

現在投資している資産や産業・国への期待に変化はありませんか



声かけ2

投 資信託には、様々な投資対象がある。株式や債券、REITにとどまらず、バンクローンやMLP、金などのコモディティまで多種多様だ。さらに国・地域や通貨の違いはもちろん、株式の中でもテーマ株や資産株、バリュー株やグロース株、大型株や中小型株などで分けられる。

いずれのお客様も、購入当初はその投資対象の成長や将来に期待している。もしくは、米国の今後の利上げや経済成長に期待しているなど、運用通貨や投資対象の国・地域に対する期待もあるかもしれない。

しかし、これはあくまで購入時Ⅱ定点での考えや見通しである。当初の期待がずっと継続するとは限らないことを理解しておきたい。中期にわたる資産運用においては、経済環境や金融マーケットの変動に合わせてお客様の考えや見通しも変化していくものだ。

投 資信託には、様々な投資対象がある。株式や債券、REITにとどまらず、バンクローンやMLP、金などのコモディティまで多種多様だ。さらに国・地域や通貨の違いはもちろん、株式の中でもテーマ株や資産株、バリュー株やグロース株、大型株や中小型株などで分けられる。

いずれのお客様も、購入当初はその投資対象の成長や将来に期待している。もしくは、米国の今後の利上げや経済成長に期待しているなど、運用通貨や投資対象の国・地域に対する期待もあるかもしれない。

しかし、これはあくまで購入時Ⅱ定点での考えや見通しである。当初の期待がずっと継続するとは限らないことを理解しておきたい。中期にわたる資産運用においては、経済環境や金融マーケットの変動に合わせてお客様の考えや見通しも変化していくものだ。

POINT

- 投資対象に対するお客様の期待は購入当初のものであり、ずっと継続するとは限らない
- 意向の変化をキャッチしたら今後の運用方針などを一緒に検討

こんな声かけからお客様の不安や意向を聞き出そう

アフターフォローの際に、お客様の本音をつかむための声かけ・トーク展開を紹介する。

不安定な相場環境が続いていますがご不安はありませんか



声かけ1

どんなお客様も、金融マーケットが大きく下落したり乱高下したりする環境では不安を感じる。投資信託など、価格変動する商品を保有しているお客様ならなおさら不安だ。そうした際にアフターフォローは必須である。

必要なことは、単なる情報提供だけではない。速報性も重要になる。金融マーケットに大きな変動があった際には、遅滞なく

くできるだけでなく多くのお客様に連絡するよう心がけよう。

不安定な相場が長く続いている場合も、注意が必要である。金融機関の担当者は日々多くの情報を得ているために、不安定な相場に慣れてしまいがちだが、多くのお客様は、急な乱高下だけでなく長く続く不安定な相場にも不安を感じるためだ。こうした場面でも丁寧にアフターフォローを重ねることが、その後の信頼につながっていく。

悪い情報も正直に伝える

現在のように不安定な相場環境の場合は、本声かけをきっかけに、お客様の不安を聞き出す。多くのお客様は「なぜ相場は不安定なのか」「今後の見通しはどうか」といった不安を感じているはずだ。そこで不安定な環境が続いている要因と、今後の見通しについて一般資料などを活用しながら説明を行うようにしたい。

その際、マーケット環境や運用実績の見通しが芳しくなくても、正直に伝えることが大切だ。それを聞いたお客様が、今後も運用を継続するのか、追加投資をして購入単価を引き下げなのか、解約や一部売却で損切りをするのか——を判断する材料となるはずである。これを通じて、今後の方向性について具体的なアドバイスもできるようになるだろう。

こんなトークを展開しよう

担当者「不安定な相場環境が続いてご不安ですよね」

お客様「ええ、今後はどうなるのかしら…」

担当者「このところの相場環境は、米中関係に大きく左右されています。しばらくは不安定な相場が続くといわれますので、正直なところ運用状況も楽観視はできないかと思えます」

お客様「実は、このまま持っているべきか悩んでいるの…」

会話を重ねて意向を確認

こうした変化は、テレビや新聞・インターネット等でお客様自身が情報を得たことによるものだけでなく、金融機関の担当者からの情報提供・アフターフォローによっても起こる場合がある。

投資対象への期待度や見通しに変化が出てくれば、買増しや売却などの判断にもつながる。したがって、他行庫からの情報提供・アフターフォローによってお客様の意向に変化が生じれば、取引を移管される事態にもなりかねないのだ。

こうしたことも踏まえ、自行庫で投資信託を購入したお客様に対しては、本声かけにより意向や投資対象への期待に変化がないか確認していきたい。お客様の投資対象に対する期待に変化が生じているなら、今後の運用方針や投資対象資産の乗換え等について一緒に検討する。

こんなトークを展開しよう

担当者「米国の株式に投資するファンドを保有されていますが、米国株に対する期待に変化はありませんか」

お客様「うーん、FRBによる利上げもペースダウンしたし、正直なところ今はあまり期待していないね」

担当者「お考えが変わられたのでしたら、現状のままでよいのか、今後の運用方針を改めて一緒に考えてみませんか」