

# お客様の意識を喚起！ 長寿化対策を促す こんな声かけをしてみよう

金指 光伸

長寿化の進展で、従来よりも長期的な視点でのマネープランや相続対策が必要となる。ここではお客様に長寿化対策を促す声かけを取り上げ、ニーズ喚起のコツを解説する。



声かけ① 「人生100年時代」を迎えたと  
言われていますね



リンドン・グラットン著「ライフシフト」がベストセラーとなり、人間が100歳まで生きる時代が来るという予測が話題となった。過去の平均寿命の伸びを将来に当てはめると、2007年に生まれたアメリカ人は二人に一人が103歳まで生きるというデータがあり、「学生20年、仕事40年、老後20年」というライフサイクルは見直される可能性がある。

ただ、聞いたことがないお客様も「平均寿命が伸びるってこと？」といった形で興味を示す。したがって、「人生100年時代」と言われていますが、ご存知ですか」などと声かけし、聞いたことがある場合は「老後が長くなるかもしれないですね」と続ける。

「聞いたことがない」という反応なら説明し、「どう思われますか」などと聞く。そして「老後が長くなるとすれば、ますます対策を考えないといけないね」といった感想を引き出すとよい。面白いことに、一度「人生100年」というキーワードが頭に入ると、「社会人の学び直し」「高齢者の定義の見直し」「セカンドライフの長期化」といった話題が、すべて関連付けて理解されるようになる。次回面談ではお客様から話題にしてもらえることも期待できる。

お客様の感想を引き出す

日本では、17年9月に政府が「人生100年時代構想会議」を立ち上げ、人生100年時代を見据えた人づくり革命は1億総活躍社会を作り上げるうえでの本丸と位置付けられている。このように話題となった「人生100年時代」という言葉だが、まだお客様に浸透しているとはいえない。

声かけ② 90歳まで生きる人がどのくらいいるか  
ご存知ですか？



人間はいつかは死ぬことが最初から決まっているが、それがいつであるかは、分からないで生きている。自分が何歳まで生きるかが分からないから、「平均寿命」や「平均余命」を気にするのだ。

また、長生きしたいという気持ちがある反面、「90歳まで生きてしまったら、どうしよう」と心配もする。老後の生活資金がなくなってしまう心配、健康面や体力面の心配、子どもや孫に介護の負担をかける心配など、挙げればきりがない。

これは、経済的に豊かな人も、そうではない人も等しく抱えている心配である。しかし、その心配は普段はなかなか意識されない。

老後資金の話題につなげる

そこで、「長寿化が進んでいま

すね。90歳以上の方がどのくらいいるか、ご存知ですか」などと声かけする。「うーん。想像もつかないけど、町内の××さんも○○さんも、90歳を過ぎていくけど、元氣ね」といった言葉が返ってくるだろう。

「207万人（17年11月1日時点）いるんですよ」と答えを言えば、「へえ、そんなにたくさんいるんだ」という反応が期待できる。もし、お客様がピンと来ないようであれば、「ちょうど長野県の人口と同じくらいなんですよ」などと言えば、いかに多いかを分かっただろう。

そうした会話から、「もし、90歳までセカンドライフがあるとすれば、老後資金も多く必要になりますよね」と続けければ、「具体的にどうすればいいと思う？」という反応が期待できる。

声かけ③ 最近有名人の○○さんが亡くなりましたけど  
長生きでしたね



高 齢ながら、私たちが勇気づけるような有名人がいる。90年代には、きんさん・ぎんさんという100歳を超えた姉妹が、テレビに出て人気を博した。最近では、100歳を超えても現役医師として活躍した、日野原重明先生の矍鑠とした姿が思い浮かぶ。また、17年の年間ベストセラーの第1位は94歳の佐藤愛子さんの『90歳、何がめでたい』である。

このような人は、シニアのお客様にとっては「80歳なんて、まだ若い」「あの人が頑張っているんだから、私も頑張らなくては」と思わせる存在になっていることが多い。それよりも若い世代のお客様にとっては「90歳、100歳という年齢の人」を具体的にイメージする際に思い浮かべる対象になっている。「自分もあんな風に、元氣なお年寄りになりたいな」と

ライフプランの話題に展開

そこで、高齢化社会などの話題になった際、「聖路加病院の日野原先生は、100歳を超えても現役のお医者さんとして活躍されました。亡くなられてしまいましたね。長生きでしたね」と声かけする。すると、前述のような言葉が返ってくる。

そうしたら、「ということばは、生涯、現役で働くということですか」などと聞く。「60歳で定年にはなるけれど、継続雇用で65歳までは働くつもりだよ。その後も、できれば、他の会社で働きたいと思っているんだけどね」などといったライフプランが開ける。