

# FP コンサルティング 最前線!

第6回

あおぞら銀行  
リテール営業推進部  
FP営業推進室

## 「頼れる、もうひとつの パートナーバンク」を目指して活動

あおぞら銀行リテール営業推進部FP営業推進室は、シニア層が抱える相続に関する悩みなど一歩踏み込んだ対応が求められる案件に対して、「お客さまのニーズを満たす解決策は何か」を第一に考えて提案を行う専門家集団である。

本稿では、FP営業推進室が行うコンサルティングの特徴や実際の提案事例をレポートする。

### シニア層のお客さまが抱える 相続対策ニーズに対応する

「あおぞら銀行では、進化する『頼れる、もうひとつのパート

ナーバンク』というスローガンを掲げています。そのスローガンのもと、当行のFP営業推進室では、直接お客さまのニーズへの解決策を示したり、すでに他の金融機関とお取引がある

お客さまに対して、「金融機関から受けている提案は本当にお客さまのニーズに合致しているのか」をセカンドオピニオンの視点から点検し、さらに良い解決策があれば、その実現をお手伝いしたりしています」

リテール営業推進部FP営業推進室が行うコンサルティングの特徴を中井剛部長はこう話す。

あおぞら銀行では、スローガンを達成するために従来からのビジネスモデルを進化させた「6つの柱」に注力している。その柱のひとつが「シニア層のお客さまにスパーフォーカスしたリテールバンキング」だ。

これまで同行は、元気でポジティブな60歳代前後のお客さまを、「Brilliant60s（ブリアリアント・シックスティーズ…輝ける60代）」と位置付け、シニア世代のお客さま限定の定期預金を発売するなど、顧客基盤の拡大を図っている。その結果、同行のお客さま1人当たりの平均預かり資産残高は約700万円と高く、年齢別では預かり資産残高の約70%を50歳～70歳代のお客さまが占めている。

これらのお客さまに対して、本店を含め全国に19ある各店舗の担当者それぞれがコンサルティングとして課題解決に向けた提

案を行うが、シニア層のお客さまが抱える課題には、「相続対策」など一歩踏み込んだ対応が求められるものもある。その際、各店舗の担当者と連携してコンサルティングにあたるのがFP営業推進室のメンバーである。

現在、FP営業推進室は9名で活動している。大半のメンバーがFP1級、CFP®、宅建の資格を保有するなど専門知識の豊富な担当者が揃う。主な活動内容は、お客さまへのコンサルティング、顧客向けセミナー、行員向け研修の3つである。

FP営業推進室のメンバーは、それぞれ担当の支店を持ち、支店の担当者では対応が難しい案件をサポートしている。FP営業推進室全体で年間約2400

件という相談件数からもわかるように、実に多くのお客さまの課題解決に努めている。定期的な開催している顧客向けセミナーでは、毎回旬なテーマをピックアップ。今年2月は税制改正をテーマに全国の支店で開催し、お客さまの潜在的なニーズを掘り起こすことで個別相談へとつながっている。行員向けの研修では、日々の営業活動の中で支店の担当者が疑問に感じること、多い、公的年金や税制を取り上げ、お客さまへのアドバイスのポイントをレクチャーしている。

さらに、週に1回は本店にFP営業推進室の全メンバーが集まり、情報交換、提案事例の共有、顧客動向の確認を行うなど自己研さんにも積極的に取り組んでいる。

こうした姿勢でコンサルティングに臨むことで、『あおぞら銀行に相談すれば、納得感のあるアドバイスが必ず受けられる』とお客さまに実感してもらえ、と考えています」（加藤義彦・リテール営業推進部FP営業推進室長）

### 個人年金保険を活用し 希望どおりの財産移転を提案

「昔は『夫婦に子ども2人』が、

では、FP営業推進室がどんなコンサルティングを行っているのか、メンバーが携わった相談に関する相談事例を紹介しよう。

相談者のAさんには、BさんとCさんの2人のお子さんがい

