

# 〈ケースで学ぶ〉 お客様の本音の引き出し方 & 適切な情報提供

ここでは、お客様の本音の引き出し方や、本音に合わせて提供すべき情報などを紹介します。

金指光伸

## ① 年金支給日に受給者から 払戻しを依頼された場合



**年** 金受給者のお客様は、年金支給日に払戻しのために来店することが少なくありません。

そのようなお客様にとっては、その日は2カ月に1度来る「はれの日」かもしれません。うきうきした気分で、来店するお客様もいるでしょう。そうしたお客様の本音を想定することが大切です。

まずお客様の様子を見ながら「今日はご来店いただき、ありがとうございます」と感謝を伝えま

### 最寄りのATMを案内する

続けて「お身体の具合はいかがですか」「お風邪など、ひかれていますか」など健康を気づかう声かけも、お客様にはうれしく感じられるようです。「××さんは、いつもお元気そうですね」と

いう声かけも有効です。

そして「年金が入れたのでですね」「年金は楽しみですよね」などと続けます。想定したように、「そうですね。これだけが楽しみなのよ」といった言葉が返ってくることは多いでしょう。

年金受給者のお客様は、常時高残であることもよくあります。もある程度残高があるような

### ▼このように情報提供しよう



ら、定期預金や投資信託を勧めるアプローチも考えられます。

また、前述した健康に関する気づかいの声かけに「足が悪いから来るのは大変だよ」「最近病院通いでね」といった反応が返ってきた場合は、商業施設や病院など最寄りのATMの場所とともに、そうした場所での払戻しが可能なことを伝えます。お客様にとって有益な情報といえますし、お客様からすると気づかいに基づいたこのような案内は素直に喜べるものでしょう。

## ② 20代の社会人から公共料金の 納付を依頼された場合



**公** 共料金の納付をその都度行っている場合、2つの問題点が潜んでいます。1つはうっかり納付を忘れてしまう危険性があること、もう1つは家計の記録として残らないことです。

明確に意識していなくても、「言われてみれば」と気づくことも少なくありません。社会人としてどんな仕事に忙しくなることも考えられますから、「どうにかしたい」という潜在的意識もあるかもしれません。

### 口座振替を案内する

本ケースのようなお客様には、「毎月いろいろなお支払いがありますから大変ですね」と声をかければ、「本当に面倒くさいですよ」といった本音が返ってきます。そうした本音が返ってきたら、「口座振替の手続きをすれば、自動的に引き落とされるようになりますから、手間

が省けますよ」などと勧めます。

結婚している人であれば、「家計の管理は大変ではないですか」などと声をかけ、「夫婦共働きで2人とも忙しいので、家計の管理まで手はまわりません」といった反応であれば、「口座振替にする」とお通帳に記録が残りますから、この月は電気代がいくらだったといったことがお通帳を見るだけで分かりますよ」などと続けます。入出金口を1つの口座に集約すれば、その通帳が家計簿代わりになるといった情報も有益かもしれません。

場合によっては、家計簿アプリやインターネットバンキングを紹介すると喜んでもらえる可能性があります。

### POINT

面倒くさいという本音を引き出し、口座振替の利便性をアピール

## ③ 大学受験の子供を持つ母親から 受験料の振込を依頼された場合



**大** 学受験を控える子供を持つ母親は不安でいっぱいです。自分が受験するなら頑張ればいいのですが、母親としては子供を見守るしかできない立場です。まさに我が子を信じるしかないので、場合によっては受験する本人より辛い思いをします。

ですから、そうした気持ちに寄り添うことが大切です。幸い、皆さんの多くは大学受験を経験しており、社会人受験を経た今、母親の気持ちもよく分かるはずですよ。

### 教育ローンの情報を提供

まず「お子様が大学を受験されるのですね。大変ですが、頑張ってください。応援しています」という声かけをします。

振込依頼書から受験する大学が分かれますから、次にその話題を展開します。自分の出身大学と同じ大学であれば、「私はこの大学

の卒業生なんですよ」などと言います。そのひと言で一気に、お客様との距離が近くなります。

遠方の私立大学であれば、「これから学費が大変ですね」と言います。「地元の大学に行ってもほしいけれど、本人がどうしてもと言うから」とか「合格はしてほしいけれど、合格したら頭が痛いわよね」といった反応なら、今後の資金面の不安を抱えている可能性があります。

このような場合、「奨学金を利用する方法もありますし、教育ローンもありますから、お気軽にご相談くださいね」などのひと言が有効です。受験後に学費を考え始めるこのひと言を思い出して、相談に来ることがあります。

### POINT

劳いの言葉から始め、受験大学や学費の不安に話題を展開する