

子 どもが都会に住んでいる高齢者が、地方には多い。「確かお子様は遠方にお住まいですよ」との声かけは、お子様が遠方にいるという確証を得たうえで行う。したがって、答えは「そうだよ」になる。多くの場合、お客様はお子様がいる場所も話してくれる。「そうだよ。東京にいるよ」といった具合だ。そこで、「東京ですか。それですと、なかなか帰省もされないのではないですか」と展開する。「そうですね」という答えもあるが、「お盆くらいかな」と「正月には帰ってくるよ」といった答えも多い。

POINT 子どもの帰省時に相続の話をするか聞き将来の不安から相続の話へ

昔 から「目の中に入れても痛くない」と言われるのが孫だ。そのため、孫の話や話を聞くと、高い確率で「孫自慢」になる。

暦年贈与の話に展開

「お孫さんはおいくつになりましたか」と聞けば、「来年、小学生だよ」とか「早いもので、もう高校生だよ」といった答えが返ってくる。それに加えて「この間、ランドセルを買ってあげたんだ」とか「行きたい大学があるらしくて、進学塾に通っているよ」という情報も聞かれる。

そこで、それぞれについて質問をする。「いまはランドセルを買う時期が早いそうですね」「最近は何指導が主

POINT 孫に関するお金の話が聞かれたら、暦年贈与などでの援助を提案

声かけ2
確かお子様は遠方にお住まいですよ



声かけ3
お孫さんはおいくつになられましたか



こんな声かけで相続関連ニーズを引き出そう

金指光伸 地方銀行OB

相続関連ニーズを引き出すための声かけ例を挙げ、想定されるお客様の反応を踏まえたトーク展開やアプローチのポイントなどを解説する。

声かけ1
ご無沙汰していましたが、お元気そうで何よりです



高 齢者の最大の関心事は健康とお金だという。

この声かけからは、健康の話題を引き出すことができる。シルバー世代のお客様の中には、訪問頻度の低い方も多し。そこで「ご無沙汰してしまいました」とか「お久しぶりです」といった言葉から入る。

この言葉が、「訪問間隔は空いてしまったが、あなたのことを忘れてはいませんでした」というメッセージとしてお客様には伝わる。

相続の話題に展開する

そのうえで「お元気そうで何よりです」と続ける。多少元気そうに見えないお客様でも、この声かけをする。なぜなら、元気そうなお客様であ

POINT 健康の話題で体の不調について聞けたら、相続の話題に展開

っても、この声かけに対して「いやあ、そんなことはないよ」という否定の反応をする方が多いからだ。

否定の反応が得られたら、「そうは見えませんが、どんな具合なのですか」などと聞く。病気であれ、認知機能の低下であれ、お客様は何らかの不調を感じているので、そのことを話してくれる。

そうしたら、「いまのうち」に相続対策などしておきたいとお考えではないですか」などと言って、相続の話題に展開するのだ。