

県番号9番

栃木県

未来の顧客獲得に
向けて
～若年層への資産
形成のすすめ～

(補足資料)

J A し も つ け

三柴 真希

みしば まき

未来の顧客獲得に向けて ～若年層への資産形成のすすめ～ (論 旨)

J A しもつけ 三柴真希

1. 問題点

国の税制優遇制度(NISA制度)を活用した若年層の資産形成ニーズの高まりがみられている中、JAしもつけでは、令和2年9月から資産運用・形成サポートプログラムを導入し、資産運用の必要性、重要性を伝えるための提案活動を行っている。投信の取扱い口座数並びに投信残高は右肩上がりに推移し、順調に取引を拡大させているが、年齢別の内訳を見てみると、若年層との取引が非常に少ない。これは若年層の資産形成ニーズが高まっている流れとは逆の動きとなっており、大きな課題であると考える。

2. 原因と課題

- (1) 若年層に情報提供するための取組みができていない。
- (2) 若年層と積極的に面談する機会が少ない。
- (3) 若年層により興味を持ってもらえるようなコンテンツがない。

3. 解決策の提案

- (1) 若年層向けのセミナーの開催
 - ①顧客に「よりそう」ために対面取引を重視
 - ②集客は地元のコミュニティ誌、アプリ広告、投信の既取引顧客の家族からの紹介等を活用
 - ③高校生向けのセミナーの開催
- (2) 休日対応型店舗の導入
 - ①資産運用、ローン、共済、相続等の相談業務を中心とした営業店舗
 - ②ローンセンターのような独立した店舗の他、大型スーパーのテナントや直売所の隣など、人が集まる場所に設置
- (3) SNSのショート動画を活用したPR
 - ①リアルな投信残高の紹介動画を配信
 - ②若年層に投資を身近に感じてもらえる

未来の顧客獲得に向けて ～若年層への資産形成のすすめ～

J A しもつけ 三柴真希

- I. はじめに
- II. 現状と分析
- III. JA のあるべき姿
- IV. 問題提起
- V. 解決策の提案
- VI. おわりに

I. はじめに

我々を取り巻く環境は、新型コロナウイルス感染拡大、デジタルトランスフォーメーションの活用、SDGs やカーボンニュートラルといった社会・環境問題に対する取組み等、従来とは異なるスケールとスピードで変化している。

その中で、世界的な金融を取り巻く環境について見てみると、新型コロナウイルスによる景気悪化に対応するための大規模な金融緩和、ロシアウクライナ情勢による物流やエネルギー供給の混乱等による欧米諸国のインフレ、そのインフレ鎮静化のための各国の金融引き締め等と、こちらも市場環境に対応するため、めまぐるしく変化している。

次に、日本国内に目を向けてみると、世界的なインフレによる影響を大きく受けたエネルギー価格の高騰や、日米金利差拡大による急速な円安ドル高の影響を受けた輸入物価高騰等により、私たちの家計への負担は近年特に大きなものとなっている。その一方で、2022年3月末の家計金融資産は新型コロナウイルス禍で個人消費の抑制が続いたことにより、年度末過去最高の2,005兆円を突破した。家計金融資産の内訳をみると現預金が1,088兆円と最も多く、次いで保険・年金・定額保障の540兆円となっている。資産運用に保守的な日本では、長引く低金利の中で貯蓄を続けたことに加え、給与所得が上がらなかったことも相まって約20年もの間所得が増えていないという状況にある。

政府では日本で資産運用が進んでいない状況を変えるため、2022年11月に資産所得倍増プランを発表し、NISA制度の恒久化やiDeCo制度の拡大といった施策を通じて、国民の資産を貯蓄から投資へとシフトさせる動きが本格化している。

これは、日本の家計を豊かにすることと同時に、高齢化が進む日本において老

後資金を各個人が計画的、効率的に準備するための手段として、投資の活用を促しているといえることもできる。国民年金保険料納付を65歳まで（納付期間45年）延長するという検討が本格化していることなどからもそれがみてとれる。

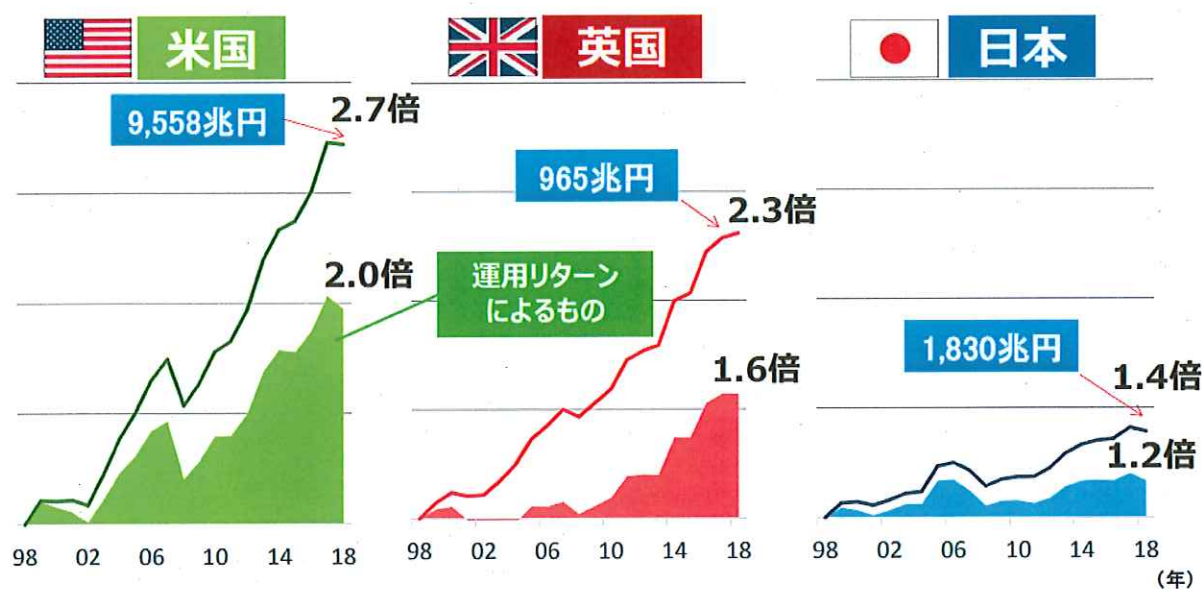
さらに政府は、2022年4月から新しい学習指導要領に基づき、高校家庭科の授業の中で金融教育をスタートさせた。このことも、学生のうちから金融教育を学び、投資の正しい知識をつけることで、よりスムーズに貯蓄から投資へと促していると考えられる。

こうした、金融を取り巻く環境や政府の思惑もあるが、JAとしてどうすればよいのか考察したい。

Ⅱ. 現状と分析

1. 世界と日本の現状の比較

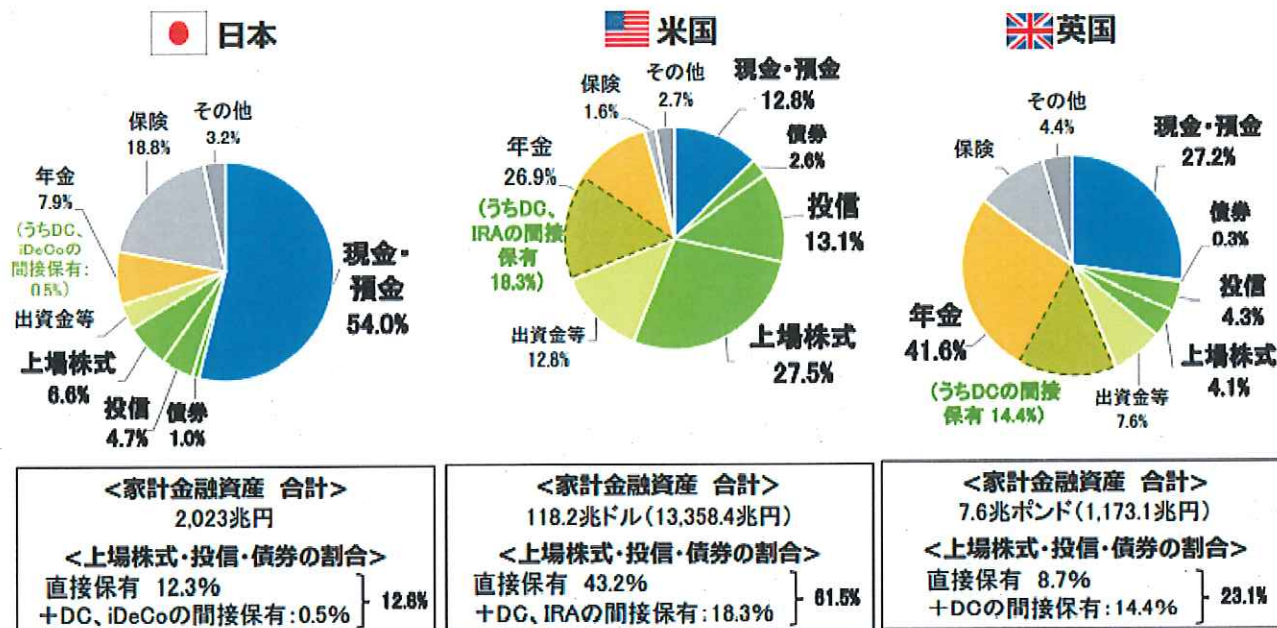
日本と欧米諸国との家計金融資産を比較してみると、下のグラフのとおり、米国や英国などの個人資産の伸びは日本と比べ大きくなっていることが分かる。



(資料) FRB、BOE、日本銀行より、金融庁作成

出典: 金融庁

この差が生まれた理由は、現預金ではなく株、債券、投信等のリスク性金融商品に金融資産の約50%を置いていることにある。そしてその背景には、米国や英国が資産形成優遇制度を通じて国民に株式や投信の保有を後押ししてきたことが挙げられる。



(注)日本DC、iDeCoの間接保有分は2021年3月末時点の保有額ベース。1ドル=113円、1ポンド=154.6円で換算(2021年12月末時点)
(出所)日本銀行、運営管理連絡協議会、FRB、ONS、IA、NEW FINANCIAL

次に日本と欧米諸国を金融教育の面から比較してみる。金融広報中央委員会の調査によると「金融知識に自信がある人」の割合は米国が71%なのに対し、日本は12%、「金融教育を学校などで受けた経験」の割合は米国が20%に対し、日本は7%とその差が非常に大きいことがわかる。日本の金融の知識や判断力を指す金融リテラシーは、英国やドイツ、フランスと比べても低く、日本での金融教育はこれから国として取組みの強化が必要とされている。

2. 日本の資産形成優遇制度

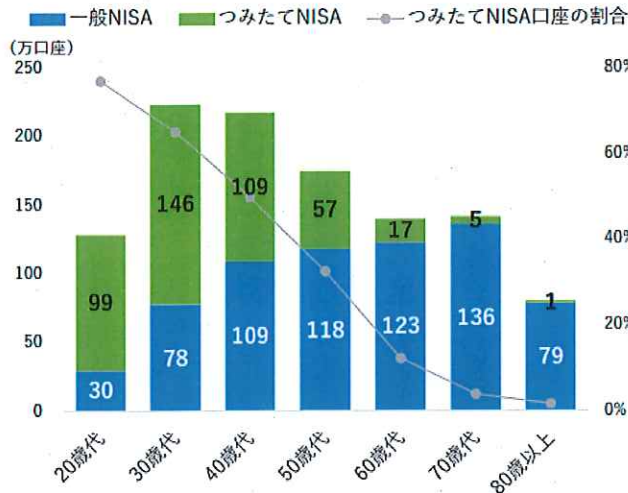
(1) 少額非課税制度 (NISA) の利用状況

現状のNISAには「一般NISA」「つみたてNISA」「ジュニアNISA」という3つの制度が存在する。そのうち、「一般NISA」と「つみたてNISA」口座数の合計は2022年6月末で約1,109万口座にのぼり、累計の買い付け額は約20.5兆円となっている。

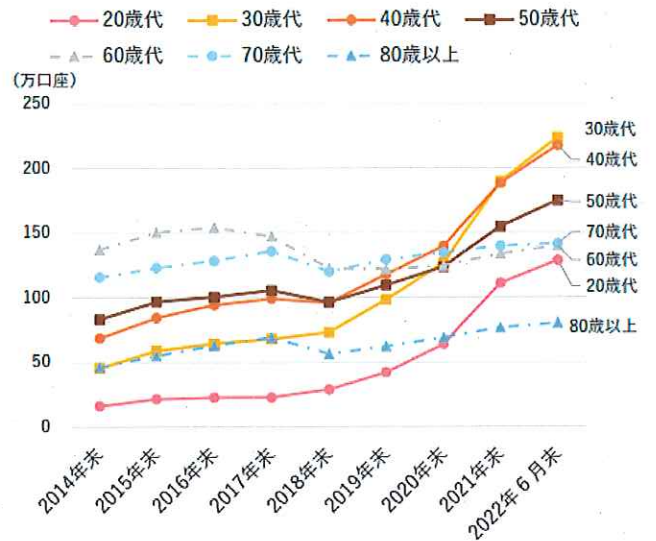
口座開設を年齢別にみると、日本証券業協会によると2022年6月末時点で、20歳代の「一般NISA」・「つみたてNISA」の口座数は129万口座、30代では224万口座、40代では218万口座にのぼり、40代以下が全体の約半数を占めている。

また、NISA口座数のうち、つみたてNISA口座数の占める割合は若年層ほど大きい傾向にある。

年代別NISA（一般・つみたて）口座数
(2022年6月末時点)



年代別NISA（一般・つみたて）口座数の推移



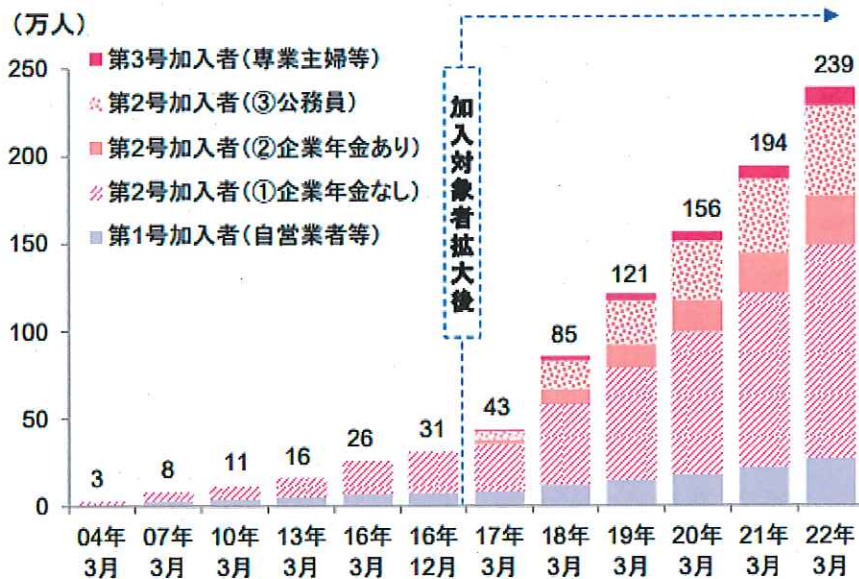
※ 各口座数は勘定設定口座数をベースとしているため、各年代の合計が総口座数と一致しない場合がある。

出典：日本証券業協会

(2) 個人型確定拠出年金 (iDeCo) の利用状況

個人型確定拠出年金 (以下 iDeCo) は 2022 年 3 月末では 238.8 万人の加入者となっており、2016 年 12 月から約 5 年間で約 8 倍に増えている。2017 年の法改正後、加入範囲が拡大したことにより、特に会社員や公務員の iDeCo の利用拡大が広がっている。

iDeCo (個人型 DC) の加入者数推移



(出所) 国民年金基金連合会「国民年金基金連合会業務報告書 (各年度版)」 「iDeCo (個人型確定拠出年金) の加入等の概況 (各月時点)」より大和総研作成

2016年から2021年にかけてのiDeCo加入者数の伸び率を世代別にみると、20代は約17倍、30代では約8倍、40代では約7倍、50代では約6倍とすべての世代で急増しており、特に20代の伸び率が突出している。若い世代で、人生100年時代に向けて自助による備えの重要性が意識されていることがみられる。

年代別 iDeCo 加入者数の推移

(単位：人)

	2016年	2021年	2016年と2021年の比率
20～29歳	7,062	121,537	17.2倍
30～39歳	50,295	435,519	8.6倍
40～49歳	96,349	741,213	7.6倍
50～59歳	104,806	646,569	確定拠出年金統計資料(2021年3月末) J ※加入者数は各年3月末時点

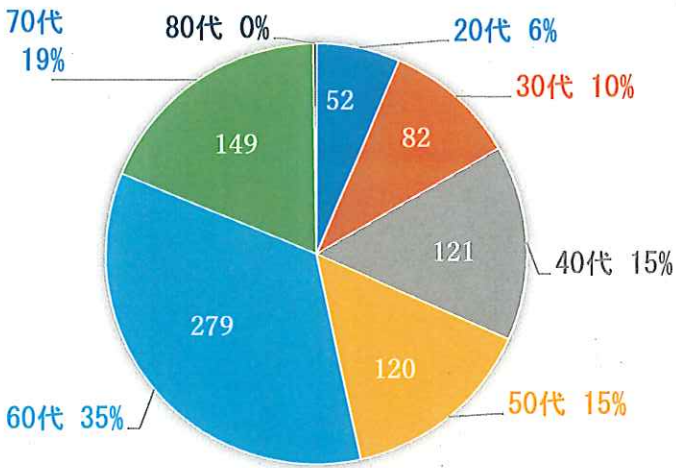
上記のことから、特に若年層(この論文内では20代から40代と位置付ける)の資産運用のニーズが高まっていることがわかる。

3. JAしもつけの状況

JAしもつけでも、2年前から投資信託の取り扱いを開始し、順調にその取引を拡大させている。2022年11月22日時点での当JAの年齢別の口座数および投資信託取扱残高は下記のグラフのとおりであり、2020年9月から約2年間で投資信託の口座数と残高は右肩上がりに推移している。しかし、これを年齢別に比較してみると、若年層との取引が非常に少ないことがわかる。さらに、若年層の内訳を見てみると、職員がその多くを占めており、組合員・利用者との取引が少ないことが分かった。これは、世間の若年層のニーズとJAの取引状況がまったく逆になってしまっているということになる。

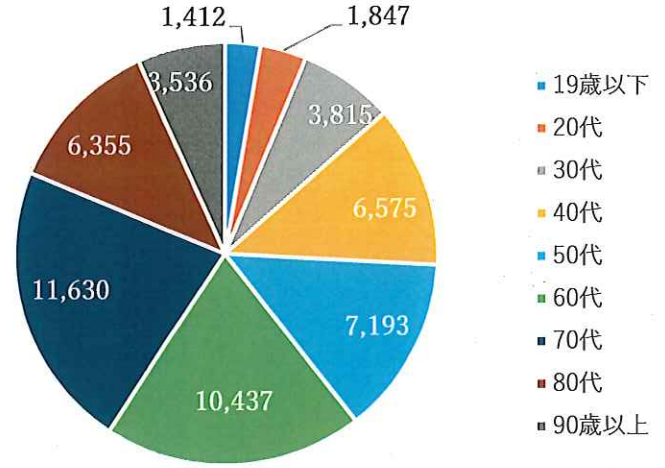
また、貯金全体の取引を見てみると、やはり投資信託の取引と同じく若年層との取引口座及び残高が少ないことが分かる。

JAしもつけの年代別投信口座数の割合



2022年11月22日現在

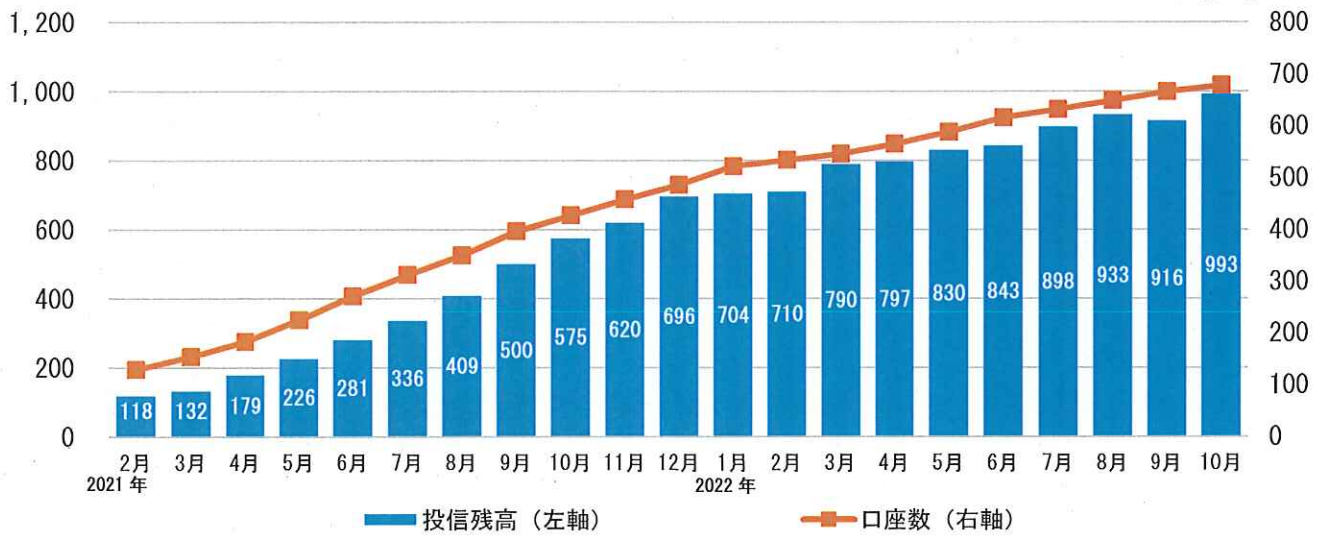
JAしもつけの年齢別貯金口座数



2022年10月末現在

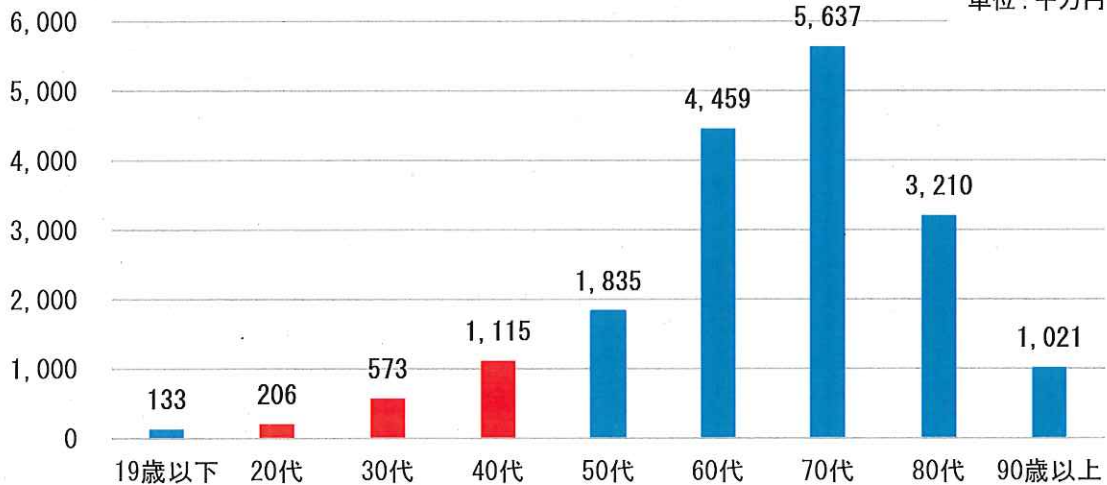
JAしもつけ投資信託取扱残高・口座数

残高：百万円
口座数：件



JAしもつけ年齢別貯金残高

単位：千万円



2022年10月末現在

Ⅲ. JAしもつけのあるべき姿

当JAではフレッシュアップ運動の一環として2022年より3年間以下のスローガンを掲げて全支店で取組みを行っている。

わたしたちは、
農業・地域・くらしの中心となり、
組合員・利用者に寄り添いつながることで、
「安心」と「満足」を提供いたします。

JAしもつけ支店職員一同

このスローガンのように人生の様々な、その時々に応じた悩みを相談する先としてJAと組合員・利用者が寄り添いつながることで、地域金融機関としてなくてはならない存在になることが当JAとしてのあるべき姿である。

そのための第一歩として、若年層の資産運用ニーズの高まりに着目し、JAとの取引をスタートさせることが重要となる。若年層と資産運用をきっかけとしてJAとの取引が始められれば、その後、長期にわたり取引を続ける中で、JAとの取引を包括的に拡大させていくことが出来る。

若年層の資産形成ニーズの高まりに注目した次世代対策があるべき姿を達成するために必要不可欠であると考えます。

Ⅳ. 問題提起

1. 金融リテラシーの向上

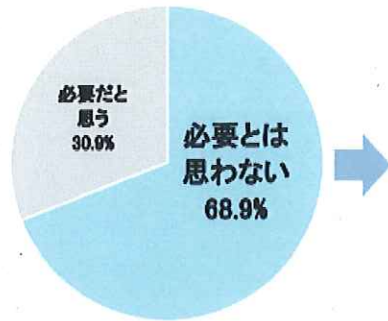
日本証券業協会が行った「証券投資に関する全国調査(2021年度)」によると、金融資産を増やすために投資が必要だと思わない人は約7割存在する。その理由は「知識がない」、「損する可能性がある」、「ギャンブルのようなもの」、「特に理由はない」等、漠然とした不安によるものも多い。これまでの日本の投資のイメージが、投資を過度に難しく考えたり、恐れたりすることに繋がっている可能性がある。

また、投資の未経験者に、小口(JAでは5,000円～)からの投資が可能であることや長期・積立・分散投資の有効性等が広く浸透していないことも原因の一つであると考えます。

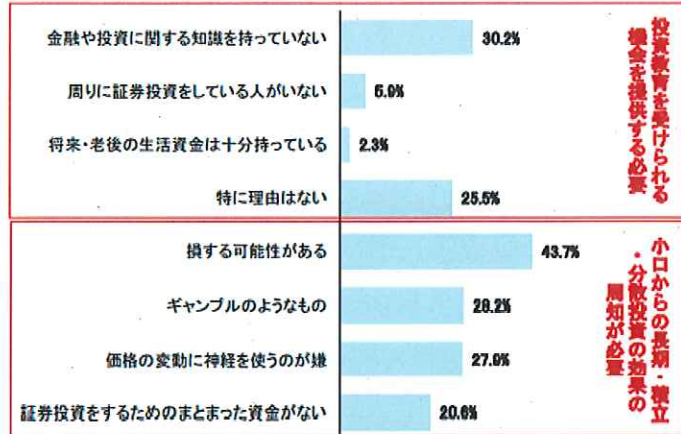
メディアやネット等でも資産運用に対するネガティブなニュースや記事が多くみられるため、学校等で金融教育を受けてこなかった日本人がこうした考えを持つのは仕方のないことである。しかし、政府が資産所得倍増プランを実現させるために舵を切ろうとしている今、出来るだけ公平な立場で、金融教育の機会を作るということがとても重要であり、今後はこれまで以上に金融リテラシー向上のための取組みが必要となってくる。

日本証券業協会「証券投資に関する全国調査(2021年度)」

あなたは、金融資産を増やすために、
証券投資(株式・投資信託・公社債への投資)が
必要だと思いますか。
(n=7,000)



必要と思わない理由は何ですか。
(複数回答・一部抜粋) (n=4,825)



(出所)日本証券業協会

2. 若年層との取引拡大

若年層の資産運用ニーズの高まりがある中で、JAしもつけの投資信託取扱件数が若年層では特に少ないことは前述したとおりである。しかし、少子高齢化が進む中で、若年層との取引拡大は未来の顧客獲得の足掛かりとなる。特に、現在高額貯蓄者として高齢者層に取引が集中しているが、この資産を若年層が相続することを考えれば、より若年層との繋がりを高めていく必要がある。現に、相続時に若年層である相続人との取引が希薄になっていることから、他行に多額の資金が流出している。このため、高齢者層と若年層は一つの家計として取引を深耕することが重要であると考えられる。

これまでの、当JAの若年層向けの戦略といえば、給与振込口座の獲得や各種ローンを基軸とした取引量の拡大、取引のツールとしてのJAカードの普及であったが、こういった商品ありきの営業では若年層との取引が拡大しないことがこれまでの取組みから分かる。であるとすれば、商品軸ではなく、顧客ニーズに合った情報提供からの提案営業へと移行することが有効なのではないだろうか。特に今後は、若年層の資産運用ニーズに応えることで取引を深めていくことが出来るのではないかと考える。しかし、現在、特に若年層をターゲットとした取組みを行っていないため、取引が拡大していないのが現状である。

3. LPC担当者の育成

LPCとはライフプランコンサルタントの略称であり、組合員・利用者の“一生涯”にわたる、つかう・ためる・そなえる・ふやす・のこすといった総合的な金融ニーズの相談に応える、頼れるお金のパートナーを指す。(以下LPC担当者)

提案する者が、資産運用が人生において本当に必要なものなのかをしっかりと伝えることが重要になってくるため、LPC担当者には、高い専門性が求められている。しかし、現状LPC担当者育成のための研修等が確立されていないことから知識・意識の教育が不足したまま、現場での提案活動が行われている現状となっている。また、これはLPC担当者だけではなく、管理職に対しても同様のことがいえる。

V. 解決策の提案

上記の課題に対して次の解決策を提案する。

1. 学校等での金融教育への積極的な参加

現在行っている組合員・利用者への直接的な提案活動のほか、金融リテラシー向上の取組みとして学校等での金融教育を行う。

(1) 小・中・高校生向けのお金の授業の実施

小学生向け、中学生向け、高校生向けといったように、段階的なレベルのお金の授業を実施する。内容についてはJAだけではなく、市町村の教育委員会やそれぞれの学校と連携して決めていく。お金に対する基礎知識を学生のうちに身につけることで、正しい金融感覚をつけることにつながる。受講した生徒は、計画的な資金の調達やローン、資産運用等について、自分の人生に必要な選択をする際の手助けに繋がる。

この取り組みは、短期目線ではJAとの取引の拡大にはつながらないかもしれないが、地域の金融機関として地元に住み、暮らしている子どもたちの金融知識を高めることは地域の活性化につながるのではないかと考える。また、学生のうちからJAはお金の相談に乗ってもらえる場所というイメージを与えることで、将来的な新規顧客獲得へとつなげられるのではないかと考える。

(2) 「あぐり親子うきうきクラブ」でのキッズマネースクールの実施

現在、JAしもつけでは「あぐり親子うきうきクラブ」という営農部門を中心とした活動を行っているので、その中の講座としてキッズマネースクールを開催する。ここでは、親子で一緒に「お金の大切さ」や人生に必要なお金のことを学ぶ。子どものうちからお金との付き合い方を、親子で一緒に学ぶことにより、金融リテラシーの向上に役立つ。

この取り組みにより、子どもに「お金のことはJAに相談する」というイメージを持ってもらうことのほか、親世代に今後のライフプランの相談役としてJAを選択してもらえることにつながると考える。

2. 若年層にターゲットを絞った取組み強化

(1) 若年層向けのセミナー開催

若年層において資産運用ニーズが高まっている中、デジタルに対する親和性の高い若年層は金融関連情報の取得やネット銀行・ネット証券を活用した資産運用を始めていることが多い。しかし、WEB上には様々な情報が溢れており、その中から適切な情報を選択することは難しい状況にあると考える。

そこで、JAでは対面での取引を重視し、対話する中で一人ひとりのニーズに合った情報の提供をすること、また、取引後のサポート続けていく。このように、個別に丁寧な取引を進めることで、今後JAとの取引の長期にわたり続けるとともに、JAの他事業への取引拡大を見込むことができると考える。

そのための取組みとして、休日を使った定期的な若年層向けの無料セミナーの開催や平日の昼休みを使った20～30分程度のWEB座談会を行うことを提案する。集客にあたっては、地元のコミュニティ誌や広報誌、当JAのホームページやアプリ広告や投信の既取引顧客の家族からの紹介等を活用する。セミナーの形式としては、できるだけ少人数で、近い距離感で行う。基本的には本店の職員が講師を務め、その後の個別相談等の面談は各支店のLPC担当者に繋げる。セミナーの内容は、NISA・つみたてNISAの制度やiDeCo制度の説明、資産運用の基本等とし、JAでははじめの一步を踏み出すための後押しをする存在として位置づける。

さらに、成人年齢が18歳に引き下げられたことにより、NISAの対象者も拡大したため、高校生向けのセミナーの開催も併せて行っていく。

JAバンクでも2023年の春にはアプリでの取引開始が予定されており、投資信託の口座開設や購入、売却等の手続きが出来るようになることとされている。はじめの一步のお手伝いが出来れば、若年層はデジタルを活用しその取引を拡大させてくれると考える。システム面での充実が今後はより期待できるため、今重要となるのはやはり対面での丁寧な面談であると考え。

(2) 休日対応型店舗の導入

平日に60歳前の顧客に面談しようと訪問しても、土日しか家にはいない、平日は帰ってくるのが遅いという家族からの回答が多く、本当に提案をしたい人との面談ができないというジレンマに陥っていることが多い。若年層と積極的に面談するためには、平日のみの活動には限界がある。

そのため、休日対応型の店舗の導入を提案する。その店舗は、平日に営業している通常業務の店舗と同じ営業体制ではなく、資産運用やローン、共済、相続といった相談業務を中心とした営業店舗として導入する。また、JAの独立した店舗だけではなく、商業施設のテナントや直売所の隣といった、人のより多く集ま

る場所に設置する。これまでと同じような、待っているだけのJA店舗では、若年層の新規顧客獲得につながらないと考えるからである。

休日の活動が可能となれば、LPCはより多くの顧客に提案でき、若年層も含めた平日就業者との取引拡大や新規顧客獲得につながると考える。

(3) SNSのショート動画を活用したPR

若年層はSNSやYouTubeを使って情報収集をすることが多いことから、SNSのショート動画を活用したリアルな投信残高の発信を提案する。ショート動画を選んだ理由としては、若年層はより効率性や生産性、合理性を求め、長い動画は見ない傾向にあるからだ。

動画の中では、当JAが実際に取り扱っているファンドを使って、例えば投資した10万円が1日後、1週間後、1か月後、1年後にいくらになっているかということを実際に紹介する。

それにより、より投資を身近に感じてもらえ、これくらいの値動きならやってみようかなという前向きな気持ちにつながるのではないかと考える。

3. 人材育成の強化

(1) 人材育成プログラムの策定

新任LPC担当者向けの人材育成プログラムを策定する。3月の定期異動で新たにLPC担当者となった職員向けに毎年同じ研修を受講させることにより、常に同じ目線のLPC担当者を育成することに繋がる。市場動向や知識については、導入時の育成プログラムだけでなく、継続的に運用会社や農林中央金庫と連携した研修の開催や、本店職員のLPCインストラクターによる前週の市場動向を毎週発信する「あさいちミーティング」への参加により身に着けていく。

人材育成の確立と継続的な研修等により、LPC担当者の知識向上を継続的に行う体制づくりにより、プロとしての意識を持ったLPC担当者の育成につながると考える。

新型コロナウイルス感染拡大後、非対面取引が急速に発達し、推進活動においては外へ出向く体制がより重要となってきた。今は、これまで以上に外に出て推進活動を行うLPC担当者を含めた渉外担当者の力が、一層必要とされている。そのための、人材の確保及び提案力の高位平準化が、組合員・利用者の人生に寄り添った適切なアドバイスをすることに繋がっていくと考える。

(2) 入組5年以内職員の証券外務員試験二種取得必須

投信窓販を取扱うためには、証券外務員二種の資格取得が必須である。しかし、そのことが役職員内に浸透していないことから、資格の有無によって異動対象

者に制限がでてしまっていることが課題となっている。そのため、入組 5 年以内の職員については、職員教育の一環として証券外務員二種の資格取得を必須とする。さらに、LPC 担当者には高い専門性が求められることから、当 J A では LPC 担当者は証券外務員一種の資格取得を必須とする。

(3) 投信口座全職員開設

資産運用をより身近なものとしてとらえるため、また職員の知識向上、人材育成のため、全職員の投資信託口座の開設をする。そのことで、信用事業で始まった新しい資産運用という事業に対する考え方を職員間で共有できるとともに、全職員で取り組むことによりあらゆる分野で情報の発信を図ることができるという、J A の総合事業としての強みをより発揮でき、事業伸長にもつながると考える。

VI. おわりに

当 J A では令和 2 年 9 月から半年間、資産運用・形成サポートプログラムを導入し、資産運用の必要性、重要性を伝えるための提案活動について学んだ。特にこれまでの営業活動と大きく違うのは、商品ありきのお願い推進ではなく、一人ひとりのライフプランやニーズ、資産状況に合った提案営業をするということだ。これらは人それぞれ違うため、提案の幅は広く、その中でも特に余裕資金を資産運用するという考え方はこれまでにない提案の軸となる。貯金だけでなく、資産運用という考え方を持てることで今後の組合員・利用者の資産を増やすお手伝いをすることができる。資産を増やすことが出来れば、組合員・利用者の満足度も上がり、J A も利用者や取扱残高が増えるため、お互いに Win Win の関係を築くことができる。

そのため、J A が正しい資産運用の知識を持ってより多くの人に伝えていくことが重要である。J A が人生の相談役として、地域の金融機関のアドバイザーとして選んでもらうためには、資産運用の考え方を広く伝える力を持つことが必要となる。

今、若年層と取引をスタートさせるために、資産運用の提案の取組みを強化することは未来の顧客との取引につながる重要な意味を持つことであり、J A が今後も永続してあり続けるために必要不可欠なことであると私は考える。

(参考文献)

- ・日本経済新聞 (2022 年 10 月 4 日、2022 年 11 月 10 日記事)
- ・中間層の資産所得拡大に向けて～資産所得倍増プランへの提言～ 日本証券業協会

- ・NISA口座開設・利用状況調査結果（2022年6月30日現在）について 日本証券業協会
- ・対象者拡大から5年、iDeCo普及の足跡 大和総研
- ・iDeCoの加入者の推移 iDeCo公式サイト
- ・資産所得倍増に関する基礎資料集 内閣官房 新しい資本主義実現本部事務局