

＜子どもがいるお客様へのアプローチ＞

1 NISAやiDeCoを利用しているお客様

お子様はつみたてNISAやiDeCoという制度をご存じでしょうか？



N ISAやiDeCoを利用しているお客様に、20歳以上の子どもや社会人となっている子どもがいる場合には、「つみたてNISAやiDeCoは、若い方にも知っていたいただきたい制度です。お子様はこうした制度をご存知ですか？」という声かけが有効である。

お客様のほうでアポ取りも

ただし、お客様にはNISAやiDeCoのメリットを子どもにしっかりと説明できるだけの知識がないことが多い。だからこそ金融機関の担当者が「お子様は制度をご存知ですか？」と聞けば、「知らない」という言葉とともに「ぜひ説明してあげてほしい」という言葉が返ってくるのが期待される。

「喜んで説明させていただきます。お子様とはいつ頃、お会いできますか？」と返答すれば、お客様のほうでアポ取りをしてくれるだろう。

2 子どもの大学進学が決まったお客様

おめでとうございます
 仕送りに使う口座は
 もうお決まりですか？



子 どもが大学に合格する——それは親にとってとてもうれしいことだ。しかし多くの場合、自分のもとから子どもが巣立っていくことでもある。これは親に頼っていた「お金のやりくり」を、これからは子どもが行うことを意味する。

口座作成目的で面談を

子どももお年玉を入金するよな口座を持っている場合があるが、そうした口座は実際には親が管理していることも多い。そのため「口座はお決まりですか？」という声かけに対しては、「いや、決まっていない」「新しく口座を作らせようと思ってる」といった答えが返ってくる人が多いだろう。

声かけを行う相手は自転車と取引があるお客様なので、仕送りをする際の利便性や送金手数料を考えると、子どもの口座は自転車で作ってもらうのがベターだ。このことを伝え、口座作成目的での面談を依頼しよう。

3 一人暮らしを始める子どもを心配するお客様

病気やケガに備えておく
 安心かもしれません
 保険をご紹介しましょうか？



親 にとつて、子どもはいくつになっても心配な存在だ。そんな子どもが進学や就職によって一人暮らしを始めるとなれば、親の心配は最高潮になる。

直接のアドバイスを望む

お客様にとって金融機関の担当者とは「自分と同じような親である。だからお客様は、子どもに直接会ってアドバイスしてもらうことを望むだろう。」

「慣れない生活で体調を崩さないだろうか」「病気になるかもしれない状態で大丈夫か」といったことまで気にかかる。そんなとき、金融機関の担当者が「万一の病気やケガに備えておく」と安心かもしれません。保険商品をご紹介しましょうか」と言えば、自然に話を聞いてもらえる。

4 子どもの就職先が決まったお客様

内定おめでとうございます
 社会保障制度について
 お子様説明させてください



就 職は、経済的な自立を意味する。今まで親に頼っていた生活費等を、これからは自分の給料で賄うことになる。

親には馴染みがあっても…

これらは社会保障制度として制定され、加入することが義務付けられているのだが、加入手続きは原則として入社する会社が行ってくれる。そのため制度についてはよく知らず、とりあえず保険料が給与から天引きされるものという認識の新社員が多い。そこで、「お子様の就職内定おめでとうございます。よろしければ社会人として知っておきたい社会保障制度などについて、ご案内させていただきます」と言えば、「ぜひお願いしたいわ」という反応が期待できるだろう。