

FP  
コンサルティング  
最前線!

第3回

多摩信用金庫

すまいるプラザ

「商品を販売する」  
「主眼を置く」

東京都立川市に本店を置く多摩信用金庫は、コンサルティングに特化した店舗「すまいるプラザ」を展開している。ライフスタイルの変化に伴い、多様化する個人のお客さまのお金に関するあらゆる悩みを解決することが、すまいるプラザの目的であり、立ち上げから今年で10年目を迎えた。

本稿では、すまいるプラザのコンセプトや、お客さまへの提案事例などをレポートする。

営業時間を延長し  
お客さまとの接点を増やす

「すまいるプラザでは、『商品

の販売がゴールではない』と強く意識してコンサルティングを行っています。目指すところは、『お客さまのあらゆる課題を解決すること』であり、投資信託

また、営業時間が午前9時から午後7時までと長く、土日も営業している点もすまいるプラザの特徴の一つである。

「営業時間を延長した背景には、ライフスタイルの多様化により金融機関の一般的な営業時間では、お客さまと面談することが難しくなってきたことがあります

す。その最たる例が、共働きの増加です。今ではご夫婦がともに会社員として働いている家庭も珍しくないため、平日の中午にお客さま宅を訪問しても、なかなかお会いすることができなくなってしまうました。そこで、社員のお客さまでも相談に行きやすい、平日の夕方以降や土

や保険などの金融商品は、そのための手法の一つにすぎないと位置付けています」

コンサルティング専門店「すまいるプラザ」のコンセプトを、多摩信用金庫価値創造事業部の川口幸子副部長はこう話す。

現在、すまいるプラザは8店舗にまで拡大しており、多摩信用金庫の営業エリアである多摩地域全体にバランス良く配置されている。このうち武蔵村山店と立川店は商業施設内で営業を行うインスタブランチとなっているが、そのほかの店舗は一般の営業店と併設される形で出

店されている。

ちなみに、26の営業店には「すまいるカウンター」が設置されている。提供できるコンサルティングの質はすまいるプラザと同じであり、計34拠点でお客さまの相談に対応している。

すまいるプラザの店内に設置されているコンサルティングブースは背の高いパーティションで区切られているため、お客さまは周りの目を気にせずに、ゆっくり相談することができる。ブース内は2〜3名がゆったり座れるスペースが確保されており、夫婦・家族と一緒に話を聞くことが可能だ。

日も営業を行うことで、お客さまとの接点が増える場を作ったわけです」（川口副部長）

お客さまのライフスタイルの多様化に伴い、抱える課題も多様化・複雑化していることから、相談に乗るすまいるプラザのアドバイザーには幅広い知識やノウハウが求められる。そのため、すまいるプラザに配属される職員は、OJTに加え、保険会社や運用会社の担当者による研修や、すまいるプラザの職員限定のロープレ大会などを通じて、コンサルティング能力の向上を図っている。また、自己研さんにも積極的に取り組んでおり、CFP®資格を取得するアドバイザーも多いという。

現状を丁寧にヒアリングし  
最適な解決方法を提案する

すまいるプラザは、商品ありきの提案をしないため、新商品発売やキャンペーンを切り口に

した電話セールスを行わない。それだけに、新規のお客さまを開拓する際には、後述するセミナー開催のほかに、営業店との連携が不可欠になる。「営業店のテラーや営業係は、自店とお取引があるお客さまの属性を詳細に把握できます。その中で例えば、お子さまが生まれたという情報をキャッチしたら、『今後の教育資金について、すまいるプラザで詳しいお話を聞いてみませんか』とお声かけをして、お客さまにすまいるプラザを紹介することを徹底させています」（川口副部長）

ここで、実際にどんなコンサルティングが行われているのか、すまいるプラザ武蔵村山の所長を務める小池有美子さんが関わった事例を紹介しよう。

そのお客さまは、若いご夫婦で、小さな子どもを連れて来店された。この属性を見ると、教育資金ニーズがあると見込めるため、すぐに学資保険を提案し

