

こんな声かけで 子世代の相続関連ニーズを キャッチしよう

ここでは、子世代のお客様に対する声かけのトーク例をあげ、アプローチのコツを解説する。

**お父様には 日頃から
当行をご負担いただき
ありがとうございます**



1

▼こんなトークを展開しよう

担当者「お父様には日頃から当行を「負担いただき、ありがとうございます」

お客様「いえいえ、父は〇〇さんをとっても頼りにしているようで」

担当者「それは嬉しいです。素敵なお父様でうらやましいです」

お客様「父は仕事人間だったから、一緒に遊んでもらった記憶はあまりないんだよね」

担当者「その分、お孫さんと遊びたいとおっしゃっていましたよ」

お客様「よく服を買ってくれたんだ。本当に孫には甘いんだよね」

担当者「資金面でもサポートしてあげたいですね」

お客様「その声かけは「個人情報」に該当することであるから、

自転車との取引を子どもが知っていることを、父親が了解している

ことが前提となる。

例えば、定期預金の満期で訪問した際、父親であるお客様が「このお金は子どもたちに遺してあげよう」といって、そこに子どもであるお客様も同席していた、といったことが過去にあるケースである。

資金面の援助にUNION

その後、子どもであるお客様が来店したとする。「お父様には日頃から当行をご負担にしていたいただきありがとうございます」と声をかけると、お客様からは高い確率で「いえ、こちらこそ親切にしてくださいありがとうございます」と言ってもらえるだろう。

そうしたら、「素敵なお父様がいらして、△△様は幸せですね」などと続けてみよう。すると、父親と自分自身の関係について、例

えば「父は仕事人間だったので、あまり遊んでもらった記憶がないんですよ。でも最近、自分も親になって、父親が一生懸命働いて家族を守ってくれていたんだなあ、と思う気持ちが強くなりましたよ」などという言葉が返ってくるかもしれない。

それに対しては「そういえば、△△様が小さい頃は仕事が忙しくて構ってあげられなかった分、お孫さんとはたくさん遊びたいとおっしゃっていましたよ」などと、以前聞いたことを言ってみる。

ここで引き出したのは、「この間もドイツに連れて行ってもらった」「よく洋服を買ってもらっている」といった反応だ。つまりは、父親が資金面で援助してくれているという話である。この流れでお客様は、自転車にある父親の預金を、いずれ自分が相続することを想起するはずだ。

こうしたやりとりをしておくことで、このお客様がいざ父親の相続について考える場面になった際に、必ず生きてくる。

**ご家族のこれからについて
親御さんとお話し合いは
されていますか**



2

だお若いのですから、相続の話はまだ先のことですね」と、「家族のこれからについて話し合っていない」ことを是認する。すると「いや、父も70歳になるので心配だ

よ」といった言葉が返ってくる。あるいは、「最近では60歳代前半のお客様でも相続の家族会議をされる方が増えているんですよ」などと、第三者を引き合いにして話

し合いニーズを意識してもらおう。「60歳代前半でも相続の話をするべきです」というアプローチはお客様の心に響かないが、「そういうお客様が増えています」という言い方に変えると「そうなのかな。では私も…」となりやすい。多くのお客様が相続について不安を持っている。話し合いは「する必要がないからしていない」のではなく、「する必要があるので認識しているができていない」のだから、それを意識させることがこの声かけの狙いとなる。

こ の声かけに対する返答は、高い確率で「いや、まだしていないよ」となるだろう。

「相続分についても決めてあるよ」といった答えはまず返ってこない。もし返ってきたとしたら「それは素晴らしいですね。なかなかそうしてお客様はいらっしゃいません。具体的にはどのような話し合いをされているのですか」とつなげ、相続関連ニーズを発掘してあげよう。

しかし、多くの場合はまだしていないので、お客様から「しなればいけないよね」という反応を引き出すトークを続けていく。

第三者を引き合いに出す

例えば、「〇〇様のお父様はま

▼こんなトークを展開しよう



「ご家族のこれからについて親御さんとお話しされていますか？」

いえまだしていません

村上様のお父様はお若いんですね

若いといってももう70歳ですからね。そろそろ心配にもなってきましたよ

最近では60歳代前半くらいから相続についてご家族で話し合う方も多くなりましたよ

へえ今度親父と話ししてみようかな