



拝見！ 隣のコンサル

企業内FP編 ー 第5回

節税メリットをきっかけに 若年層の運用ニーズを喚起

「雑談でお客様のニーズを引き出し、最適な商品を現状に見合った金額で提案することを心がけています」

千葉興業銀行鎌取支店コンサルティング課でマネープランナーとして働く井澤綾子さんは、自身がコンサルティングセールスを行ううえで心がけていることをこう話してくれた。

鎌取支店は、千葉県のほぼ中央に位置する千葉市緑区内、JRR外房線鎌取駅の駅前にある。営業エリアは隣の市にもまたがるほど広く、ニュータウン「おゆみ野」をはじめ、多くの新興住宅地があるのが特徴だ。この新興住宅地にお住まいの若年層のお客様や、昔からこの地域に暮らす地権者など資産家のお客様の運用、保険、相続など様々な悩みやニーズに応えているという井澤さん。では、具体的にどのようなニーズを掘り起こし、提案につなげているのか詳しくみていこう。



井澤綾子さん

千葉興業銀行 鎌取支店
コンサルティング課 マネープランナー



資産への「思い入れの強さ」で運用ニーズを図る

「同じ年齢・同じ預金額であっても、そのお金を『どう貯めたのか』によって、資産への『思い入れの強さ』は変わる」という井澤さん。例えば、60代男性で、資産の大半が「退職金」の方は、「長い間働いてきた結果、手にしたお金だから大事にしたい」という思いが強く、リスクをとった運用には消極的なマインドの方が多いそう。一方で、資産の大半が「相続で受け取ったお金」の方は、「せっかく親からもらったお金だし、どうにかうまく殖やせないかな」と運用に前向きな方が少なくないそうだ。

ただ、あまり信頼関係が築けていないお客様に対して、資産をどう貯めてきたかをいきなり尋ねても抵抗感が強まるだけ。その点、井澤さんは趣味や家族構成などの雑談から関係を構築していくという。

「お客さまと趣味の話をするために、自分が話せる話題につなげられるものはないかと、身につけていらいっしょやるものや、ご家庭内にあるものなどに目を配るようにしています」

趣味の話をする際、井澤さんがポイントにし

ているのが「場所」に関する質問だ。手芸が趣味という方には、「どちらで材料を買われているんですか？」と購入先を確認。また高齢のお客様との会話では、病気にに関する話題が出ることも少なくない。その際は、「どちらの病院に行かれているんですか」とたずねる。こういった「場所」をインプットしておくことで、ほかのお客様から同じ話題が出た際に、「〇〇に行かれている方が多いですよ」「△△は評判が良いみたいですよ」という「情報」を提供することができ、会話がはずむ。

そのほか、自身もスタジアムに通うほどのプロ野球・千葉ロッテマリーンズのファンだという井澤さん。土地柄、マリーンズファンの方も多いため、訪問先のお宅にグッズがあれば、「どなたのファンなんですか?」「昨日は勝ちましたね!」など野球のネタで距離を縮めることも少なくないそうだ。

さらに、訪問時に話した雑談の内容は、必ず覚えておき、次回訪問時にその内容を踏まえた会話からスタートさせているそう。こうすることでお客様は、「井澤さんは自分のことを覚えてくれていたんだ」と安心し、心を開いてくれるというわけだ。

モットー

諦めないでやってみる

落ち込んだときの対処法・ストレス解消法

あまり考えず引きずらないようにする

趣味

フラダンス（入行と同時に始め、今では週末に通って気分転換しています）
御朱印集め（お客さまから情報を聞いて車で県内の寺社を巡っています）

●Profile

いざわ・あやこ 2013年入行。旭支店を経て、2016年7月より鎌取支店。コンサルティング課のマネープランナーとしてお客様の悩みやニーズに応えながら、預かり資産推進のリーダーとして後輩の育成・指導や店内勉強会の開催にも取り組んでいる。