

運用に関する**知識レベル**は こんな**声かけ**で判断しよう

ここでは、まずお客様が運用や投資信託についてどのくらいの知識を持っているのかを判断する方法や声かけのポイントについて解説します。

佐藤彰コーチングFP事務所
キャリアファイナンス研究所代表
佐藤 彰

1

初めて提案を行うお客様には
どんな会話・対応から始めればよい？

投

信提案を行ううえでまず必要なのは「他の金融機関も含めた投資信託の投資経験」をヒアリングすることで。率直に「他の金融機関も含め、過去に投資信託をご購入されたことはございますか？」と聞いてみましょう。

投資経験がある場合は、どんな投資信託を過去に購入したことがあるかを確認しましょう。そうすることで、お客様が「どんなタイプの資産運用に関心があるか」がわかり、提案を行う際のヒントになります。

投資経験がない場合は、「投資信託という金融商品を知っているか」をヒアリングします。もし知っているのであれば、購入するうえで障害になっている事項があるかもしれません。ヒ

アリングの際に、そうした障害を払しょくすることも踏まえて会話を進めていくと、運用提案がしやすくなります。

2

運用に関する知識レベルは
どんな声かけで判断すればよい？

反対に、投資信託を知らないお客様であれば、投資信託の仕組みから時間をかけて丁寧に説明することが必要です。お客様の理解度をしっかり確認するため、そして、初めて投資を行う不安を解消するために、資料を見せながら対面で説明したほうがいいでしょう。

過

去の投資経験の有無のみで、お客様の運用に関する知識レベルを判断するのは早計です。投資経験があったとしても、過去購入した投資信託の商品性を十分に説明できなければ、「一定の知識レベルがある」とは判断できないためです。

したがって、「過去にどのような投資信託をご購入されたか教えていただけないでしょうか。」

か。それはどんな特徴のある商品でしたか？」というようにヒアリングしてみましょう。

この質問に対してある程度説明できていればいいのですが、うまく説明できていない場合は、知識レベルが低いと判断して、投資未経験のお客様と同様に丁寧な説明が必要です。

この場合に注意が必要なのは、お客様本人は過去に投資経