

●Profile

松村亜樹○2011年入行。佐沼支店、本部の資産運用サポート課（現：コンサルティング営業課）を経て、2016年10月より一番町支店。営業グループ・個人渉外担当として、預かり資産や各種ローンなどお客さまのニーズに合わせた提案を行っている。

拝見！ 隣のコンサル

企業内FP編 — 第6回



「思い」を汲み取るアプローチで「お客さまファースト」の提案に尽力

「コンサルティング・セールスとは、商品売るのではなく、メリットを売ることだと考えています。まずは何よりも、お客さまが不安に感じていること、こうなればいいなと思っていること……そんなお客さまの『思い』を汲み取るよう努めています」

お客さまへ提案する際に大切にしていることとして、今回紹介する七十七銀行 一番町支店の松村亜樹さんは、こう答えてくれた。

松村さんは2016年10月に一番町支店に赴任。以前は、本部の資産運用サポート課（現：コンサルティング営業課）で預かり資産の本部渉外と推進企画を担当しており、預かり資産をはじめとするコンサルティング・セールスのプロフェッショナルだ。一番町支店は、仙台駅近くから続く長いアーケード商店街の中にあり、松村さんはここで、営業グループ・個人渉外担当として、預かり資産や各種ローンなどお客さ



松村亜樹さん

七十七銀行 一番町支店

まのニーズに合わせた提案を行っている。



資金の将来の使い道から運用ニーズを喚起する

松村さんが現在、注力しているのが、支店と取引はあるものの、預かり資産の取引履歴がない方へのアプローチ。松村さん自身も「まだ運用経験がない方に、その必要性を理解してもらい、投資への一歩を踏み出していただくことにやりがいを感じている」と話す。

主なターゲットであるシニア世代に対し、電話でアプローチを行っている松村さん。前述したように、商品ではなくメリットでお客さまに納得してもらうのが松村さんのポリシー。電話では、具体的な商品概要については話さないと決めているそう。では、どんなトークで訪問・提案に結びつけているのだろうか。

「大口の預金先や定期預金の満期先へは、まず取引の御礼と、お預けいただいている資金の使い道をお聞きます。返答は『特に何も考えていない』という方がほとんど。そこでもう一歩踏み込んで、『それでは将来的に、このお金をどうしていきたいとお考えですか？』と伺います。そうすると、『老後の生活資金かなあ』『い

ずれは子どもや孫に渡したいんだ』など、そこからお客さまの『思い』が見えてくるんです」

最近であれば、「老後資金が2000万円必要だ」と話題になっていますが、○○さんはどう思われますか？」と質問することが多いそう。

「どう思われますか？」と漠然とした、あえてお客さまに「考えさせる」質問をするのも、お客さまの率直な気持ちを聞くためのテクニック。すると多くの方が「あのように報道されると不安になる」とお答えになる。そこで、「少しでもお金の寿命を延ばすために、『お金に働いてもらう』方法があるんですよ。よろしければ、お話だけでもさせていただきませんか？」とお伝えすると、面談につながりやすいという。

お客さまの中には、「お金を増やそうとは思っていないから運用には興味がない」という方も多い。その言葉の裏側には、「運用に失敗して資産を減らしたくない」という気持ちが隠れていることが多いという。

「そこで視点を変えて、減らさない運用があるということをお伝えすると、ご自身の運用に対する考え方を見つめなおしていただけることがありますね」

では実際の相談事例から、商品提案までのプ

モットー

暗いと不平を言うよりも、自ら灯りをつけなさい
話すは技術、聞くは器

趣味

料理を作る（家族と過ごす時間を大切にしています）
温泉に行く（東北には良い温泉地がたくさんあります）

落ち込んだときの対処法・ストレス解消法

鏡の中の自分に向かって
相談すること