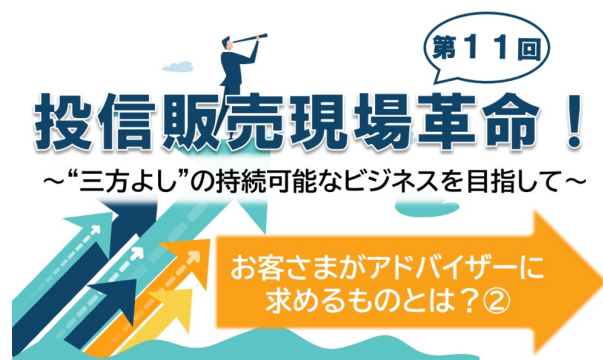


連載



～“三方よし”の持続可能なビジネスを目指して～

今回は、私たち未来資産形成ラボで行った資産運用のアドバイスに関するインタビュー調査の結果についてご紹介しました。今回はその内容を踏まえて、お客さまの満足度を高めるための有効な打ち手について考察してみたいと思います。

差別化された情報の提供

第一の打ち手は、差別化された情報の提供を心掛けることです。調査では、WEBを主な情報源として活用する方へのインタビューも行い、「自分に特化した具体的な個別アドバイスは得難い」との回答がありました。一方でアドバイザーに対しては、「他行で取引をしている商品のリスク水準の説明や、その商品が自分自身に合っているかのアドバイスまでももらえてありがたかった」、「自分が好みの商品を理解してくれていて、専門的な知見から選択肢を提示してくれるので信頼している」といったように、政治・経済動向も踏まえ専門的な知識を基にした納得感のある個別提案により自らの資産が増えていくことを期待する傾向がうかがえました。本コラム第7回「当てにいかない投資にマーケット知識は必要か?」(11月18日号掲載)でもお話しした通り、このような情報提供のためにもやはり、ベースとなるマーケット知識は必要不可欠です。お客さまご自身の嗜好や目標に沿ってカスタマイズされた提案・助言は、何より差別化された情報となるはずであり、満足度の向上に大きく寄与するものと思われます。

資産運用のゴールの明確化

以前に本コラムでもお話ししましたが、資産運用を始めるにあたっては必ず何らかの目

的があるはずです。ところが調査結果では、資産運用のゴールを明確に持つ方が非常に少ないという現実が明らかになりました。「海外クルーズや旅行といった豊かで楽しい老後生活を送りたい」といった漠然とした憧れがあったとしても、いつまでにいくらぐらいの資産が必要といった明確なゴール設定が十分にできていない訳です。お客さまご自身が気付いていないため、皆さんがお客さまの曖昧なゴールを明確化するサポートを行い、これを実現するために最適なポートフォリオを提案できれば、お客さまにとって満足を超える感動につながるはずです。またゴールを明確にすることは、マーケットの動きにかかわらず中長期にわたって資産を増やすための運用を可能とするでしょう。これが第二の打ち手です。

誠実な対応

三つ目の打ち手は、お客さまへの誠実な対応です。前回のコラムでもご紹介しましたが、お客さまは皆さんが「投資の基本的な知識やリスクを分かりやすく解説し、自分にとって最適な商品を提案してくれた」、「他の金融機関での取引を含めて自分のポートフォリオ全般の見直しをしてくれた」ことに大きな満足を感じているとの事例が示されました。ごく当たり前のことかも知れませんが、ただ単に商品提案を行うだけではなく、お客さまの考えや悩みに寄り添ったソリューション(解決方法)を提供するためにも、誠実で丁寧な対応を改めて徹底してほしいと思います。

実利性と情緒性の両立

今般の調査結果で最も興味深かったことは、お客さまは実利性(資産が増えること)と情緒性(自分の考えを理解して寄り添ってくれる感覚)の両方がケアされている場合に、アドバイザーに対して非常に高い満足度を感じている傾向があるという点でした。「困りごとに寄り添った最適なアドバイス」こそ、お客さまが最も求めているものなのです。

(執筆:りそなアセットマネジメント
未来資産形成ラボ所長 南川 久)