

お客様が多いのは、「いつ」「どこで（金融機関）」「何に」「どれくらい」「どうやって」という五つの疑問である。これは、投資版5W1Hといってもいい。本項目は、五つのうちの「何に」にあたる。何に投資すればよいかわからないというお客様に対し、多くの担当者は次のように説明したくなるだろう。

「例えば、投資信託というものがありません」

「投資信託には、株式、債券、REITで運用するファ



「運用方法により、アクティブファンドとインデックスファンドに分けられます」

しかし、これらの説明にはあまり効果がない。何に投資すればよいかわからないと思っているお客様は、そもそも資産形成や投資の必要性を感じていないからだ。

もしお客様に「老後のこと

金融商品の説明前に お客様の話を聞く

そのため、投資の対象となる金融商品の説明をする前に、まずはお客様の話を聞いてみよう。お客様が考えるライフイベント、マイホーム購入や子どもの大学進学等の話を聞き、そのために必要なお金をどうやって用意するかを一緒に考える。

そして、老後資金など金銭面で不安を感じていることを聞き、その不安を解消するための方法を一緒に考える。これらを先に行うことで、お客様は「資産形成をしたい」という気持ちになる。

POINT

商品説明の前にお客様の金銭面の不安を聞き、その解消に向けた方法を一緒に考えるよう

この段階で、投資信託の種類や運用対象について伝える。同時に「長期・積立・分散投資」という投資方法についても説明する。これは五つの疑問の「どうやって」に該当する。

すべての項目に当てはまるが、教えるのではなく「一緒に考える」スタンスでお客様と接することが大切だ。

心情2

何に投資すればよいかわからない…

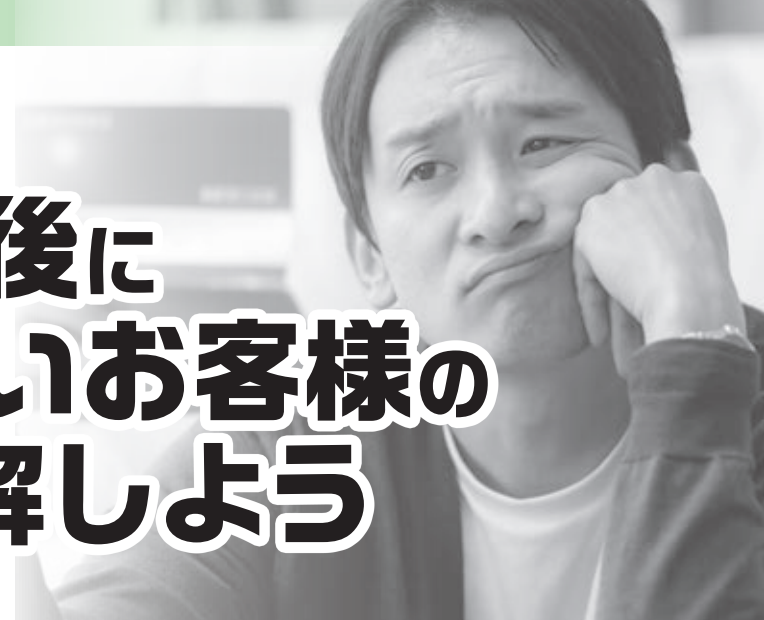


お客様が投資の第一歩を踏み出すのは、私たち行職員が考えるより、はるかにハードルが高い。まずは、それを理解することが大切だ。

まずはここから！

口座開設後に 投資しないお客様の 心情を理解しよう

金指光伸



心情1

そもそも資産形成に興味がない…



資産形成に興味がないお客様によくあるのは、次の二つのタイプだ。

①担当者からお願いされて口座は作ったが、開設した口座で何をするかまでは考えていない。「××さんの役に立ったからそれでいい」と考えている

②新NISAスタート時、SNSや雑誌で集中的にNISAという言葉を目にして「なんだかいいかも」と考え口座は開設した。しかし、よく考えたら毎月積立をするお金もないので、そのままになっている

口座開設自体が目的に

①・②のいずれも口座開設が目的になっており、NISA

A口座の非課税枠を使って安定的な資産形成を行うという本来の目的が理解されていない。担当者の皆さんから「ぜひ口座を開設してください」と言われて口座を開設したお客様は、皆さんの「ありがとうございます」という言葉と笑顔をもって「いいことをした」と感じる。

ブームに乗って口座を開設したお客様は、「そもそもNISAって何」と考えるより先に「乗り遅れてはならない」と行動を起こしている。そのため、口座開設が目的になってしまっていることは責められない。

本来は「老後を考えると不安↓資産形成がしたい」という目的が最初にあつて、「新

POINT

将来のライフイベントにはお金が必要ということから、資産形成の必要性を感じてもらおう

NISAの非課税枠を使って、積立をすることが有効らしい」「そのためには、まずNISA口座を開設しよう」という行動がある。では、どのように提案すればよいのか。このお客様は「資産形成に興味がない」と言っているが、資産形成が必要ないとは思っていないはずだ。まずは将来、実現させたいライフイベントを聞いてみよう。

「それにはお金が必要」ということを分かってもらい、資産形成の必要性を感じてもらおう。そのツールとして、開設済みのNISA口座を活用することが有効だと伝えよう。投資はいまからでも、まったく遅くないと理解してもらえはすだ。