

相場が変動したときこそお客様が納得する説明が必要となる。担当者として、どんな説明をお客様に行えばいいか。



## お客様が納得するアフターフォロー時の説明とは？

21/23

基準価額が下がった要因を理解してもらうには

### お客様の知識レベルに合わせ説明の順番や量を調整する

投資信託の基準価格の下落要因

をお客様に理解してもらうためには、投信運用会社のレポートの内容を説明しても伝わらない。お客様の理解を深めるうえで大切な

① お客様の知識レベルの把握

② 説明の順番

③ 説明の量

雑談に経済の話題を入れ  
お客様の反応で  
知識レベルを把握

① お客様の知識レベルを把握

相応に金融知識のあるお客様には、高いレベル感での説明が必要

になる。そのようなお客様は、経済環境、マーケットの動き、資産が相互に与える影響なども理解することが可能だからだ。

逆に、運用経験の少ないお客様には、理解できるように膝を落とした説明が必要となる。場合によっては、株と債券の違いまで戻る必要があるかもしれない。このあたりは、どこまで理解できるかを確認したうえで調整する。

お客様の知識レベルは、普段から把握しておくべきこと。お客様の知識レベルがわからない状態での説明せざるを得ない場合は、冒頭の雑談に経済の話題を入れて、で

きるだけイメージを掴みたい。

具体的には、「米国の国債の価格、すごいことになっていますね」「米ドル、動いていますね」「FRBのメッセージの影響は大きいですね」「金利の影響ですかね」といったように、担当者の考えや見解を言わずに、頭出しだけで伝えると、お客様の反応で知識レベルや、相場感（方向感）が見えてくる。

知識レベルを図る方法は様々だが、ここでは4段階に分けて考える方法を紹介する。  
レベル1…資産の基本を理解できる

株式、債券、為替、金などの違