

不安撃退！

コロナ相場の 投信アドバイス お客様の悩みに応えるアフターフォロー

マーケットが揺れ動く今こそ

お客様の相場観に合った提案を

世 界的な新型コロナウイルスの感染拡大は金融マーケットに

大きな衝撃を与えた。ウィルス流行の収束が見えない中、下落した株価がいつ戻るのか、先行きは依然として不透明なままとなっている。

金融機関で取り扱う投資信託も基準価額が大きく変動しており、不安を抱えている人が多い。担当者は、

今こそお客様に寄り添うアフターフォローを行うときだ。

ただ、お客様を見ると大きな相場下落に対し、不安を抱える人がいる一方で、「今がチャンス」と追加購入を考える人もいる。特に、リーマン・ショックの際に大きな下落を経験したお客様は「時間がかかっても必ず相場は戻ってくる」と考えて

いるため、落ち着いて運用に向き合い、追加購入を希望していることもあるのだ。

担当者の中には、マーケットの説明に終始し、追加購入の提案まで行っていない人もいる。大きく下落しているお客様に、追加購入を勧めることをためらう気持ちもあるのだろうが、それでは「お客様本位」の対応とはいえないのではないか。

担当者としては、アフターフォローを通じて、お客様の考えや将来の相場の見通しをしっかりとヒアリングしたうえで、それに合ったアドバイスを行っていきたいところだ。

電話でのフォローでは一方的にならないよう注意

しかし、いまは丁寧なアフターフォローを行いたくても、新型コロナウイルスの感染拡大防止のためお客様と直接会えないケースもあることが課題だ。電話や手紙を使つての対応を行うことが多くなり、戸惑う担当者もいることだろう。

電話での説明は、これまでのよう

に「マンスリーレポート」などをお客様の目の前で指し示しながら行うことはできない。口頭で説明を行うのみだと十分な理解は得られないだろう。

そのため、あらかじめお客様に「取引残高報告書」や「分配金の支払通知書」を用意してもらい、保有商品の状況について一緒に確認していく形にするとうい。これまで残高報告書等に目を通してこなかったというお客様に、見方を覚えてもらう良い機会としたいところだ。

電話で会話するときは表情が見えないため、お客様の考えや説明への理解度を読み取りづらい。対面以上に気を配り、一方的に説明するのではなく、できるだけお客様に話してもらいようにして、不明点はないか声をかけながら進めよう。

相場が揺れ動く今こそ、マーケットの状況を説明したうえでお客様の意向を聞き、相場観に合った提案を行っていかう。こうした対応が長期的な取引の維持・深耕につながっていくはずだ。