

相続ニーズにつながらる 情報収集きっかけトーク

お客様に
ヒアリングしたい
3つのポイント

相続ニーズが高まる一方で、どのようにニーズをキャッチすればよいか悩む担当者も少なくありません。そこで本特集では、お客様の相続ニーズにつながる情報をどう収集していくか、有識者へのインタビューやヒアリング時の具体的なトーク例で解説します。

INTERVIEW

吉澤相続事務所 吉澤 諭 代表に聞く



若手担当者が 相続業務に 取り組むための 心構えとニーズを つかむ秘訣

——まず初めに、若手担当者は相続に関連する業務について、どんな心構えで取り組んでいけばよいか、お聞かせください。

吉澤 金融機関の業務は非常に多岐にわたりますよね。その中で、ニーズの発掘やクロージングまでに時間を要する相続関連の業務に対して、どのように取り組めばよいか悩んでいる担当者も少なくないと思います。大切なのは、相続ニーズを見つけることを他の業務と切り離して考えるのではなく、通常業務におけるお客様とのコミュニケーションから、相続ニーズにつながるものを見つけていくというスタンスで臨むことです。

——では、既存先で相続関連のニーズがありそうな先をリストアップするというやり方は避けたいほうがいいのでしょうか？

吉澤 いいえ、そんなことはありません。「ニーズがあるかも」と考えるのは、そう思える情報をすでに掴んでいるからで

すよね。そうした先をリストアップして提案するのは、業務効率の面から考えても効果的だと思います。

ただし、「事前に想定したニーズだけを訪問先で確認する」という方法は避けたほうがよいでしょう。

例えば、事前のヒアリングで「4人いる子への財産の遺し方」について悩んでいるお客様がいたとします。このお客様に「遺言信託」のニーズがあると考え提案したところ、「他行でもうやっているんだ」と断られてしまいました。だからといって、ここで「わかりました」と帰ってきてはいけません。

子が4人いるのであれば、生命保険の非課税枠を利用して相続税の負担を軽くする、しかも保険金は納税資金としても活用できるなど、お客様のために伝えられることはまだまだあります。会話の展開によっては、不動産や金融商品など相続関連

