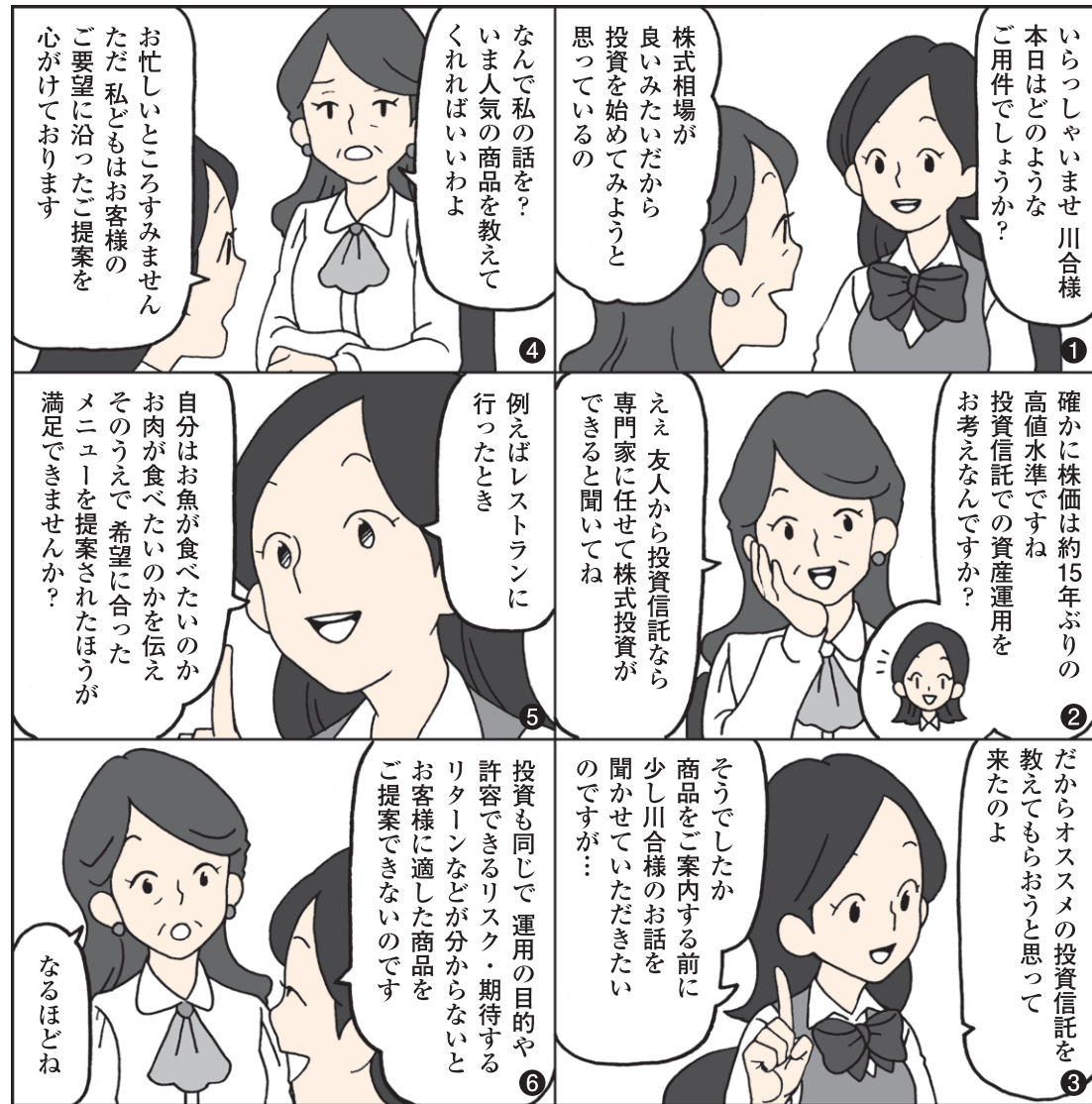


## ●こんなトークを展開しよう



スを取り上げた。運用環境の悪かった時期と違い、マーケットの好調時はこのようにテンションの高いお客様も少なくないだろう。必要性を感じたわけではなく、「儲かりそうだからやってみよう。オススメは何？」という勢いで、店頭に来る可能性がある。

そんなとき「オススメはこれです。なぜなら当店が今、最も売れているからです」という返答は、当然ながらNGである。

最も売れている商品は、確かに多くのお客様のニーズに合致していると思われる。しかし、誰かにとつての合う商品が、誰かにとつては合わない商品となることも往々にしてある。

だからこそ、「投資目的・投資スタンス」を確認するのである。「規則で聞くことになっていない」とか「コンプライアンスが厳しいので…」ではなく、「最適な提案をするために聞かせてください」という姿勢で伝えよう。お客様に「私のために質問してくれているのだな」と感じてもらうことが大切である。

# 新規のお客様の適合性は こうして確認しよう

ここでは、投資初心者の適合性はどのようなヒアリングで確認すればよいのか、トーク例を挙げて解説する。

金指 光伸

### ① 投資の目的・スタンス

## なぜ資産運用が必要なのか 具体的な質問をしよう

**投** 資目的・スタンスを明確にしたうえで来店するお客様はほとんどいない。多くは、担当者が資産運用の必要性を説明し、「確かにお金にも働いてもらえたいね」といった反応を引き出し（ニーズ喚起）、「どうすればいいの？」という反応（アクション喚起）につながっている。

そこから商品提案・セールスに入るため、投資目的は「あなたがいま説明してくれたので、資産運用の必要性を感じたからです」ということになる。例えるなら、「健康な生活にはビタミンが必要です」と説明されてサプリメントの購入を決めた人が、説明者から「何のために買うのですか？」と質問されるようなものだ。

目的を確認する際には、こうした状況を理解したうえで具体的に

質問しよう。例えば、「お客様は退職金を定期預金にされていますよね。このお金を取り崩していくと、約15年で底をついてしまう試算になります」といった形で水を開ける。これに対し「そうなんだ。だから定期預金の一部を運用に回したいのよ」といった答えが返ってくれば、具体的な投資目的が明確となる。

### 目的に沿った提案のため 併せてスタンスを確認する

お客様の投資目的を確認する理由は、目的に合った商品を提案するためである。増やしたい人、日本の国債ファンド、減らしたくない人に日本株ファンドを単品で提案するのは、投資目的に照らして適当とはいえない。

そして、投資目的に合った商品

を提案する理由は、当然お客様の目的を果たすためである。そう考えると、なぜ「投資目的」と「スタンス」がセットになっているのかが理解できるだろう。

前述のお客様であれば、「老後の資金を確保するために、資産の一部で運用をしたい」というより「減らしたくない・長持ちさせたい」ことにウェイトがある。となれば、投資スタンスは「リスクを抑えて、安定的なリターンを得る」となる。

つまり、お客様の投資目的を実現するために有効な投資スタンスを考えればよいのである。「お金を減らしたくない・長持ちさせたい」というのに、金融資産全額を日本株ファンドに投資するとしたら、「お金が減る」リスクと「早くなくなる」リスクを取ることになる。

### 規則だからではなく お客様のためだと説明

マンガでは、お客様のほうから「投資がしたい」と来店したケ