



拝見！ 隣のコンサル

企業内FP編 — 第4回

運用が必要な理由を丁寧に説明し 資産運用への抵抗感をなくしていく

「タブレット端末の導入前は、パンフレットを示しながら、『月5000円から積み立てられる定期預金がありますよ』と声をかけるにとどまっていた。それが、タブレット端末を使ってライブイベント費用をお伝えするようになってから、『月5000円を積み立てたら、○年後には○円になります。そのころ、お車の買替え時期を迎えるので、その資金に使えますね』といったように声かけの内容が変わりました。すると、お客さまの反応にも変化があり、『○円だと車の買替え資金には足りないな。月1万円積立でだったら、いくらになる？』と質問してくださるなど、より前向きに積立を考えるともらえるようになったんです」

窓口でのコンサルティングセールスにタブレット端末を取り入れたことによる効果を、中央労働金庫東松山支店の市川由佳さんはこう話す。市川さんは、東松山支店の事務担当者として、



市川由佳さん

中央労働金庫 東松山支店
2級ファイナンシャル・プランニング技能士

●Profile

いちかわ・ゆか○2012年4月入庫。川越支店、秩父支店を経て、現在の東松山支店まで、事務部門を担当し、預金の基本業務から預かり資産等のコンサルティング業務まで幅広く業務を経験。現在は、特に預かり資産推進の中核として、支店の実績を牽引するとともに、後輩職員の育成・指導を行っている。

渉外担当者が訪問先で受け付けた手続き書類の処理を行うとともに、来店されたお客さまに対して資産運用の提案をしている。この提案の各場面で、タブレット端末を活用することで成果をあげており、今では東松山支店の実績を牽引する存在だ。

タブレット端末には様々な機能が実装されているが、預かり資産のコンサルティングセールスに使用するアプリは、①生涯にわたってお客さまのライフプランをサポートするために必要な資料がまとめられている「ライフプランR-Nav-i」、②申込手続きやコンプライアンスチェックなどに使う「預かり資産販売支援システム」、③中央労働金庫で取り扱う投資信託の情報をもとめた「投資信託INDEX」の3つだ。

以下では、市川さんがこれらの機能をお客さまへの提案にどう活かしているのかを見ていく。

共通の話題を探すことを意識し 信頼関係の構築を目指す

中央労働金庫の全支店の担当者の中で、最もタブレット端末を使いこなしていると言っても過言ではない市川さんだが、お客さまと会って

すぐにタブレット端末を取り出すわけではない。コンサルティングセールスにおいては、まず「お客さまの話をよく聴く」ことを大切にしている。お客さまにご自身の話をしてもらうためには信頼関係の構築が不可欠だが、「お客さまが来店されたときには名前と呼ぶ」「前回の会話を覚えておき、次会ったときに話題にする」などが、その第一歩となる。

「共通の話題を探すことを意識しています。若い世代のお客さまであれば、『私も、○○のために月々○万円積み立てているんですよ』などと、自分のことを話題にすると会話が弾み、親近感を持ってもらえます。結果的に、『○○のためにお金を貯めたいんだけど、良い方法はない？』というご相談につながっていくんです」

値動きの異なるファンドを見せ お客さまに合う商品を探す

一昨年、市川さんは親族の相続手続きを経験した。そのとき、金融機関ごとに処理の方法が細かく違うことに戸惑ったという。こうした経験を踏まえて、相続手続きで来店されたAさんに、「金融機関によっては、手続き書類を本部でチェックするため、相続預金の払出しまで日

モットー

満足した豚になるよりは、満足しない人間でありたい
(大学生のときに受講した哲学の授業で印象に残った英国のジョン・スチュアート・ミルの格言です)

趣味

10年以上続けているベリーダンス
愛犬と遊ぶ

落ち込んだときの対処法・ストレス解消法

家族に話を聞いてもらうこと
おいしい料理を食べに行くこと