



拝見！ 隣のコンサル

企業内FP編 一第 | 回

どんな悩みにも解決策を示すことで 信頼を構築し次の相談へとつなげる

「お客さまの話を伺う中で、『悩み』を聞き出すことを心がけています。その悩みをひとつでも解決できれば、何か検討したいことが出てきたときには声をかけてくださるようになります」
お客さまへのコンサルティンク・セールスを行ううえで大切にしていることは何かという問いに、武蔵野銀行ソリューション営業部の羽田優さんはこう答えてくれた。

羽田さんは今年の4月に、新設されたソリューション営業部の一員となったばかり。これまで所属していた三郷支店での実績が認められたの異動だった。そこで今回は、羽田さんが携わった三郷支店での相談事例を中心に、コンサルティンクの一部を紹介していきたい。

保険料の見直しを提案

三郷支店のある埼玉県三郷市は、埼玉県の南



羽田優さん

武蔵野銀行 ソリューション営業部
2級ファイナンシャル・プランニング技能士

●Profile

はねだ・ゆう〇2008年4月入行。新河岸支店、志木支店を経て、3カ店目の三郷支店では預り資産営業のリーダーとして支店全体の進捗管理や若手行員の指導を担当。2018年4月よりソリューション営業部信託コンサルティンググループへ異動。主に遺言信託や遺産整理業務など相続関連の専門的なコンサルティング支援を担当。

部最東端に位置し、東京都葛飾区や千葉県流山市・松戸市とも接している。三郷支店の近隣には大規模団地が立ち並んでおり、高齢のお客さまも大勢暮らしている。支店から少し離れたところには、多額の資産を有する地主のお客さまも多いそうだ。

冒頭で述べたように、羽田さんが意識しているのは、お客さまの悩みを解決すること。そのため羽田さんは、目にしたものや耳にしたキーワードをヒントに質問を投げかけて、お客さまに話をしてもらうように努めている。

例えば以前、多額の保険料が口座から引き落とされているお客さま（Aさん）がいたという通帳を見せていただいた際にその点に気づいた羽田さんは、「同年代のお客さまと比べて支払っている保険料が多い気がしますが、親しくお付き合いしている保険会社さんがあるのですか？」と質問。するとAさんは、「そうなんだけど、自分でもどんな保険に加入しているのかわくわからなくて…」と打ち明け、保険証券を見せてくれたそうだ。拝見すると、保障内容の再検討が必要なものもあることがわかった。その旨を説明したところ、Aさんは保険の見直しを行い、結果として保険料負担を軽減すること

ができたという。

「このときは保険の見直しのアドバイスをしただけで、新たな取引などにつながったわけではありませんが、悩みを解決するとお客さまとの距離が縮まり、色々と話もしやすくなるので、次の提案へとつながります」

羽田さんが解決するのは、何も運用や保険に関する悩みに限らない。会社オーナーと確定申告の話になった際、「申告だけ頼んでいる税理士がいるのだが、本当はもっとアドバイスしてほしい」という不満を聞いて、税理士を紹介したこともある。「こういう企業がいたら紹介してほしい」「会社に自動販売機を設置したいんだけど…」という一言から、支店に持ち帰って支店長や次長に相談し、自行のネットワークを使って該当する企業をつないだこともある。自分の業務には関係ないと思わずに、きめ細かくサポートすることがポイントなのだ。

遺言作成の提案がきっかけで 総合的な取引に発展

三郷支店のお客さまには60代以上のリタイアメント層が多いこともあり、相続に関する悩みを抱えているケースも多い。

モットー

やらないで後悔するよりは、やってみる

趣味

ヨガ（リラックスや運動不足解消のために、仕事帰りや土日に行っています）

落ち込んだときの対処法・ストレス解消法

家に帰ったらあまり考えず、ひきずらないようにする
同期や後輩とご飯を食べに行ったり飲みに行ったりして、話を聞いてもらう