

普通預金（兼お借入明細）

年月日	お取引内容	お支払金額(円)	お預かり金額(円)	差引残高
19--9-30	繰越			94,270
19--8-19	貸越利息	118		94,152
19--8-19	利息		2	94,154
19--8-23	給与		299,791	393,945
19--8-26	住宅ローン	74,385		319,560
19--8-26	ATM (689)	150,000		169,560
19--8-26	ATM手数料	110		169,450
19--8-27	〇〇セイメイホケンリョウ	8,948		160,502
19--9-4	〇〇〇カード	91,825		68,677
19--9-6	SMBC (カンリヒトウ)	17,660		51,017
19--9-12	スイドウリョウキン	8,844		42,173
19--9-13	〇〇デンリョク	12,018		30,155
19--9-17	〇〇ガス	3,214		26,941
19--9-25	給与		299,872	326,813
19--9-26	住宅ローン	74,385		252,428
19--9-27	〇〇セイメイホケンリョウ	8,948		243,480
19--9-30	コテイシサンゼイ	26,000		217,480

●利息

▼利息が少ないことに不満を抱いていないか確認。資産運用の紹介につなげる (P14へ)

●給与振込

▼給与振込があるのに振替等がセットされていないなど、入金と出金が一体となっていないと不便に感じている可能性あり (P16へ)

●ローンの支払い

▼ローン返済があるなら持ち家、家賃の引落しがあるなら賃貸と考えられ、リフォーム資金や住宅取得資金づくりに関心がないか確認 (P22・23へ)

●手数料

▼手数料が取られることに不満を持つ可能性が高いので自行車の優遇サービスを案内 (P19へ)

●公共料金

▼給与振込とセットになっていないなら手続きに不便を感じている可能性あり。支払金額にも着目し不満がないかヒアリング (P21へ)

●保険料

▼加入している保険の内容によってお客様の不安や不満が分かる。それに備える提案を (P27へ)

●カード支払い

▼出金が多いことに不安がないか確認。家計見直しや総合口座の当座貸越機能を案内して取引深耕 (P17へ)

●残高

▼「余裕資金の預け先がない」などと不満に感じている可能性があるのではヒアリング (P26へ)

「預金取引履歴・通帳」を活用した
声かけ&トーク

積

立や投資信託の取引につなげるため、どんな声かけを行うとよいのか——もちろん漫然と声かけを行うのではなく、様々な情報からお客様の不安や不満、そしてニーズを予想してアプローチを行うことが大切だ。

そのような「予想」を行うための情報の1つとして、ここでは預金取引履歴・通帳（以下、取引履歴）を挙げたい。

ポイントは、取引履歴からお客様の不安や不満を読み取り、

お客様の預金取引履歴・通帳の
ココに着目してみよう！



役立つ情報提供を行うことだ。

例えば、預金や定期預金の利息。いま満足いく利息を得ているお客様は少ないだろう。そこから利息に対する不満はないか、声をかけることができる。

給与振込があるかないか、クレジットカードや公共料金の引落しがあるかないかも確認したい。入金と出金口座が別々だと不便に感じるお客様は多い。「同じお口座で一緒に管理すると便利です」ということを伝えて、そこから総合的な取引に

つなげることが大切だ。

ATM手数料がかかってしまっているようなら、取引優遇サービスを紹介し、積立や投資信託を紹介するとよい。

役立つ情報提供が取引に

そのほかにも保険料の引落としがあれば、その内容に応じて声かけを行うこともできる。学資保険であれば、子どもの教育資金に関心が高かったり、不安を抱えているたりするかもしれない。社会保険料の口座振替があれば、「一括納付で割引があること」などを情報提供すると喜ばれるはずだ。

お客様は自分にとって役立つ情報をくれる金融機関の担当者をお礼する。それが、スムーズに積立や投資信託の話の聞いてもらえることにつながる。

取引履歴の情報が直接、運用ニーズに結びつかなくても、価値ある情報提供を行い、取引深耕につながる。