

将来の顧客基盤を作る!

## お客様の子どもとの接点づくりが 預金流出を防ぐカギとなる

**い** ま金融機関が抱える重要テーマに「若いお客様との取引」がある。若いお客様はスマートフォンやパソコンで手続きを済ませることが多い。資産運用について興味があってもわざわざ営業店に足を運ぶ人は少なく、取引する機会は限られている。特に地方では若者が都市部や県外に流出しており、その傾向が強い。

それに付随して「預金流出」の問題もある。親であるお客様に相続が発生すると、子どもがすでに取引している都市部の金融機関に、預金や投資信託などの金融資産も流れていってしまうのだ。

長期的にみれば、見込客や資金需要が減少していると言っても過言ではない。

子どもとの取引拡大で  
将来の顧客基盤を確保  
そこで親であるお客様を通

じた、子どもとの関係構築が有効になる。お客様の相続準備や資産運用状況の共有などから子どもと接点を築き、信頼できる金融機関として認識してもらえれば、相続関連商品や資産運用などで子どもとの取引拡大が望めるだろう。

具体的には、親であるお客様に相続準備の必要性等を伝えることがスタートとなる。お客様がいま住んでいる家や自身の資産がどうなるのか、悩んでいるケースは多い。相続準備は子どもを交えて進めることが前提となるため、子どもとの関係構築のきっかけにできよう。

また子どもも、遠方に住んでいる人ほど、相続や親の資産について不安があるものだ。いざというときに相続手続きがスムーズにできるのか、兄弟姉妹ともめたりしないかといった不安に対し、十分に寄り添っていききたい。

**特集** 親世代への提案が第一歩!

# 若いお客様との 関係構築

子どもとの取引拡大を目指すアプローチ

以前は、遠方の金融機関との取引は手続きの煩わしさなどから敬遠されていた。だが、現在はネットバンキングやオンラインサービスが拡充され、距離による課題は解消されつつある。

本特集では、そうしたオンラインでのセミナーや面談によるアプローチに加え、お客様への声かけや、子どもと定期的に連絡を取るためのノウハウなどを解説している。ぜひ日々の営業活動に役立ててほしい。

