

最新

データ & 保障 トーク

ニーズ喚起に
役立つ！

生保営業の現場ではデータを利用することがよくあるだろう。ニーズを顕在化させるときや提案の根拠を説明するときなどに、データを使うと成約率は変化する。そこで今回は、「家計・生活設計」「教育費」「医療費」「人生の終わり」の四つのカテゴリーで、ニーズ喚起に役立つ最新データとその対象、目的、トーク例を紹介しよう。

※ここで紹介したデータおよびトークの無断転載を禁じます。

保険ビジネス研究所

平成4年設立。「だれにでも成果が上がる方法」を基本方針に、保険販売のコンサルティングを手掛ける。保険販売に関する書籍の出版、執筆のほか、各種研修を行う。また、ホームページ上で、販売ツールを紹介するなど幅広い分野で活躍中。

<http://www.hobiken.co.jp>

今回は、データを活用した保障トークを紹介しますが、まず、その前にデータを使う際の留意点をいくつか紹介しましょう。

保障の提案では、各種のデータを見せながら説明することが重要です。保障は目に見えないため、必要性や必要額をお客さまに納得してもらうためにデータを活用します。訴求力の高いデータを選ぶことが、直接成約率に影響します。

保障セールスにとって訴求力の高いデータを活用することは大変重要なのですが、現実には、同じデータを使って同じニーズを喚起しているつもりでも、担当者によって結果に差が出ます。その原因は、もちろん基本的なトークのスキルの差にありますが、それ以外として、**データの出し方、データを提示する前のアプローチの仕方に原因がある**ケースも多く見られます。

例えば、あるデータを出して「これをご覧ください。こういう状況ですからこの保障が必要なのです」と言うのと、データを出す前に「このごろ、こういう話をよく聞きませんか？ 実はこれは少々深刻な問題でして、知らなかったではちょっと困る状況になるかもしれません」と言ってから、おもむろにデータを出し、「これをご覧ください…」と言うのとでは、おのずと結果が違ってくるということです。

データを出してからの説明（トーク）は同じであっても、

出す前のトークが違えば結果は違います。お客さまに「聞きたい」という気持ちを起こさせてから、データを提示した方が効果的です。

もう一つ気を付けたいことは、**データを提示してからの説明をあまり長くしないこと、難しく説明しないこと**です。データを使うことが好きな担当者は、理詰めで説明しすぎる傾向があります。お客さまに聞く態勢ができていればそれも良いのですが、保障の話は聞く態勢を作ってもらうまでが大変です。理詰めの説得は、上手にできれば説得力が高まりますが、気を付けなければ、ともすると高慢に受け取られやすく、お客さまは「諭なぐさされている」ような感覚に陥ります。「なぜ、そんなことまで言われなければならないんだ」と思われてしまったら逆効果です。

自分のプランがいかに正しいか、いかに根拠があるかという、自分のプランを正当化するためのデータ活用ではなく、お客さまに加入するという行動を起こさせるためのデータ活用だということを、今一度、認識しておきましょう。

一番注意すべきことは「**分かりやすく親しみやすい言葉や言い回しを使う**」ということです。

次ページから、保障提案に活用できるデータとトーク例を紹介しています。日ごろの営業活動で参考にしていただければ幸いです。

家計・生活設計

データ①わたしたちの収入の行方→消費支出→

内訳

対象：全年齢

データを提示する 前 トーク例

自分に合った保険や共済に入りたいと思ったときには、まず、自分の家では生活費がいくらかかっているのかを、ザッとでよいですからつかんでおくことが大切です。

例えば、毎月使っているお金の中で、どうしても必要なお金がいくらで、あれば使いたいお金がいくらで、別に使わなくてもすむお金がいくらなのかを、つかむということです。

保険や共済は緊急時の金銭的な手当てですから、まずは、削ることができないお金、どうしても必要なお金の手当てを基本にプランニングします。

〇〇さんのお宅では、削ることができないお金は月にいくらぐらいありますか？

…と言われても、すぐには分からないですよね。分からないのが普通です。そんなことは考えずに生活している人の方が普通です。わたしもこの仕事をする前まではそうでした。

でも、自分に合った保障プランを設計するためには必要なことですので、ちょっと一般的なデータを見てみましょう。

データを提示した 後 トーク例

ここに、「わたしたちの収入の行方」という勤労者世帯の1カ月あたりの平均のデータがあります。

これによりますと、月の実収入の平均が52万4,542円、そのうち、税金や健康保険、公的年金の掛け金が8万4,081円、生活費は合計32万5,823円で、内訳は食費が…（1項目ずつゆっくりと読み上げ、お客さまが自分の家と比較する時間的余裕を設ける）、それからローンの返済などが3万9,642円、預貯金や保険、株などに7万4,996円だそうです。この中で、削れないと思う費用はどれでしょうか？

いかがですか？ 〇〇さんのご家庭の場合は、どうしても必要なお金は月にいくらぐらいになりますでしょうか？

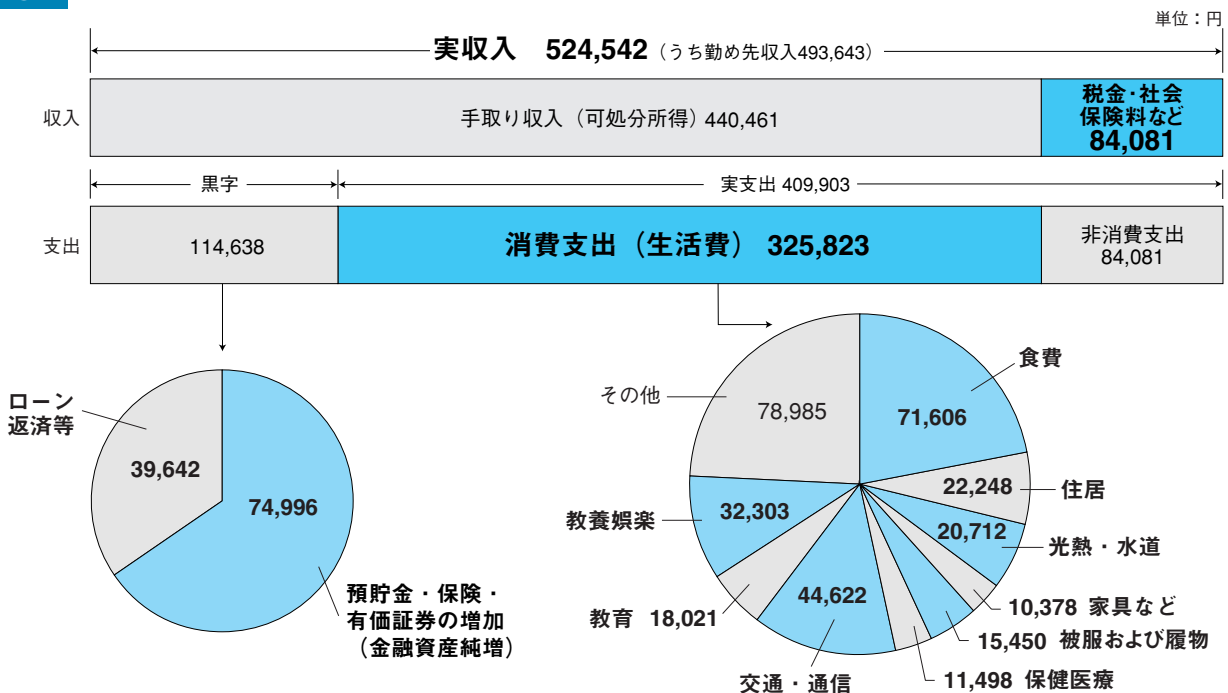
データ②年齢別にみた貯蓄の目的

対象：20～40代

データを提示する 前 トーク例

保険や共済は、長い間掛けるものですので、保障のプランニングでは将来のことを予測することも必要になります。今必要な保障、近い将来必要な保障、そして高齢になった時に必要になってくる保障、こういったものをバランスよく考え

データ① わたしたちの収入の行方（月平均額、勤労者世帯）



注：農林漁家世帯を除く。

総務省「平成15年 家計調査年報」