

PART 2 投信の説明力をアップさせるポイント 23

お客様に応じた わかりやすい説明を 行うには？



ここからはPART2として、投信の説明力アップのためのポイントを見つけていく。まずは、お客様にわかりやすい説明を行うための基本スキルから。

01
/23

お客様の投資についての知識レベルを判断するには？

3つのポイントを押さえて
自然な会話の中から把握する

投資信託の説明は、「説明した」ではなく「理解してもらった」がゴールである。そのため担当者には、「お客様に理解してもらうための説明」が求められる。

「この商品は、先進国のREITに投資します」という説明だけで理解してもらえないお客様もいれば、「さっぱりわからない」というお客様もいる。このように、同じ説明をしても、お客様の知識や経験、金融リテラシーによって、理解度は異なる。

大切なのは、お客様の知識レベルに合わせ、その方に最も伝わる説明の仕方を行うことである。そのためには、お客様が投資についてどのくらいの知識を持っている

かを把握することが必要だ。

**まずはストレートに
投資経験の有無を
確認する**

ではどうすれば、お客様の知識レベルを把握できるだろう。

「日経平均株価とは、() 一部上場企業の中から、厳選された日本を代表する() 社の平均株価である」「FRBの議長は() 氏」「日本銀行の総裁は() 氏である」というようなテストをすれば、

知識レベルを点数という形で見える化できるかもしれない。しかし、お客様相手に、そんな失礼なことにはできない。担当者には、「自然な会話」の中から判断することが