

未来をひらく GBA

多くの金融機関がゴールベースアプローチ（GBA）の考え方を旗印に掲げるようになったが、現場では「ツールの画面をなぞるだけ」の形骸化や、一部の優秀な担当者に依存する属人化に直面している。GBAを単なる掛け声に終わらせず、組織全体で均質な営業品質を保ち、持続可能な収益基盤として定着させる「実装」を果たすためには、ITツールの存在を前提とした三つの要素が不可欠となる。

一つ目は「対話の型化」である。金融機関が陥りやすい最大の“わな”は、

シミュレーションツールを「操作する作業」に終始することだ。

従来の商品スペック説明に慣れた現場は、目標をヒアリングする曖昧な問いかけに強い心理的抵抗を感じる。そこで必要なのが、ツールを会話のガイドとして組み込み、顧客の将来目標や必要な資金を自然に引き出す対話の「型」を組織全体で共有することだ。ツールに会話をリードさせ、行員の「聴く技術」を体系的に補完することで、担当者の経験やスキルに左右されない質の高いコンサルティングを

GBAの実装戦略

平準化できる。

二つ目は「伴走の視覚化」である。GBAの真価はサービス契約時のみならず、契約後の継続的なフォローアップにこそ存在する。相場の急落時やライフイベントの発生時に、ゴールに対する現在の達成率や、積立額や引出額の変更・目標時期の調整といった具体的な改善アクションが一目で伝わる可視化基盤が必須となる。

フォローすべきタイミングや提案の選択肢がシステム側から自動で提示される仕組みを構築することで、売却後

の放置を防ぎ、誰が担当しても一貫した伴走価値を提供できるようになる。

三つ目は「プロセスの評価」である。営業品質の安定化を阻む最後の要因は評価体系だ。短期的な販売手数料のみで評価される環境下では、手間のかかるGBAツールは現場から敬遠されてしまう。

ツールを活用したヒアリング数や改善提案の実施率といった「行動プロセス」を正当に評価し、預かり資産残高の積み上げを成果指標（KPI）とする評価体系へシフトすることが、行員の行動変容を促す鍵となる。

GBAの実装とは、現場の努力に依存する精神論ではない。優れたデジタルソリューションの上で「対話の型化」

「伴走の視覚化」「プロセスの評価」を三位一体で機能させることだ。外部のプラットフォームを積極的に活用し営業品質を安定させることこそが、地域金融機関が「顧客の人生の伴走者」として勝ち残るための条件である。GBAは、顧客の実現したい夢や目標とともに目指す仕組みであり、ポートフォリオは手段に過ぎない。この本質の実装によって、地域金融機関の未来はひらく、と確信している。

日本資産運用基盤 事業本部執行役員 直井 光太郎