

▼このように対応しよう



確実な方法で確保・準備するようアドバイスするのが望ましい。  
低リスクかつ簡単に引き出せない預金であれば、確実に必要な資金を準備するうえで合理的であり、スムーズな商品提案につなげることができ  
る。  
コロナ下でも、近い将来に絶対必要となる資金をしっかりと確保できる見込みが立てば、それだけでもお客様の不安を減らせるはずだ。

安を減らせるはずだ。  
**お客様の不安が減れば新たな提案も可能に**  
お客様の不安が減れば、心のゆとりが生まれ、担当者の新たな提案を聞き入れてくれる可能性も出てくる。お客様のニーズを聞き取りながら、多少積極的な提案でも、まずは声をかけるとよいだろう。お客様の収入減少の程度にもよるが、まだ余裕資金がある

具体的にいつ・いくら必要か確認しましょう。そのうえでどんな方法で備えるか一緒に考えてみましょう。  
そうですね

特に、興味はあるものの、実際に運用することには及び腰だったお客様には提案が響きやすい。新型コロナで収入が減っているからこそ、運用を始める機会であると伝えたい。コロナ下では景況と相場は必ずしも一致せず、このところは株価等も堅調に推移してきたことを伝えてもよい。もちろん、リスク許容度や余裕資金の度合いを踏まえ、お客様のニーズに合わせた制度や商品提案してほしい。

## ケース別

# コロナの影響を受けたお客様の相談にはこのように応えよう



個人のお客様が抱える悩み・相談にどうアドバイスすればよいか——よくある相談ケースを挙げ解説する。

### 相談 1

**Q** コロナの影響で収入が減って将来に不安があるのですが…



**A** まずは近い将来に必要なご資金を整理してみましょう



**本** ケースでは、まずお客様の「将来の不安」を

明確化する方向でアプローチするとスムーズだ。相談に対応する際の手順をみていこう。

お客様が将来に対して不安を持っている理由は、新型コロナによる収入減少もあるが、それによって自分自身の現状が分からなくなっていることも大きな要因と考えられる。現状を整理できていなければライフプランの見通しも立てられず、不安が募ってしまうのだ。

そこで担当者がまず取り組みべきことは、お客様の状況をヒアリングすることだ。例えば子どもの進学にかかる教育資金や、自宅のリフォーム資金など、近い将来、必ず使う資金があるのかどうかをヒアリングしよう。こうして聞くと、多くのお客様は近い将来に何らかの消費を伴うイベ

ントを控えていることが分かるはずだ。

ライフイベントが分かれば、それに伴う資金が「いつ」「いくら」必要なのかを明確にしてもらおう。もし、お客様自身で考えるのが難しい場合は、主なライフイベントと必要な資金のイメージや、家計のキャッシュフロー表の考え方を伝えるのもいい。将来の大きな支出を知るとともに、現在の家計の収支を整理し、一緒に考えるというサポートをしよう。

#### 確実に必要な資金は定期預金などで確保

必要資金が分かったら、それがコロナ下における大変な状況でも絶対に確保すべき資金であることをしっかりと伝えよう。お客様の現在の預貯金、収支状況を踏まえ、絶対に確保すべき必要資金は、定期預金や積立預金など安全