



特集 | 最前線レポート

企業価値を高めるために 私たちが 取り組んでいること

1. お客様のためにできること
2. プロフェッショナルであるために



1. お客様のためにできること

CASE 1 企業年金制度の構築・運用を支援

長期的な視野に立ち、 お客さまにとっての“最適解”を追求

年金営業第1部 調査役補 山口 洋平



お客さまとの間に長期的な
信頼関係を築いていく喜び

企業年金制度の提案は、一つの正解があるような単純なものではありません。“最適企業年金”とは、業態や規模、社員構成などによって千差万別ですので、まずはお客さまとの関係を密にし、そのすべてを把握する必要があります。また、何が最適かは社内外の環境変化によっても変動しますので、10年、20年といった長期的な目線で考え、必要に応じて制度を変更することもあり得ます。たとえば、日本タタ・コンサルタンシー・サービスズ様では、当社が運用を任されていた確定給付企業年金(DB)から、確定拠出年金(DC)への切り替えを検討されていました。そのような課題に対して、お客さまが最適な判断を

くだせるよう、たびかさなる打合せを実施、時には毎日のように訪問し、お客さまの疑問・課題解決のためにさまざまな角度から多面的な情報を提供しました。こうした取り組みをご評価いただき、制度変更のサポートや新制度の運用を引き続き当社にお任せいただくことができました。

全面的な制度変更を
お客さまとともに実現

企業年金にかかわる実務は非常に複雑です。なかでも制度変更にあたっては、旧制度の廃止から新制度の承認まで、多岐にわたる関係当局への手続きに加え、制度の対象となる従業員への周知など、さまざまな業務をスピーディーに進める必要があります。当社では担当者が一人で対応するのではなく、社内の関連部署としっかり

連携し、組織として対応することで、お客さまの期待に応えるプロジェクトマネジメントを実現しています。当社が培ってきた多様な専門知識・ノウハウを、お客さまのために結集することが、担当窓口としての私の役割だと考えています。

日本タタ・コンサルタンシー・サービスズ様についても、制度設計から実務面まで総合的なコンサルティングを通じ、制度変更のご期待にお応えできました。今後は長期にわたる制度運営においても、引き続きご評価いただけるよう万全の体制でサポートしていきます。



お客さまからの評価



今後とも頼れるパートナーとして、 当社の年金制度を支えてほしいですね

当社は、事業統合による新会社発足を機に、DBからDCへの切り替えを検討していました。金融機関の起用先については、客観的な情報をもとに社内で検討し、三菱UFJ信託銀行様にご提示いただいた強みと確かな信頼感から、引き続き御社にお任せすることとなりました。

全面的な制度変更のため、当初は不安もありましたが、山口さんには進捗管理も含めてプロジェクトマネジメントの役割を担っていただき、さらには従業員への説明についても相談に乗ってもらうなど、さまざまな面で助けられました。これからも長期的なパートナーとして、より良い制度づくりを支えてもらいたいと思っています。

日本タタ・コンサルタンシー・サービスズ株式会社
人事統括部
タレントマネジメント部 部長*

藤井 孝俊 様 ※ 2016年6月取材当時

1. お客さまのためにできること

CASE 2 遺産相続にかかわるコンサルティングおよび事務代行

大切な方を亡くされたお客さまの心に寄り添うようなサポートを

上大岡支店 課長 福井 郁子



遺産相続にかかわるなかで、私が常に大切にしているのが「いかにお客さまの気持ちに寄り添うか」です。あるとき、高齢のお父様を亡くされた哀しみを抱えたまま、法で定められた期間内に煩雑な相続手続きを迫られ、途方に暮れているお客さまがおられました。そんなとき、専門的な知識やノウハウを駆使して事務手続きを代行するのはもちろん、少しでもお気持ちの負担を軽減できるようサポートするのが私

の仕事です。お客さまに寄り添うように、一つずつ丁寧に手続きしていくうちに、お客さまも次第に落ち着きを取り戻され「おかげで父の遺した想いが伝わってきました」と言っていました。その後、受け継いだ遺産の管理について「引き続き福井さんに相談に乗ってほしい」と仰っていただけ、それほどまでに信頼していただけたことに大きな感動を覚えたものでした。遺産相続というのは、残す側も、残さ

れる側も、何度も経験することではないため、特に残される側の心理的な負担は大きなものがあります。だからこそ、私はこれからも、お客さまの心のサポートを、この仕事の重要な使命の一つとして、果たしていきたいです。

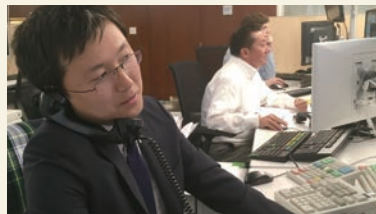


CASE 3 海外のお客さまへの為替トレーディングサービスの提供

日本人とは異なる感覚を理解し、互いの認識を揃える努力を怠らない

ニューヨーク支店 調査役 湊 基成 ※ 現市場国際部所属

私は為替トレーディングサービスの中でも米国時間を担当しており、日々、海外のお客さまと接しています。そこで心掛けているのが、“言葉の壁”を乗り越えるのはもちろん、日本人とは異なる投資姿勢や判断基準などを把握する



ことです。あるとき、取引の意図などを詳しく説明しないままに、発注しようとするお客さまがおられました。海外のお客さまにはよくあることですが、そこで相手に合わせているだけでは、自分の役割を果たせません。こちらからお客さまの意向をお伺いし、些細なことでも互いに確認し、認識を擦り合わせながら取引を進めました。こうした手間のかかる作業も、最終的にはお客さまの個別ニ

ーズへの丁寧な対応、正確な事務でのオペレーションなどをご評価いただき、取引の拡大につながっています。現在、当社ではファンド向け為替取引のサービス強化を進めています。新たなお客さまのニーズに応じて、新しい取引スキームを提供すると同時に、きめ細かく丁寧な対応を一人ひとりが実践していくことで、数ある為替銀行の中から、当社を選んでいただき、そして心からご満足いただけるよう対応に努めます。

CASE 4 株主総会を軸としたSR・IR活動支援

お客さま企業の一員となった気持ちで、付加価値の高い提案に努めます

証券代行営業第2部 中嶋 基大



株主・投資家との関係強化に向けたきめ細かなサポートを

上場企業におけるコーポレート・ガバナンス充実を求める声が高まっている昨今、私たち証券代行業務においても、ただ株主名簿を管理するのみに留まらず、お客さま企業のSR(株主との対話)・IR(投資家向け情報発信)活動に対するより高度なサポート機能が求められています。私が担当するJ.フロント リテイリング様は、コーポレート・ガバナンス強化に向けたSR・IR体制の構築を推進しており、特に株主と向き合う最重要イベントである株主総会については、半年以上前から入念に準備を進められています。

こうしたお客さまの意向にあわせて、私も早い段階から株式実務面での支援を行うとともに、他社総会事例を収

集分析した情報を提供したり、役員様向けに企業法務専門部署による勉強会を開催するなど、多様なサポートを実施しています。さらに、株主総会に向けた想定問答準備に際しては、直前に起きている経済事象に関する質問や、他社で近年増加している質問、個人株主の関心が高い話題を盛り込むなど、タイムリーかつ付加価値の高い情報提供を心掛けています。

コミュニケーションの積み重ねが確かな信頼につながる

株主との対話のあり方は、企業ごとにそれぞれ異なります。適切なサポートを行うには、まずお客さまの事業特性や考え方といった背景を把握する必要があります。

私はJ.フロント リテイリング様を担当して4年目になりますが、1年目はお客

さまを理解することに全力を傾ける一方、私という人間を信頼していただけるよう、クイックレスポンスに努めました。コミュニケーションを重ねるなかで、次第にお客さまとの信頼関係が深まり、ご相談を受ける機会も増えてきました。最近では、私の提案に対し「中嶋さんがそう言うなら」と受け入れていただけるようになり、信頼される喜びとともに、一層の責任を感じています。今後もお客さまのご期待に応えられるよう、お客さま企業の一員となった気持ちでより良いサポートを追求していきます。



お客さまからの評価



J.フロント リテイリング株式会社
業務統括部 総務部 総務部 部長*

徳広 聡様 北本 佳司様

※ 2016年6月取材当時

株主目線と専門知識を活かした提案をこれからも期待しています

老舗百貨店を運営する当社では、お客さまでもある個人株主の比率が高いのが特徴です。中嶋さんは、そうした当社の事情をしっかりと理解し、株主総会での準備にあたっては、個人株主目線での想定質問はもちろん、株主優待制度や日常的な株主とのコミュニケーションのあり方も含めて、個人株主の皆さまとのリレーション強化について有効な提案をしてくださっています。

また、コーポレートガバナンス・コードを踏まえて、株主総会招集通知の早期開示や記載内容充実の提案をいただくなど、専門的な知見を活かしたアドバイスにも助けられています。今後も、より実効性のあるSR・IR活動を推進するために、さまざまな先行事例などをご提示いただくとともに、その成果に対する評価・分析なども含めた付加価値の高い提案に期待しています。