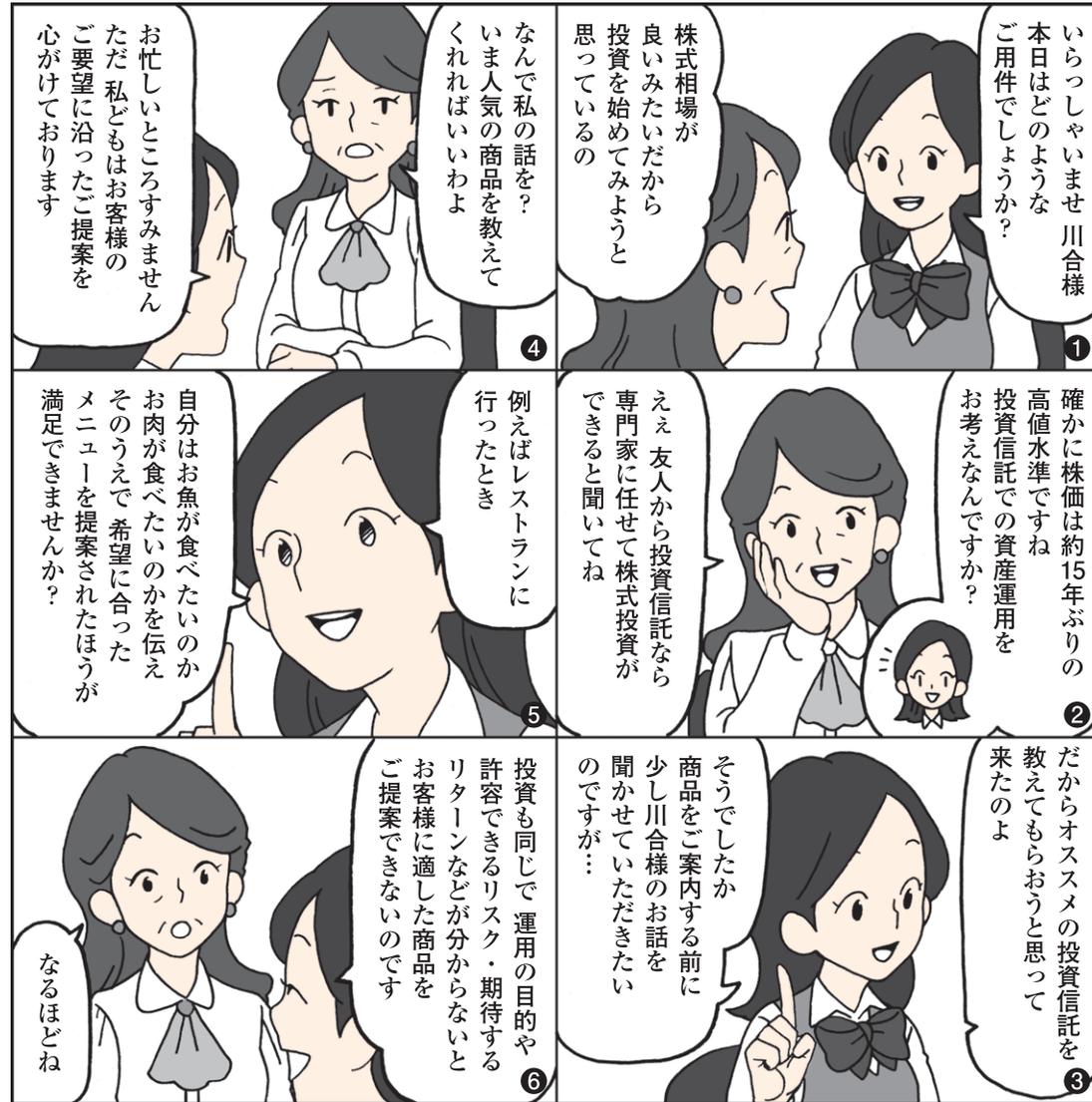


●こんなトークを展開しよう



1 いらつしゃいませ 川合様
ご用件でしょうか？

2 確かに株価は約15年ぶりの
高値水準ですね
投資信託での資産運用を
お考えなんですか？

3 だからオススメの投資信託を
教えてもらおうと思って
来たのよ

4 なんて私の話を？
いま人気の商品を教えて
くれればいいわよ

5 自分はお魚が食べたいのか
お肉が食べたいのかを伝え
そのうえで希望に合った
メニューを提案されたほうが
満足できませんか？

6 投資も同じで運用の目的や
許容できるリスク・期待する
リターンなどが分からないと
お客様に適した商品を
ご提案できないのです

「健康な生活にはビタミンが必要
です」と説明されてサプリメント
の購入を決めた人が、説明者から
「何のために買うのですか？」と
質問されるようなものだ。
目的を確認する際には、こうし
た状況を理解したうえで具体的に

「お客様の投資目的を確認する理
由は、目的に合った商品を提案す
るためである。増やしたい人に日
本の国債ファンド、減らしたくな
い人に日本株ファンドを単品で提
案するのは、投資目的に照らして
適当とはいえない。
そして、投資目的に合った商品

を提案する理由は、当然お客様の
目的を果たすためである。そう考
えると、なぜ「投資目的」と「ス
タンス」がセットになっているの
かが理解できるだろう。
前述のお客様であれば、「老後
の資金を確保するために、資産の
一部で運用をしたい」のであるか
ら、「お金を増やしたい」という
よりは「減らしたくない・長持ち
させたい」ことにウエイトがあ
る。となれば、投資スタンスは
「リスクを抑えて、安定的なリタ
ーンを得る」となる。
つまり、お客様の投資目的を実
現するために有効な投資スタンス
を考えればよいのである。「お金
を減らしたくない・長持ちさせたい
」というのに、金融資産全額を
日本株ファンドに投資するとした
ら、「お金が減る」リスクと「早
くなくなる」リスクを取ることに
なる。

「投資がしたい」と来店したケー
スを取り上げた。運用環境の悪か
った時期と違い、マーケットの好
調時はこのようにテンションの高
いお客様も少なくないだろう。必
要性を感じたわけではなく、「儲
かりそうだからやってみたい。オ
ススメは何？」という勢いで、店
頭に来る可能性がある。
そんなとき「オススメはこれ
です。なぜなら当店で今、最も売れ
ているからです」という返答は、
当然ながらNGである。
最も売れている商品は、確かに
多くのお客様のニーズに合致して
いると思われる。しかし、誰かに
とつての合う商品が、誰かにとつ
ては合わない商品となることも
往々にしてある。
だからこそ、「投資目的・投資
スタンス」を確認するのである。
「規則で聞くことになっていない」
とか「コンプライアンスが厳しい
ので…」ではなく、「最適な提案
をするために聞かせてください」
という姿勢で伝えよう。お客様に
「私のために質問してくれている
のだな」と感じてもらうことが大
切である。

新規のお客様の適合性は こうして確認しよう

ここでは、投資初心者の適合性はどのようなヒアリン
グで確認すればよいのか、トーク例を挙げて解説する。

金指 光伸

①投資の目的・スタンス

なぜ資産運用が必要なのか 具体的な質問をしよう

投 資目的・スタンスを明確に
したうえで来店するお客様
はほとんどいない。多くは、担当
者が資産運用の必要性を説明し、
「確かにお金にも働いてもらえた
らいいね」といった反応を引き出
し（ニーズ喚起）、「どうすればいい
の？」という反応（アクション
喚起）につなげている。
そこから商品提案・セールスに
入るため、投資目的は「あなたが
いま説明してくれたので、資産運
用の必要性を感じたからです」と
いうことになる。例えるなら、
「健康な生活にはビタミンが必要
です」と説明されてサプリメント
の購入を決めた人が、説明者から
「何のために買うのですか？」と
質問されるようなものだ。
目的を確認する際には、こうし
た状況を理解したうえで具体的に

質問しよう。例えば、「お客様は
退職金を定期預金にされています
よね。このお金を取り崩していく
と、約15年で底をついてしまう試
算になります」といった形で水
向ける。これに対し「そうなん
だ。だから定期預金の一部を運用
に回したいのよ」といった答えが
返ってくれば、具体的な投資目的
が明確となる。

**目的に沿った提案のため
併せてスタンスを確認する**
お客様の投資目的を確認する理
由は、目的に合った商品を提案す
るためである。増やしたい人に日
本の国債ファンド、減らしたくな
い人に日本株ファンドを単品で提
案するのは、投資目的に照らして
適当とはいえない。
そして、投資目的に合った商品

を提案する理由は、当然お客様の
目的を果たすためである。そう考
えると、なぜ「投資目的」と「ス
タンス」がセットになっているの
かが理解できるだろう。
前述のお客様であれば、「老後
の資金を確保するために、資産の
一部で運用をしたい」のであるか
ら、「お金を増やしたい」という
よりは「減らしたくない・長持ち
させたい」ことにウエイトがあ
る。となれば、投資スタンスは
「リスクを抑えて、安定的なリタ
ーンを得る」となる。
つまり、お客様の投資目的を実
現するために有効な投資スタンス
を考えればよいのである。「お金
を減らしたくない・長持ちさせたい
」というのに、金融資産全額を
日本株ファンドに投資するとした
ら、「お金が減る」リスクと「早
くなくなる」リスクを取ることに
なる。

**規則だからではなく
お客様のためだと説明**
マンガでは、お客様のほうから
「投資がしたい」と来店したケー