



拝見！ 隣のコンサル

第5回

お金にまつわるドラマを聞き出し 不安を取り除くことに努める

「とにかくお客さまに話していただくこと、そのための心配りや雰囲気作りを大切にしています」。面談時に心掛けていることについて、山陰合同銀行宍道支店の細木直子さんはこう話してくれた。

島根県松江市、宍道湖の南西に位置する宍道支店。エリア内には古くからこの地に住んでいる方が多いが、松江市と出雲市の中間に位置していることからベッ ドタウンにもなっており、公務員など転職のある方が住まいを構えることも多いそう。お客さまは年配の方の割合が高いが、働き盛りの方にお会いする機会も少なくないという。

細木さんの担当は個人営業。小規模店舗のため、窓口業務や無担保ローンの提案を担当することもあるが、中心業務は預り資産の提案だ。電話でのアポどりやアフターフォローを行う傍ら、1日3名のお客さまとの面談を目標に活動している。



細木直子さん

山陰合同銀行 宍道支店
1級ファイナンシャル・プランニング技能士

冒頭の言葉にあるように、細木さんはお客さまに話していただくこと、お客さまを知ることを中心に重視している。今回はその点を中心に、細木さんのコンサルティングを見ていくことにしたい。

「お客さまを大切にしている」という意識を持って対応する

お客さまに気持ちよく話していただくためには、話しやすい雰囲気づくりも大切だ。身だしなみを整えることはもちろん、訪問時には、カバンの下にハンカチを敷くなどの礼儀も不可欠。お客さまが気になるかどうかというよりも、「お客さまを大切にしている」という意識を常に持っていることが重要だと細木さんは話す。

それは来店時も同様だ。お客さまが周りを気にせずに話せるよう、ローカウンスターではなく応接室を利用する。書類が書きやすく、椅子から立ち上がりやすいよう、テーブルや座席の高さにも気を配る。もちろんこうした店づくりは、支店長をはじめ支店の仲間と話し合う中で生まれたものだ。

老後の不安・負担の解消のため 夫婦間の資産を整理

「お金にまつわる話は、その人の人生に深く関わることが多いものです。それを知らなければお客さまの気持ちやご提案はできませんから、特に高齢のお客さまの話をする際は、何度も面談を重ね、このお金がどうやってきたのか、そのときのドラマを話していただくように努めています」

例えば最近、こんな案件があったそうだ。Aさ

んは自分で会社を興した方で、リタイア後も多額の資産を保有していた。細木さんは当初、相続税対策としてお子さんへの資産移転を提案しようと考えていたそうだが、Aさんがどうやって資産を築いてきたかを聞き出す中で、自行のものも含め、届出印の違う通帳が10冊以上あること、Aさんは多額の資産を保有しているものの、奥さまの資産は100万円にも満たないことがわかったという。

そこで細木さんはまず、通帳をまとめることを提案。それぞれの預金の目的・経緯をひもときながら、解約する、満期ごとにまとめるなどして整理していった。お客さまにとっては管理もしやすくなり、相続時の手続き負担も減るからだ。

また、贈与税の基礎控除の範囲内で、奥さまに数年かけて資産を贈与することの利点も伝えた。今のままでは、Aさんがもし寝たきりになり、その介護費用が必要になったりしたときに、奥さまの口座だけでは費用が賅えない可能性があるからだ。所定の手続きを踏めば奥さまがAさんの口座から現金を引き出すことはできるが、その手間は、高齢の奥さまには大きな負担になってしまう。

もちろんこれだけでは相続税対策にはならないが、もしものときの不安・負担を解消する細木さんの提案に、Aさん夫婦はとても喜ばれた。

「実は最近、同様のケースが3件ありました。財産を整理するだけでは直接銀行の収益には結びつ

モットー

「ありがとう」を伝える
なるべく笑顔でいる

趣味

読書（2人の子育てでなかなか時間が取れないけれど、
時間があれば小説・マンガを読みたい）

ストレス解消法

コンビニの街カフェで、ホッと一息
本当に落ち込んだときは、自己啓発本を読む