



【元銀行員が語る】メガバンクで行われているリモートコンサルティングとは？



新型コロナウイルスの影響で銀行に来店する人が激減した。特に個人の顧客を相手に資産運用を行うリテールビジネスは大打撃を受けた。人件費がかさむリテール部門においてコロナ禍は致命傷を与える可能性があったのだ。

しかし、現在は、大きくリテール部門は躍進している。なぜなら「リモートでの資産運用提案」が主流になったからだ。

現在、資産運用業務の主流はリモート提案
資産運用と聞くと、対面での相談を思い浮かべる方が多いだろう。もちろん一部の富裕層についてはプライベートバンカーなど優秀な担当者がつき、今も対面での営業を行っている。

しかし、総資産が1億円以下の中流層に関しては、現在はリモートでの提案が主流になってきているのだ。

リモートでの提案と聞くと、なんだか心もとないと思われる方もいるかもしれない。ところが、Web会議システムの「ズーム」や「ベルフェイス」「Webex」などを駆使して資料を画面に投影し対面と同じような提案ができるのだ。

銀行員と顧客はリモート越しに顔を見ることができ安心して相談ができるのもポイントになっている。

そして、銀行側から見るとわざわざ移動する必要がなく1カ所にコンサルタントを集めれば数多くの顧客をさばけるため非常に効率が良い。現に、あるメガバンクでは休日での相談会を支店では行うのをやめ、リモートでの相談に特化しようだ。

このように、現在のメガバンクの資産運用業務の中心はリモートになっている。

関連記事はこちら・【元銀行員が語る】銀行員の出世事情とは？

資産運用業務の未来は明るい
資産運用業務の未来は明るいといえるだろう。投資信託や保険などの需要は今後さらに高まっていくことが予想されるからだ。しかも、今までは対面での営業にこだわっていたためとにかく「足」で稼ぐことが良しとされていた。

一見すると良さそうに見えるが「足」で稼ぐというのは無駄な時間を多く使うことにもなる。しかし現在のリモートでの営業活動であれば拠点にいながら簡単に営業活動ができるため極めて効率が良い。

コンサルタントの力量にもよるが朝9時から夕方5時までの業務時間内に7～8人の相談を受ける優秀なコンサルタントもたくさんいる。

毎月コンスタントに300万円以上の収益を上げるコンサルタントはたくさん出てきている。もちろん、リモートでの相談に慣れていない高齢者をどう取り込むかという課題はあるが、今後さらに操作が簡単になれば高齢者でもリモートでの相談に対応できるようになるだろう。

銀行の支店はさらになくなるかも
噂の域を出ないがメガバンクの中には、支店をさらに大幅に減らし、ショッピングモールに「ほけんの窓口」のような相談センターを大量に作るという案が出ているようだ。所長は、支店長ではなく支店長代理クラスの人間が行うので人件費を大幅に削減できる。

しかも支店長代理クラスの人間であれば若く対応力も高いため顧客満足度も高いはずだ。今後さらに銀行は若返り50代の恋はほとんどいなくなる時代が来るかもしれない。

今回は銀行の相談業務の変革について説明した。コロナの影響で銀行業務は一変した。今までリモートでの相談など考えられなかったが今や主流になりつつある。今後さらに支店は減り、効率化を求めた運営が主流になるかもしれない。

文：渡辺 智（メガバンクに11年勤務。法人営業・個人営業に従事）