

田中様は76歳よね
勧誘留意商品を
お勧めする場合に近藤課長の
事前承認が得られていない
ときは課長に同席して
いただく必要があるわね

① 勧誘留意商品の選定
② 役席者による事前承認
(例外規定)

ただいま資料などをご用意いたします
少々お待ち
いただけますでしょうか

近藤課長
いまお見えになった
田中様に投資信託を
お勧めしようと思うのですが
同席いただけます
でしょうか？

役席者
近藤課長

もちろんいいですよ
事前承認はまだだったね
先日の勉強会でも
話したとおり
私の役割は田中様への
投資信託の勧誘が
正しく行われているか
などを確認するものです

投資信託についての
ご案内はしませんので
よろしく願いますね

はい

お待たせいたしました

田中様
いつもお取引いただき
ありがとうございます
私も同席させていただきます
よろしいですか

近藤さん こんにちは
もちろん構いませんよ

田中様実は投資商品の
勧誘についてお客様を
お守りする新しいルールが
金融機関共通でできました
会話の内容を
ICレコーダーなどで
録音させて
いただくことになりました
よろしいでしょうか？

マンガ

高齢顧客への投資勧誘は こんな流れで行う

窓口での75歳以上の高齢顧客対応編

画●うのとおる

ここでは、76歳のお客様を例に、窓口での高齢顧客への投資勧誘のすすめ方を解説します。

鈴木さん
こんにちは

田中様
本日はご来店いただきまして
ありがとうございます
今日はご長女の好子様と
ご一緒なんですね

ええ
今日は天気がいいので
銀行の帰りに
娘と一緒に近くの
ショッピングセンターで
お買い物しようと思
っています

預かり資産担当
鈴木さん

そうですね
いつも仲が良く
よろしいですね
ところで今日は
どのようなご用件ですか？

このところ
アベノミクスの
影響もあって
市場全体が上向きでし
ょ

運用が好調なんで
この機会に
少しリスクがあっても
値上がり
期待できるような
投資信託を買おうかと
思っているの

かしこまりました
好子様も
一緒にお話を聞いて
いただければと思います

ええいいですよ
私も母を見ていて
運用には興味が
出てきましたからね