

セールス段階別

こんなお客様には このようなトークで 提案しよう

ここでは、預かり資産のセールスを
①アプローチ段階、②商品提案段階、
③アフターフォロー段階の3つに分
け、それぞれの段階で生じるお客様の
ニーズ・課題にどのように対応すれば
よいか、トーク例を挙げて解説する。

- ①~⑦ 中島啓子 CFP® BCBファシリテータ
- ⑧~⑫ 山崎俊輔 フィナンシャル・ウィズダム代表
- ⑬~⑰ 菱田雅生 ライフアセットコンサルティング株式会社 CFP®
- ⑱~㉑ 八ツ井慶子 生活マネー相談室 CFP®

アプローチ段階

経験はないが 資産運用に興味を 持ち始めた お客様



case 1

運用経験はないが、何もしない
よりは運用を始めてみたいと考
えている人は少なくない。

しかし、興味はあっても、実際
に運用すると不安が先に立
つ。経験がないためハードルが高
く感じられ、なかなか最初の一歩
が踏み出せないのである。

お客様の不安に共感する

そんなお客様に対してはまず、
不安を言葉にしてもらえるような
アプローチを試みてはどうだろう
か。その際は、お客様の答えに共
感することがポイントだ。警戒心
を取り払い、話をもう少し聞いて
みたいと思わせることが重要だ。

不安を聞き出し、運用への関心
を探りながらニーズを喚起する。

「ここ数年の日経平均株価の動き
などに「興味はございますか」

「アベノミクス効果でお客様にと
って何かプラスの影響は出ていま
すか」

こうした問いかけで、お客様の
運用への関心をさらに高めるよう
に促したい。

こんなトークを展開しよう

お客様「最近、テレビで株で儲け
たという話をよく聞くね」

担当者「景気が回復してきたため
か、運用に興味をお持ちの方も増
えているようですよ。資産運用と
聞いて、お客様はどのようなイメ
ージをお持ちですか」

お客様「ちよつと怖いイメージか
な。興味はあるんだけど、経験が
ないから不安で……」

担当者「怖いと感じてらっしゃる
んですね。この機会に運用のこと
を知って知っていただき、インフ
レから資産を守るためにも、検討
されてはいかがでしょうか」

運用には まとまったお金が 必要だと考える お客様



case 2

早いうちから運用を始めれば時間
を味方につけた資産形成が行える
点を伝えることが必要だ。
「将来のために何か積み立ててい
らっしゃいますか」といった声か
けから、お客様の将来のお金に対
する考え方や、貯蓄の状況を聞い
てみよう。その際に、社会保障制
度など私たちの置かれている環境
が変わってきていることを伝え、
将来に備える必要性を感じてもら
えるように。

そして、ドルコスト平均法の効
果を説明し、積立投資を案内して
みてはどうだろうか。

少額から可能とアピール

まとまったお金がないと運用は
できないと思っておられるお客様に
「少額から分散投資できる」とい
う投資信託の特徴を知っても
らいたところだ。

「不動産への投資というと、多額
の資金が必要だと思われる方が多
いのですが、投資信託なら少ない
資金でもそれが可能なんですよ」
こうしたトークで、お客様の運
用への興味を引きつけたい。

定期預金の 金利の低さに 不満を持っている お客様



case 3

まずは、定期預金を預けていた
だいでいることにお礼を言おう。
「大切な資産を預けていただいで
いる」というのは、忘れてはいけ
ないポイントだ。
謝意を述べたら、定期預金の金
利について、お客様がどのように
感じているのかを問いかけてみよ
う。金利の低さに不満を感じてい
るお客様は多いので、ここで不
満を打ち明けてもらうのだ。

不満を提案につなげる

不満を多く語ってもらえれば、
その分だけ投資信託を後押しする
トークにつなげることができる。

「お小遣いにもならない状態で申
し訳ございません。分配金に魅力
を感じて投資信託を購入されるお
客様が多いのですが、「興味はこ
ざいますか。投資信託を使えば、
日本より金利の高い国に投資する
こともできますよ」

もちろん、利息と分配金の違い
やリスクを十分に理解してもら
い、利回りの追求だけでなく分散
投資も重要であると伝える必要が
あることは肝に銘じておこう。

こんなトークを展開しよう
担当者「資産運用にご興味はあり
ませんか」
お客様「運用にはまとまった資金
が必要なんですよ？ 私には関係
のない話だわ」
担当者「いえ、実は1万円ほどの
金額から、海外の資産などへ投資
できるんです。資産運用は早い時
期から始めることで、少額からで
も効果が期待できますよ」

資産運用にはまとまった資金が
必要で、自分には関係ないと思っ
ている方も少なくない。しかし、
「お金がない」と嘆く方にこそ、
用への興味を引きつけたい。