

前向き・成績優秀…でもちょっと待った！

# イケイケ担当者の 改善ポイント

森脇ゆき 株式会社  
フィデューシャリー・パートナーズ代表

前向きに取り組んでいる担当者でも、実は問題があるケースはある。たとえ今の成績が良くても冷静に見つめ直してみよう。

## 成績優秀な担当者も客観的に 自身の対応を見直してみよう

### 傾

風満帆に思える成績優秀な担当者も、自分の営業活動が、お客様と自行車の双方にとって持続可能なものであるかを再確認しよう。投資信託の販売で大切なのは「購入する商品についてお客様が完全に理解している」こと。なぜなら、投資のリスクを取るのには担当者ではなくお客様自身だからだ。

普段から「自己責任の原則」に則ってお客様と接していると思うが、単にコンプライアンス上のお題目としてではなく、実務上どのように重要なのか考えてほしい。

担当しているお客様が、相場下落時にどのような行動をとるか想像してみよう。下落があることを理解してもらったうえで販売したはずだが、実際に保有

商品がマイナスになると「解約」が増えるのはなぜだろうか。短期的な投機目的ならともかく、多くのお客様は長期投資を希望しているのに、下落したときには解約しようと駆け込んでくる。

そのようなお客様に当時の購入理由を聞くと、「担当者が良い商品だと言った」「実は何に投資しているか分からない」という回答が多い。

### 商品の特徴等を 自分の言葉で言えるか確認

では、どういう状態なら「お客様が商品を完全に理解している」といえるのか。お客様が自らの言葉で下記5項目を発することができればよいだろう。例として、架空のJ-REITフ

- ①資産…「日本のREITで、賃貸不動産系の上場している不動産投資商品だ」
- ②運用手法…「アクティブファンド（インバウンドを狙った厳選20銘柄）」
- ③手数料…「購入手数料と信託報酬は比較的高い」
- ④投資期間…「将来のインフレ対策。オリンピック後も不動産需要は高いと予想」
- ⑤販売チャネルの選択…「ネット購入より、担当者と相談しながら購入したい」

再度申し上げるが、投資のリスクはお客様が取る。「担当者が良い商品だと言ったから」と盲目的に購入するお客様にも問題はありますが、その状態で販売した担当者は果たして自らを金融のプロといえるだろうか。

次のページからは、成績優秀な担当者がありがちな問題点と改善方法を解説する。

## 成績優秀者に多い！こんな対応・提案を見直そう

1 お客様の意向を考えず「決め打ちセールス」をする



特定の商品に偏らず  
お客様に合いそうな  
複数の商品を案内

### 決

め打ちセールスとはあらかじめ決められた商品に購入を誘導することである。特定の商品の売上を伸ばしたい会社の都合、成績を伸ばしたい担当者の都合、新任で覚えた少数の商品しか販売できない担当者の能力不足などが背景だ。以下の3点を押さえて改善しよう。

### 売り方だけの習得は禁物

①売り方よりも内容を理解する  
特定の商品売るための話法

### POINT

商品を幅広く知りお客様の価値観を知ったうえで提案に臨もう

2 前任担当者が販売した商品の乗換えを勧める



お客様との信頼関係を築き  
不安の原因を明らかにして  
今後の方針を話し合う

### 皆

さんが担当変更になったばかりだと仮定して、お客様から「保有商品の今後が不安」と相談されたらどうするだろうか。ここぞとばかりに「こちらの商品のほうが良いと思います」と答え、新たな商品への乗換えに誘導していいだろうか。さらに相談された商品を保有する他のお客様全員にも乗換えを提案していいだろうか。

引き継いだばかりの担当者がまずすべきことは乗換えセー

### POINT

次のセールスよりもまず信頼構築に努め、未永く続く関係を目指そう

忘れないでほしいのは、「お客様は、あなたのおお客様である前に、あなたの所属する金融機関のお客様である」ことだ。担当は数年で代わるが、お客様は自行車のお客様であり続ける。担当エリアを畑にたとえるなら前任者が植えた種を育てつつ新規開拓・改良し、受け継いだときよりさらに豊かな畑にして次の担当者に引き継いでほしい。

### 金融機関との関係を意識

スではなく、お客様との信頼関係の構築だ。何度も折衝することでお客様は徐々に心を開いてくれる。次に「お客様がなぜその商品を購入したか」を確認したうえでどのように寄り添うか決めていく。不安の原因を明らかにし、今後の方針をお客様と話し合ってみてほしい。