



拝見！ 隣のコンサル

第 | 回

お客さまの本当の意向を把握し 最適な商品提案へと導く

「正しい情報をわかりやすく伝える。それを愚直に続けることを心がけています」
 お客さまの相談に乗るうえで最も大切にしていくことは何かという質問に、阿部映実さんははっきりとこう答えてくれた。

阿部さんの主な業務は、担当するお客さまへの運用アドバイス。お客さまの悩みやニーズを探り、投資経験やリスク許容度を勘案したうえで、最適な商品・プランをいくつかに絞り提案する。しごく当たり前のコンサルティング・セールスの流れだが、正しい手順を踏めば提案がうまくいくとは限らず、そこにはコツが必要だ。阿部さんはどんな工夫をしているのか、その一端を紹介しよう。



阿部映実さん

新生銀行 横浜フィナンシャルセンター
センター長代理 コンサルティング・マネジャー

データを踏まえた提案なら お客さまの納得を得やすい

冒頭で述べたとおり、阿部さんの信条は「正し

ただいた運用商品であれば、仮に値下がりしてもその時点でのデータを示して値下がりの理由を説明できます。投資判断の前提となったデータが変わったことを伝えればお客さまも納得できますし、今後の対応を一緒に考えることもできます」

提案する商品を絞り込む際は、お客さまの好みを確認することが大切だと阿部さんはいう。

「『これは嫌』という意向をお持ちのお客さまは大勢います。ご年配の方になるほど、これまでに様々な経験を積まれていますから、その考えを尊重しつつ提案を組み立てるようにしています」

為替にかかわるのは嫌、マーケットに連動するのは嫌…というように、お客さまの意向は様々だ。リスクやリターン水準がお客さまに適していたとしても、意向とは違う商品だった場合、値下がりしたときに気持ち落ち込みやすい。もちろんお客さまの意向を鵜呑みにするのは禁物。その裏側にある真意を阿部さんは必ず探っている。

運用商品は、なるべく中長期的に、バランスのとれた資産配分で保有してもらうことが理想だが、銀行に訪れるお客さまの場合は、期間と金利が決まっている商品を好む傾向があるという。ただし、これは投資経験を積むとともに、リレーションを構築できていることで変化が生じ、話を聞いてもらえるようになり、いろいろな相談につながることも多いそうだ。

い情報をわかりやすく伝えること。特にマーケットの場合は正解がないため、情報源を明らかにし、客観的なデータをもとに状況を説明する。

「データをもとに、お客さま自身の判断で購入い

お客さまへ専門家を紹介し 生前贈与資金の運用を提案

例えば、こんな事例があった。そのお客さまは50代で、最近親の相続で多額の財産を引き継いだという。運用相談を重ねる中で税金の話題になり、相続対策を考えていると打ち明けられた。お客さまは共働きで収入も比較的多く、自宅も所有している。一人息子が都内に暮らしているという。

息子さんへの生前贈与を検討したいとお客さまに対して、阿部さんは税理士を紹介。また、30代の息子が多額の現金を保有することに不安を感じたお客さまは、贈与した現金を原資に息子さんが平準払いの終身保険に加入することを希望したこと、提案する保険商品の税務上の取扱いも含め丁寧にご説明したところ、将来の納税資金は確保できていたため、息子さんを被保険者にして老後資金の準備に充てることに。贈与契約書の締結も弁護士をご紹介したり、弁護士との連絡をサポートするなど、スムーズな契約の進行を支援したことで、お客さまにも喜んでもらえたという。

お客さまに合わせた接し方で 心地良い時間を演出

「お客さまに心を開いてもらうには、相談しやすい雰囲気作りも大切です。意識しているのは『ふ

好きな言葉 (モットー)

「自分が変わると、世界が変わる」 ヨガ

趣味 (休日の過ごし方)

ストレス解消法 (落ち込んだ時の対処法)

週に一度、ヨガに通うこと。行くまではつらいのですが、行くとすごく元気になります。

●Profile

あべえみ〇横浜支店 (当時)、本部プロジェクトチームなどを経験後、産休・育休に。復帰後、渋谷フィナンシャルセンター、二子玉川フィナンシャルセンターを経て、2016年12月より現職。