

お客様の海外への関心や為替への理解度はこんなトークで聞き出そう

金指 光伸

お客様が外貨や海外への投資に対してどの程度関心を持っているか、為替への理解度はどうか——などを聞き出すためのトーク例を紹介する。



為替レートは今後円高・円安のどちらになりますか？

TALK 1



今 では、日々のニュースの最後に必ず為替やマーケットの動向が紹介されるし、海外に進出する会社も増えた。街では外国人観光客に遭遇する機会が急増している。日本国内で普通に暮らす人々にとっても、為替は5年前、10年前に比べてぐっと身近になってきている。

このトークのポイントは「為替の先行きをどう考えるか」ではなく、「円高・円安どちらになると思うか」と聞いている点だ。そう聞かれたお客様は、円高・円安のどちらかを答えようとしてくれる。

例えばお客様が円安を予想し

たなら、そう思う理由を聞いてみよう。すると、お客様の口から、アップルやグーグル等の躍進を背景に、米国経済に期待している旨が聞けるかもしれない。実際、世界経済を動かしているプラットホーム企業のほとんどは、米国の会社である。

そこで「米ドル建ての商品があるのですが、興味はありますか」といったトークで提案につなげることができる。

こんなトークを展開しよう

担当者：これから為替は円高・円安のどちらに振れると思いますか

お客様：うーん、どちらかというなら円安だろうね。アップルやグーグル、アマゾン、フェイスブックなど元気なのはみんなアメリカの会社だからね。アメリカの経済は強いと思うんだ
担当者：そのようなアメリカへの投資を検討されたことはありますか

日本では低金利が続いていますが海外には高金利の国も多いですよ

TALK 2



例 えば、年3%の利回りを得られる外国債券があれば、10年では単利でも元本の30%分の果実を得ることができ

る。つまり、為替が購入時より30%円高になっても、元本は確保されるということだ。

海外の高金利について話題にする際は、「日本では低金利が続いています」という、誰もが同意し、納得する言葉を前段に入れるとよい。

このフレーズを聞いたお客様は、「本当に困ったものだ。何とかならないか」という感情を抱く。そこで、海外には高金利の国があることを伝えよう。

すると「新興国のことでしょ？」などと答えるお客様も少なくない。こうした返答をするお客様は、ある程度の金融知識や理解度があると考えられる。「高金利に興味はあるが、新興国はリスクが高い」というお客様であれば、米国やオーストラリアの話をするので、耳を傾けてくれるはずだ。

こんなトークを展開しよう

担当者：日本では低金利が続いていますが、海外には高金利の国もあるんですよ

お客様：本当に日本の金利は低いよね。でも、高金利の国というのは新興国だよな？

担当者：おっしゃるとおり新興国には金利の高い国が多くありますが、最近ではアメリカも金利が上がっているんですよ

お客様：確かにそうだね
担当者：高金利のアメリカに投資する商品があるのですが、ご興味はありますか

円だけで資産を保有することによるリスクをご存知ですか？

TALK 3



物 価が2%上がると、100万円を支払わないと買えなくなる。つまり物価の上昇は、円で保有している資産の価値が減少することを意味する。

ほとんどのお客様は、それを意識したことがない。そこで、「インフレが起きてても資産価値が目減りしないよう、資産の一部を外貨で持つ」というアプローチが有効となる。

「円だけで資産を保有するリスクをご存知ですか」という質問をすれば、お客様からは「知らないし興味もない」という「知らないが興味はある」とい

う反応が得られるはずだ。さらに「ドルやユーロなど円以外で保有するからリスクがあるんじゃないの」といった返答があれば、そのお客様は、為替等への知識をある程度持っていると推測できる。「物価が上昇するとお金の価値が下がる」という説明も、しっかりと理解してくれるはずだ。

こんなトークを展開しよう

担当者：円だけで資産を保有するリスクはご存知ですか

お客様：えっ、どういこと？ドルやユーロへの投資でリスクがあるんじゃないの？

担当者：確かに、外貨には為替変動のリスクがあります。しかし、物価が上昇した場合のことを考えていただきたいのです。物価が2%上昇すれば、その2%分、お金の価値が下がるとい

うことなんです
お客様：言われてみると、そうですね。ではどうしたらいいの？