

「お客さまにとっての最適なチャネルで、価値あるコンサルティングサービスを」

株式会社 北國銀行 執行役員 マーケティング部長
株式会社 FDIalco 取締役執行役員 RIA部長
藪野 秀章



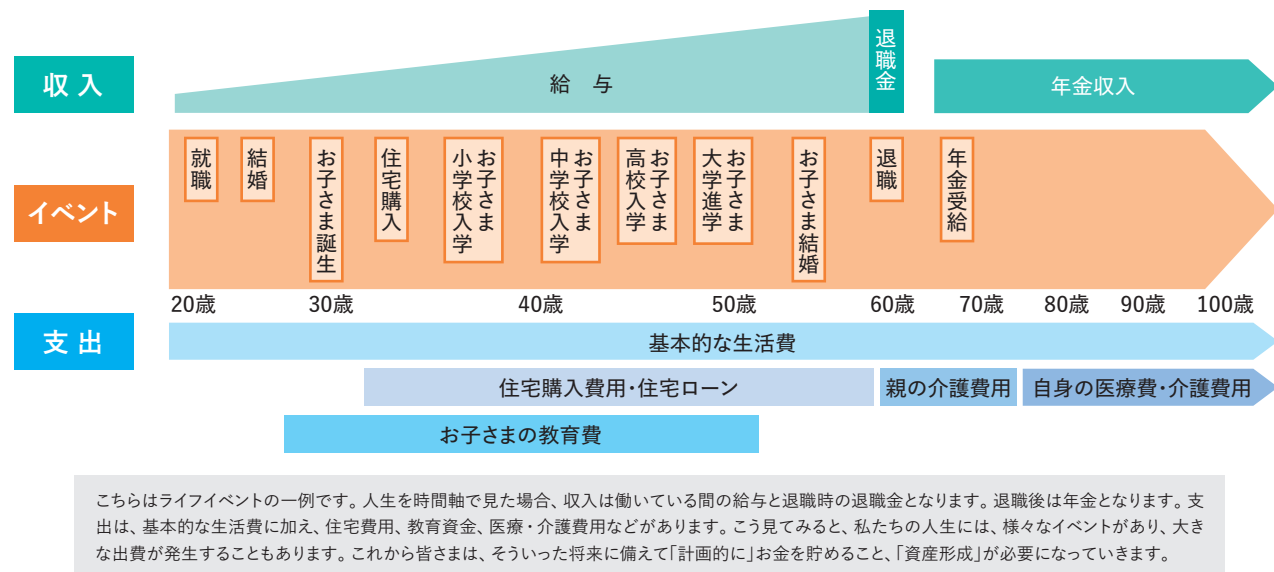
個人向けコンサルティング

ライフステージに応じたアドバイスとサービス提案

私たちは、これまで「銀行起点」から「お客さま起点」のビジネス体制への変革を目指し、営業ノルマ廃止、担当者のマインドセットの転換、投資信託の購入手数料全商品無料化、長期的な目線での積立や分散投資を中心とした資産形成に適したファンドの導入、お客さまの相続への不安を解消する遺言信託兼営業業務の開始などに取り組んできました。

当社グループでは個人顧客へのサービス提供に際しては、まず

はお客さまの夢や目標をもとにしたライフプランから考えます。そこから現状を見える化し、お客さまと共にライフイベントを検討し計画を立てて考えていきます。現代では、お客さまの価値観は多様化しており、お客さまの数だけライフプランや夢・目標に向けた解決策が存在していると言っても過言ではありません。一人ひとりのお客さまと向き合い、お客さまのそれぞれのニーズに対し最適な提案、アドバイスを実施するため、当社グループでは質の高いコンサルティングサービスの提供を行い、また、お客さまの人生に繋がり続けていくために3つの「タッチ」によるコミュニケーション体制の構築を図っております。



価値ある有料コンサルティングサービス

当社グループでは、お客さまのライフプランに基づいた質の高いコンサルティングサービスを有料で提供しています。

近年、金融商品は日々進化する中で、他業種の商品同様コモデ

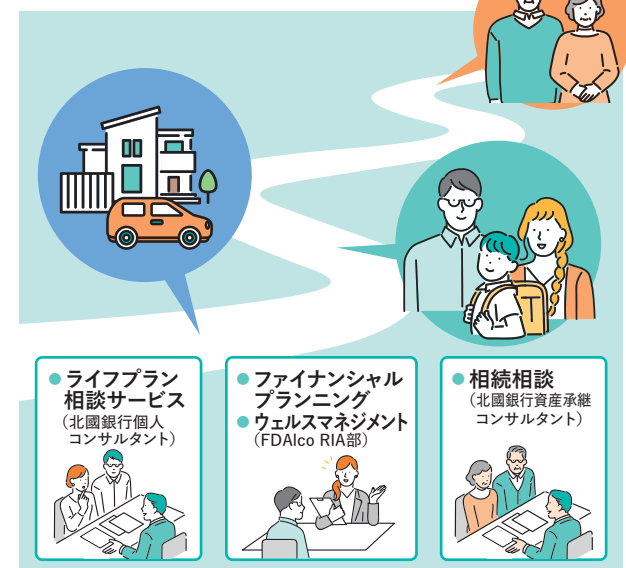
ィティ化が進展し、手数料の低下が進んでいます。特に投資信託のインデックスファンドを中心に信託報酬率引き下げ競争が激化しており、これからもその傾向に変化はないと思われます。従来から日本の金融業界全般で行われている商品手数料から営業体制を維持するということが今後は難しくなっていく方向に

あります。これからは、価値あるアドバイスを提供し、その対価としてのコンサルティングフィーによる収益モデルを構築することで、お客さまにとって役に立つサービスを受けられる環境を整えていくことができると我々は考えています。またサービスを提供する側としても、お客さまからのフィーに対する厳しい目に耐えうよう、高いクオリティや価値を向上させる取組みを継続的に行うということも、質に対してプラスに働くと考えております。このような持続可能なビジネスモデルを構築するためにも、当社では様々な有料コンサルティングサービスを取り揃えております。

例えば、家計・貯蓄・老後等ライフプランに対して不安を感じている個人のお客さまには、ライフイベントを整理しお金に関して安心して暮らせるようアドバイスを提案する有料の「ライフプラン相談サービス」を提供しています。家計収支の現状分析をするとともに、今後どのような人生を送りたいかをイメージし、課題を共有し、どのように実現していくかを一緒に考えます。さらに高度かつ中立的なアドバイスを求める方には、当社グループのFDIalcoによる資産運用や相続に関するサービス「ファイナンシャルプランニング」を提供しております。また法人オーナーに対しては、個人の資産運用、相続、法人の事業承継を対象としたサービス「ウェルスマネジメント」を提供し、個人・法人の両面から課題を抽出し、解決に向けて行動しています。法人オーナーが検討すべき課題は多岐にわたり、部分的な対策だけでは全体最適につながりません。抽出した課題解決策の策定ならびに優先順位の設定が、事業の安定、ファミリー全体の安心につながる取組みとなります。

シルバー層に対しては、当社の資産承継コンサルタントが高い専門性と豊富な経験に基づき、「遺言信託」による相続対策のみならず、実際に亡くなられた時の「遺産整理業務」等、人生伴走型のコンサルティングにも取り組んでいます。

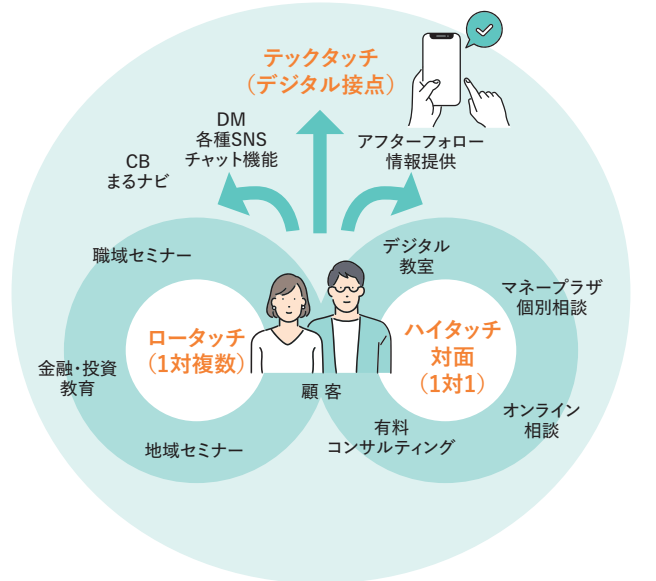
多様化する顧客ニーズに対応するため 質の高い有料コンサルティングサービスを提供



3つのコミュニケーション ～テック・ロー・ハイタッチ～

デジタルチャネルにリアルチャネルが包含され、その中でお客さまが起点となり、お客さまのタイミングで適切なチャネルを選択できる状態を我々は目指しています。

3つのコミュニケーション(トリプルループ)



●テックタッチ

すべてを包含する「テックタッチ」では、便利なデジタルサービスをセットにした「LIFE+」や、非対面で店舗同様の手続きサービスを可能とする「北國まるごと窓口ナビ」等、いつでもどこでもサービス利用が可能である世界を構築しています。「北國まるごと窓口ナビ」では、無担保ローンの申込～契約・支払い機能をリリースする等、順次サービスを追加しております。このデジタル取引で収集したデータを分析し、お客さまの役に立つ提案や情報提供等、カスタマーサクセスにも努めております。

●ロータッチ

リアルチャネルでの複数のお客さまを対象とする「ロータッチ」にて、専門チームによる職域セミナーや休日セミナーの実施により、時間的制約や1対1での対面には抵抗がある方等とコミュニケーションをとっております。コロナ禍を経て急速なデジタル化により来店されるお客さまは減少しています。そのような中、取引先企業の職域で実施する職域セミナーは、資産形成層である勤労者との接点がとれる重要な機会です。職域セミナーにおいては、資産形成マインドの醸成や資産形成に資するサービスやLIFE+などデジタルサービスの紹介等、我々のサービスを広げるチャネルとして大いに活用しています（昨年度資産形成セミナー630回開催、参加人数約6,600人）。また別の切り口として、企業の従業員へ福利厚生の一環として、企業側の要望に応じたテーマでの有料開催も

実施しております。企業向けには「職場つみたてNISA」や「法人FPサービス」の取扱いを開始し、より一層お客さまの満足度向上につながる取組みを実施しております。



NISAの活用方法をテーマにしたセミナーを開催(2024年6月)

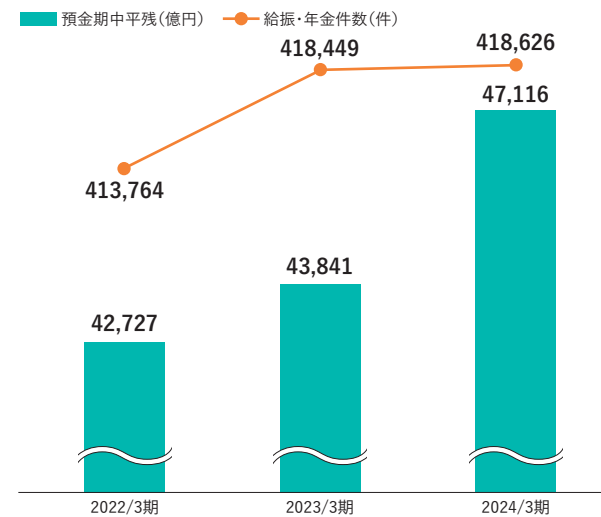
●ハイタッチ

リアルチャネルでの1対1でお客さまと深く対話する「ハイタッチ」では、通常のコンサルティングやアドバイス、また先述の質の高い有料コンサルティングサービス等を提供しております。またビデオ通話機能を使った遠隔地とのオンライン相談も実施しております。お客さまの考え・気持ちを深掘りし、顕在ニーズのみならず、潜在ニーズを掘り下げ、ソリューションを提供しています。

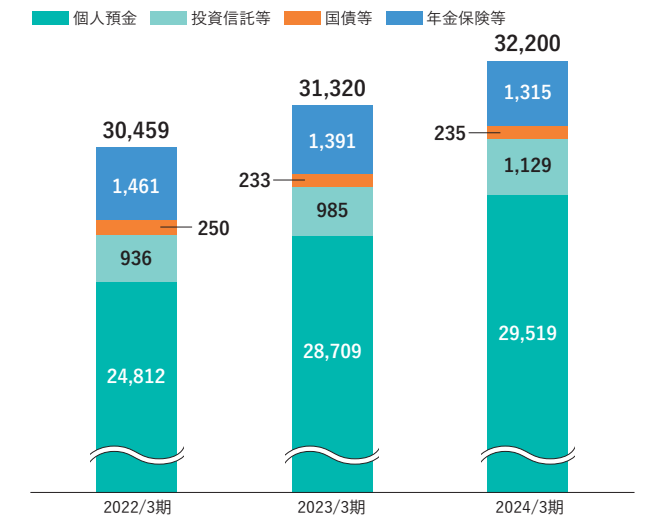
以上、3つのコミュニケーションのトリプルループにてお客さまと常に繋がりを続けてまいります。すべてはお客さまの生活が豊かで便利になり、安心して暮らしていただけるよう、これからも各種サービスの提供、コミュニケーションに努めてまいります。

参考データ

預金期中平残・給振・年金件数推移



個人預り資産残高の推移(億円)



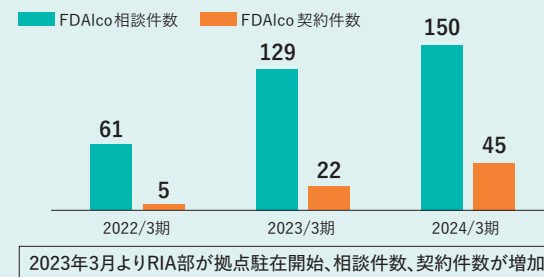
〈TOPICS ①〉お客さま本位を徹底し、お客さまの意向に沿った、お客さまにとっての最善の解決策を中立の立場から提案します。

現在、お客さまの価値観は多様化しており、ライフプランや夢・目標の実現に向けた解決策はお客さまごとに異なります。このようなお客さまの多様なニーズにお応えしていくために、包括的なアドバイスを中立的な立場から行うビジネスモデルの構築を目指し、2021年に「株式会社FDアドバイザリー」(2023年に「株式会社FDAlco」へと商号変更)を設立しました。FDAlcoの特長は、自らは金融商品を販売せず、アドバイスに特化し、そのアドバイスへの対価としてお客さまから手数料をいただくというビジネスモデルにあります。これにより、利益相反の可能性を排除し、お客さまにとっての最善の利益を追求する、真のお客さま本位のサービスが実現できると考えております。

FDAlcoは、ライフプランを起点とした、資産運用、資産承継、事業承継に対する全体最適のアドバイス、お客さま個人はもちろんご家族全体の課題解決のためのサポートを行っています。そのために、お客さまが直面する課題に真摯に向き合い、分析や見解のクオリティを高めていくことが何より

も大切であると考え、投資助言の特質を理解した高い専門性を持った人材の育成に努めております。また、各分野に特化した北國FHDのグループ会社との連携を通じて、様々な角度から課題の検証・検討を行い、より付加価値の高いサービスの提供を目指してまいります。これからもお客さま本位のアドバイスを通じて、お客さまの豊かな生活の実現、地域の金融リテラシー向上と地域経済の活性化に貢献してまいります。

FDAlco相談件数・契約件数



2023年3月よりRIA部が拠点駐在開始、相談件数、契約件数が増加

〈TOPICS ②〉外貨建て保険の販売に対する考え方

北國銀行では保険商品の位置づけを資産運用を目的とするものではなく、保障(そなえる)や相続対策(のこす)を目的として活用すべきものと考えています。「資産運用を目的としない」のは、手数料のコスト負担を考えると効率の良い運用方法ではないと考えているためです。

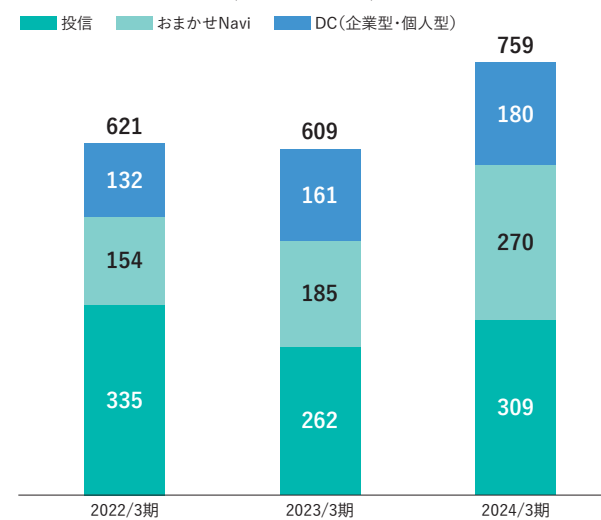
その目的において、為替リスクを有する外貨建て保険を選択するのは、以下2点の理由から合理的な理由は乏しいと考えており、2020年以降の販売実績はございません(なお、

2024年3月末現在、既存契約先の運用損益は全てプラスとなっております。

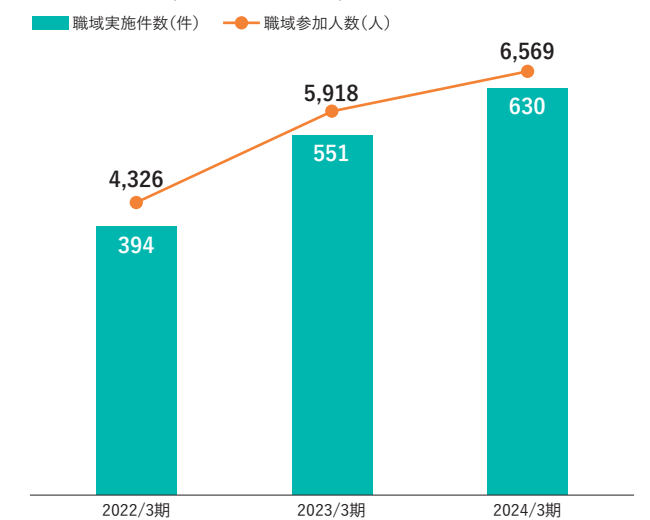
① 保障(そなえる)の対象とするべき経済的損失に対して、為替変動により受取金額が変動すると、十分な金額をお受け取りできないおそれがあります。

② 相続対策(のこす)を目的とする場合、為替変動により受取金額が変動すると、確実な暦年贈与の計画が立てられなくなるおそれがあります。

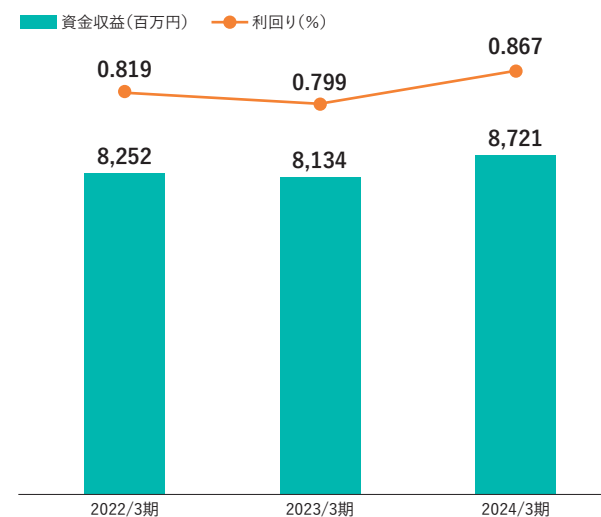
投信・おまかせNavi・DC(企業型・個人型)の毎月の積立額推移(百万円)



職域セミナー(資産形成テーマ)の実施回数および参加人数



消費者ローンの資金収益および利回り推移



消費者ローン貸出残高(億円)

