

預かり資産営業に役立つ 金融庁「顧客意識調査」のポイント

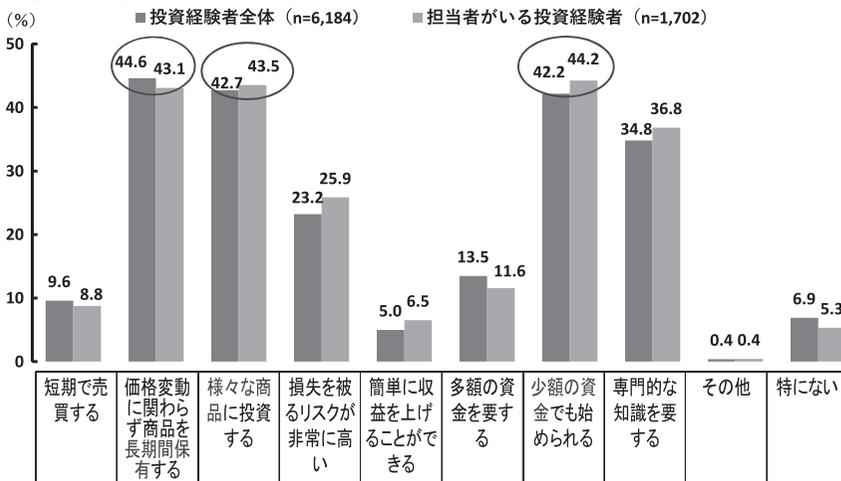
金融庁は、金融機関の顧客の資産運用における行動や金融機関の取組みに対する評価を確認すべく顧客意識調査を実施し、6月末に「リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果」を公表した。本稿では、併せて公開された「顧客意識調査生データ」を使って分析した結果も参考にしながら、資産運用についての考え方や提案やフォローアップに対するニーズ、金融機関に対する満足度などについて考察した。

長澤 敏夫

1 資産運用についての考え方

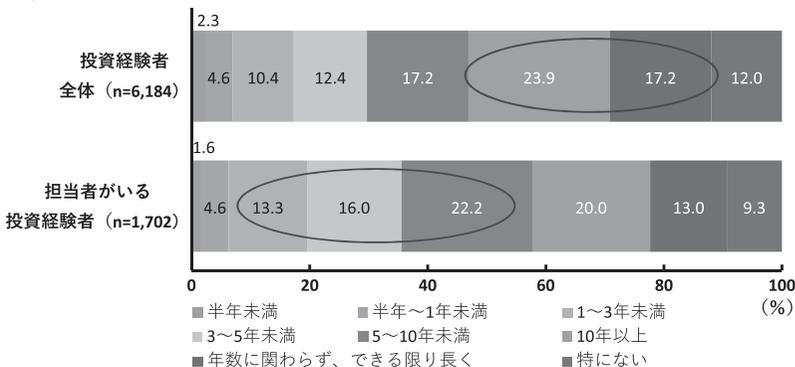
「資産運用」という言葉に対するイメージを問う質問では、投資未経験者では、「専門的な知識を要する」、「損失リスクが高い」といった、従来と変わらない回答が多い一方、投資経験者では、金融機関の担当者がついているか否かに関係なく、「長期保有」、「様々な商品への投資」、「少額資金でも始められる」といった回答が多く、資産運用の王道「長期・積立・分散」の考え方の浸透が感じられる結果となっている（図表1参照）。また、運用期間に関するイ

図表1 資産運用に関するイメージ



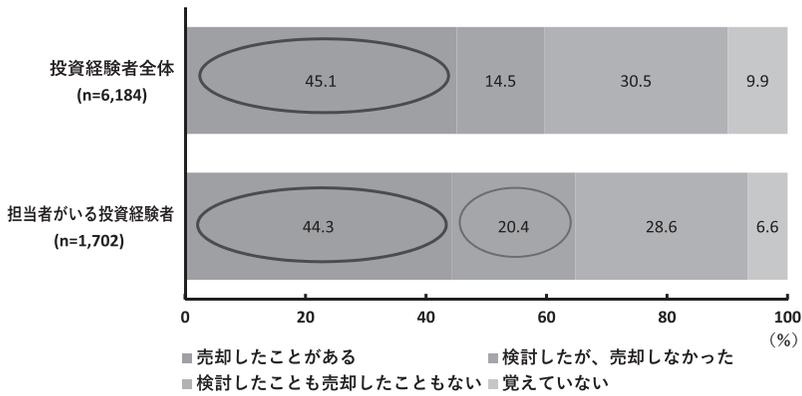
また、「10年以上」と「年数にかかわらず、できるだけ長く」が合わせて4割以上、担当者がいる回答者にイメージについては、投資経験者全体で見ると、「10年以上」と「年数にかかわらず、できるだけ長く」が合わせて4割

図表2 運用期間に対するイメージ

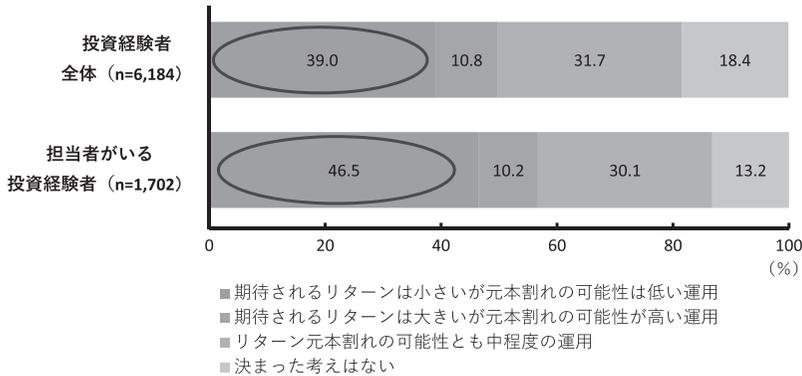


限ってみると、投資経験者全体に比べ短いゾーンの比率が高くなっているが、いずれも5年以上が過半を占めており、短期的な収益を狙ってテ

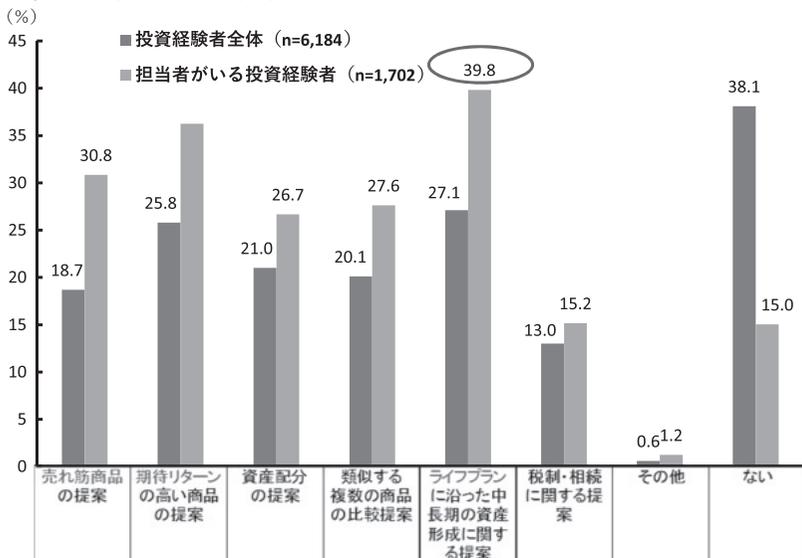
図表3 保有商品の売却経験



図表4 リスク・リターンについての考え方



図表5 希望する提案内容



「マ型投資信託を乗り換えていくような投資家層とは違った顧客の多さが目を引く結果となっている（図表2参照）。しかしながら、こうした投資経験者の中にも、長期投資

の考えを持ちつつ、保有商品に評価益が出た際、思いがけず売却したことがあるとの回答者が5割弱いたとのことであった。このうち、担当者がいる人については、売却経験

のある比率はほぼ変わらないが「検討したが、売却しなかった」比率は高い結果となっている（図表3参照）。この背景として、担当者が売却を勧めたが本人の意思で

売却しなかったのか、本人に売却意向があったが、担当者のアドバイスで売却を止めたかは分からないが、長期投資の考えを持つ顧客に対して、定期的なフォローアップをす

ることで、顧客に長期投資の

重要性や効果を確認する機会が生まれ、投資イメージに沿った行動のサポートにつながる可能性があると、金融庁のモニタリングレポートでもフォローアップの重要性を指摘している。

次に、リスク・リターンのかえり方であるが、いずれも、ローリスク・ローリターン志向が4割前後を占め、ハイリスク・ハイリターン志向は1割に止まった(図表4参照)。

ただし、保守的な運用といっても、顧客は預金金利プラス1%程度をイメージしている場合もあれば、リスクは取りたくないが高いリターンをイメージしている場合もある。具体的な数字や価格変動を示したグラフ等を用いたヒアリングを通して、顧客の投資に対する考え方やリスク許容度についての理解に繋げていくことが重要ではないか

と思われる。

2 金融機関からの提案やフォローアップに対するニーズ

リスク性金融商品の購入にあたって、金融機関からどのような提案を受けたかという質問に対しては、投資経験者全体では「提案を受けた内容はない」が最も多かったものの、担当者がいる回答者では、「ライフプランに沿った中長期の資産形成に関する提案」が最も多い結果であった。それ以下は「期待リターンの高い商品の提案」、「売れ筋商品の提案」が続き、ライフプランを踏まえた提案への期待が高い一方、儲かりそうな流行りの商品の提案を期待する顧客もまだまだ多いことも垣間見える結果となっている(図表5参照)。

リスク性金融商品の購入後にフォローアップを受けたこ

とがある回答者は、投資経験者全体では2割に止まるも、担当者のいる回答者に限ってみると6割であった(図表6参照)。ここで、通常、担当者がつくるのは、一定の預かり資産を持つ顧客で定期的なフォローアップを受けていると思われるが、残りの4割が受けていない、または、覚えていないと回答しており、担当者としてはフォローアップを行っているつもりが、顧客には十分伝わっていない可能性がうかがわれる。

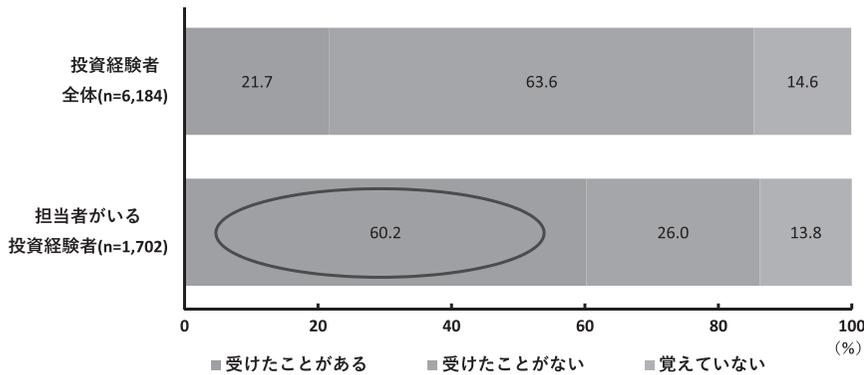
こうした中、フォローアップを受けた人のうち、有益と感じたとの回答が約9割、非常に有益であり、対価を支払うに値するサービスと感じたのは約3割とのことだ(図表7参照)。モニタリングレポートの表現では、「3割に止まる」となっているが、個人的には、アドバイスの対価を支払うことに慣れていない日

本において、3割いたというのは評価に値することかと思われる。特に、年代別に見て、資産形成を始める世代、住宅や教育資金を考える世代、退職後を考える世代などの、20代、30代、50代が平均以上に高かったのは非常に興味深い結果といえる。

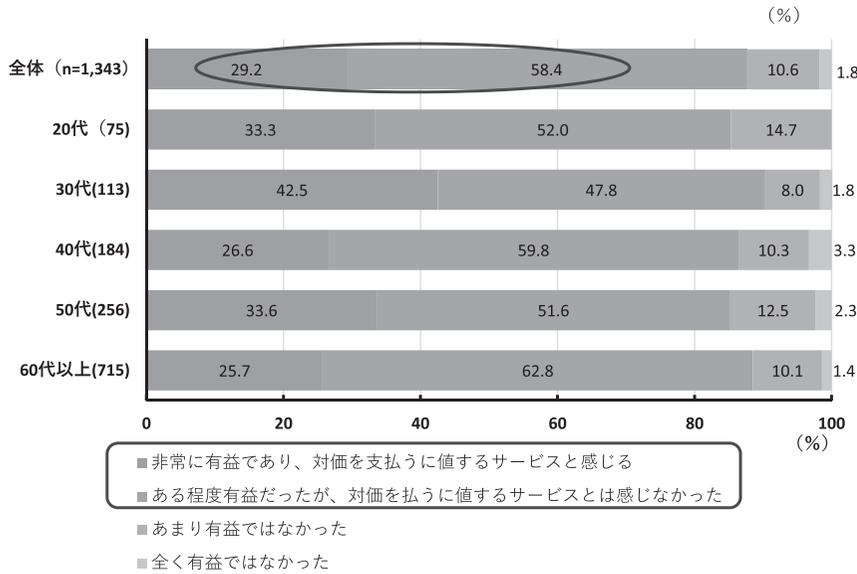
次に、投資未経験者の資産運用アドバイスニーズについて見てみると、「もし、あなたの立場に立ってアドバイスをしてくれたり、手続きをサポートしてくれたりする人がいたら、リスク性金融商品を購入したいと思いませんか」という質問では、全年代平均では、25%が「購入したいと思う」と回答したのに対して、20代では約5割が、30代では約4割であり、他の年代と比べ割合が高い結果であった。

また、「もし、動画やチャットボット、ロボットアドバイザー等により、手続きや資

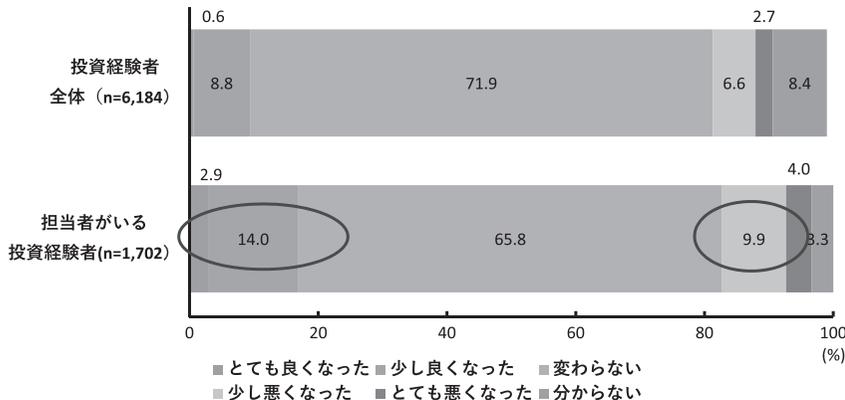
図表6 フォローアップの有無



図表7 フォローアップは有益か 年代別



図表8 金融機関の対応の変化



資産運用に関するアドバイスをサポートを金融機関が行うサービスがあったら、リスク性金融商品を購入したいと思いませんか」との質問に対しては、

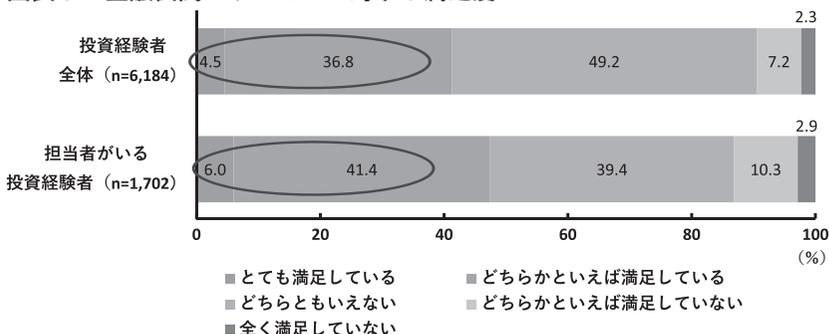
「購入したいと思う」との回答割合が低く、若年層において、どの年代においても、前のサポートしてくれる人がいる場合の投資意向に比べ、

3 金融機関に対する満足度

でも人によるアドバイスを求める傾向が強いことがうかがわれた。

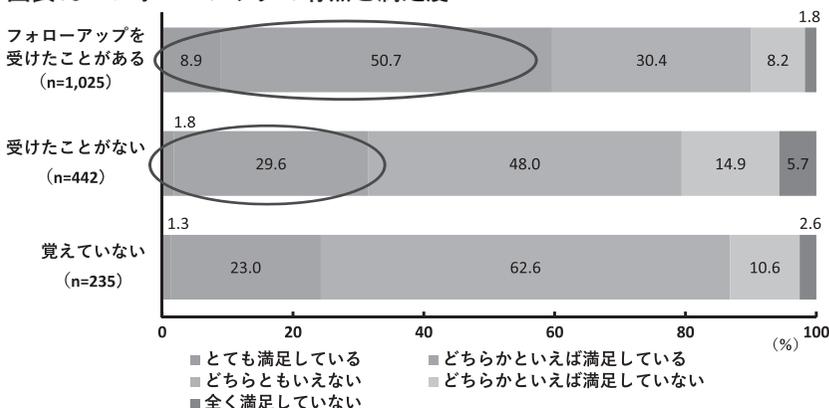
ここ2～3年での金融機関の資産運用に関する対応の変化を尋ねる質問では、担当者がいる回答者は、「とても良くなった」「少し良くなった」

図表9 金融機関のサービスに対する満足度



が合わせて2割弱と投資経験者全体に比べ高いものの、「少し悪くなった」「とても悪くなった」についても、全体に比べ高くなっていることには留意が必要と思われる(図表

図表10 フォロアップの有無と満足度



8参照)。また、サービスに対する満足度については、担当者の有無にかかわらず、おおむね半数弱が満足している結果となっている(図表9参照)。満足

え等として資産形成・運用への関心はますます高まっている。こうした中、投資経験者においては、「長期・積立・分散」の考え方は浸透してきているものの、実際に行動を伴わせ

4 資産形成・運用の関心は高まる

人生100年時代を迎え、老後の生活資金の備え等として資産形成・運用への関心はますます高まっている。こうした中、投資経験者においては、「長期・積立・分散」の考え方は浸透してきているものの、実際に行動を伴わせ

度を高める要因については、様々な要因が考えられるが、例えば、担当者がいる人について、フォローアップの有無と満足度の関係について見たところ、フォローアップを受けたことがある人は6割程度が満足しているのに対して、受けたことがない人は3割程度に止まっている。フォローアップの重要性はここでも見てとれる結果となっている(図表10参照)。

預かり資産営業に携わる多くのの方は、すでに資産運用アドバイザーの場において顧客本位を実践していると思われるが、顧客満足度のさらなる向上や金融機関が最近変わったとの顧客の実感に繋げていくことに、本稿がその一助になれば幸いである。

(株式会社日本資産運用基盤グループ 主任研究員)