

NEWSLETTER

VOL.3
2021.MAR

【寄稿①】～「顧客本位の業務運営」の幅広い捉え方～

平成29年に金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」が提言され、当時の私は資産運用アドバイスに携わる者として、提言された原則自体に対して抽象的な印象があり、どのように行動していくべきなのか悩んだ記憶があります。

山田 勝己氏
(CSアセット株式会社 代表取締役 会長)



それから4年程度が経過し、手探りながら私自身にも何となく落とし込むことができつつあります。もちろん正解は無いにしろ、金融業界全体が同じ方向に向きつつあるのは大変喜ばしいことあります。

私のようなIFA法人経営者の中には、顧客本位の業務運営と企業業績という点が相反するイメージをお持ちの経営者もいらっしゃるかもしれません、前者を追い求めることが自然と後者に繋がる時代が来ると思っておりますし、逆に前者が最低限実行できていなければ、業界から淘汰される時代も来ると思っております。

弊社は将来的に運用アドバイスだけで対価を頂くよりも、包括的なサービスに対して対価を頂くような経営を目指しております。ある運用会社のアンケート結果では、お客様の満足度は運用成果よりも、その他の部分で満足していることが分析されています。顧客本位というのは幅広いですが、我々はその他のサービス環境を充実し、お客様にトータル的に満足していただくことも顧客本位ではないかと考えております。

具体的には、保険、不動産、税金、M&Aはもちろんのこと、介護や医療、教育、健康、趣味等の分野でも幅広くお客様に貢献できると思います。よくIFAの説明で欧米では医者と弁護士とIFAが必要であるというお話を聞きますが、決して別々に考える必要はなく、それぞれと連携してサービス提供できれば理想であると思います。やはり、運用アドバイスだけのサービス提供では、マーケット環境で数字の明暗がハッキリと表れ、お客様の満足度も大きく左右されることになります。他方、お客様がその他の分野で満足していただければ、運用結果だけお客様の満足度が大きく左右されることは少ないと思います。実際に前述したアンケート結果では、お客様は数字で表れる運用結果より、数字で表すことができない別の部分で満足される傾向が強いようです。顧客本位の業務運営というのは手数料の引き下げだけではないと我々は考えており、困った時には何でもFAに相談できるサービス環境をお客様に提供することも顧客本位の業務運営と考えております。

外部からの質問で「御社のターゲット顧客層は？」とよく聞かれることがありますが、恥ずかしながら弊社はターゲット顧客層を明確にしておりません。サービス提供内容は違いますが、超富裕層から資産形成層までお断りする理由がありませんし、資産形成層はシンプルなアドバイスで時間を掛ければ、過去の日本国民が体験してきた結果より良くなると考えるからです。ただし、前述したようなサービス環境を低コストで弊社だけで整えることは決して容易ではありません。そのような中で昨年、FA協会が発足したことは弊社としても幸運でした。個々の業者では限界がありますので、多くの良質な会員が集まり、知識・情報を共有すれば大きなメリットがあります。そのためには会員数の増加が必要かもしれません、行動力は若い方々には負けない自信がありますので、そのような点で協会に貢献できれば幸いです。



書名：ニュータイプの時代

著者：山口周氏

発行元：ダイヤモンド社

萩野 琢英氏
(ピクテ投信投資顧問株式会社 代表取締役社長)



私の働くピクテという会社は 1805年に設立されて以来、資産運用の目利きとして多くの富裕層ファミリーと深いお付き合いをしてきました。目利きには投資環境の変化に合わせて最適な資産を厳選するという役割に加え、時代とともに変化するファミリーのニーズに寄り添う感性が必要とされます。顧客に寄り添うという点から、今の日本の資産運用ビジネスには、ニュータイプの思考・行動様式が必要であると考えています。

かつてのように、顧客とのコンタクトを頻繁に重ね、情報を提供することで資産運用ビジネスを拡大することができた時代は終わり、“新しい何かを提供することが必要な時代だ”と多くの人は感じていると思います。この新しい時代の到来は、低金利といった市場の変化のみならず、我々自身を取り巻く生活環境の変化が影響し、人々の求める価値が変容してきていくことが背景にあると考えています。現代の日本で資金に余裕のある人々は、生活に必要なありとあらゆるモノやサービスをほぼ手にすることが出来ています。特に 50代の人々は 20代のころにバブル経済、世界一豊かな社会を経験しており、そのような恵まれた生活をしてきた日本人はかつて存在したことがないと言えましょう。

一方、彼らの親世代である 80代の方々は、戦後の貧しい時代にモノやサービスが不足した経験をしたため、ある種の飢餓感から、“買いたい、儲けたい”という基本特性を有していました。このため、金融商品というサービスへの購入意欲も非常に高く積極的であったのです。しかし、高齢化により彼らの多くは資産運用をやめ、その資産は次の世代に継承され始めました。物質的な欠乏という問題がほぼ解消された世界で育った彼らの価値観は、その親の世代とは全く異なります。にもかかわらず、金融機関は以前と全く変わらない手法で彼らと付き合おうとしているのです。

この本は、既にオールドタイプと化した金融村の思考・行動特性から、みなさんを解き放つきっかけを与えてくれる一冊だと思っています。

【協会活動紹介】～設立初年度を振り返って～

早いもので、昨年1月に協会を設立し、4月より活動を本格化させてから 1年近くが経ちました。コロナ禍が吹き荒れる中での船出となりましたが、会員の皆様のご支援の下、停留することなく、着実に前進出来ているものと思っております。

協会では、昨年5月に開催した社員総会において、令和2年度の事業計画として、以下の7項目を掲げました。

水野 清司事務局長

(一般社団法人ファイナンシャル・アドバイザー協会)



- ① 協会の体制固め（規程の整備、会員審査体制の整備、ホームページ構築など）
- ② 会員の営業実態の把握・見える化（正会員の運営状況のモニタリング、指標化）
- ③ 会員の専門性向上（研修・カンファレンスの実施など）
- ④ 会員の認知度向上（ホームページの活用など）
- ⑤ 他協会との連携（広報、研修、情報収集などの連携・協働）
- ⑥ 会員の業務支援（採用や資金調達などのノウハウ共有、士業や営業ツールの紹介など）
- ⑦ 会員間の情報共有（市場動向や法制度などの情報共有、各会員の活動状況の紹介など）

事務局としましては、全ての項目に取り組めたものと認識しておりますが、とりあえず方向性を確認した程度に留まった項目もあります。

現在、理事と事務局において、令和3年度の事業計画案の策定を進めています。基本的には、上記7項目の取組深化を掲げる予定ですが、特に「他協会との連携」や「会員の業務支援」などに、より積極的に取り組みたいと考えております。

さて、4月より事務局スタッフが変わります。私(水野)と出久根が退任、日証協 OBの入木氏が事務局長として着任し、派遣会社スタッフが彼をサポートします。過去1年間、会員の皆様には、事務局運営で多々ご不便・ご迷惑をおかけしたことと思います。この場をお借りしてお詫び致します。最後になりますが、皆様の益々のご活躍をお祈り致しますとともに、引き続き、協会事務局を応援して頂きますよう、宜しくお願ひ申し上げます。

【3月のお知らせ】

2021年3月31日 _新規入会者のお知らせ【3月】 (2021.3.31更新)

2021年3月24日 _2021年3月12日開催_『第1回【会員限定】セミナー』～顧客高齢化ニーズに寄り添う 金融商品販売のあり方～講演の模様(資料・動画)掲載について

2021年3月23日 _3月5日開催_第7回営業支援ツール分科会動画および資料の掲載について

2021年3月23日 _3月17日開催_第4回研修分科会動画および資料の掲載について

2021年3月23日 _日本経済新聞朝刊 金融経済面(3月23日付。7ページ目)に当協会に関わる記事が掲載されました。

2021年3月4日 _3月30日(火)に、協会主催の「第2回セミナー」を開催致します。

2021年3月4日 _2月5日開催_第6回営業支援ツール分科会の動画【約38分】および資料掲載について

【編集後記】

春分も過ぎ、日増しに暖かくなってきました。首都圏でも緊急事態宣言が解除され、マスクは欠かせないものの、少しずつ外に出る機会が増えてきました。

3月号では、CSアセットの山田会長より、顧客本位のあり方についての考え方のヒントをお示し頂きました。また、ピクテ投信投資顧問の萩野社長よりは、200年以上に渡り、時代の変化に合わせた最適な資産の厳選やニーズを把握する感性を磨いてこられた同社内でも推奨する、「オールドタイプ」からの脱却のためのエッセンスの詰まった書籍をご推薦いただきました。

水野事務局長よりは、今年度の振り返りと、活動への支援を頂いた皆様への感謝の意を申し上げておりますが、その中でご案内の通り、私(出久根)も3月末を持って退任致します。1年間ありがとうございました。みなさまの益々のご発展をお祈り申し上げます。(事務局 出久根智子)



一般社団法人
ファイナンシャル・アドバイザー協会
The Financial Advisors Association of Japan