

図表1 お客様との雑談を提案につなげるトーク例

例1 食料品の値上がりが大きく、将来が心配というお客様との雑談



きっかけ

最近はお米に限らず食料品の値上がりが大きいですね。物価が上がると、定期預金の利息だけでは追いきませんよね。物価上昇時は購買力の観点から、実質的に損失になってしまいます。一方でインフレのときは、すべての価格が上がりますので、株価も上昇しやすいと言われています。将来に備える方法として資産運用という考え方もあります。もしご興味があれば、仕組みだけでも説明いたしましょうか？

共感

許可

例2 年金生活だが、それだけでは生活が困難なお客様との雑談



きっかけ

最近はお米に限らず、食料品の値上がりが大きいですね。年金だけでは生活が大変というお声をよく伺います。分配金のある商品を取り入れて、生活費に充てる方法もあります。具体例をご紹介しますともよろしいですか？

共感

許可

例3 夫婦で海外旅行を楽しむお客様との雑談



きっかけ

ご夫婦で旅行を楽しまれるのは素敵ですね。いまお話にあったインドは、経済面でも注目されています。私もインドに投資するファンドも取り扱っています。少し紹介させていただきますか？

共感

許可

(出所) 筆者作成

を深掘りしよう。アイスブレイクの中から「生活資金」「老後の不安」「楽しいこと」「将来の夢」といったワードがヒアリングできれば、次の

ステップに進む。お客様との会話では、まずはアイスブレイクでの共感、次に提案のきっかけ、最後に許可をもらうという三つのス

テップを意識する。実際に想定される場面を三つ取り上げ、図表1にまとめたので確認してほしい。

図表1の三つの例は、アイ

スブレイクの中で出てきた物価高、生活資金確保、旅行の話題をきっかけに投資提案へとつなげるトークである。アイスブレイクは、常に提案するきっかけを見つける場にし

たいものだ。

例1・例2はお客様の課題解決に焦点を当てている。例3は、これからの夢や楽しみを大きくすることでお客様の関心を引き出している。このように、お客様は単にお金が増える話よりも、生活の向上や変化、これからの夢など、楽しみが広がる提案であれば喜んで耳を傾けてくれる。

資産運用に限らず、担当者からの提案は、お客様の課題解決や夢、楽しみなど、直接心に響く「感動を与える提案」であることが重要だ。この点を念頭に置き、お客様の関心事を見つけられるよう、アイスブレイクを進めていくとよい。

苦手意識を克服！

NISA 利用提案の お悩み解決 Q&A

二之宮崇宏 1級ファイナンシャル・プランニング技能士／
日本GHCDコーチング協会認定講師

A1

挨拶を兼ねた雑談から
提案のヒントを
見つけよう



Q1

雑談からどうやって
利用の提案に
つなげればよいのか？



- 天気、季節の話
「今日は涼しく（暑く）なりましたね」
- 移動手段・時間の話題
「こちらまでは自転車でお越しですか」
- 最近のニュースの話題
「ここ最近、食料品の値段が高くなりましたね」
- 身に着けているものの話題
「素敵なブローチですね」
- 食べ物のお話

雑談（アイスブレイク）は場を和ませるためだけでなく、お客様の本音や望みを探る入口ととらえよう。差し障りのない話から入るとスムーズに切り出せる。例えば「天気・季節→移動手段・時間→最近のニュース→身に着けているもの→食べ物→仕事→趣味・ペット→家族→健康」という具合だ。それぞれのテーマにおける会話の切り出し方の例は、次のとおりである。

- 「今年のサンマはおいしいみたいですね」
- 仕事の話題
「最近、お仕事の方の景気はいかがですか」
- 趣味・ペットの話題
「秋の旅行の計画は立てられましたか」
- 家族の話題
「お孫様はやはりかわいいですよ」
- 健康の話題
「お身体の具合はいかがですか」

お客様の心に響く
提案であることが重要

このようにアイスブレイクを切り出したら、話題の中でお客様が最も関心を抱いているものは何かを見つける。確実に見つけられるよう、常に10個程度の話題を用意しておきたいものだ。

そして、お客様が関心を示した話題があれば、その内容