

自宅訪問時の着眼点と ヒアリング事項を押さえるポイント

株式会社リフレ

加藤 充也

ここでは、お客様および家族の情報収集・実態把握のためのヒアリングを取り上げる。自宅訪問時に注目すべきポイントや、面談時に確認すべき事項を押さえよう。



まずは基本的なことを改めて確認しておく

金融機関の行職員が目指すものは、「自庫の商品・サービスおよび、取引先・本部専門部署・土業者等のネットワークをフル活用し、顧客の課題解決に貢献すること、ニーズに応えること」である。そしてこれを実現するためには、以下のプロセスが必要となる。

- ① スキル・知識の不断の向上
- ② 的確なヒアリング
- ③ 実態把握
- ④ 適切な提案
- ⑤ 成約（顧客の了承）

「め」であり、顧客実態とは「基本属性・資産・負債・収入」などのことである。基本属性とは、出身や学歴・職歴といった「今に至る道のり」のほか、家族構成や趣味といったものを指す。

基本属性を聞くのは、「どのよう」に資産や収入を使い、どのように遣っていききたいのか」といった課題やニーズをつかみ、適切な提案につなげるためである。また、「どのよう」な価値観を重視する人なのか」を把握するためでもある。例えば、モノを購入する際に、ブランドや信用を重視するの

か、価格と信用のバランス・妥当性を重視するのか、あくまで価格

重視なのかといった考え方を把握するのである。お客様の価値観・考え方によって、提案内容が変わってくるからだ。

家族取引の推進においても、⑤の過程は変わらない。まずはお客様本人の基本属性と資産・収入・負債の把握に努めつつ、家族取引も視野に入れる場合は、本人だけでなく「家族各人の実態」も把握する必要がある。

初回訪問時の会話はクローズド質問から

実態を把握するには的確なヒアリング力が必要になるが、初めて自宅を訪問する場合には注意が必

手の答えに合わせて、YES・NO

では答えられない「オープン質問」を出していく。「何年くらいお住まいなのですか?」「お子様は何人いらっしゃるのですか?」「お嬢様はどちらに嫁がれたのですか?」といった具合だ。

ここでのポイントは、事前に情報があれば格段に質問がしやすいということ。既存顧客であれば、世帯情報・基本属性等がある程度分かっているの、初対面でもそれらを一つひとつ確認する目的で聞いていけばよい。

周辺環境・近隣物件は会話を促す話題に

また、せっかく自宅を訪問するのであれば、以下に挙げるような「現地で得られる情報」は意図的にたくさん収集したい。ア自宅に至るまでの道のりで気づく環境情報

これは話題探しである。近隣の更地で工事が始まっている、建物が取り壊されている、大型スーパーが出店するなど、会話を促す近隣の変化に着目しよう。

近隣物件

資産家であれば、自宅近隣に駐車場やアパート・マンション等を所有していることが多々ある。駐車場やアパート・マンション名から、当該顧客の所有ではないかと推測できる物件もあるので、訪問前に自宅周辺を一回りしておく。アの話題探しにもつながる。ウ表札

表札があれば、二世帯であることが分かる場合や、居住者全員の氏名が分かる場合もある。表札に名前があれば、各人の属性について質問しやすくなるはずだ。エ自宅の敷地

敷地の広さをみれば、富裕層なのかどうかの判断が容易につく。オ建物の仕様（新旧・独創性等）カとも共通するが、自宅のデザインや仕様に特色がある場合、所有者がそれを自負している可能性が高いので、欠かさず質問し、思い入れを聞くことが重要である。カ庭木植林

明らかに誰かの嗜好で手入れがされている庭木などがあれば、家族構成をつかむチャンスである。

要だ。ほとんど面識のない相手から、「あなたの収入はいくらですか?」「あなたの借入れはいくらですか?」などと質問されたらどう感じるだろうか。「いきなり何ということ聞くのだ。失礼な人だ」となるだろう。信頼関係のない相手から唐突に踏み込んだ質問をされたら、誰しも拒否反応を示すものである。

初回訪問での会話の冒頭は、YES・NOで答えられる「クローズド質問」がよい。「様のお様ですか?」「当行 支店の場所はどこですか?」「お子様も一緒に住まいのですか?」

取引につなげるためには、家族各人の基本属性、資産・負債・収入等をヒアリングする必要があるが、まずは当該顧客から以下のことを聞いていこう。

- ① 基本属性……出身地・出身校、年齢、学歴・職歴、現在の仕事内容、家族構成（親・子・孫）
- ② 資産内容……自宅含む所有不動産、金融資産・負債等
- ③ 出身地・出身校
- ④ 出身に共通項があれば、一気に親しみが増す。例えば、お客様の出身が自分の実家と同じ都道府県といった場合はもちろん、旅行で行ったことがあるというだけでも十分話題になる。出身地を話題にされて悪い気はしないし、一気に打ち解けるチャンスになる。

敷地内に別棟の建物があれば、誰が何に使っているのか、その物件についても質問しよう。ケ玄関にあるもの・見えるもの等靴を見れば、小さな子どもの有無、居住者の性別・年齢層などの察しがつく。「お孫さんの靴ですか?」「女の子ですか?」などの質問をしていこう。なお、これら「現地で得られる情報」に関するヒアリングも、クローズド質問から始めることは変わらない。

学歴や職歴などからは価値観が垣間見える

次に、具体的に何をヒアリングすればよいのかを見ていく。家族