

# 新NISAスタートから1年 顧客本位の投信アフターフォロー術

●リーマンショック以降の日経平均株価の推移



(出所) 編集部作成

過去の下落局面を例に、元の水準に戻るのが要した期間

バブルやリーマンショック、コロナショックといった過去の下落局面を例に、元の水準に戻るのが要した期間

# お客様のこんな不安には このように対応しよう

金指光伸 地方銀行OB

お客様が抱える相場・投信に関する不安を想定し、それに対するアドバイスや提案のポイントを紹介する。

1  
去年も大幅な下落があったし投信での運用は不安だな…

2  
024年8月5日、日経平均株価は過去最大となる4451円の下げ幅を記録した。1日の値幅の変動が1000円を超える日も珍しくなく、ジェットコースターのような相場が続いた。お客様がこの相場下落に起因する不安を口にするのも、無理はない。金融機関の担当者として、お客様からこのような不安を聞いた際に重要なのは、お客様に向き合う姿勢・態度と話の中身だ。担当者の多くは、長期・積立・分散投資の有効性を理解

している。過去の下落局面では狼狽売りの人が泣き、慌てず保有し続けた人、むしろその局面で買った人が笑った事実も知っている。しかし、お客様はそうではない。まずしなければならぬのは、お客様の不安に共感することだ。「そうですね。値動きが激しいから、心配ですよね」という言葉をお客様は聞きたいし、寄り添ってくれる担当者に資産の相談をしたいものだ。KYC（ノウ・ユア・カスタマー）なくしてお客様の

共感を示すだけでなく  
中身のある話をする

たとえ知識や経験が豊富で説明が上手な人であっても、共感がなければお客様からは選ばれない。お客様は担当者の姿勢や態度（アティチュード）を見ている。

では共感を示せば選ばれるかという点、そうではない。当然、話の中身がない人は選ばれない。「どんな点が不安なのか」と不安な気持ちを深掘りするのにも有効だ。お客様の保有する投資信託が世界株式フ

アンドで、「子どもの大学進学資金に思っているお金なので、減ってしまうのが不安」ということであれば、バランス型ファンドや債券ファンドへのシフトも不安解消の選択肢となる。このお客様がNISAで積立投資をしてい

間とその後の上昇について紹介する(図表)。過去においては、相場が大幅に下落しても元の水準に戻り、それを超えて上昇している。お客様が保有している投資信託の下落局面での下落幅と、元の水準に戻るまでに要した期間、その後の運用実績の説明が最も関心を持って聞いてもらえる。

年、積立金額が3万円だとしたら、720万円の元金は1233万円になる。あくまで過去の実績がこれからの20年間も続くという仮定の話だが、下落局面で売ってしまったら実現しない数字でもある。

長期の積立投資の  
メリットを訴求

金融庁のHPにある「つみたてシミュレーター」は非常に使いやすいので、お客様にお勧めしたい。例えば過去の運用実績が年5%で、お客様のこれからの運用期間が20

こうした話をきっかけに、不安なく投資を続けてもらうことこそが、お客様の最善の利益につながるのだ。

声かけのポイント!

相場下落を経験したお客様が、今後の相場不安を口にすることも無理はない。まずはお客様の不安に共感する姿勢や態度を示そう

共感した目的はお客様の不安点を深掘りしたり、本来の投資の目的を聞いたりしたうえで、長期投資のメリットを説明する

