手続き・世代別 お客様への声かけはこうして行う

手続きの内容やお客様の年齢等に合わせた、上手な声かけの方法を解説します。

① 給与振込のための口座開設／20歳代

20歳代で給与振込のための口座開設ということは、今後メイン口座として利用してもらえることが想定されます。

取引時確認の義務もあり、口座開設時は声かけのタイミングとして最適です。まずは「ご就職おめでとうございます」と、お祝いの言葉を伝えましょう。就職に至るまでの背景や、差し支えない範囲で就職先などについても聞けるとよいでしょう。

暮らしについて聞いてみる

社会人になることで、引っ越しを伴うなど、大きく環境が変わる人もいることでしょう。「1人暮らしですか？」「ご実家から通勤されるのですか？」と、住居や生活に関する話題に焦点を当てて会話を展開することができます。

1人暮らしであれば、公共料金の口座振替を案内しましょう。加えて、クレジットカード払いにできることを説明し、セットでクレジットカードを勧めることができます。

お客様にとって、初めてのクレジットカードになる場合も考えられますので、利用に際しての注意点も合わせて伝えておきたいところです。

また、社会人になってしたいことや欲しいものについて聞き出せれば、目的を見据えた積立定期預金を勧めることもできます。他にも、資産形成の重要性から積立投信、将来の病気やけがに対する保障の必要性から医療保険等と、生活全般に関わる取引が考えられます。

メイン口座ならではの、幅広い分野での取引拡大に努めましょう。

② 自動車税の納付／20歳代

自動車税の納付に来店したお客様が20歳代であれば、車を所有して間もない人であることが想定されます。まずは「自動車税は、口座振替で支払えることをご存じですか？」というように、声かけをしてみましょう。

その際、納め忘れを防げること、手続きに来店する手間が省けることなど、口座振替の利便性を伝えます。

車の話題で会話を展開

このように、口座振替の案内までは簡単でしょう。ポイントは、車の話題で会話をさらに展開し、新しい取引へのきっかけを探ることです。

「どんなお車にお乗りですか？」「いつご購入されたのですか？」「そのお車を選ばれたのはなぜですか？」「ドライブにお勧めの場所はありますか？」というように、車名や車種、色、購入した理由や用途などについて問いかけていきましょう。

そうすれば、「前から欲しかった車をようやく手にすることができた」「欲しい車が他にあったが、お金がなくて買えなかった」というような話も聞くことができるかもしれません。

車に対する思いが強いお客様であれば、自ら進んで話をしてくれます。そこから、車検や納税、車の買替え資金について話を展開し、その資金準備を目的とした積立定期預金を勧めることができます。

また、このタイミングでクレジットカードを案内することもできるでしょう。金融機関によりますが、事故や故障などのときにサポートを受けられるロードサービスが付帯されたクレジットカードもあります。ETCカードの取扱いがあれば、その紹介だけでなく、ケースによっては割引サービスも受けられるなど、具体的なメリットも伝えたいものです。

加えて、確認しておきたいのが自動車保険の加入状況です。「どちらの自動車保険をご利用ですか？」と質問し、自動車保険の見直しの相談など、次回の来店につなげることもできるでしょう。