

# 訪問先の決め方は ここがポイント

個人・事業先それぞれについて、アプローチ  
対象や訪問タイミングの見極め方を解説する。

岩瀬万里夫

## 1 個人のお客様では こんな先にアプローチしよう

**担** 当エリア内の個人宅を満遍なく訪問するのは悪いことではないが、訪問自体が目的ではない。限られた活動時間の中で最大限の効果を上げられるように、訪問目的を明確にして活動を展開しよう。以下に、アプローチ対象としやすい先を紹介していく。

### 預金残高の多い先

預金残高が多い先は預かり資産セールの有力な見込み客である。長期にわたる低金利環境の中で定期預金と普通預金の金利差はほとんどなくなってしまう。このため定期預金に魅力を感じないお客様はより有利な資金運用先を求めて、一時的な資金の回避先として普通預金に預けている可能性が高い。したがって、普通預金に多額の残高を常時置いている場合は、投資信託などの預かり資産の有力なセールス先といえる。

一方、大口の定期預金保有者についてですべてのお客様が定期預金で満足しているわけではない。やはり潜在的に有利な運用手段を探しているお客様は多いと考えられることから、満期管理目的の訪問にとどまることなく、預かり資産セールのという観点でのアプローチが必要になる。この場合には、資金運用スタンスや金融資産の分散度合等を把握するために、満期到来の1〜2カ月前に訪問するなど、時間的に余裕を持ったアプローチが必要になる。

### 住宅ローン利用先

住宅ローンは貸出金利低下の影響で収益性が問題視されており、取扱いに消極的な金融機関も出始めている。しかし、それだけに複合セールスによる家計取引のメイ化を進めて、取引採算を改善させる必要がある。

### 証券会社と取引のある先は 授信セールの対象になる

**保険証券会社と取引のある先**  
普通預金の入出金履歴をチェックし、証券会社を相手方とした資

### 高齢の資産家層

夫婦共働きが増えて壮年世代との中の有効面談が難しくなっており、個人宅への訪問活動の生産性低下が課題になっているが、常在宅している高齢者を相手にしたセールスアプローチもある。

とりわけ資産家層は相続対策に強い関心があるので、遺言信託や遺言代用信託、暦年贈与信託、相続対策としての一時払い保険の活用などを提案したい。高齢者には運用ニーズや資産背景について時



間をかけて聞き取ったり、じっくりと商品内容を説明したりする必要があるので、男性よりも女性の渉外担当者のほうがはるかに適性があるといえよう。

**提案中の商品やサービスの交渉度合いに応じて訪問**

ここまでアプローチの対象先についてみてきたが、そもそも個人宅の訪問はどの程度の頻度で行うべきなのか。すべてのお客様を同じようなインターバルで訪問するのではなく、提案している商品・サービスの交渉度合いに応じて濃淡をつけて訪問することもポイントだ。具体的には、「ニーズ調査」「提案」「クロージング」の3段階に分けてアプローチしよう。

① ニーズ調査  
あらかじめ下調べしておくことはもちろんだが、実際に訪問して「お客様がどのような分野に関心を持っているのか」「提案しようとしている商品やサービスに対するニーズがあるかどうか」について調査・ヒアリングをして、セールス対象先になり得るかを判断す

ることも重要である。まったくニーズが合致しなければ、当面の訪問対象から外すことになるが、一度でニーズ調査できなければ、1カ月に1回程度の訪問を繰り返してニーズをつかもう。

② 提案  
ニーズを把握してセールス対象先と判断できれば、内容を説明してお客様の理解を深めるとともに契約に向けたセールのを行う。1回や2回の面談で契約できるはずはないので、それ以上の訪問が必要になるが、間隔を開け過ぎるとお客様の関心が薄れてしまうため、1〜2週間のインターバルで訪問活動を繰り返すのが望ましい。

③ クロージング  
クロージング段階は集中して訪問しよう。お客様が強い関心を示したり、契約する方向に傾きつつあったりする場合には、契約に向けて何度も繰り返し訪問することになる。この際、お客様に「しつこい」と思われたり、「圧迫感」を感じさせたりすることのないように配慮が必要だ。

金移動履歴がある場合には授信セールの見込み先となる。証券会社経由で頻繁に株式売買しているお客様は銀行や信用金庫の取引先にはならないと思いがちだが、授信信託であれば証券会社でも銀行でもまったく違いはない。

株式同様の感覚で授信信託を売買することも可能だし、相場変動に強い積立授信を勧めてもよい。なお、株式売買を頻繁に行っているお客様は、証券取引所の取引時間中は市場動向を気にしてコミュニケーションを十分図れないことから、取引が終了する午後3時以降の訪問が望ましい。

また、口座から保険料の引落しがあるお客様については、どのような保険に加入しているのか訪問してヒアリングしよう。例えば、加入年度が古いがん保険であれば、現在の契約を解約して新たながん保険に加入することによって、保険適用になる治療範囲がグッと広がる。また生命保険のがん特約で対応している場合には、保障を充実させる方法もある。