

2020 9 [Sep.] vol.162

セゾン投信 | お客様へのメッセージ

# NEWS LETTER



長期投資仲間へのメッセージ vol.162

## 「顧客本位の業務運営」改革第二幕が始まる

セゾン投信株式会社 代表取締役会長CEO 中野 晴啓

ゲストからの応援メッセージ

## 顧客に寄り添う金融サービスとは

一般社団法人 ファイナンシャル・アドバイザー協会 理事長  
GAIA株式会社 代表取締役社長 兼CEO 中桐 啓貴氏

SPECIAL FEATURE

## 「モビルス代表対談」動画で集中連載!

月刊セゾン号にリニューアル!

## セゾン投信代表特別対談

運用部コラム

買付・解約 受付不可日のお知らせ



# 「顧客本位の業務運営」 改革第二幕が始まる



セゾン投信株式会社 代表取締役会長CEO 中野 晴啓

## 原則公表から3年半

金融審議会市場ワーキング・グループは、昨年「年金2千万円問題」と一世風靡した報告書に続く新たなレポートを公表しました。今回の報告書タイトルは「顧客本位の業務運営の進展に向けて」です。

金融庁は2017年3月に「顧客本位の業務運営に関する原則」を策定して、金融商品を取り扱うすべての金融事業者はその受け入れと具体的取り組み方針の公表を促しました。そして大半の金融機関が同原則を採択しましたが、各社が自ら咀嚼して具体的行動の中身を競い合うという、当局が期待した業界の劇的変化には至らず、同原則の採択自体が目的化している傾向が否めないというこれまでの総括から、新報告書の課題提起がはじまっています。

## 原則の加筆修正

そうした金融業界の実態に鑑みて、新報告書では大きく3つの観点からの提言をまとめています。まず1つ目は、策定から3年半が経過した同原則の記述をより具体的な表現で加筆修正する内容とすることを提言しています。

たとえば金融商品販売・推奨においては、顧客のライフプランや投資目的など個別の事情・特性を踏まえてサービス提案をすること。そして販売したら終わりではなく、長期的視点に配慮して適切なフォローアップを継続することなど、販売業務における顧客対応姿勢の在り方が具体的に記されているほか、金融商品組成者、つまり投資信託運用会社に対しても、商品販売の対象として想定する顧客属性を特定・公表し、且つ販売金融機関がその意向に沿って行動していることに一定の責任を求める記述が加えられています。



## 「重要情報シート」の活用

今回の報告書の肝とも言える提言としては、投信等の販売において自社の営業に関する商品ラインナップの考え方や販売行為で得るあらゆる手数料の詳細な開示から、営業職員の販売評価体系に至るまで、利益相反が想定される事象をすべて詳らかにする「重要情報シート」が新たに提案され、それを顧客と共有することを強く勧奨しています。

これらの提言は、その具体的行動をあくまで金融機関の自主的判断に委ねていることから、その実践に対応する姿勢の各社ごとの違いが、顧客から「顧客本位の業務運営」への取り組み度合いの温度差として「見える化」されることを期待しているわけです。

## 顧客本位への姿勢で 金融機関選別を!

「顧客本位の業務運営」の実践を行政当局はこれまですべからず各金融機関の自主性に任せてきましたが、その結果、実効性が表層的な理解に基づく形式的な対応にとどまっており、同原則に鑑みた時、未だそこにそぐわない営業行為が後を絶たないことから、2つ目のポイントとして金融庁の監督方針の中に一定のルール化に繋がる監督強化へ

の提言がなされたことです。要するに不適當・不誠実な行為の具体事例を例示することによる、不適切営業の抑止を求めたわけです。

そして3つ目の提言が、認知判断能力の低下を所与として考えるべき高齢顧客に対する「顧客本位の業務運営」への誠実な取り組み要請です。高齢顧客の金融サービスニーズへの対応は業界全体で不十分であり、業際を超えた新たなサービス開発やフォローアップなど好事例の積み上げを業界全体に強く求める内容になっています。

今回の報告書は、専ら金融業界に「顧客本位の業務運営」の高度な実践を求める提言書としてまとめられていますが、この主旨を読み解くことによって、顧客としての我々、生活者側が信頼出来る金融機関を適切に選別するためのヒントが満載されていると言えます。

金融庁ホームページに掲載されていますので、皆さまも是非ご一読されることをお勧めいたします。

※金融庁ホームページ:金融審議会「市場ワーキング・グループ」報告書の公表について  
[https://www.fsa.go.jp/singi/singi\\_kinyu/tosin/20200805.html](https://www.fsa.go.jp/singi/singi_kinyu/tosin/20200805.html)

(2020年8月31日)



## 『顧客に寄り添う金融サービスとは』

2007年に中野さんにお会いしてから、私もセゾン・バンガード・グローバルバランスファンドを毎月積み立てしており、10年以上に渡って続けることができました。その間にはリーマンショック、ギリシャショック、チャイナショックにコロナショックといくつもの危機がありましたが、一度も売却しようと思ったことはありません。(たぶん、記憶の範囲では)私の仕事はファイナンシャル・アドバイザーですので、専門家であれば長期投資が出来て当然と思うかもしれませんが、色々な情報が入ってくるからこそ動きたくなるのが人間です。ではなぜ続けることができたのか?それは中野さんとセゾン投信のことを心の底から信頼をしているからです。トップのブレない考え方、職人気質の運用部門、そして顧客本位の企業カルチャー、こうした会社と一生付き合っていたいのです。

最近の運用業界での話題は猫も杓子も低コストです。低コストを望む一部投資家の意見によって、採算が取れないレベルまでコストを下げ、ライバルが下げるから自社も下げる。ゲーム理論でいうところのナッシュ均衡に陥り、だれもハッピーになっていません。運用会社の1つの価値というのは顧客の資産を増やすことであり、コストだけを下げることではない筈です。コストを下げるだけで顧客のリターンを上げられるというのは真実ではありません。なぜなら人間というのはそれほど合理的な行動を取らないからです。下がったら売りたいくなり、上がると利益を確定したくなり、もっと早く儲かる話があると飛びつきたくなります。この人間の欲望と恐怖のコントロールなくして長期投資を全うすることはできません。よってコストだけ下げてアフターフォローをしなくなるのであれば本末転倒です。人間の行動を変えられるのは人間だけです。AIやロボットのアドバイスで生活習慣が改善したり、ダイエットに成功した人が一握りを除いていないのと同じく、お金や運用に対する習慣を変えるには信頼のできる人からのアドバイスが継続的に必要になります。そういった面ではまさにセゾン投信の受益者であるみなさんは低コストだけを期待するのではなく、必要な利益を取ってもらった上でより長期でのインベスターリターンを享受できるサービスを求めた方がいいのではないのでしょうか。それがセゾン投信の今後の方向性である“寄り添う運用会社”であると思います。

また私は今年立ち上げましたファイナンシャル・アドバイザー協会(以下、FA協会)の理事長をしており、セゾン投信にも協会の法人賛助会員に名を連ねていただいております。日本人の金融資産を安定的に増やし自分らしいセカンドライフを送るには顧客本位の運用会社とアドバイザーの協業が必要です。“顧客に寄り添うセゾン投信”と“FA協会”の二人三脚で新しい金融サービスを創っていきたいと思います。

### PROFILE



一般社団法人 ファイナンシャル・アドバイザー協会 理事長 なかぎり ひろき  
GAIA株式会社 代表取締役社長 兼CEO **中桐 啓貴氏**

1997年甲南大学経営学部卒業。山一証券を経てメリルリンチ日本証券にて富裕層資産運用コンサルティングに従事し、最年少でシニアコンサルタントに昇進、留学のため退社。米・ブランダイズ大学院でMBA取得後、2006年にGAIA株式会社を設立。50・60代の退職準備世代・シニア世代を中心に商品提案型ではなく、顧客の価値観に基づくヒアリング型のコンサルティングを重視した資産運用サービスを提供している。現在はファイナンシャル・アドバイザー協会の活動を通じて、真に顧客に寄り添い、中長期的なゴール実現に向けて資産運用の伴走を務めるファイナンシャル・アドバイザーの普及にも力を入れている。

主な著書は「会社勤めでお金持ちになる人の考え方・投資のやり方」(クロスメディア・パブリッシング)、「損しない投資信託」(朝日新書)、「日本一カンタンな「投資」と「お金」の本」(クロスメディア・パブリッシング)など、累計10万部を超えている。

# 「モビルス代表対談」動画で集中連載!

LINE公式アカウント、チャットサポートの構築に協力していただいたモビルスの石井社長と当社会長CEO中野、当社社長COO園部が、様々なテーマで語り合います。LINEで何を伝えていきたいのか?セゾン投信がお客さまに寄り添うために考えていることを感じていただける対談になっています。旧知の3人による収録後トークも掲載予定ですので、お楽しみに!

## 社長対談 石井社長 × 園部社長

実は二人は同じ会社で働いていたことがあります!! 別々の会社で社長となった二人、モビルスとセゾン投信の社長対談コンテンツです。

セゾン投信のIT戦略とは? セゾン投信の考えるIT戦略、AIと投資はどのように変わっていくのか、旧知の仲である両社長が面白く、そしてわかりやすくお伝えします。

<https://www.saison-am.co.jp/learn/column/>



## 金融 × IT対談 ～アフターコロナを考える～

(Coming soon)

## LINE立ち上げ裏話

LINE、チャットサポートを導入するにあたっての苦労話。思い立ってからお客さまにお届けできるまで半年近く、どんな裏話が飛び出してくるのでしょうか?



LINE  
限定配信!



### モビルスってなんの会社??

モビルスは、テクノロジーでサポートを新しくする、The Support Tech Companyです。

大手キャリアやSIer企業にも採用実績のあるコミュニケーションプラットフォームの提供や、モバイルと人工知能を活用したコミュニケーションソリューションの開発を行っています。

<https://mobilus.co.jp/>

今回のLINE公式アカウントや有人チャットサポートの開発にご協力いただきました。

### 石井社長ってどんな人?

モビルス株式会社 代表取締役社長  
石井 智宏(いしい ともひろ)氏

1998年早稲田大学卒、2009年ペンシルベニア大学ウォートンMBA取得。ソニー株式会社にて11年ラテンアメリカ市場におけるセールスマーケティングに従事。MBA取得後、国内投資ファンドで執行役員。その後クオナムムリープ株式会社のエグゼクティブパートナーとして多数の日本企業の海外進出を実行支援。2014年モビルスに参画。



## 月刊セゾン号にリニューアル!

「市場動向」や各ファンドの「運用状況」を動画でご案内してきましたが、2020年8月より、「月刊セゾン号」として統合版を配信しています。(毎月第5営業日配信予定)



身近に感じていただけるように、会長CEO中野とオンラインセミナーでお馴染みの福田が、軽妙な(?)トークでお届けします。

1か月のマーケットの振り返りとファンドの運用状況はもちろん、こっそり運用裏話なども取り混ぜての約20分間の動画です。その時々のお知らせなども併せてご案内していますので、ホームページ下部「月刊セゾン号」より是非ご覧ください。

<https://www.saison-am.co.jp/>

## 代表特別対談



代表取締役社長として14年間、セゾン投信を引っ張ってきた中野晴啓が代表取締役会長CEOとなり、新たに園部鷹博が代表取締役社長COOとなりました。フリーアナウンサーのうちだまさみさんをインタビューに迎え、新社長に就任した園部鷹博の紹介と共に、新体制のもと、セゾン投信が今後どのような方向に進んでいくのかをお話しました。(2020年7月8日収録)

<https://www.saison-am.co.jp/company/talk/>

## 「気にすれば気にするほど目的から遠ざかっていく」

皆さんが投資を始めるきっかけには「将来に備えたい」「子や孫に何か残したい」「会社を応援したい」など様々なものがあるかと思いますが、きっかけは違っても多くの人の投資の目的は「資産の成長」だと思えます。

しかし、せっかく投資を始めても、続けているうちに当初の目的を見失い行動がぶれてしまうことがよくあります。

セミナーや書籍、インターネット上の情報などをもとにご自身で納得し、長期的な視点で積立を始めたファンドであっても、日々のマーケットの状況や基準価額の値動きを見ると、思いがけない動きに驚いてしまう。そして、ファンドを売却してしまったり、積立を止めてしまったりしたものの、後で振り返ってみると行動を変えなければよかったと後悔することも。

このように保有資産の状況の確認頻度を増やすほど、資産の性質は変化していないものの、「なんだか怖くなってしまふ、行動を変えなければ」と思うことを行動経済学で「近視眼的損失回避」といいます。長期で見ればリターンが見込めるものであっても、確認を頻繁に行うことで、損失を目にする回数が増えて過度にリスク回避的になってしまうのです。

資産の確認回数を増やしても資産は増えません。このような非合理的な状況にならないようにするにはどうすればいいのでしょうか。簡単な方法としては保有資産の状況確認を必要最低限の回数にとどめることが挙げられます。当初の目的に沿って、“ほったらかし”投資を実践して長期的な視野をぶれさせないことが大切です。




運用部 磯部

### 買付・解約 受付不可日のお知らせ (2020年9月3日～2020年10月5日)

下記は2020年9月3日現在の当社取扱ファンドの休日(海外休日等)の情報です。  
海外休日等は日本の営業日の場合でも、信託約款に定める申込不可日としてご注文を受付することができません。  
海外休日等にいただいたご注文は、「翌営業日」を注文日として承ります。

#### ●セゾン・バンガード・グローバルバランスファンド ●セゾン資産形成の達人ファンド

買付・解約 受付不可日 9月7日(月) ..... 労働者の日 ▶ 

上記は信頼できるとされる資料に基づいて作成されていますが、その正確さや完全さに対する責任を当社が負うものではありません。各地の休業日は都合により変更されることがあり、上記もこれを反映すべく予告なしに変更される場合がありますので予めご了承下さい。

今月の積立購入での約定日 ..... 9月25日(金)



# 日本全国 なかのひろ旅

2020年8月5日(水)

## できない日記

皆さまにお会いできる機会がめっきり減ったので、少しでも距離を縮めるべく動画の出演を増やしています。月次の動画レポートをリニューアルした「月刊セゾン号」の撮影はスケジュール的にタイトでしたが、私も出演。データをお伝えするだけではない動画に仕上がったと思っています。これから毎月出演予定なのでぜひご覧ください。



内部管理アドバイザー 鈴木

### スタッフのつれづれだより

**私** 達夫婦にとって三人目の孫が一月に誕生した。女の子だが、誰に似たんだろう？ 私かな？ かわいいからって、生まれたばかりだから…

一人目の孫(女の子)は十年以上前に誕生し、毎週の休みごとに家で預かり、すくすくと元気に育った。

二人目の孫は六年前に誕生した男の子。元気いっぱいに育っている。一人目の孫を姉のように慕い、わが家へ来るのを首を長くして待っていた。先日、三人目の孫がわが家へやってきた。親の代わりに私達が二時間ほど預かるためである。親がバイバイをした後十分ほど寝たが、目を覚ましてからは泣きどおし。泣かれるのは初めての経験。慣れるまで根気強く付き合うしかなさそう。

投信もそうかな。。



顧客サービス部 池端

**私** の家の近所には短歌発行所という、短歌教室のような場所があります。21世紀の短歌を発行と看板には書いてあり、どんな短歌なのだろうと思いついてみると、建物の前にある椅子にいつも猫が二匹寝ています。三毛猫と茶トラです。短歌教室の方でしょうか、おじいさんが餌をあげているところを時々見かけました。そんな可愛い猫たちと最後に会ったのも三月、ちょうどコロナが流行り始めた頃です。おそらく、おじいさんが猫たちもコロナにかからないよう外に出さないことにしているのでしょう。しかたがないことですが、少し寂しいなと思います。コロナがおさまり、猫たちが外でのんびりひなたぼっこできる日がくるといいなと思うばかりです。

### 編集後記

7月末の記録的豪雨で親戚が被災しました。高齢者二人暮らしだったので心配していましたが、当日は電話も携帯も全くつながらず、唯一繋がったのが、隣の市に住む高校生の姪っ子のLINEでした。親戚の無事も確認でき、ふだん家族とも気軽に連絡が取りやすい、スタンプひとつでやりとりが成り立つなど、私も専ら利用しています。

主要SNSの中でのLINE利用率は全年代でトップの7割越え、30代以下は約9割が使っているそうです。\* セゾン投信もこのたびLINE公式アカウントを開設しました。お客さまとコミュニケーションが、電話とメールのみの問い合わせ窓口に限界を感じていたところにLINEチャットが加わり、お気軽に相談いただけるようになりました。最初はシンプルな機能から始めてこれからお客さまにアイデアをいただきながら一歩一歩つくりあげていく予定です。(由)

\*株式会社NTTドコモ モバイル社会研究所調べ

こちらでも  
チェック!

### セゾン投信SNS

セゾン投信ではフェイスブック、ツイッターなどSNS等でも情報を発信しています。

**Facebook** (2020年8月7日)

新代表揃ってのはらじ特別編が公開されています。今回は新社長就任のきっかけなどが聞ける約19分のラジオ風番組です。



積立王子のブログ  
(会長 中野晴啓のブログ)  
<https://ameblo.jp/saisonam/>



■この資料は、セゾン投信の役員ならびに関係者の方々から皆様へ、「メッセージ」の発信を目的として作成したものであり、勧誘を目的とした、セゾン投信の提供する「販売用資料」ではありません。また、金融商品取引法に基づく開示書類でもありません。したがって投資信託の購入、売却、あるいは保有を推奨するものではありません。■情報については、その正確性、信頼性、安全性等について保証するものではありません。過去のパフォーマンスは、将来のパフォーマンスを推測する指標ではありません。■この情報に関する一切の権利、義務は、その情報提供者(以下「情報提供者」)に帰属します。この情報の内容は、情報提供者の事由により変更されることがあります。■この情報は、閲覧者ご自身のものとし、転載、または、第三者への提供は禁止します。■このメッセージに掲載された情報に基づく判断については、閲覧者ご自身の責任の下に行うこととし、万が一このメッセージの情報により、閲覧者が損失を被ったとしても、セゾン投信株式会社、ならびにその情報提供者はいかなる損害に対しても一切の責任を負うものではありません。■投資信託の取得を希望される方は、必ず販売会社が提供する投資信託説明書(交付目論見書)を十分お読みいただき、内容をご確認の上、ご自身でご判断ください。■投資信託は値動きのある有価証券等に投資しますので基準価格は変動します。その結果、購入時の価格を下回ることもあります。また、投資信託は、銘柄ごとに設定された信託報酬の他、信託財産に関する租税、監査報酬等の諸経費が掛かります。各投資信託のリスク、費用については投資信託説明書(交付目論見書)に詳しく記載されております。



## セゾン投信

発行：セゾン投信株式会社  
金融商品取引業者：関東財務局長(金商)第349号  
加入協会：一般社団法人投資信託協会

お問い合わせ先：セゾン投信お客さま窓口  
☎03-3988-8668 営業時間10:00~16:00\*(土日祝日、年末年始を除く)  
※新型コロナウイルスの影響に伴い、当面の間営業時間を短縮しております。  
<https://www.saison-am.co.jp> ホームページからご覧ください。