

●顧客本位の業務運営・事業性評価を実現する「対話力」

こんなヒアリングを行って お客様のことをよく知ろう！

面談前に整理しておきたいヒアリング項目
を挙げて実際に聞くべきことを紹介します。

銀行取引コンサルタント

① 上村武雄 ② 上田真一

① 顧客本位の業務運営を実現する対話

「過去」「現在」「未来」を聞いて お客様の状況とニーズを明確にしていく



顧客

顧客本位の業務運営とは、お客様のことやお客様の思いをよく知り、理解したうえで、顕在化したニーズや潜在的なニーズに沿った運用提案を行うことを意味しています。

預かり資産の担当者とは、適合性の原則を遵守するために、お客様の資産状況、投資経験、知識、取引目的などを確認しています。ただし、単純に法令を守るためだけの確認になれば、顧客本位の業務運営は実現できません。お客様の実態を深く理解するため、十分にヒアリングすることが必要です。

は、お客様の本当の思いをつかむことはできないでしょう。お客様の本当の思いを把握するには、時間と手間がかかりますが、お客様との会話を通して1つひとつ丁寧に確認していくことが重要なのです。

顧客本位の業務運営を実現するには、お客様にとって最善と思われる、ふさわしい提案を行う必要があります。それは簡単なことではなく、お客様に確認すべき内容は多岐にわたりますが、図表のように「過去」「現在」「未来」に立って話を聞いていけば、提案すべき内容は見えてきます。

ア 「過去」の資産形成過程や 投資経験等から 現在の状況を推察する

お客様の過去を知ること

は、お客様の歴史を知ることです。現在のお客様を理解するには、現在のお客様を形成する過程（歴史）を知る必要があるわけです。

特に、お客様が金融資産や不動産などの資産を形成した過程には、お客様の苦労も思いも詰まっています。例えば、事業を通じて資産形成を行ったお客様であれば、その過程を喜んで教えてくれることも少なくありません。

探偵のように探られるのはお断りでも、自分に興味を持つて話を聞いてくれるのは「ウェルカム」と前向きに捉えてもらえます。お客様の話に上手にあいづちを打ったり、続きを促す質問を投げかけたりすると、スムーズに会話は展開します。お客様にふさわしいポートフォリオや商品を明確にして