

ココを押さえる！お客様の

相続ニーズをつかむ

3つのポイント

ここでは、相続ニーズをつかむためにヒアリングしておきたい3つのポイントについて解説します。

1 3つのポイントの概要とヒアリングすべき順序を押さえよう

「お

客様に相続に関連するニーズがあるかを把握したいけれど、どうアプローチすればいいかわからない…」と悩んでいる若手担当者は少なくないと思います。

相続に関連するニーズは、どんな年齢のお客様にも少なからず内在するものです。しかし、それを相続相談とは異なる理由で来店したお客様との会話の中から見つけ出していくためには、一定以上の相続に関する知識と会話のテクニックが必要になるでしょう。

そこで本稿では、まだ相続に関する知識は勉強中という若手担当者でも相続関連のニーズの「糸口」をつかむことができる3つのポイントを紹介します。

相続人を明らかにし財産と意向を把握する

ポイント1…親族に関する情報

相続関連のニーズを探るうえで最初にすべきは、「お客様に万一のことがあった場合、相続人は誰になるのか」を明らかにすることです。そのために、お客様の親族に関する情報からヒアリングを始めましょう。

法定相続人の順位に沿って、妻・子・両親・兄弟姉妹の有無や居住地、関係性などを確認していきます。この際、「親族関係図」をお客様と作りながら会話を展開していくと、間違えずに関係性を整理できるのでお勧めです。

ポイント2…財産に関する情報

親族について把握できたら、次は財産についての情報をヒアリングしましょう。預かり資産をはじめとする金融資産については、他行庫分も含めた全体像を把握したいところです。

そのほか、不動産や自株株などは遺産分割でトラブルになりやすいので、モレのないよう必ず確認しておきましょう。

ポイント3…お客様の意向

相続人と相続財産について明らかにできたら、最後に確認すべきはお客様の意向です。法定相続の範囲を超えて誰かに財産を遺したいという方も少なくありません。具体的な事例を出しながら、お客様の意向をくみ取っていくことが求められます。

以上3つのポイントをヒアリングすることで、おのずとお客様が求めている相続の形が見えてきます。それを実現するために自行庫ができることは何かを考え、具体的な提案に結びつけていってください。