

お客様タイプ別

追加購入ニーズを喚起する アフターフォロー時の声かけ

1～3 藤原久敏

1級FP技能士
CFP®

4～6 伊藤亮太

スクラージャパン(株)
ファイナンシャルプランナー

追加購入につなげるアフターフォローのポイント
を、トーク例を挙げて解説する。

1 高分配に期待してリートファンドばかり保有するお客様

投資対象の分散も 検討してみませんか



▼こんなトークを展開しよう

担当者「お客様の投資資産はリートファンドに偏っております。今後、リート相場が崩れると大損失となります。それを避けるため投資資産全体のバランスを考えたいのですが、理想バランスはどのようなイメージでしょうか」

お客様「リートに偏っているのは株は不透明で、外貨は円高が怖いからよ。でも、全体のバランスから言えば、全体の3割は株や外貨建てを入れてもいいかな」

担当者「では、資金に余裕があればそれらを追加購入、今の投資資産内であれば、リートファンドの一部乗換えを検討しませんか」

昨 今の超低金利の下においては、高分配のリートファン

ドは魅力的な商品である。

高配当株式ファンドや、比較的金利の高い通貨での外債ファンドなども高分配が狙える商品だ。ただ、これらのファンドは不透明な株式市場、円高圧力がくすぶる状況においては手を出しづらい。

そこで、本ケースのようなお客様には「資産が偏っている」という側面からアプローチしよう。実際にリート相場が2007年のピークから2008年にかけて大暴落したチャートなどを取り上げ、特定の資産に偏ることの怖さを実感してもらおうとよいだろう。

お客様が理想とする投資の バランスを考えてもらう

そのうえで、分散投資の大切さや資産配分概念を伝え、お客様

が理想とする投資バランスをイメージしてもらおう。例えば、リート6割・株式2割・債券2割といった具合だ。もちろん、投資に詳しいお客様であれば、資産の区切りはもっと細かくてもよい。株式なら、国内株・海外株、さらには先進国株・新興国株と分ける。

お客様自身に資産バランスを考えてもらうことで、分散投資という視点から、リート以外の商品でスムーズに提案できるはずだ。

その後は、さらなる余裕資金があるかヒアリング。ある場合は、高配当株式ファンドや外債ファンド等の追加購入の提案を、ない場合は保有ファンドの一部を高配当株式ファンドや外債ファンドなどに乗り換える提案で、資産の偏りを修正する提案が有効となる。

2 外国債券ファンドを保有しているが、分配金が下がっているお客様

運用の効率性について 考えてみませんか



▼こんなトークを展開しよう

担当者「〇〇様が保有している外債ファンドですが、毎月の分配金が下がってしまいましたね」

お客様「そうなんだよ。どうしたものかと悩んでいるんだ」

担当者「購入時の理由がいまも残っていれば継続保有、なくなっていれば売却されるのも一つの考え方ですよ」

お客様「分配金が目的だから、それが下がってしまったね」

担当者「魅力のなくなったファンドを持ち続けることは、他の魅力的なファンドの購入機会を逃すことになり、心理的にもご負担かと思えます」

お客様「そうだよなあ」
担当者「高配当株式ファンドやリートファンドの中には、まだ

高い分配金が期待できるものもあります。これらへの乗換えをご検討してみたいかがでしょうか」

金」であろう。その場合は、この考え方に納得してもらえれば、分配金が下がっている(購入理由がなくなっている)現状において、売却の方向でスムーズに提案を進めることができるであろう。

毎 月分配型ファンドの魅力である分配金が下がっている

現状においては、多くのお客様が不安に思い、継続保有するか売却するか、大いに迷っていることであらう。

そこでまずは、「購入したときの理由を思い出して、それがまだ残っていれば継続保有、なくなっていれば売却」という、投資においてシンプルかつ有効な考え方を伝えてみよう。

本ケースのように、毎月分配型ファンドを保有しているお客様の場合、購入理由はおそらく「分配

さらには、分配金の低下したファンドを保有し続けることや、継続保有により投資資金が拘束され、他に魅力的な商品があってもそちらに資金を振り向けられないことは、運用効率の面で好ましくないことも伝えたい。

もっとも、お客様にとって、魅力的ではなくなくなったファンドを保有し続けることは、心理的にも気持ちの良いものではないだろう。

以上の点をお客様に説明することで、保有する外債ファンドについて売却を希望するお客様も多い

と思われる。

売却したファンドの 穴埋めとなる商品を提案

その際に担当者として行うべきことは、売却した代金で購入する商品を提案することである。なぜなら、一旦売却代金を安全資産に移してしまうと、それをまた投資に振り向けるのはなかなか難しいことだからだ。

なお、提案時には「売却した外債ファンドの穴埋め」というスタンスがお客様にとって分かりやすく、購入にもつながりやすいのではないだろうか。

具体的には、分配金目的を引き継ぐスタンスとして、毎月分配型の高配当株式ファンドや国内リートファンドが挙げられる。また、外国資産というスタンスとして、外国株ファンドや外国リートファンドなどを候補として提案してもよいだろう。

ただし、これらのファンドにおいても、将来の分配金引下げリスクがあることについてはしっかりと触れておかねばならない。