

オリジナルテキスト

なぜ銀行員は預かり資産セールスをするのか？

スライド1 「預かり資産セールスを行う意義」

金融機関にとって、預かり資産セールスには大きく3つの意味があります。収益への寄与、人材育成、社会的使命です。それぞれ詳しく説明していきます。

スライド2 「①収益への寄与」

まず、「収益への寄与」です。現在、金融機関の収益環境は厳しい状況に置かれています。その原因は大きく2つあり、「法人融資の伸び悩み」と「金利低下」です。アベノミクスによって、上場企業の業績は好調であるものの、その恩恵が地方の中小企業まで及んでいないといえます。リーマンショックの後遺症、バブル崩壊時にバランスシートが傷んでしまった経験もあるため、借入金を増やして設備投資をする動きが少なくなっています。

こうした背景もあり、数少ない「貸せる企業」の奪い合いが起きています。その結果、金利の引下げ競争が起き、融資による収益を圧迫しています。加えて、平成28年2月にはマイナス金利が導入され、法人融資だけでなく、住宅ローンを中心とした個人ローンでも低い金利が適用されています。

融資分野で落ち込んだ収益を、投資信託や生命保険の販売による収益で補うことが期待されているのです。

スライド3 「②人材育成」

2つ目は、「人材育成」の観点です。これまで、テラーは来店されたお客様の用件を伺い、それを正確・迅速に事務処理し、気持ちよくお帰りいただくことが主な業務でした。それが今では、「お客様の悩みや不安を聞き、それに対する解決策を考え、提案する」といった業務が加わっています。そのことで、付加価値の高い仕事が新たに創出され、それを担う「マネーアドバイザー」や「ファイナンシャルアドバイザー」などの行職員が生まれています。

この分野では、女性が活躍するケースが多く、それがモチベーションアップにつながって

います。

スライド4 「③社会的使命」

3つ目が「社会的使命」です。地域金融機関は、地域の企業と、地域に住んでいる人の役に立つために存在しています。デフレ経済が続く中、多くのお客様は将来の生活設計にかかるお金に関して不安を抱えています。その不安は預かり資産を活用することによって、解消できたり軽減したりすることができます。

地域の方々が抱えている不安を解消するという社会的使命を果たすためにも、預かり資産を積極的に提案しなければならないのです。

スライド5 「一番大事なものは…」

預かり資産セールスを行う意義について収益への寄与、人材育成、社会的使命という観点から説明しました。

この中でも一番大切なのは、社会的使命です。金融庁が掲げるフィデューシャリー・デューティ（顧客本位の業務運営）の中でも、「顧客の最善の利益の追求」が求められています。預かり資産の増強は、収益源としての位置づけがあることは事実ですが、販売手数料の目標達成が主目的になってはいけません。

お客様の悩み解決に全力で取り組んだ結果として「収益」が付いてくるという考え方が大切なのです。