

子 どもが都会に住んでいる高齢者が、地方には多い。「確かお子様は遠方にお住まいですよ」との声かけは、お様が遠方にいるという確認を得たうえで「ううん、いいえ、そんなところではないよ」という返答は「そうだよ」となる。多くの場合、お客様はお子様がお住まいの場所も話してくれる。「そうだよ。東京にいるよ」といった具合だ。そこで、「東京ですか。それですと、なかなか帰省もされないのではないですか」と展開する。「そうですね」という返答もあるが、「お盆くらいかな」と「正月には帰ってくるよ」といった返答も多い。

POINT

子どもの帰省時に相続の話をするか聞き将来の不安から相続の話へ

「トに聞く。「いや、そんな話はしない。でも子どもたちが争うのは嫌だから、本当はそういう話をしたほうがいいんだらうね」といった反応が期待できる。

将来への不安を聴取

他にも認知症になったときに、近くで見えてくれる人がいないことに対する不安を持つ方も多い。そこで、「これから先、お様が遠方にいることで不安はないですか」と展開しても、相続の話題につなげることができる。

POINT

孫に関するお金の話が聞かれたら、暦年贈与などでの援助を提案

「お孫さんはおいくつになられましたか」と聞けば、「来年、小学生だよ」とか「早いもので、もう高校生だよ」といった返答が返ってくる。それに加えて「この間、ランドセルを買ってあげたんだ」とか「行きたい大学があるらしくて、進学塾に通っているよ」という情報も聞かれる。

そこで、それぞれについて質問をする。「いまはランドセルを買う時期が早いそうですね」「最近は何歳で卒業したか」など聞いてみる。

「お孫さんはおいくつになられましたか」と聞けば、「来年、小学生だよ」とか「早いもので、もう高校生だよ」といった返答が返ってくる。それに加えて「この間、ランドセルを買ってあげたんだ」とか「行きたい大学があるらしくて、進学塾に通っているよ」という情報も聞かれる。

そこで、それぞれについて質問をする。「いまはランドセルを買う時期が早いそうですね」「最近は何歳で卒業したか」など聞いてみる。

声かけ2

確かお様は遠方にお住まいですよ



声かけ3

お孫さんはおいくつになられましたか



こんな声かけで相続関連ニーズを引き出そう

金指光伸 地方銀行OB

相続関連ニーズを引き出すための声かけ例を挙げ、想定されるお客様の反応を踏まえたトーク展開やアプローチのポイントなどを解説する。

声かけ1

ご無沙汰していましたがお元気そうで何よりです



高

年齢者の最大の関心事は健康とお金だということ。この声かけからは、健康の話題を引き出すことができる。シルバー世代のお客様の中には、訪問頻度の低い方も多し。そこで「ご無沙汰してしまいました」とか「お久しぶりです」といった言葉から入る。

この言葉が、「訪問間隔は空いてしまったが、あなたのことを忘れてはいませんでした」というメッセージとしてお客様には伝わる。

相続の話題に展開する

そのうえで「お元気そうで何よりです」と続ける。多少元気そうに見えないお客様でも、この声かけをする。なぜなら、元気そうなお客様であれば、元気がいいから、健康の話題で体の不調について聞いたら、相続の話題に展開

POINT

健康の話題で体の不調について聞いたら、相続の話題に展開

「いやあ、そんなことはないよ」という否定の反応をする方が多いからだ。

否定の反応が得られたら、「そうは見えませんが、どんな具合なのですか」と聞く。病気であれ、認知機能の低下であれ、お客様は何らかの不調を感じているので、そのことを話してくれる。

そうしたら、「いまのうちに相続対策などしておきたいとお考えではないですか」と言いつつ、相続の話題に展開するのだ。