

お客様の こんなひと言 にはどう対応する?

投資信託の提案時によく聞かれる
お客様のひと言を取り上げ
どのように対応すべきか解説する。

木内 清章 産業能率大学 講師

① 投資は面倒だから
貯金や預金でいい



一般的に金融機関では、預金取引先のうち投信を保有している割合は5〜10%程度であり、20%を超えることはかなり稀なことといえる。つまり、どのように勧誘しても、10人のうち8人近くのお客様の答えは「ノー」だ。まずはこの点を念頭に置いて、勧誘話を考えてみたい。

本ケースの「投資は面倒」という言葉の裏には、価格変動で一喜一憂したり、気分的に煩わされたくないという思いがあるだろう。このような方には、まず気にするほどではない金額（1〜2万円程度）を積立形式で買い付けていくことを提案してみたい。

2割に届けば成功

誰しも入口段階では「面倒だ、関心がない」という印象を持っていても、いざ投資を続けていると、少しずつ興味関心が湧いてくるものである。そして、お客様によつては「1万円や2万円ばかりでは物足りない」と、スポットで買付けを行う人も少なからず出てくる。

このように「食わず嫌い」のお客様の中から、私たちの話に耳を傾けてくれる人が2割程度いれば成功、と考えるとよいだろう。

② お金が減ったら
嫌だから
やりたくない



「お金が減るのが嫌だから投資はしない」というお客様は相当数いるし、これを翻意させることは極めて難しい。根本的には、お客様の考え方・主義に基づくものもあるから、説得することでもない。このために金融機関の多くのお客様は、預金以外のリスク商品を受け入れない現状があるともいえる。

しかし「無理に始めていただきたいとは申しませんので」と前置きをしたうえで、投資とは一方的に下がるばかりではないこと、買付方法と時間の捉え方によっては、リスクを相当程度下げられる可能性があることを説明したい。

長期分散で確率を高める

ここでいう買付方法とは、予定資金を何回にも、できれば何年間

にも分けて投じていくことである。積立投資ならずとも、春夏秋冬の季節ごとに1回ずつ投資をしていく方法、あるいは株価が大きいく下がったときにだけ購入していく方法、などが考えられる。そしてこのような方法と絡めて、投資を5年以上の長期で計画実行できれば、最終的に投資成果をあげられる可能性はかなり出てくるだろう。

「お金が減るのは嫌だ」とは誰しも思うことであるが、問題はその度合いである。最終的にたとえわずかでも損失となつて終わることは断固として受け入れられないというのであれば、前記の話も通用しない。だが、ただ単に漠然とした不安から発している発言であれば、再考してもらうことは可能であろう。

③ まとまったお金がないからできないよ



のひと言は、よく投信販売のテキストにも出てきて「投資は少額からできることを説明するのが大切だ」と書かれていることだろう。もちろんそのとおりであるが、お客様と話をするときには、お客様の年齢とライフプランに結び付けていきたい。

つまり、当面の投資のゴールを何年先と考えると、それまでにどれくらいの資産を作りたいのかという目標から話を始めるのである。

ここでは、その希望額だけではなく、むしろ「投資によって資産形成を図ろう」として、逆に相場下落に足を引かずられ、計画が大きく狂ってしまうリスク」について話し合うことが大切だ。

小さな資金を少しずつ

これを防ごうとすれば、大きな

資金を一度に投資することが、どれほど危険であるかを理解してもらえる。私たちは、リーマン・ショックを含めた過去10数年のマーケットの変動を、見たり聞いたりして認識している。その中でも、投資資産が半分程度にまで下落してしまったという話をお客様から聞いているだろう。資金が大きければ、それだけダメージも大きく、財産形成の計画が台無しになるおそれも高いのである。

投資をこれから始めようと検討するお客様は、高齢というよりも子育て世代・リタイア前の世代が中心となる。まだまだ先が長く、着実に一步一步、投資を積み上げていくことが好ましい。そうした点から、小さな資金を少しずつ、何回にも分けて投資していくことが有益であることを説明したい。