

## IFAビジネスの可能性と課題（第3回）～IFAこそが提供し得る付加価値～

掲載日：2019/06/24

### 資産運用サービスに求められる本質的付加価値

過去2回の本連載でこれまで述べてきたように、投資信託をはじめとする主要な資産運用商品がコモディティ化するなか、資産運用サービスの付加価値ポイントは顧客接点でのコミュニケーションに移行しつつある。この顧客接点でのコミュニケーションとは、単に顧客にとって最適な商品を提案するのみならず、顧客のライフステージに応じた資産計画を策定するとともに、その計画の実行を継続的にサポートするファイナンシャル・アドバイザー的な機能を意味している。

また、この資産計画の策定や実行の継続的サポートが意味するものは、決して顧客と接する機会でのみ行うコミュニケーションという、表層的なものではない。例えば、定期的な面談を基本とする関係の顧客向けサービスであっても、サービス提供の前提となる顧客の状況や社会環境の変化、金融市場の動向、資産計画の実行に用いる商品の運用状況等は常に変動するのが普通であり、資産運用サービスの提供者側はこうした情報を常に把握し、顧客それぞれにカスタマイズした形で提供できるようにしておかなければならない。

顧客接点という付加価値のアウトプットの機会のみならず、それ以外の機会も含めて継続的に情報を収集し、整理・カスタマイズするインプットおよび加工のプロセスまで含めて、顧客接点でのコミュニケーション付加価値が求められつつあるということを改めて認識すべきであろう。

### 行き過ぎたロボアドバイザー脅威論

改めて資産運用サービスに求められるこうした本質的付加価値を捉え、さまざまな情報の収集や加工、提供といった情報処理技術こそが重要であることから、資産運用サービスの将来は全てロボアドバイザーのような情報技術（IT）を結集したものに集約し、足もとではヒトの介在は必要ないとする言説も散見される。いわゆる、IFA業界からの視点でいう「ロボアドバイザー脅威論」である。

確かに、付加価値を創出し、顧客に提供するまでの一連のプロセスは、ITを活用し得る範囲が非常に大きく、正確性や客観性、網羅性という意味でも、そのコストを低減するという意味でも、ヒトの介在をなるべく排除した方が良質かつ安価なサービス提供につながり得るといっては異論の余地が少ない。

一方、顧客の資産計画の策定の起点になるゴールの設定や優先順位付けなど、顧客の側からの情報インプットのプロセスは特にそうであるが、利用者となる顧客側に一定以上の金融リテラシーが必要となる場面は少なからず存在し、金融専門性を有するヒトの介在は今後も排除しきれないだろう。ゴールベースの資産計画の策定においては、顧客の側もまだ自身の希望や心理的制約が明らかになっていないことも多く、共感などを通じた手触り感のあるサポートはツールの改善だけでは対応できないと思われる。

即ち、対面チャンネルでヒトをサービス提供の主体としつつ、ロボ・プランニング・アドバイザーなどを活用することによって、その付加価値の充実が達成されることがひとつの理想的な流れであろう。

### 既存の大手金融機関の構造的限界

一方、ヒトによる資産運用サービスの提供を考えた場合、大手金融機関に比べたIFAの差別化ポイントや優位性はどこにあるのだろうか。

大手金融機関による顧客本位の業務運営の取り組みを否定するつもりはないが、現状の資本構造やビジネスモデル等を考えると、その実現には構造的な限界があることは認めざるを得ない。例えば大手金融グループの場合、グループ内に資産運用会社等を抱えており、完全なオープンアーキテクチャーでの提案商品の選定は事実上困難であることも多い。また、雇用形態が多様化しているとはいえ、転勤や異動も頻繁に行われるため、長期的に顧客やその家族と伴走することをサービスとして確立することが難しいという限界もある。

もちろん、大手金融機関がその強みとする資本力や組織力を最大活用し、ITを活用した高品質なツール等を開発し、顧客の体験価値を向上させるといのは十分にあり得ることである。ただし、資産運用サービスに求められる付加価値を上述のように顧客の資産計画の継続的な実行支援と考える場合、本質的な対応にはなり得ないことが懸念される。

### IFAこそが追求し得る真の顧客本位のサービス

これに対し、IFAは金融商品取引法に定めるところの金融商品仲介業者として、複数の委託金

### おすすめコンテンツ



[IFAチャネルの未来を探る](#)



[米国投信ビジネス 2000兆円の深層](#)



[IFA取扱ファンド販売額ランキング（証券会社別）](#)

融商品取引業者と契約することにより、完全なオープンアーキテクチャーの構築を通じた最良商品方針（ベストプロダクトポリシー）の充足が可能な立ち位置にある。また、基本的には異動や転勤がなく、顧客に伴走するアドバイザーとして長期的な関係を築くことも可能である。

資産運用サービスに対する顧客の期待が、プロダクトの枠を超え、提供者との関係やコミュニケーションに寄せられる今、IFAが本質的に有するこのような優位性が評価されているのである。

- ・当サイトの掲載情報は、あくまでも投資判断の参考としての情報提供を目的としたものであり、将来の成果を示唆あるいは保証するものではありません。
- ・投資先の投資信託において別途運用管理費用（信託報酬）が発生する場合があります。
- ・当サイトに掲載しているファンドに関するレポート、販売用資料の記事、運用報告書等の資料情報及び市場に関する情報は運用会社様または投資信託評価機関様が自らが掲載した情報となりますが、資料の利用に関連して発生した一切の損害について何らの責任も負いません。
- ・当サイトに掲載しているファンドに関するシャープレシオ、価値情報は、三菱アセット・ブレインズ株式会社が信頼できると判断した情報源から入手した資料作成基準日または評価基準日現在における情報を基に作成しておりますが、当該情報の正確性を保証するものではありません。また、三菱アセット・ブレインズ株式会社は、資料の利用に関連して発生した一切の損害について何らの責任も負いません。

#### 協力・協賛企業



[運用会社を検索する](#)  
[一般ページ](#)  
[お問い合わせ](#)

[運用会社レポート](#)  
[プライバシーポリシー](#)  
[サイトマップ](#)

[お役立ち情報](#)  
[運用会社](#)

