

▼理事からのメッセージ▼

「手数料ゼロ化」の時代を生き抜くために自覚すべきこと

太田智彦

SBIグループは、創業当初からお客さまの利益を最優先する「顧客中心主義」の理念を貫き、インターネットを基盤とする革新的な技術を積極的に活用することで、真にお客さまの立場に立った金融商品・サービスの提供に努めています。

そのような中、弊社は設立以来「顧客中心主義」というグループ理念のもと、ネットとリアル融合をテーマにグループの中でも数少ない対面営業を専業とする金融事業者として業務に邁進してまいりました。弊社は、こうした取組みをいっそう強化・徹底していくため、「顧客中心主義に基づく業務運営方針」を策定するとともに、当該方針に基づく取組状況等を取りまとめ定期的に公表し業改改善に努めています。

さて、今下期からネット証券主導による「手数料ゼロ化」の流れが加速することになりました。いわゆる「ゼロ革命」によって、対面証券会社においては顧客層の高齢化や口座数の減少が一段と進み、対面営業の苦境も浮き彫りになってくることでしょう。日本人はアドバイス自体には報酬を支払わないといわれていますが、これからの対面営業はアドバイスの付加価値をお客さまに認めていただかなければ手数料を支払っていただけない時代が到来することになるでしょう。

弊社はそのような環境変化にも機敏に対応し、収益の多角化を図り安定した経営基盤を確保することは当然のこととして、アドバイザーの質の向上を促し対面営業のアドバイスの付加価値を高めることがより重要になると考えています。

このようにお客さまとアドバイザーの関係性そのものが付加価値の源泉となる中、営業員の意識改革や研修を積むことで営業員一人ひとりの質を向上し均一化を図ることにより、AI やダイレクトチャネルでは代替できない対面営業のアドバイスの付加価値を高め、アドバイザーがお客さまから真に必要とされ頼りにされる存在となるよう努めてまいります。

12月1日には当協会主催の第4回FAカンファレンスが開催されます。少子高齢化等をはじめとする社会構造や経済環境の変化を受け、国民一人ひとりが資産形成・運用を行なう必要性が高まる中、アドバイザーの役割は単に金融商品の仲介を行なうのみならず、各人がライフステージに応じた資産計画の策定や資産関連の総合的なアドバイスにより、その目標達成に向けた実行支援までも行なうことが求められていると認識して

います。

当協会は、わが国の金融商品仲介業の登録者を対象とする団体であり、金融商品仲介業者は小規模な事業者が多く経営基盤も盤石とは言えませんが、小規模がゆえに特定の顧客チャンネルに特化したビジネスモデルを構築し独自の顧客本位の業務運営を貫徹できるメリットも備えていると思っています。当協会の正会員が自ら率先してお客さまの負託に応えられるアドバイザーとなるよう努めるとともに、本カンファレンスを通じて、わが国の金融商品仲介業者に当協会の目指す理念や方向性を訴え、当協会の理念に共感した一人でも多くの同胞に入会いただくことを期待しています。

以上