

▼こうトークを展開しよう！



この例のように日々その業務に従事している担当者とお客様には情報量の違い——

具体的な金額やリスクを説明する

丈夫ですよ。最初はマンツーマンで担当がつき、ラジオ体操程度の負荷のエクササイズから始めます。周りのペースを気にせず、できないところはゆっくり説明しますので安心してください」と言われれば、随分印象は違うだろう。

銀行等の金融機関ではまだ

いわゆる「情報の非対称性」がある。簡単にいえば、お客様は「何をするか」が分からないから不安なのだ。

これを投資にも当てはめてほしい。単に「少額」と言われてもお客様はイメージできない。「少額からできますよ」と言ったら、追加でお客様が本当に負担なく感じる金額や具体的なリスク、リターンの説明が必要ということになる。

POINT

少額をキーワードに最低投資金額やリスクの程度を具体的に紹介

併せて、実際に基準価額が下落した局面では具体的にいくら資産が減ったのかという形でリスクも紹介しておきたい。リターンを伝えるより、リスクの程度を具体的に伝えるほうが、お客様の背中を押すことにつながることも認識しておいてほしい。

お客様の心を動かす！

こんなアプローチトークで運用への関心を高めよう

基本トーク

①～⑦ 内山貴博 (内山FP総合事務所)

⑧～⑭ 美山 薫

積極トーク 上村武雄 (ノット・アドバイザーズ代表)

運用への関心を高めるトークを挙げるとともに、訴求力が高い積極トークも紹介する。

基本トーク①

少額から始めてみて
まずは投資信託や
運用に慣れてみませんか



少

額投資非課税制度であるNISAが普及したことで、お客様の間にも「少額」での投資が随分定着したと感ずる。

しかし依然として多くのお客様にとって「投資」ある程度お金を持っている人が行うもの」「それなりの運用経験が必要」という印象はあるようだ。

よって「大きな金額から始めるのは不安だ」と思いますが、少額から始めませんか」というトークが有効となる。ただ、それだけではお客様も資産運用を始めてみようとはなかなか思わないだろう。

では、なぜお客様は資産運用に踏み出せないのか。筆者の経験上、その大きな理由はおお客様の「控えめな姿勢」「気後れ」にあると考えている。「資産や収入がそれほど多くない」「運用したことがない」ということで、投資を

勧められても聞きたいことが聞けないというお客様は実際に見られる。

初心者として問合せを行うシーンをイメージ

例えば、皆さんが英会話教室やヨガスクールに興味がある場合を想定してほしい。教室に初めて電話をかける際、先生から「安心して下さい。初心者の方でも楽しく60分レッスンを受けてもらっていますよ」と言われたとしても不安は払しょくされないだろう。

同様に英会話教室なら「この前も初めて来られた方がネイティブの先生と笑顔で挨拶までできるようになりました」と強調されたらどうか。安心する人もいるかもしれないが、むしろ緊張感や不安感が増す人が多いと思う。

一方でヨガスクールの先生から「どのような服装でも大