

▶ 上路正浩・コンシューマービジネス部グループリーダー



「しっかりナビ」には、預かり資産のコンサルティング・セーリングを行ううえで必要になる、様々な機能が搭載されている。例えばシミュレーション機能。「モデル別キャッシュフロー」のほか、「必要保障額」「教育費」「相続税」「贈与税」「iDeC

▶ 小田切なつ紀・コンシューマービジネス部コンサルティングアドバイザー



（上路正浩・コンシューマービジネス部グループリーダー）
「しっかりナビ」には、預かり資産のコンサルティング・セーリングを行ううえで必要になる、様々な機能が搭載されている。例えばシミュレーション機能。「モデル別キャッシュフロー」のほか、「必要保障額」「教育費」「相続税」「贈与税」「iDeC

▶ 北澤明日香・コンシューマービジネス部コンサルティングアドバイザー



「しっかりナビ」には、預かり資産のコンサルティング・セーリングを行ううえで必要になる、様々な機能が搭載されている。例えばシミュレーション機能。「モデル別キャッシュフロー」のほか、「必要保障額」「教育費」「相続税」「贈与税」「iDeC

レポート

CF分析を踏まえた運用アドバイスの実際

① 株式会社りそな銀行



お客さまの状況を見える化し 対策の必要性を実感してもらう

アプリ内の資料を並べ替えて独自の提案ツールを作成可能

りそなグループのりそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行では、2017年5月から、ライフプラン・シミュレーションができる営業支援用のタブレットアプリ「しっかりナビ」を導入し、お客さまにキャッシュフロー（CF）分析を行ったうえで最適な商品を提案するサービスを展開している。グループのひとつ、りそな銀行では具体的にどのようなアドバイスを行っているのかレポートする。

現

在りそな銀行では、金融商品の販売手数料の獲得を目指す従来型のビジネスモデルから、預かり資産残高を増やして安定的に収益を積み上げるストック型のビジネスモデルへの転換を進めています。そうした中、お客さまに中期で金融商品を保有していただくには、これまでのような「相場売り」「商品売り」ではなく、お客さまのライフプランを把握し、そのライフプランの実現に必要な目標リターンを共有し、そのうえで最適な商品を提案して、定期的にしっかりとアフターフォローを行っていくことが不可欠です。

そうしたコンサルティング・セールスを行うために必要なツールの開発、研修を行い、改良を重ねる中で、現在はタブレットアプリの『しっかりナビ』を使った提案を進めています」

研修を行うって使い方を説明。昨年の12月には個人向けのお客さまを担当している社員（約700名）を集め、ロールプレイングなども含めたより実践的な研修を実施し、浸透を図っている。

**CF表を作成する利点を
実感してもらえるかがカギ**

ここからは、「しっかりナビ」を活用したコンサルティング・セールスの流れを見ていこう。りそな銀行ではこれまで、「りそなのしっかりお金」を考えた本（「しっかり本」）を使って、お客さまのライフプランに沿ったお金の考え方や使い方を説明してきた。この本には、お金の色分けの考え方や目的別の資金の準備方法、ライフステージによる収入と支出の変化、などの情報が記されている（図表1）。「しっかりナビ」の中には「し