

相談サービスのマーケティングについて

資産運用や相続等のライフイベントへの対応について「〇〇銀行に相談しなきゃ」と銀行の個人顧客とおぼしき人物がいう〇〇銀行のコマーシャル（CM）。共通するのは、相談した結果、その銀行顧客がその後どうなったかは一切示すことのないまま、相談にのりますので、どうぞお気軽にご相談くださいといっていること。

現在の通販のCMでも、プロモーションしている商品を使った結果、「効果には個人差があります。」という免責事項テロップを表示しながら、どういう効果が期待できるかを明示していることとは対照的である。

相談されたら、絶対に喜ばれるソリューションを提供する自信が銀行にはあるからなのだろうが、自信があるのであれば明示はせずとも、法の許容範囲で匂わせるくらいはあってもよいのではないかとも思う。

絶対に喜ばれるソリューションを提供する自信の裏付けが、相談に対応する資格取得といたったものであれば、その自信はマユツバのものであるといえる。二種免許を取得しているタクシードライバーであっても、事故や交通違反を犯さないわけではなく、タクシードライバー全員が乗客から「乗ってよかった」と言われているわけではない。

こうしたことは銀行サイドもよくわかっている様子で、特定の資格取得者数は相談サービスの潜在的利用者にアピールするより、人的資本経営を材料とする可能性のある株式市場にアピールする方が主流である。

一方で自信の裏付けとなりうるデータの活用はまだ不十分といえる。公表まで1年以上の時間（令和4年3月末基準のものが令和5年6月22日に開示）を要しているが、金融庁の投資信託・外貨建て保険に関する共通KPIに関する分析は活用の余地がある。全金融事業者から報告のあった運用損益率別の顧客割合について、この算定根拠となった各金融事業者からの報告がCSVファイルでデータ提供されている。このデータの「0%以上+10%未満」と「+10%以上+30%未満」と「+30%以上+50%未満」と「+50%以上」の顧客割合を合計すれば、元本割れ（運用損益率がマイナス）を免れた顧客割合は金融事業者毎に算定できる。

筆者は顧客本位の業務運営の進捗状況の共通KPIとして、金融事業者毎のこうした「顧客の資産運用による儲かり度合い指数を採用したことに正直度肝を抜かれた。元本割れがあたりまえのように発生する投資信託で、至難の業とも思われる“元本割れさせない”ことも、また顧客本位であると行政が考えていたからだ。

ただよく考えてみると、元本割れが簡単に発生する金融商品にさえ、預金のように元本割れが発生しないことばかりを期待する銀行顧客が多いことを踏まえれば、銀行の金融事業者が銀行顧客に対して顧客本位であるためには、元本割れしにくさのバロメーターともいえる顧客毎の含み益は必要ということなのだと言点があった。

本稿末に109の銀行金融事業者について投資信託(除くファンドラップ)で元本割れを免れた顧客割合を、報告年(2018年3月末時点から2022年3月末時点の5年)ごとに偏差値化した後、算出できた報告年の平均偏差値のランキングを掲載してある。2020年3月末はコロナ禍で投資信託のパフォーマンスが一律に悪化し、ほとんどの金融事業者で元本割れを免れた顧客割合は大幅減少したが、2020年3月末時点で銀行毎にその割合を偏差値化することで、他の報告年とも矛盾無く、顧客に元本割れを免れさせる実力を比較できるため、偏差値を利用している。

この実力が上位となっている金融事業者では、何か元本割れしない顧客割合を高める秘訣を相対的に持っているかのようにも見える。魔法のような運用相談サービスができそうなのである。ランキング下位には大都市圏の地銀が目立つが、この魔法の運用相談サービスについて、これらの地銀を上回る実力のある金融事業者数の大都市圏での多さが影響しているものと思われる。

投資信託については2018年3月末からの毎年度末データが利用可能となっているので、「△年連続で元本割れしていないお客さま割合が全国□位以内の〇〇銀行に資産運用は相談しなきゃ」といったCMも、「順位は金融庁調べ、投資信託での資産運用は預金とは異なり元本割れが発生します。」といった免責事項テロップとあわせて、ランキング上位の地銀では可能となる。相談能力に自信があって、実績が公的にも認められるのであれば、法の許す範囲で、もう少しあざとい相談サービスマーケティングを行うべきであろう。(了)

令和5年8月31日
株式会社也つ代

順位	銀行名	2018年3月末	2019年3月末	2020年3月末	2021年3月末	2022年3月末	報告年平均
1	スルガ銀行	73.7	72.3	89.9	60.3	65.4	72.3
2	ソニー銀行	77.5	70.4	75.9	61.6	66.0	70.3
3	きらやか銀行		59.5	77.2	57.7	65.5	65.0
4	みずほ信託銀行	64.2	58.3	73.9	62.4	64.2	64.6
5	山口銀行		74.2	51.6	70.2	59.7	63.9
6	新生銀行	65.8	60.3	76.9	51.0	60.8	63.0
7	南日本銀行		66.3	64.6	59.2	59.2	62.3
8	S M B C 信託銀行			64.2	59.4	63.2	62.2
9	島根銀行		53.4	47.6	73.9	73.9	62.2
10	北陸銀行	62.3	67.0	60.5	56.4	60.6	61.3
11	北九州銀行		68.8	41.4	71.0	60.6	60.5
12	東邦銀行	65.0	65.4	61.6	57.7	52.6	60.4
13	りそな銀行	60.1	62.0	57.8	57.3	64.7	60.4
14	山陰合同銀行	50.3	61.3	54.3	64.0	68.1	59.6
15	静岡銀行	66.4	55.9	52.3	64.9	58.6	59.6
16	八十二銀行	57.0	60.3	61.0	61.0	55.1	58.9
17	足利銀行	58.0	61.7	49.5	59.8	63.2	58.4
18	もみじ銀行		63.5	47.8	59.3	60.6	57.8
19	三菱UFJ銀行			52.7	57.4	62.1	57.4
20	ゆうちょ銀行		65.7	52.6	51.1	59.2	57.1
21	三井住友銀行			53.4	59.0	56.7	56.4
22	西日本シティ銀行		50.0	53.0	59.1	63.1	56.3
23	秋田銀行	67.1	43.4	49.0	63.5	58.2	56.2
24	大垣共立銀行	58.9	57.9	65.1	51.4	47.5	56.2
25	十六銀行	58.3	55.1	61.6	53.3	51.3	55.9
26	伊予銀行	53.0	50.9	49.7	61.9	63.1	55.7
27	山梨中央銀行	52.7	50.8	46.6	62.8	65.7	55.7
28	第四北越銀行	48.5	53.0	69.7	60.4	45.3	55.4
29	大東銀行		59.7	51.7	57.5	52.1	55.3
30	琉球銀行		51.8	54.1	53.7	59.7	54.8
31	東和銀行	53.7	62.5	63.2	49.1	44.9	54.7
32	岩手銀行		58.2	55.8	57.3	45.5	54.2
33	阿波銀行	58.6	53.9	56.1	58.6	43.7	54.2
34	みなと銀行		46.4	46.6	58.6	65.0	54.1
35	東日本銀行	43.4	52.7	59.4	48.6	64.2	53.7
36	西京銀行	53.9	47.3	61.2	45.8	59.1	53.5
37	沖縄海邦銀行					53.4	53.4
38	東京スター銀行			64.2	50.5	45.3	53.3
39	七十七銀行		56.8	49.7	53.9	52.3	53.1
40	みちのく銀行	54.9	47.1	50.3	56.1	57.4	53.1
41	東北銀行	51.8	57.9	48.1	58.2	48.4	52.9
42	愛媛銀行	47.3	36.0	64.2	61.0	55.0	52.7
43	三菱UFJ信託銀行	49.5	47.9	64.0	44.9	55.8	52.4
44	鹿児島銀行		60.0	50.7	50.9	47.4	52.2
45	みずほ銀行	50.6	57.5	52.3	50.8	48.8	52.0
46	北海道銀行	53.9	49.9	48.7	53.4	53.8	51.9
47	PayPay銀行		55.1	48.1	50.9	51.6	51.4
48	福井銀行	44.5	62.4	44.5	51.2	54.0	51.3
49	沖縄銀行	48.2	44.9	45.4	60.3	57.3	51.2
50	肥後銀行		51.0	48.1	55.9	49.6	51.2
51	群馬銀行	56.3	52.2	52.0	50.3	44.0	51.0
52	南都銀行	58.0	48.6	49.3	49.3	48.6	50.8
53	イオン銀行		42.4	35.6	60.2	62.2	50.1
54	名古屋銀行	47.3	56.0	44.9	53.0	45.2	49.3
55	京都銀行		42.5	48.9	54.0	50.6	49.0
56	荘内銀行		52.0	41.4	53.3	49.2	49.0
57	宮崎銀行		50.3	48.5	50.5	45.1	48.6
58	関西みらい銀行			47.7	50.3	47.5	48.5

順位	銀行名	2018年3月末	2019年3月末	2020年3月末	2021年3月末	2022年3月末	報告年平均
59	大光銀行		52.0	39.5	47.1	55.0	48.4
60	中国銀行	55.9	51.8	47.3	46.9	39.9	48.4
61	滋賀銀行		47.3	49.8	48.7	46.4	48.0
62	豊和銀行	45.9	55.0	55.0	38.6	45.0	47.9
63	百五銀行	58.4	44.4	50.3	44.4	41.6	47.8
64	山形銀行		54.8	49.3	38.8	46.8	47.4
65	紀陽銀行		41.1	44.4	48.6	53.7	46.9
66	青森銀行	43.9	44.6	48.4	46.3	51.2	46.9
67	富山銀行		37.6	61.4	47.0	41.5	46.9
68	福島銀行		53.6	45.1	44.2	43.5	46.6
69	大分銀行	50.9	42.4	37.6	55.8	45.8	46.5
70	北洋銀行	44.2	39.6	40.0	54.9	52.0	46.2
71	京葉銀行	41.9	42.5	40.2	54.9	48.6	45.6
72	鳥取銀行	59.5	42.5	44.0	41.5	39.1	45.3
73	宮崎太陽銀行		48.5	46.0	54.3	32.0	45.2
74	三井住友信託銀行	38.1	38.6	45.7	46.7	56.4	45.1
75	筑邦銀行	39.5	46.4	39.5	52.1	47.8	45.0
76	仙台銀行		53.1	45.1	48.2	33.2	44.9
77	佐賀銀行	44.2	40.5	40.9	46.5	51.4	44.7
78	池田泉州銀行	38.3	37.0	41.9	47.5	57.5	44.4
79	常陽銀行	41.6	51.3	47.1	45.2	36.5	44.3
80	静岡中央銀行	43.8	48.1	46.4	46.1	36.2	44.1
81	長野銀行		53.8	47.4	33.0	41.9	44.0
82	筑波銀行	47.3	47.1	49.0	32.6	44.0	44.0
83	四国銀行	41.9	45.6	46.6	43.2	42.5	44.0
84	栃木銀行	46.6	41.1	42.5	48.8	40.1	43.8
85	但馬銀行		39.3	42.7	42.6	47.9	43.1
86	高知銀行		43.6	47.5	43.8	37.4	43.1
87	福邦銀行	45.9	44.8	41.5	41.2	41.4	43.0
88	きらぼし銀行		37.4	44.9	35.0	54.5	43.0
89	北都銀行		44.2	38.9	51.2	37.2	42.9
90	千葉興業銀行		33.6	36.4	57.9	42.2	42.5
91	広島銀行	43.5	47.3	44.3	34.9	42.2	42.4
92	福岡中央銀行		52.1	32.0	46.8	38.4	42.3
93	富山第一銀行		46.9	46.7	37.7	37.2	42.1
94	清水銀行	33.8	44.9	45.7	34.4	51.6	42.1
95	愛知銀行	47.0	50.9	42.7	36.1	33.3	42.0
96	徳島大正銀行	37.5	41.0	46.5	42.3	41.8	41.8
97	トマト銀行	37.1	31.1	41.5	44.5	54.5	41.7
98	佐賀共栄銀行		55.4	48.1	23.0	37.2	40.9
99	香川銀行	50.4	34.3	48.0	34.5	36.6	40.8
100	中京銀行	39.4	37.4	42.8	36.9	47.1	40.7
101	神奈川銀行	34.4	43.6	34.1	42.8	47.5	40.5
102	武蔵野銀行	39.6	41.9	41.6	41.6	36.0	40.1
103	オリックス銀行		67.2	45.4	27.3	19.4	39.8
104	千葉銀行	35.7	36.9	42.2	41.9	41.4	39.6
105	百十四銀行	43.6	37.3	36.5	35.1	44.3	39.4
106	神奈川銀行	34.4	43.6	34.1	42.8		38.7
107	横浜銀行	30.5	33.0	46.4	40.3	42.8	38.6
108	北國銀行	54.6	32.8	48.2	19.8	21.9	35.5
109	長崎銀行		19.3	35.0	29.0	45.8	32.3