

お客様タイプ別

こんな声かけで 共働き世帯のお客様の ニーズを喚起しよう

中島啓子 CFP®
BCBファシリテータ

共働き世帯と一言で言っても、お客様の年齢やライフスタイル等によりニーズは千差万別だ。ここでは、お客様のタイプ別にニーズを喚起するための声かけの方法を解説する。



「結婚おめでとうございます
お二人でどのように家計を
管理していくか予定ですか？」

声かけ
1



▼こんなトークを展開しよう

担当者「結婚おめでとうござい
ます。これからの生活が楽しみです
ね」

お客様「ありがとうございます。
でも二人とも働いているので、バ
タバタと忙しくて…」

担当者「そうでしたか。これから
どのように家計を管理していくの
かは話し合われましたか？」

お客様「家計の管理ですか？」
担当者「はい。日常の家計管理か
ら、将来にわたっての家計管理に
ついてまで話し合っておくと、思
い描く生活も見えてきますよ」

20代で名義変更に来るお客様
は、変更理由として結婚が考えら
れる。まずはお祝いの言葉を伝
え、お客様との距離を縮めよう。

共働きでは、お金のことについ
てゆっくり話ができない夫婦が多
く、

20代で名義変更に来るお客様
は、変更理由として結婚が考えら
れる。まずはお祝いの言葉を伝
え、お客様との距離を縮めよう。

い。しかし、家計の管理について
話し合うことは、これからの二人
の生活や将来をどのように思い描
いているのか共有することにつな
がるため、非常に大切なことだと
気づいてもらうことが重要だ。

子どもやマイホームを話題に

担当者としては、例えば「お財
布は一つにするのか」「家賃等の
支払いは」といった目先のことから、
「子どもはいつ・何人くら
い」「マイホームはどうするか」
といった将来のライフプランも絡
めた家計の管理について話題にす
ることで、公共料金の口座振替や
インターネットバンキングの利
用、資産形成や保障に関すること
まで様々なニーズを引き出せる。

ぜひ夫婦で一緒に来店してもら
い、ライフプランについて相談す
る機会につなげていこう。

住宅購入を検討しているお客様への声かけ

「ご夫婦でどのような
返済プランを
考えていらっしゃいますか？」

声かけ
2



▼こんなトークを展開しよう

担当者「ご夫婦で返済プランをど
う考えていらっしゃいますか？」

お客様「マイホームは欲しいと思
っているのですが、具体的にはま
だ考えていません。実際にローン
を返済していけるのか不安です」

担当者「そうですね。住宅購入
は人生の中でも大きな買い物で
す。この機会に、どのような返済
方法があるか、そしていくらくら
いの住宅を購入したら、具体的に
毎月の支払いがいくらになるの
か、試算してみませんか？」

住宅購入を検討しているお客様
にとっては、住宅展示場などに
かけると、マイホームへの想いが
高まるのと同時に、「ローンを返
済していけるだろうか」という不
安も募るもの。

このようなお客様に対しては

頭金の準備方法等を検討

「返済プラン」を検討しているの
か問いかけてみよう。おそらくプ
ランを考えている夫婦であって
も、具体的な数字に落として返済
シミュレーションまでしている人
は少ないであろう。

毎月の返済が厳しいようであ
れば、頭金の準備方法などを検討す
る必要があるし、金利タイプによ
っては夫婦の働き方が変わるかも
しれない。ライフプランと併せて
資金計画を立てることでお客様の
不安を解消し、住宅取得という夢
を叶えるお手伝いができるのだ。

自行車で住宅ローンを利用して
もらうことができれば、長い取引
が見込める。メイン化を図ること
ができ、さらなる取引拡大にも発
展するので、タイミングを逃さず
積極的に声をかけていこう。

仕事と家事・育児を両立させて
いる母親はとにかく忙しい。専業
主婦に比べ、他のママとの交流が
少なく、地域のイベントや子育て
に関する情報などが入りにくい。
そのようなお客様に、例えば

小さな子どもを連れて来店したお客様への声かけ

「地域の子育て支援制度や
サービス
ご存知ですか？」

声かけ
3



▼こんなトークを展開しよう

担当者「おいくつなんですか？」
お客様「1歳になったばかりよ」

担当者「かわいい時期ですね。お
休みの日は、公園や児童館に遊び
に行かれているのでしょうか？」

お客様「寒い日が続いたので、自
宅で過ごしてばかりでした」

担当者「暖かくなってきましたた
し、児童館などに遊びに行くのも
オススメです。この地域は子育
て支援に力を入れています。地域
の子育て支援制度やサービスにつ
いてご紹介しましょうか？」

お客様「ぜひ教えてください」

口座利用のコツなども紹介

「ファミリーサポートセンター」
などの子育て支援制度やサービ
ス、児童館の催しなどを案内して
みよう。金融機関でそうした話が
聞けるとは思っていないので、喜
んでもらえるだろう。

ほかには、子ども名義の口座で
金銭教育をすることができると
や、イベントの際のお祝いを口座
に入金して記録として使うことが
できることなど、口座利用のコツ
などを案内してもいいだろう。

親にとっては子どもに関するこ
とが一番の関心事であり、我が子
を褒められて嫌がる親はいない。
子連れのお客様には子どもの話題
を積極的に投げかけよう。そこで
困っていることや悩みなどを話
してもらえたら、そこからお客様の
ニーズが見えてくるだろう。