

### 関東つくば銀行の個人リテール業務

渡部 喜智

・茨城県を主力営業基盤とする関東つくば銀行は、今年から全支店でのコンサルティング・ブースの設置やローンと預かり資産の両業務の統合プラザ出店を開始した。これまでは支店渉外担当が預かり資產業務でも推進の主力であったが、今後はパーソルプラザを含めた店頭販売と預かり資產業務専担者の役割強化をはかっていく。

・コンプライアンス対応では、推進セクションと管理セクションがそれぞれ営業店を巡回し指導・チェックするとともに定期的に情報交換を行い、相互牽制が働く態勢を構築している。

#### 個人リテール業務の統合プラザ出店

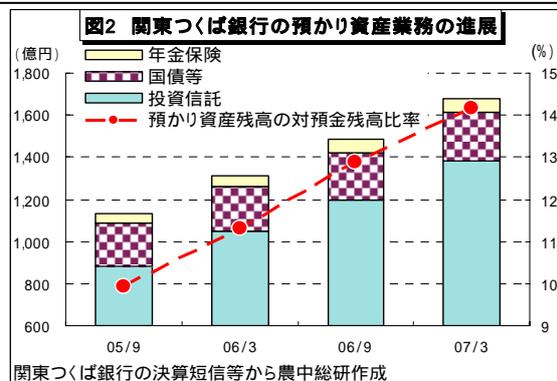
関東つくば銀行は、茨城県土浦市に本店を置き県内を中心に 85 の支店・出張所(土浦・つくば地区：26、県南・鹿行地区：12、水戸地区：8、県北地区：6、県西地区：25、茨城県外地区：8)を展開している。

土浦市は茨城県南部にあり、東京の通勤圏にも入る。加えて 05 年 8 月には秋葉原と茨城県つくば市を結ぶ「つくばエクスプレス」が開通した。つくば市周辺から都心へのアクセスが格段に向上したことを受け、沿線地域での住宅等の都市開発に弾みがつき人口流入が期待されている。

このような地理的条件や地域の状況のも

#### 図1 主力営業地盤である茨城県の市町村

国土地理院承認 平14総根 第149号



と、同行は合併以来「地域の皆さまの信頼のもと存在感のある銀行をめざし豊かな社会づくりに貢献」することを経営理念に、収益基盤強化の重要な柱として個人向けリテール業務のサービス向上に取り組んできた。住宅ローンが過去 2 年間で 2 割増となるなど個人向けローンの回復基調が鮮明になっているとともに、投信残高が預金量の 1 割を越した預かり資產業務の展開でも大きな成果をあげている(図 1)。

同行は、07 年度に個人の相談専用ブースを全店に設置し来店客が腰を落ち着けて相談しやすい店内環境づくりを進める。また、勘定を持つ銀行店舗とは別にローン相談を行う「すまいるプラザ」と資産運用相談を行う「マネープラザ」を展開してきたが、つくば市を皮切りに主要都市に両方のコンサルティング・サー

ビスを統合的に行う「パーソルプラザ」の展開を始めている。なお、「パーソル」は個人のお客さま＝「パーソナル」へ適切なコンサルティングを通じ、「ソリューション」＝解決策を一緒に考えて行きたいという思いがこめられている。

### 資産運用推進室の役割

「資産運用推進室」のブロック別担当は定期的に巡回し、支店渉外行員と顧客先等を帯同訪問するなどの営業推進の実践のほか、コンプライアンス対応や商品知識のレベルアップのためのきめ細かな指導を行ってきた。これに、支店渉外行員の積極的な営業の取り組みが結びついて、前述の高い実績が達成されてきた。

また、資産運用推進室として力を入れているのは、投信運用会社との情報交換である。ファンドマネジャーの市場分析、運用方針とポートフォリオ構築についての関係をしっかり確認し、販売会社として顧客に適切な説明が出来るようにしている。特に市場の急変時の顧客への情報提供が重要であると考え、運用会社に的確な情報提供を行うように常日頃から注意をはらっている。

今後は、これにパーソルプラザを含めた店頭販売と預かり資産業務専担者の役割強化を課題としている。パーソルプラザでは来店客を待つだけでなく資産運用担当者が直接顧客を訪問して相談業務を行うことも想定している。

### コンプライアンス徹底での様々な工夫

コンプライアンス対応では本店主導での集合研修をベースとして、前述のブロック別担当が巡回指導するのに加え、「市場業務室」が管理部署として支店巡回して預かり

資産業務チェックシートの内容、書類の保管・整備の確認などを通じて、業務の適切性、顧客への説明責任や適合性を点検している。この両方の巡回結果をもとに個人資産運用推進室と市場業務室は定期的（月1回）に現場でのコンプライアンス対応の状況・課題について話し合い、相互の巡回指導に活用している。また、市場業務室は顧客からの預かり資産業務のクレーム受け付けセクションでもあり、クレーム情報があれば役員に報告される。このように預かり資産業務のコンプライアンス対応の向上に向けて牽制機能が働く態勢を作っている。

さらに顧客情報、営業履歴管理とマーケット情報が連動したシステムを導入し、フロントでのコンプライアンス・チェックが一層サポートされるようになっている。

また、全行員に証券外務員の資格取得を義務付けているが、資格取得後、実際の業務知識の定着を確実にするために3日間の追加研修を行っている。

### 資産形成への手助けと営業基盤の強化

預かり資産業務は、これまで中高年の顧客が中心で老後の生活設計のお手伝いという「資産運用」支援の側面が強く、分配型投信が好まれている。また、退職金の本格運用を考えるまでの一時的な受け皿として最長半年の間金利を上乗せする定期預金の取扱いも行い、新規顧客の増加など好評を得ている。実際には、退職後すぐに公的年金を受給する人は少なく、退職金運用相談等での良い関係づくりが年金受給口座の指定にまで結びつけばと期待している。

今後は若年者にも機会を捉えアプローチし、長期「資産形成」支援という点から投信の自動積立にも注力する方針である。