

自行庫で投信取引のない こんなお客様に アプローチしよう

自行庫で取引のないお客様に
投資信託へ興味を持ってもらうために
有効なアプローチの方法を
トーク例とともに解説する。

- 1~9 **金指 光伸**
栃木県よろず支援拠点
コーディネーター
中小企業診断士/1級FP技能士
- 10~14 **小峰 俊雄**
株FPコンサルティング/CFP®
- 15~19 **舟木 周子**

□座情報をきっかけとしたアプローチ

1 普通預金残高が多いお客様

普 通預金残高が多いお客様は預かり資産の「原資」を持っている。残高が半年も1年も同じような状態であれば、「当面、使わない資金」である可能性が高い。

はそうした制度を伝え、医療保険や介護保険等も使いながら資金の仕分けをしてもらうとよい。

他の資産の状況も確認

そこで「お通帳に残高がたぐさんあるようですが、何かにお使いになるご予定ですか」などと聞く。シルバール層のお客様を想定すると、反応は大きく分けて四つある。

三つ目は「子どもが家を建てる時、頭金を援助してあげるため」といったもの。使う予定はあるが、時期が分からないケースである。このお客様がほかに数百万円の定期預金を預入れしていれば、「このお金でなくてもいい」ということになる。

一つは、「あら、そんなにあったかしら」というもの。このタイプは通帳の残高に無頓着だが、それはお金に余裕があるからだと考えられる。

何かにお使いになる予定のご資金ですか

四つ目は「今年、海外クルーズに行くの」など明確に使う予定のあるケース。これは投資不適だが、それ以外は見込客となる。「お通帳に置いておいても、お金は増えませんよね」といった声かけから、「そうだね」という反応を起すことが、セールスのスタートとなる。

2 大口の入金があったお客様

こ こで想定しているお客様は投資信託の原資が見えていくケースだ。しかし、本当に投資に回せる資金かは分からないので、その資金の性格を聞こう。

満たす一つのツールとして投資信託を提案することが大切である。

売却した理由を聞く

「使う予定はない」「予定はあるが、時期が決まっていない」などの答えが返ってきたら、余裕資金と考えられる。そこで「預金金利が低いですが、ご不満はありませんか」「世界中の株式や債券、不動産に投資できる商品があるので、ご興味はございますか」などと声かけを行う。

振込による入金の場合、振込先が分かるので資金の性格は分かる。相続した、土地を売った、株式を売却した、退職金が入ったなど様々だろうが、共通するのは「スポットの資金」であること。

顧客本位の業務運営で実現したいことは「貯蓄から資産形成へ」の流れであり、「金利の付かない」現金・預金を「運用利回りの期待できる」投資信託等へシフトさせることが大きなテーマだ。銀行の都合で売るのはなく、お客様のニーズを把握し、それを

預金金利が低いですがご不満はありませんか

土地や株式を売った場合は、理由を聞く。資金が必要だったから売ったのなら、投資不適だ。相続、退職金等なら、「すぐに使う予定はないが、減らしたくないお金」であることが多く、投資信託が役立つ可能性が高い。「大切にしたいお金ですよ」といった声かけで、「老後の生活費だからね」などの答えを引き出し、資産運用の必要性を伝えたい。

3 定期預金が満期になるお客様

こ れは定番のケースだ。このようなお客様への声かけは、定期預金が満期になって来店したときではなく、その半月前、1週間前などにアプローチを行うことが望ましい。

したがって、今回の受取利息の紹介をし、書換え後に適用される金利の話をする。「お利息は、2

まずは「もうじき、定期預金300万円が満期になりますね。今回はどうされますか」などと聞く。たいていは「使う予定もないから、そのままにしておくよ」といった答えが返ってくる。

40円、お書換え後の金利は0・01%となります」と言い、「金利が低いですが、どうお感じですか」とつなげる。「低いいねえ」という答えや、「何とかしてほしいよ」という不満、「でも、仕方がないよね」という諦めの声が続くだろう。

もし、顧客本位の業務運営が徹底され、貯蓄から資産形成への動きが本格化していけば、「他行で投資信託をする」といった答えが増えることが考えられる。そうなったとき、各金融機関は、顧客への最善の利益の提供を競うようになるはずだ。しかし、現状では、まだ「そのままにしておく」というお客様がほとんど

世界には金利の高い国もありますが、ご存知ですか

私たちがこういうお客様のご感情を資産運用のニーズにつなげ、投資の世界に導けなかったことが、金融資産の53%を現預金が占める現状を生んでいるともいえる。そこで、「世界には金利の高い国もあります。ご存知ですか」といった声かけを試みよう。