

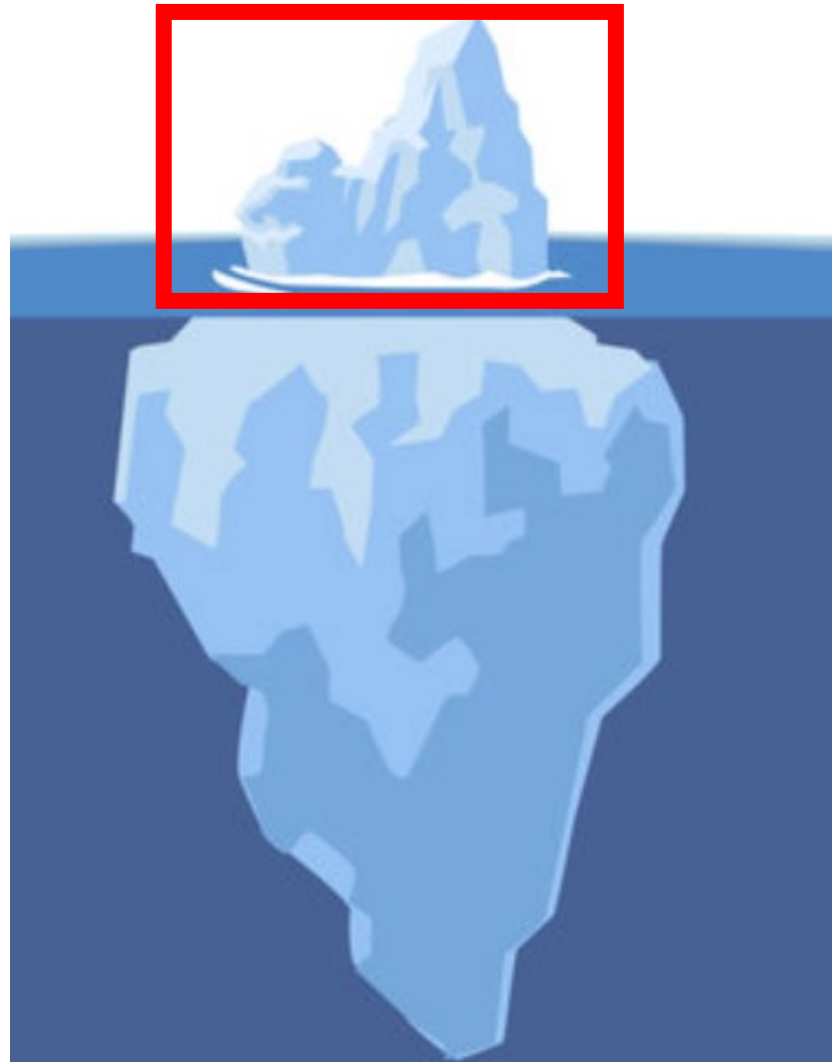
お客様に課題解決を自分ごとさせる アドバイザーの役割とは

2023年5月25日

株式会社継志舎
石脇俊司

人が所有する財産の管理、運用、承継 の課題について

わかっているのは氷山の一角



お客様自身が、**分かっている** 課題

課題解決の方法はAIが教えてくれる

課題は、低コストで解決できるようになる

お客さまの明確な課題を解決する者の付加価値は少なくなる

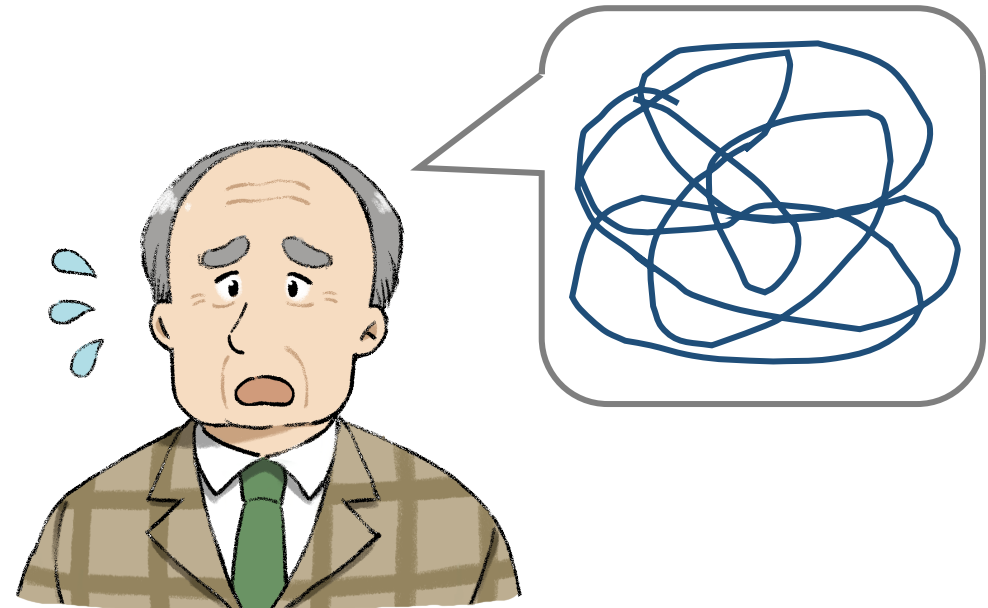
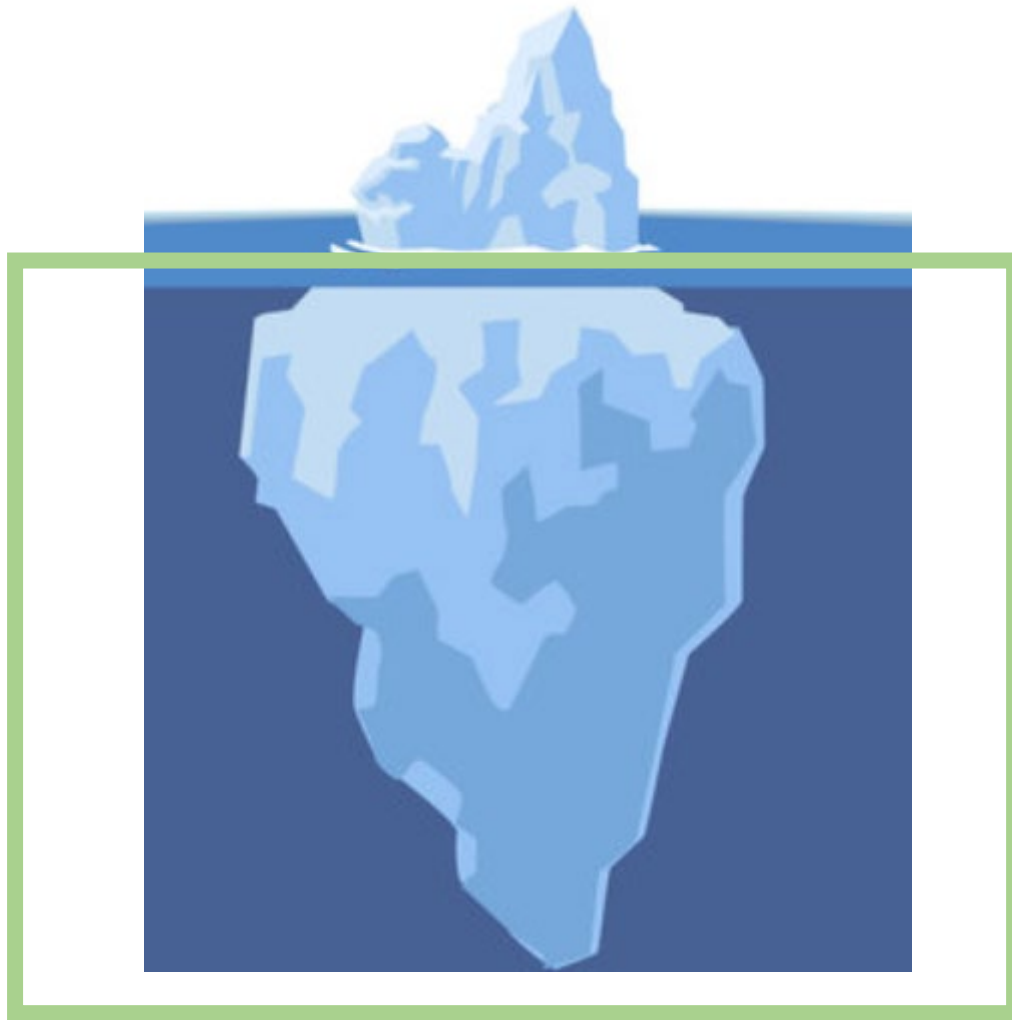
NUDGF*で誘導することもできる

* 軽くつつく、そっと押す

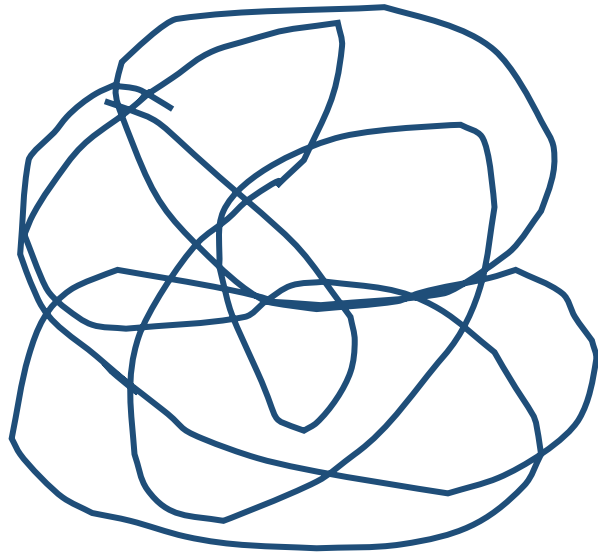
それでは、講師は困ってしまう！ みなさんもそうなのでは？

低コストで、質も確保し、大量に処理できる先だけが、生き残る

ますます大手が強くなる



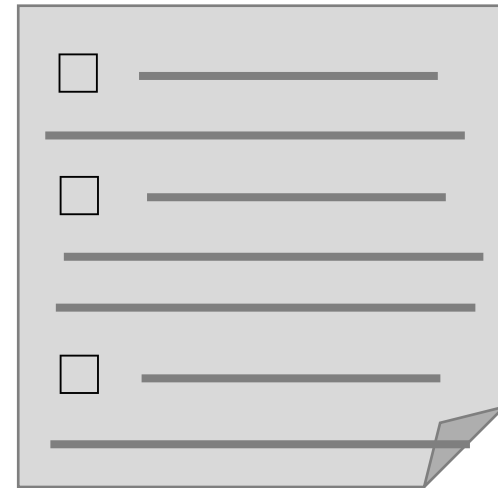
お客さまに、2つのことを体験してもらおう



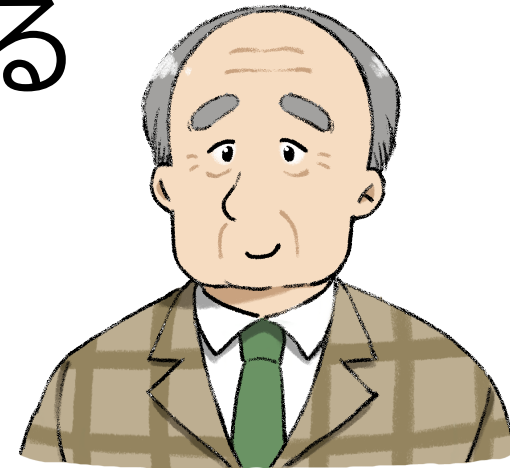
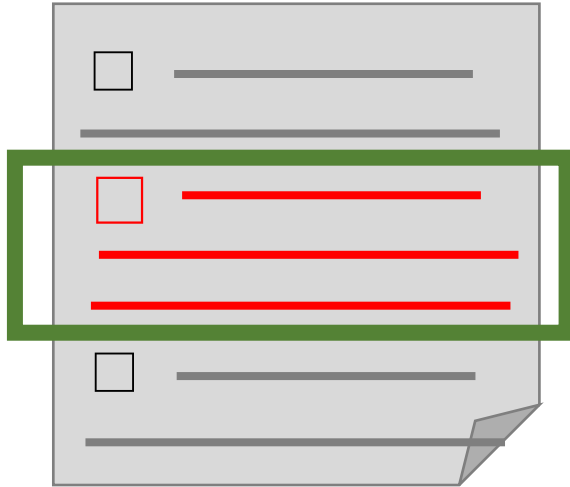
言語化する



データ化・可視化



自分ごと化する



お客さまが持つ財産について、

『思い』 と 『事実』

を言語化する

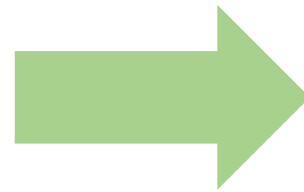
どのような『思い』を言語化する？

お客様の

実現したいこと

心配なこと

言語化する

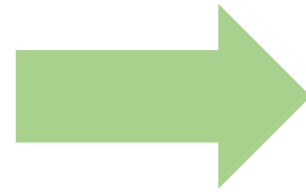


お客様の中から、
引きだして、把握する

お客さまとあなたが

言語化

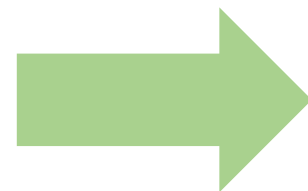
お客様の中から、
引きだして、把握したこと



整理する

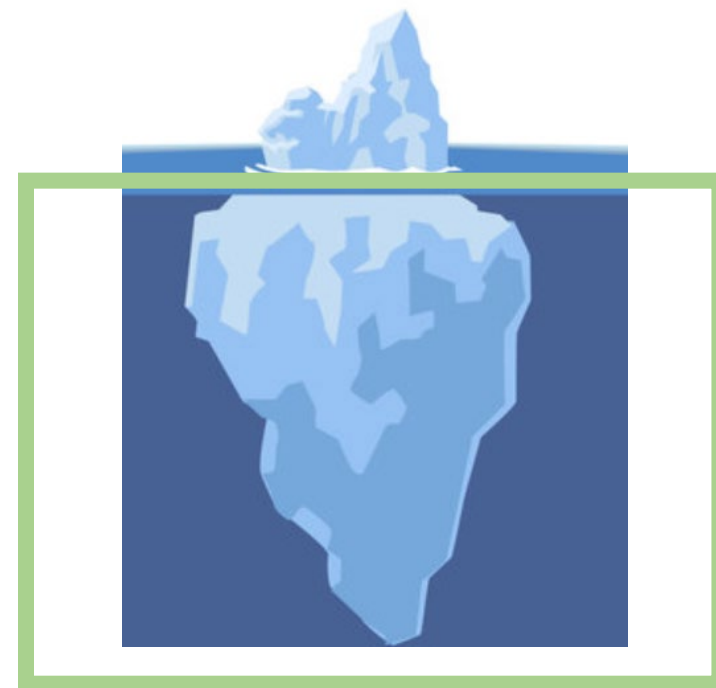
データ化・可視化

言語化し、
整理【データ化・可視化】



課題が見えてみる

客観的に分析



お客様の課題は見えた

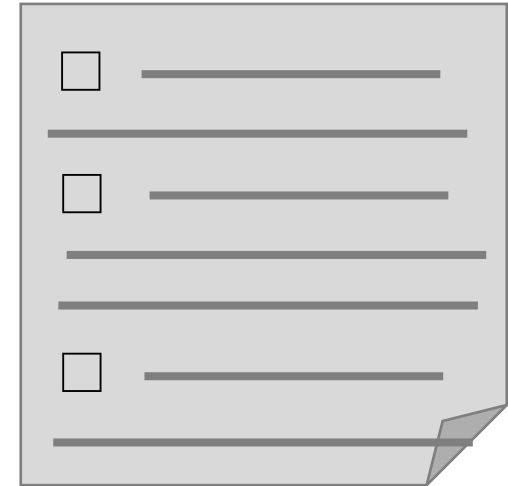
見えてきた課題は、

お客様の言語化した『思い』と『事実』を

あなたが分析して見つけ出した（推測した）もの

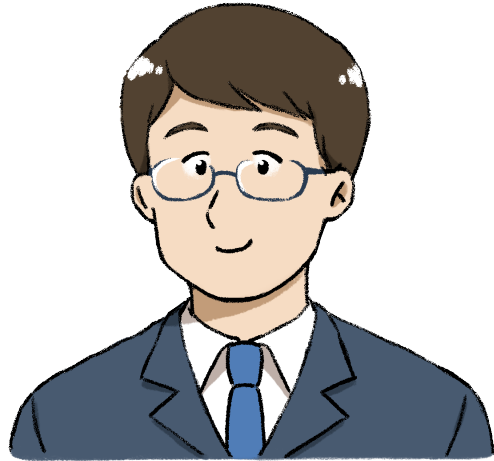
顧客本位を目指すには

推測した課題リスト

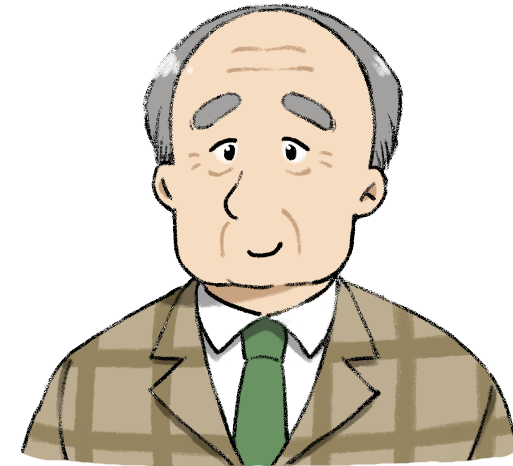


この課題は、
お客様のものではない

この状態で、課題解決方法を提案してはいけない



あなた：アドバイザー



推測した課題を**共有して**
お客様と**一緒に考える**

商品や仕組みを提供するために考えるのではなく、**顧客本位にお客さまと考える**

<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

2. 顧客の最善の利益の追求

3. 利益相反の適切な
管理

4. 手数料等の明確化

5. 重要な情報の
分かりやすい提供

6. 顧客にふさわしい
サービスの提供

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

原則 1. 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

【顧客の最善の利益の追求】

原則 2. 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

アドバイザーの
心得ともいえる

【利益相反の適切な管理】

原則 3. 金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

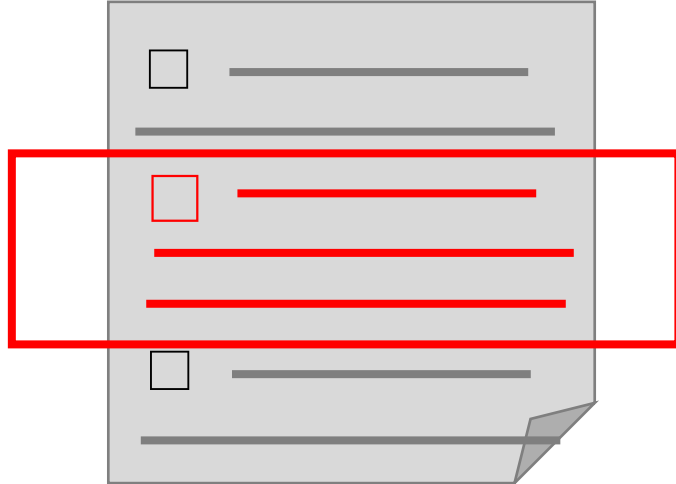
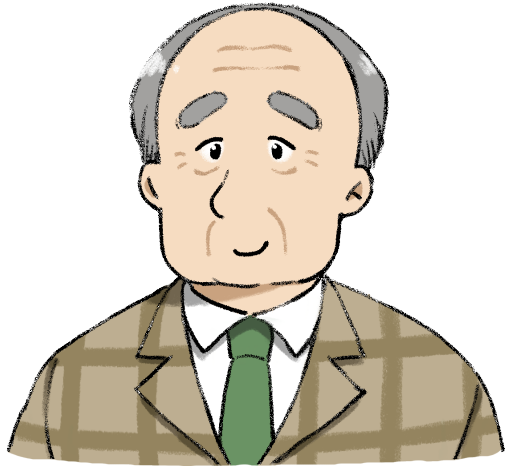
お客さまの話を聴いてくれて、

お客さまのことを考えてくれていると思える人に

お客さまは相談したくなる

顧客本位

お客さまの味方になる！



お客さまが**自身で課題を選定**する

課題を**自分ごと化**



あなたは、自分ごと化を支援

お客さまは、自分ごとになった課題を、そのままにしておくことができなくなる

あなたは、お客さまが解決したい課題と一緒に解決してくれる**仲間に**

思いを言語化するツールの例

課題を自分ごと化するツールの例

お客様 → 中小企業の社長

社長に悩みを生じさせる要因

例

- | | |
|---------------|----------------------|
| 1. 社長の年齢 | 60歳代半ばを超えた社長には |
| 2. 後継者 | 決定・未決定 親族・親族外 |
| 3. 一定額以上の会社規模 | 総資産額が5億超（中小企業の15%程度） |
| 4. 株主構成 | 社長のみ・社長以外に少数株主がいる |
| 5. 社長の資産構成内容 | 自社株以外に、不動産、有価証券、海外資産 |
| 6. 社長の家族構成 | |

こんな社長さんの課題を自分ごと化する

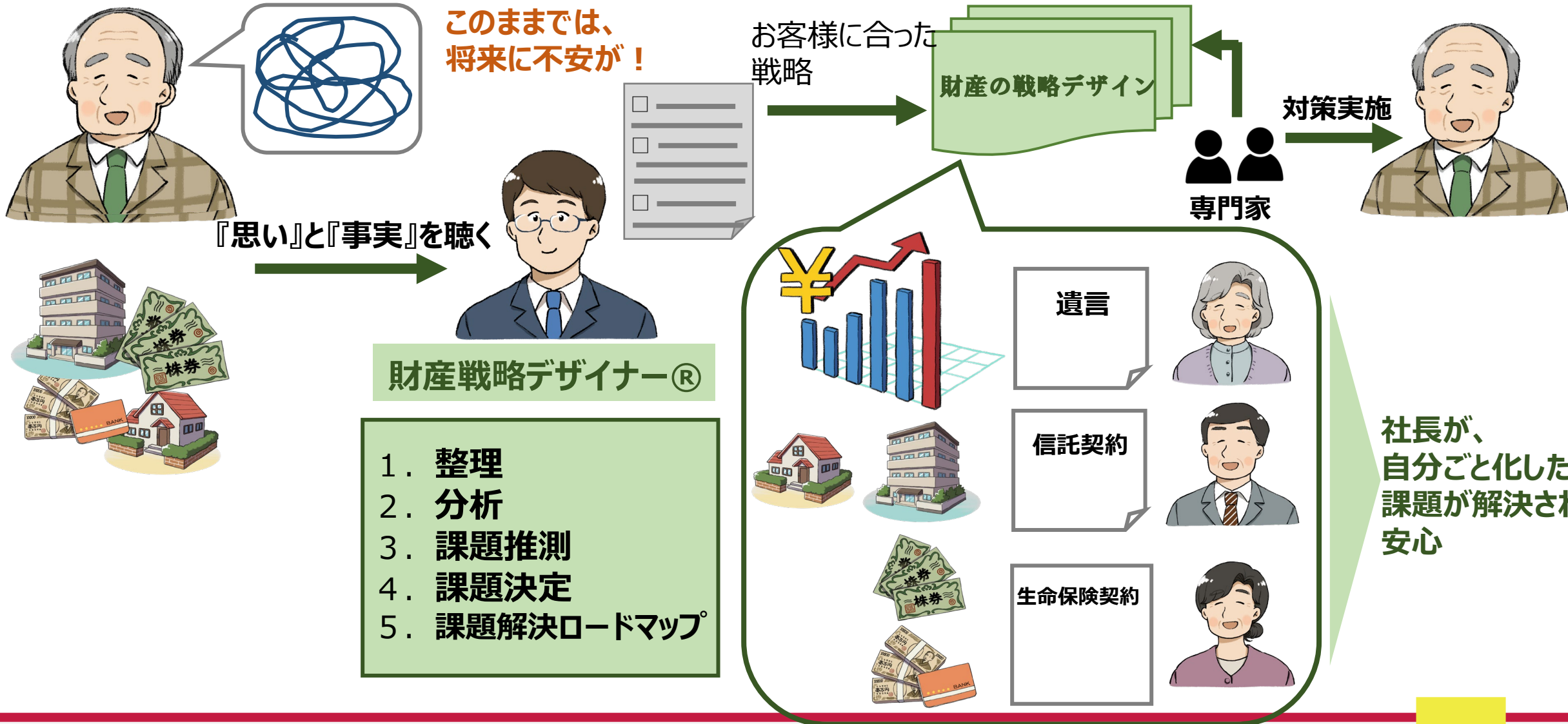
1. 60歳代半ばを超え、後継者候補が決まった社長
2. 純産額が5億円を超え、相続税対策も気になる社長
3. 親族以外を後継者に決めた社長
4. 毎年の利益対策として法人税節税に積極的だった社長

**社長が課題を自分ごと化し、
課題解決のプロジェクトを**

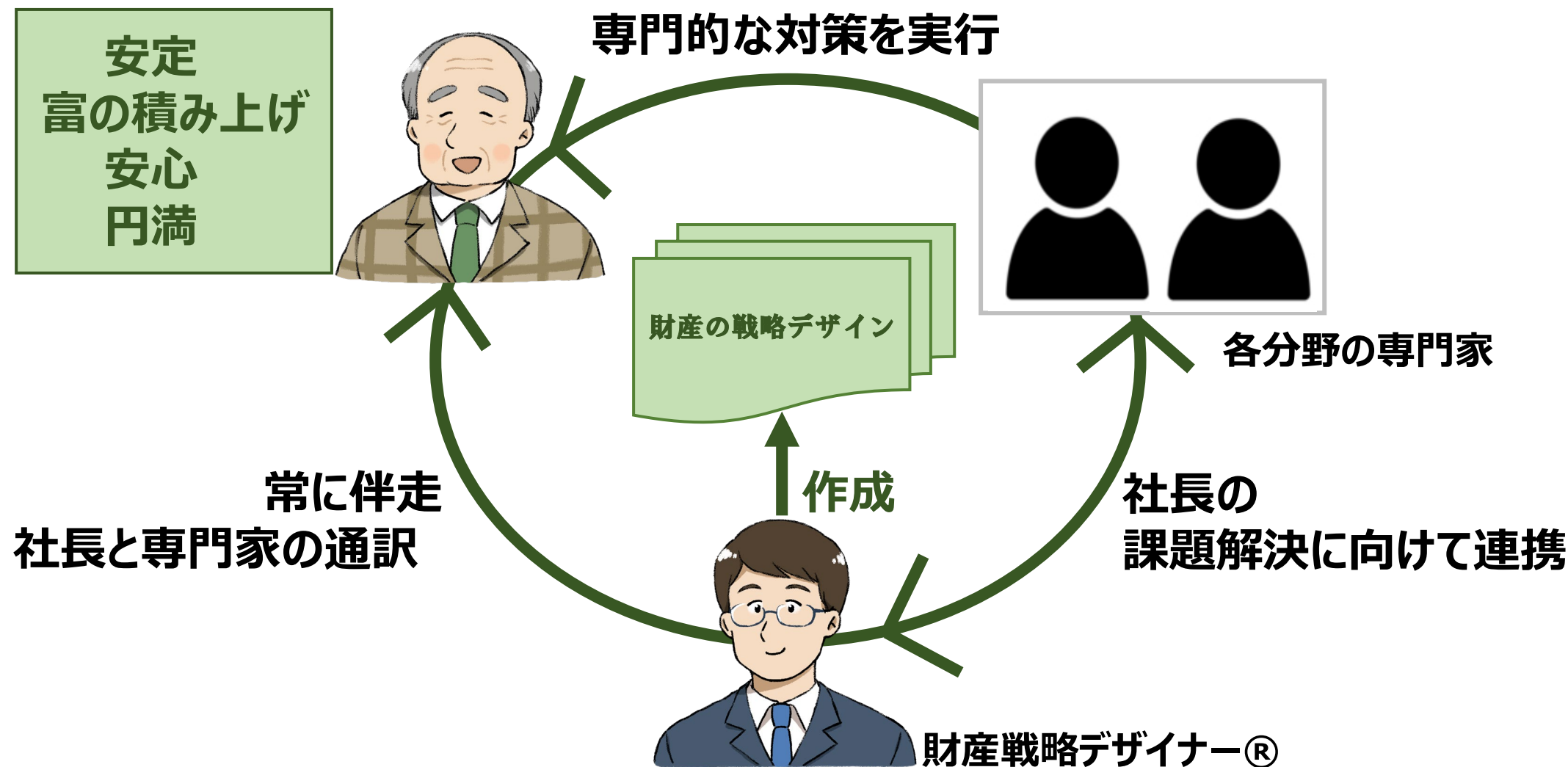
社長以外にも課題が潜在化している方がいる

賃貸事業をしている地主

講師の取組例 【財産の戦略デザイン】



講師の取組例 【財産戦略デザイナー】



お客様の『思い』と『事実』を把握する方法

日時：6月27日（火） 18時～19時

オンラインで開催

ご留意事項

- 本資料は、作成日現在の法律・税制等に基づくものです。
- 本資料にシミュレーションが含まれる場合、前提として記載している想定条件に基づくシミュレーションであり、実際の状況とは異なる場合がありますので、予めご了承ください。
- 本資料は、情報を提供するために作成したものであり、その確実性・完全性に関して保証するものではありません。実際の個別具体的な税務に関する相談、法律に関する相談については、本資料を取得された方ご自身の責任で弁護士、会計士、税理士などの各専門家にご相談いただくようお願い申し上げます。
- 本資料に記載された意見や予測等は、資料作成時点での当社の判断であり、今後、予告なしに変更されることがあります。当社は本書のアップデートを行うことをお約束いたしません。
- 本資料に記載された商品・サービス等については、その実行・提供をお約束するものではありません。
- 本資料は当社の財産であり、要求があったときは当社に返還され、本資料を取得した方が作成した写しは破棄されるものとします。本資料を取得された方及び当社のいずれも上記に反する表明や誓約に依拠することはできません。

本資料作成日：令和5年5月25日