

面談時に効果的なトーク例を紹介！

保障ニーズの高まる お客様にはこんな 声かけをしよう

金指光伸



お客様のニーズを見逃さないためには、積極的な声かけが重要となる。そこで本稿では、具体的なトーク例を挙げて、そのポイントを解説していく。

お客様の保障ニーズを見逃さず 声かけで上手にキャッチしよう

「保険」は、順調に暮らしているときには必要のないものである。健康であれば医療保険は使わないし、がんにならなければ、がん保険はいらぬ。要介護にならなければ介護保険も必要ない。

人間は誰でも死ぬが、ほとんどの人は、死ぬことを考えて毎日生きてはいない。それと同じように、自分が病気になったり、がんになったり、介護が必要になったりするときのことを考える人は少ない。大きな病気を患うような事態は滅多に起こらないことだし、あつたとしても、自分になるとは思っていないからだ。

つまり、保障のニーズを意識している人は少ないということになる。

「欲しいときには買えない」しかし、皆さんはこんな声を聞

「病気をして、初めて健康のありがたみが分かったよ」「風邪ひとつひいたことのない私が、なんでがんなんだ」と、お医者さんに聞き直してしまった」「まさか親父が認知症になるなんて、思ってもみなかった」――。

これらは、実際に病気になったり、がんになったり、介護が必要になったりした人の言葉である。一般的に、商品は欲しいときに買うものだ。お腹が空いたから弁当を買う、喉が渴いたからジュースを買う。しかし、保険だけは「欲しいときには買えない」のである。がんになったからがん保険に入りたいと思っても、そのときは入れないのだ。

だからこそ、私たちが保障ニーズを喚起し、「保険」という万一のときに保障が得られる手段をア

様々な保険を扱っていますので ぜひお客様に合った保障プランを 提案させていただきます



▼こんなトークで声かけしよう
担当者「〇〇様は保険に入っていないんですけど、当行でも様々な保険商品を扱っていますので、よろしければ〇〇様に合ったプランを提案させていただきます」
お客様「えっ?! 銀行でも保険を売っているの?」

知っている人はまだまだ少ない。したがって、まずは一人でも多くのお客様に「銀行でも保険を取り扱っている」ことを伝えることが大切だ。

直接相談したいお客様は多い

年齢が若いお客様の場合は、大きな死亡保障は必要ない。大切なのは、病気をしたときの保障や、それによって仕事ができなくなつたときの保障である。

しかし今は、そうしたアドバイスをしてくれる人がいないという声を聞く。セキュリティの問題等で、保険会社が職域営業をしにくくなっているからだと思う。それならばインターネットで済むのかというと、やはり直接相談したいというニーズも根強い。そこで、本ケースのような声かけが大きな意味を持つのである。

保険を活用すれば いざというときに 預金を取り崩さずすみませよ



▼こんなトークで声かけしよう
担当者「保険を活用すれば、いざというときに預金を取り崩すことなく対応することができますよ」
お客様「どういうことだい?」
担当者「例えば、いま医療保険に入れば、数カ月後に病気になったとしても保険金が支払われます。大切な預金には手をつけずに、万のときの医療費は保険金で賄うことができますよ」
お客様「預金は老後のためにとっておきたいしね。詳しく教えてください」

「高額療養費制度があるから大丈夫」と考えている人も多い。しかし、制度の対象とならない先進医療が必要になったらどうなるのか。資金が用意できずに諦めてしまふことも想定されるのではない。だとして、医療保険に入っておき、万一の場合にも医療費をカバーできるようにしておくことが必要だと思われる。

高額療養費制度には対象外も

保険は、健康なときには必要のないものである。しかし、病気がなつたり、生活の主体である者が亡くなつたりなどというイレギュラーな事態が起こってしまったときには、その効果は絶大なものとなる。

本ケースの声かけは、年配のお客様にとって、預金は老後の資金として「減らしたくない」ものなので非常に有効となるはずだ。

一方、若いお客様にとっては、万一の備えを預金で用意するとして、積立定期が考えられるが、当然、解約しても積み立てた分しか賄えない。若い方にはこうした話題を出してみるとよいだろう。