

拝見！ 隣のコンサル

企業内FP編 — 第3回



会話を重視して思いをくみ取り 手書きのイメージ図で意向を確認

「最低でも3回以上、お客さまと面談することを心がけています。時間をかけてお客さまとの距離を縮めることで、信頼される相談相手になれるように努めています」

コンサルティングを行ううえで、静岡銀行袋井支店担当者兼エリアFPの齋藤亜美さんはこう話してくれた。

袋井支店のある袋井市は静岡県の南西に位置し、東は掛川市、西は磐田市に接している。エリア内には古くからこの地で暮らしている高齢のお客さまや、地場の中小企業オーナー、地権者オーナーが多いそう。齋藤さんは、そうしたお客さまが抱えている運用、保険、相続などに関する悩みを探り、解決策を提案している。冒頭述べたように、「お客さまとの3回以上の面談」を齋藤さんはとても大切にしている。まずはその面談の方法を詳しく見ていくことにしよう。



齋藤亜美さん

静岡銀行 袋井エリア エリアFP担当
1級ファイナンシャル・プランニング技能士

営業用の資料を持たず メモもしないで話を伺う

「1回目の面談の目的は『雑談』です。これまでのような生活をされてきたのか、お客さまの歴史を尋ねます。ご自身の歴史は進んで話してくださる方が多いですし、自然と家族の話につながるので、家族構成や思いも教えていただけます」

目的は雑談なので、既存商品のフォロー以外の営業用資料は一切持たないという徹底ぶり。お客さまが身構えてしまうので、メモを取ることもしないという。話しやすい雰囲気づくりを意識しつつ、話の内容や口ぶりから、家族との関係や不安に感じていることなどを推測していく。

こうして得た情報を踏まえて2回目の面談では、お客さまの思いや悩みを明確にして、解決につながる情報や方法を伝えていく。例えば、前回の面談で相続に関して悩みがありそうだと感じた場合は、相続税の計算の仕方や、相続発生時に被相続人の預金が凍結されてしまうことなどを伝えてみる。あまり響かないようであれば、生前贈与の方法について話を振ってみる。

運用に関心がありそうなお客さまに対しては、資産の色分けなどの話をしてみるそう。

関心があるポイントがつかめたら、商品・サービスの情報を提供していくのだが、その際、齋藤さんは、A4の紙に書いた手書きの仕組み図を使って説明するそう。

「当行や保険会社、運用会社が用意している小冊子などにも同様の情報は記されているのですが、小冊子を提示すると『何か提案されるのでは？』とお客さまは身構えてしまいます。また、小冊子には仕組み図以外に文章も掲載されていて情報量が多いため、難しいと感じたり、ページ内のあちこちに目が行ってしまいがちです。その点、仕組み図だけが書かれた紙を使って説明すると、抵抗感が少ないうえ、イメージもしやすく、集中して話を聞いてもらえるんです」

仕組み図をもとに、お客さまから、「自分はこのタイプの商品がイメージに合う」と意向が確認できたら、次回の3回目の面談で、具体的な商品の説明を行うというわけだ。

贈与契約書の作成負担と 納税資金の不安を解消

ここで齋藤さんが担当した事例を紹介しよう。

モットー

初心、わするべからず
(はじめたときの新鮮で謙虚な気持ち、志をわすれない)

趣味

ちょっといい旅
(質の良いサービスを受けて気づいたことを、仕事にも活かしています)
コーヒー屋さん巡り
(袋井市近隣には自家焙煎のお店が何軒もあるので、探して訪問しています)

落ち込んだときの対処法・ストレス解消法

とにかく、人と話す！
(上司・先輩・後輩・家族・友人に話を聞いてもらおうと、また頑張れます)