

トーク台本1(かんたん版)

紹介者用・無料ヒアリング

目的:相続を売り込まず、将来や相続への不安と関心を確認し、家族ナビへつなげます。

① 導入

「今日は保険のお話というより、最近お客様からよくご相談いただく、将来のことについて少しお聞きしています。」

「今後のことで、何か少し気になっていることはありますか？」

② 共感

相手が不安を話した場合は、詳しく聞き出そうとせず、まず受け止めます。

「そうなんですね。」「そのようなことを気にされる方は多いですね。」「確かに気になりますよね。」

③ 相続への不安を確認

「相続について、何か気になることはありますか？」

または「相続について、今までご家族で話されたことはありますか？」

④ えんまんナビの紹介

「実は、ご本人やご家族のお考えを一人ずつお聞きして、専門家が相続の方針を整理する『えんまんナビ』という仕組みがあります。」

「保険のご相談とは別に、相続について、ご本人やご家族それぞれのお考えを整理しておきたい場合に利用できます。」

⑤ 関心の確認と橋渡し

「ご興味があれば、詳しい説明を聞いてみますか？」

関心がある場合:「それでは、詳しく説明する家族ナビをご紹介します。」

注意 聞かないこと

- 誰に多く相続させたいか
- 遺言を書いた方がよいか
- 財産がいくらあるか、どこにあるか
- 兄弟姉妹や家族の関係が良いか悪いか
- 相続方法についての助言