

## 【寄稿①】顧客本位の業務運営とIFAに求められること

2017年(平成29年)3月、金融庁より「顧客本位の業務運営に関する原則」が公表されました。「顧客本位の業務運営に関する原則」の目的は、金融審議会に設置されたワーキング・グループでの提言を踏まえ、金融事業者が顧客本位の業務運営におけるベスト・プラクティスを目指す上で有用と考えられる原則を定めるものです。



森永 和良氏

株式会社名南財産コンサルティング  
マネージャー

「顧客本位の業務運営」と聞くと、難しく考えてしまいますが、「顧客第一主義」「カスタマーファースト」「常にお客様の立場に立って考える」などと同義であると考えます。当社の所訓(経営理念)の中には「自利利他」という言葉があります。これは正に「顧客本位の業務運営」に通じる考え方です。

「自利利他」は、天台宗の開祖である最澄の「自利トハ利他ヲイフ」に由来する言葉です。利他(他者のために何ができるかを考える)が、自利(自らの幸福や自己実現)につながると解して、当社ではこうした理念のもと、日々の業務に取り組んでいます。このように考えると、顧客本位の業務運営と同義の企業目的を掲げて事業活動をされている金融事業者も多く、決して難しい考え方ではないと感じます。

今後の課題は、金融事業者が打ち出した取組方針が、形式的な目標やスローガンだけに終わらないよう、より具体的な取組方針の策定や社内での取組方針の共有・浸透を高めることにあるといえます。また、自らの取組みを客観的に評価し、取組みを公表し、その内容を顧客に分かりやすく説明できることが必要です。

当社は、税理士、弁護士、司法書士、社労士などの士業をはじめとした専門家集団である名南コンサルティングネットワーク(以下、名南CN)の一社として、顧問先の財産コンサルティング業務を行っています。

具体的には、IFA業務以外に、保険、不動産、ライフプランニング、相続、事業承継の相談対応を行っています。

顧客からの要望は様々です。相談や課題の解決には、一専門家の業務の範疇ではカバーできないことや、異なる専門家の視点が必要とされることが多いといえます。また、各専門家が各々の意見を伝えるだけでは、顧客は戸惑います。そのため、基本的価値観を共有した名南CN内の専門家と連携して、顧客の課題解決に取り組めることが当社の強みとなっています。

具体的には、IFAとして顧客から資産運用に関する相談や課題の解決を求められますが、先述した通り、顧客からの要望は様々で多岐に渡ります。単なる資産運用相談だけでなく、資産運用の目的やライフプランへの影響を踏まえた上での提案を希望されます。こうした場合、単に資産運用の提案をするのではなく、税務、法務を捉えた総合的な財産コンサルティングを提供することで、真の顧客本位の業務運営に繋がると考えています。

金融商品の手数料無料化競争が進み、他社との差別化が難しくなっていきます。こうした時代であるからこそ、資産運用業務においては、顧客一人一人のニーズに応じた提案やオーダーメイドの対応が必要になるでしょう。また、資産運用の領域に留まらず、ライフプランに関わる相談・課題に対して、多角的な視点を持った解決方法を提供する必要があるでしょう。顧客本位を突き詰めて考えると、IFAに求められる役割はもっと大きくなるでしょう。今後、IFAの存在感は更に増していくと考えます。

## 【活動報告】 第5回セミナー“さらに顧客本位の業務運営を浸透、定着させるためには”

FA協会では 9月9日に第5回セミナーを開催し、「さらに顧客本位の業務運営を浸透、定着させるためには」をテーマに、遠藤元金融庁長官による基調講演のほか、遠藤氏を含む 5名の方々によるパネル・ディスカッションを実施しました。



中桐 啓貴理事長  
GAIA株式会社 代表取締役社長 兼 CEO

遠藤氏は、「世界でいちばん大切にしたい会社」（ジョン・マッキー/ラジェンド・シソーディア著：翔泳社）の一文を紹介され、「企業のパーパス（存在目的）を全メンバーで共有することが大切であり、それを実行するときの指針として、顧客本位の業務運営があるのではないか。」と仰っていました。即ち、いきなり顧客本位の業務運営の話をするまえに、自分たちの存在意義を見つける必要があるということかと思えます。飲食業であれば、お客様の「美味しかった」という一言で存在意義を感じるでしょうし、メーカーであれば、その製品を使っているユーザーからのフィードバックがあります。これに対し、資産運用業の場合、往々にして結果が出るまでの時間が長期に渡るため、お客様よりのフィードバックで存在意義を感じる機会が乏しくなりがちです。その結果、短期的な売り上げなどが目的化してしまいやすくなります。原点に戻り、自らの存在意義を考えることの重要性を改めて感じました。

楽天証券の楠社長は、「私たちは、結果にはコミットできないが、プロセスにはコミットできる。『ネット証券に口座を開いたものの、具体的に何をしたら良いのか分からない。』といったお客様に対し、適切なプロセスを通し、最善のアドバイスを提供して頂きたい。」と仰っていました。また、セゾン投信の中野会長は、「アドバイザーの重要な役割は投資家の行動のコーチングである。非合理的な行動をしてしまわないようにお客様に寄り添って頂きたい。」と仰っていました。

このプロセスは、現在 FA協会では研修項目として提供している“ゴールベースプランニング”に通じるものがあります。即ち、

- ① お客様とその家族の人生の包括的なゴールの設定
- ② ゴール実現のためのプラン策定
- ③ ソリューションの提案と実行
- ④ ゴールの進捗確認、追加、修正等のための継続レビュー

私たちは、この4つのプロセスを継続的にお客様に提供（コミット）していくことが、お客様の長期的な満足に繋がっていくと思っております。

だいたく投資ビレッジの山田社長は、「お客様に有益なサービスを提供し、それを社会やお客様から承認されることが大切である。その客観的事実として、顧客本位の業務運営や共通 KPIがある。」という意見を述べられました。

モデレーターを務めた金融ジャーナリストの浪川氏よりは、「資本市場におけるダイナミズムとは、商人道を突き進むことである。商人道は、自由だから何をしても良いということではなく、自由と規律を持つことが必要である。また、顧客本位と利益の追求は二律背反するものではなく、その2つを両立できるのが商人であり、そこに創造性が発揮されるべきである。」とのアドバイスを頂きました。また、僭越ながら私からは、「利益相反を排除するための1つのビジネスモデルとして、フィーベースが有効だ。」という話をさせて頂きました。

このセミナーの様子は、FA協会の会員専用ページに公開しており、会員の皆様は、いつでもご視聴頂けます。(右記 URL からのご視聴可能です。 <https://vimeo.com/600914312/bd5d562c0d>)

日々ビジネスを行う中で、時として方向性を見失う、あるいは、短期的な思考に陥ることがあるかと思えます。この動画のご視聴が、改めて進むべき道について考えるきっかけとなれば幸いです。



向かって左から、浪川氏、遠藤氏、中桐氏、山田氏、楠氏、中野氏(2021年9月9日撮影)

#### 【9月の協会ホームページ会員向け掲載情報】

- 9月28日掲載\_2021年9月27日発行の『ファンド情報』に、当協会吉永理事の「日本のIFAビジネス」に関する寄稿文が掲載されました。
- 9月15日掲載\_9月9日開催\_遠藤元金融庁長官ご登壇による第5回セミナー「～さらに「顧客本位の業務運営」を浸透・定着させるためには～」動画の掲載について
- 9月 8日掲載\_「第4回認知度委員会」議事録の掲載について
- 9月 8日掲載\_8月25日開催\_第1回ゴールベースプランニング基礎スキル研修動画の掲載について
- 9月 1日掲載\_「第3回認知度委員会」議事録の掲載について

#### 【編集後記】

本9月号では、株式会社名南財産コンサルタンツのマネージャー森永和良様から「顧客本位の業務運営と IFAに求められること」と題して投稿をいただきました。また、協会の中桐啓貴理事長より第5回セミナー「さらに顧客本位の業務運営を浸透、定着させるためには」についての活動報告がありました。事務局では会員の皆様からのご寄稿をお待ちしております。

秋の涼風とともに幸多き日々を迎えられますようお祈り申し上げます。

(事務局 澤岨あゆみ)