

保険提案ヒアリングシート例

保険提案ヒアリングシート		ヒアリング日	ヒアリング者	事前同意(口頭)	コンサル希望日	1	/	午前 午後
CIFコード	口座番号	担当者			2	/	午前 午後	午前 午後
氏名	性別	生年月日	年齢	勤務先・学校	3	/	午前 午後	午前 午後
男女	T S H	年 月 日	歳					
【提案】	販売規制 *必システムチェック	融資先販売制限 該当	提案可能商品 個人年金 保障商品	金額制限 あり・販売不可				
		非該当	全商品					
	健康状態 *センシティブ情報取扱注意	健康状態 健康	提案可能商品 全商品					
		不安あり	個人年金 無選択 一時払終身 引受基準緩和型 医療	変額個人年金 特別条件付 医療 (がん)				
ニーズ	医療保障	新規	既契約見直し	可・不可	証券持参	会社・商品		
	老後保障	新規	既契約見直し	可・不可	ねんきん定期便	有・無		
	死亡保障	新規	既契約見直し	可・不可	会社・商品			
	学資	新規	既契約見直し	可・不可				
	積立	新規	既契約見直し	可・不可				
	介護	新規	既契約見直し	可・不可				
	相続	新規	既契約見直し	可・不可				
【預かり資産等】	当行庫	他行庫						
定期		銀行	銀行					
債券		金庫	金庫					
投信		証券	証券					
【貸付】	住宅	銀行	銀行					
	目的	金庫	金庫					
	ローン							
【家族構成】	氏名	性別	生年月日	年齢	勤務先・学校			
配偶者		男女	T S H	年 月 日	歳			
子供1		男女	T S H	年 月 日	歳			
子供2		男女	T S H	年 月 日	歳			
子供3		男女	T S H	年 月 日	歳			
父		男女	T S H	年 月 日	歳			
母		男女	T S H	年 月 日	歳			
同居()		男女	T S H	年 月 日	歳			
同居()		男女	T S H	年 月 日	歳			

裏面には、これまでの取引経緯、お客様の性格等のメモを記入する。

ヒアリングシートを基にポイントを解説

専担者への引継ぎの際は
こんな点を聞き出す

ここでは、担当者が、保険の加入・見直しニーズのあるお客様を専担者に引き継ぐにあたり、事前にヒアリングしておきたい点についてヒアリングシートを基に解説する。



テ ラー・渉外担当者が、お客様への声かけから最終コンサルティングまで一環して行うこともありますが、多くの場合はF.A.M.Aなどの専担者にトスアップするスキームがとられているはずだ。

専担者がスムーズなプレゼン・コンサルティングが行えるように、テラー・渉外担当者が、基本的な顧客情報の確認とニーズの概要をヒアリングしておくことが重要である。

情報提供・ニーズ喚起を行う場合、商品パンフレット等の単なる配布、事務手続きの受付(予約)、一般的な保険商品の仕組み・活用方法等について説明するだけであれば、基本的には保険募集には該当しない。

個別具体的な説明をする場合には、「事前同意」を書面あるいは口頭で取り付けておく必要がある。顧客属性情報(氏名、住所、電話番号、性別、生年月日および職業)は事前同意を得なくても利用することは可能であるが、以下の二つの情報を活用する場合は、事前同意の取付けが必要となる。

- ・非公開金融情報
- ・職務上知り得た預金・為替取引または資金の借入に関する情報

金融取引または資産に関する公表されていない情報

- ・非公開保険情報
- ・職務上知り得た生活、身体、財産等の公表されていない情報で、保険募集のために必要なもの。

お客様の不安を払拭する説明を心がける

「事前同意書」の取付けに苦勞するという行職員が多いようだ。事前同意書では、以下の点について記載されている。

- ① 非公開金融情報・非公開保険情報の活用
- ② ほかの金融取引に影響等がないこと
- ③ 保険料ローンを利用した変額保険の取扱い