

お客様の属性を踏まえた声かけの方法

ここでは、お客様の属性を踏まえた声かけを行う際のポイントなどを解説します。

①～⑥：井村りえ ⑦～⑩：中野 陽

声かけ① 20代独身・会社員のお客様

将来に向けて貯蓄も重要ですが、効率的な貯蓄の方法をご案内させていただきます



か、どのくらい貯蓄をすればいいのかわかりませんでした。お給料が入って気づいたら全部使ってしまったことはありませんか？」等と声をかけ、実際に貯蓄をしているのか、将来についてどのように考えているのか、ヒアリングをし

ましよう。大半のお客様が「貯蓄はしているが少額しかできていない」「貯蓄の仕方が分からない」等の答えを返すはずで、20代のお客様には、少額で毎月自動的に積立ができる仕組み作りを案内するとよいでしょう。例えば、若いうちであれば掛金も少なく済み、税金の控除を受けられる生命保険や、少額ずつ積立ができる個人年金保険、少額から長期間にわたり効率的に運用できるつみたてNISAの提案に繋がるとよいでしょう。

20代独身の会社員のお客様は、資産形成層といわれる世代で、将来に向けて資産を蓄積していくときです。社会人になり、給料をもらい、今後自分のライフプランをどのように立てていくか考えるようになります。20代のお客様には、将来に向けての貯蓄の大切さや、効率的な貯蓄方法を案内しましょう。

●経験談を織り交ぜる

20代のお客様は、若手の行職員と同世代であるため、自分自身の経験談を織り交ぜながら話をすると伝わりやすくなります。

例えば、「私も社会人になって毎月お給料をもらうと、将来のためにどうやってやりくりしよう

▼このように声かけしてみよう



社会人になると自由に使えるお金が増えますよね。つい使い過ぎていないですか？

たしかについ買い物し過ぎることがあるね

私もそうでした。ただ将来のことを考えると貯蓄も大切になると思います。効率的な貯蓄の方法もごさいますのでご案内させていただきます。いいですか？

そうですね。聞いてみようかな

声かけ② 30代既婚・小さい子供がいるお客様

お子様が生まれるとライフプランが変わります。保険なども必要かと思えます



30代で結婚し子供が生まれているお客様は、20代の頃を立てていたライフプランから変化しています。その変化に合わせて、マネーライフプランの見直しが必要です。

このようなお客様には、資産運用の話だけではなく、住宅購入や生命保険・学資保険の準備等幅広く話をすることが重要です。マネーライフプランの見直しにあたっては、家族構成や収入、持家か否かなど細かなヒアリングを伴います。現状を確認するとともに、一緒に未来の年表を作って話をすると分かりやすくなります。

「ライフプランの変化は、マネーライフプランの変化でもありません。お子様が生まれるときは、教

▼このように声かけしてみよう



以前、お子様がいらつしゃるとお話しされていましたが、何歳になられたのですか？

2歳だよ。手はかかるけど可愛くてね

お子様が生まれると20代の頃と比べてライフプランが変化していくものと思います。

たしかにそうだね

今後は保険なども必要かと思えますので、よろしければご案内させていただきます。いいですか？

うん。よろしく頼むよ

育資金の準備や住居の見直し、車の買替え等、収入よりも支出が多くなるタイミングでもあります。今後のマネーライフプランと一緒に考えるお手伝いをさせていただきます。い」などと声かけするといいでしよう。

●保険等の提案が喜ばれる

子供1人にかかる幼稚園から大卒までの費用は、一般的に1500万円といわれています。低金利時代の今、預金による貯蓄では資産は増えないため、資産を運用し効率的にお金に働いてもらう必要があります。

また、子供が成人する前に万一のことが起きる場合に備えて、お客様自身の生命保険等の準備も必要です。終身保険だけではなく、定期保険や就労不能保険等も組み合わせ、保険金額を手厚くする提

案もできます。元本保証のない投資信託等のリスク性商品提案するよりも、万一に備える保険等を提案するほうが喜ばれるでしょう。また、住宅の購入や車の買替え等はローンの提案にも繋がります。住宅ローンのすすでに組んでいる場合は、返済予定表を持つてきてもらうと、内容によっては肩代わりの案件になるケースもあります。未来の年表を作成することで、お客様の情報を効率的に収集でき、幅広い提案が可能になるのです。