

2 <サンプルで学ぶ> アフターフォローの面談記録のポイント

3 お客様が利益確定を希望し 売却資金を預金で保有することになった場合

面談記録
の例

お客様が来店され、現在保有する日本株式ファンドの換金の申し出を受ける。⑦購入時より基準価額が15%上昇したため利益確定をしたいとのこと。購入当初2割程度値上がりしたら換金したいとおっしゃっていた点を伺うと、「あのときは欲張っていたね。このあたりで運用益は満足だよ」と言われる。現時点の運用実績等について説明、当ファンドおよび利益確定についてはご満足されているとのこと。⑧当ファンドを換金した資金について今後のご意向を伺うと預金にしておくとのことであり、解約申込書を受領。定期預金を案内したが「流動性預金に滞留させ、次の投資を検討する」と言われた。その後、情報提供として日本バリュー株ファンドを案内すると興味をお持ちいただいたが、「購入タイミングはやはりいま一度検討したい」と言われる。⑨継続的な情報提供を差し上げたい旨を伝えると、「ぜひ頼むね」と言っていた。

- ポイント
- ⑦当初想定した利益確定のラインを変更した場合は、変更することにした考えや思い、納得感などを聞き取り記載することが重要
 - ⑧換金代金をどうするかといった今後の意向を記載。案内した他の商品に対するお客様の反応も記載しておく、次のアプローチの参考になる
 - ⑨「今後も継続的に情報提供を行う」といった申し出に対するお客様の希望も記載しておく

4 お客様が利益確定を希望し 売却資金で新しい商品を購入することになった場合

換金記録
の例

お客様より米国ハイイールド債券ファンドの利益確定について申し出を受ける。⑦購入から8年経過し、不調だったパフォーマンスも回復し、ようやく譲渡所得もトータルリターンも運用益を得られる水準にまで基準価額が上昇したため解約したいとのこと。お客様は「やっと、『やれやれ売り』ができるね」と言われる。運用実績や換金代金の受渡日等について説明し、「分かりました」と了解をいただいた。⑧今後はヒヤヒヤせずに運用したいとの意向から、価格変動の小さいバランスファンドを3本紹介した。換金代金は流動性預金を追加して3資産バランスファンドの購入代金とする予定。乗換え後のファンド購入について購入時手数料等の各種費用がかかる点などを理解いただいた。購入日は、換金代金が入金される6営業日後にしたとのこと。換金と購入の申込受付をした。

- ポイント
- ※乗換えを行う場合は、乗換記録を書く必要がある。金融機関によって乗換記録と換金記録を兼ねるケースと別々のケースがある。これは換金記録の例
 - ⑦これまでの経緯とともに、お客様が換金すると判断した理由を記載。利益確定に対する気持ちや納得感等も記載するとよい
 - ⑧換金資金等を利用した投資方針を受けて、適した商品を案内したことを記載する。乗換えによる費用等のデメリットを十分理解してもらったことも重要

1 お客様が損切りを希望し 売却資金を預金で保有することになった場合

面談記録
の例

今朝お客様より受電、午後來店されたいとのことで、応接室にて投資信託の運用報告を行う。従前よりおよそ3ヵ月ごとに情報提供をしているお客様。⑦保有ファンドの運用実績がマイナスであることは理解されていた。昨晚のテレビニュースを見て当面運用環境の回復が期待できないと思われ、今回米国株式ファンドの全額売却を申し出られた。「一時期の大きな損失はある程度回復しているが、これ以上含み損について悩みたくない」と言われる。⑧現在の評価損失15%・30万円ほどの損失を確認され、「これだけ円高になったし仕方がない」と言われる。⑨換金代金は当面預金で持って、しばらく運用環境の様子を見たいとのこと。換金代金や譲渡損失額、トータルリターン、換金代金の入金が6営業日かかる点等を伝え、ご了解いただき、換金申込書等を受領した。

- ポイント
- ⑦お客様が保有する米国株式ファンドを全額換金するという判断に至った理由とともに、マーケットの見通しや含み損の捉え方などを記載する
 - ⑧損切りの場合は、損失額・損失率を確認することも重要。損失に対するお客様の考え・気持ちについて具体的な発言を記載できるとよい
 - ⑨換金代金をどう使うかや投資に回すかどうか、今後の投資方針、運用環境の見通しなどを聞き取り記載する

2 お客様が損切りを希望し 売却資金で新しい商品を購入することになった場合

換金記録
の例

運用報告にてお客様宅へ訪問、レポートを用い金融市場の見通しについて会話。⑦お客様より新興国株式ファンドを換金したいと申し出。お客様は、米国景気は見通しも明るい、新興国と米国の金利差縮小でも新興国株式の大きな上昇は当面ないとお考え。運用実績や換金代金の受渡日等について伝え、ご了解いただいた。⑧お客様より「換金資金はそもそも投資の資金だし、いまは景気が期待できる米国資産へ投資したい」と言われる。米国ファンドの販売用資料を手交・説明。米国REITファンドの月次レポートを見て基準価額が相対的に下落している点と分配金が水準の引下げ後は安定的に支払われている点に関心を持たれた。乗換えファンドについて購入時手数料・運用管理費用・信託財産留保額についてと、収益分配金は支払いがない場合もあること等を説明し、ご理解いただいたので購入受付をした。

- ポイント
- ※乗換えを行う場合は、法定帳票である乗換記録を書く必要がある。金融機関によって乗換記録と換金記録を兼ねるケースと別々のケースがある。これは換金記録の例
 - ⑦新興国株式ファンドに関する米国景気や新興国株式のマーケット等の見通しとともに、保有ファンドを換金するという判断に至った理由を記載する
 - ⑧お客様の乗換えの意向を受けて、興味の高い米国リートファンドを案内しただけでなくその運用状況を説明してお客様の関心事が何かも記載することは重要