

本当にお客さまのことが 知っていますか？

これだけは外せない7つのヒアリング項目

お客さまからのヒアリングをしっかりと行うことができなければ、顧客本位のプランニングは成り立たない。基本の項目については、機会があればではなく、早い段階でヒアリングしておきたい。



収入

収入については、源泉徴収票や確定申告書などに記載された額面金額の把握から、実際の手取り額までをしっかりと把握しておきたい。ここは、その後の税金アドバイスにも大きく影響する部分である。また、不動産収入がある場合には、対象物件の状況についても詳細の確認が必要だ。収入は、現状だけでなく、将来の状況や退職金などについても確認しておきたい。ねんきん定期便をもとに確認するのも一考である。



支出

支出は全体の把握だけでなく、できれば基本生活費、住居費、保険料、教育費、その他の支出など、項目に分けて確認しておきたい。特に教育費や住居費は、今後の意向によって支出額にも差が生じ、資産形成のアドバイスにも影響するところなので、詳細を確認しておくことで最善のプランを提供したい。ただし、お客さま自身が総額しか把握できていない場合には、詳細の追求を行わず、わかるところからはじめるなど対応の切換えも必要である。



家族構成

お客さまのプランニングを行う上で、世帯の状況は欠かせない。現状だけでなく、今後出産や結婚・転職の予定があるかなど、将来のライフイベントについても確認する必要がある。また、同居している家族だけでなく、別居の親族などの状況についても確認が必要だ。特に両親や祖父母に関する情報は、将来扶養の必要があるのか、もしくは相続による資産移転が受けられるのかなど、できれば初回からヒアリングしておきたい。