

ウィズコロナ(日本版ホーム・リダクション)の中、 米国でファイナンシャル・アドバイスは?

～「ツール」、「コンテンツ」、「フィー」、「銀行・証券会社」、「運用会社とTAMP」～

三菱UFJ国際投信株式会社 商品マーケティング企画部 松尾 健治

窪田 真美

※三菱UFJ国際投信がお届けする、日本版ISAに関する情報を発信するコラムです。

ビフォーコロナ、ポストコロナ/アフターコロナ、ウィズコロナ(日本版ホーム・リダクション)

コロナ禍により、証券会社・銀行・保険会社等は対面での営業、顧客対応/アフターフォロー、アドバイスを自粛し、電話や郵送、電子メールやオンラインの会議のやり取りで代替した。それでは「ポストコロナ(post-corona/Covid-19)」、「アフターコロナ(after corona/Covid-19)」、「ポストパンデミック/Post-Pandemic(世界的な大流行後)」と米国等と言われる「その後」はどうなるのか? これまでの反動から一気に元にコロナ前、「ビフォーコロナ/before corona」に戻るのか?。

コロナウイルス除去はすぐ出来ず、「ほとんどのエコノミストはパンデミック前の水準に戻るのに数年かかると予想している/Most economists expect that it will be several years before economic activity returns to pre-pandemic levels.」(2020年5月10日付 InvestmentNews「Pandemic means changes for advisers' firms and their clients」～ <https://www.investmentnews.com/pandemic-means-changes-for-advisers-clients-and-firms-192633>)と言う。また、前回のパンデミック(2009年6月11日～2010年8月10日の新型インフルエンザ「A/H1N1」)からすれば数年後、新しいパンデミックの可能性もある。しかしこのままずっと自粛をし続ければ世界的に倒産が増え、経済は大きなダメージを受ける。

そこで今、「ホーム・リダクション/harm reduction(危害の軽減)」が欧米で導入されつつある。従来は薬物やHIV等対策として使われていた方法である。米ワシントン・ポスト/Washington Post紙は「次は何?/What's next, then? ホーム・リダクションだ。ここに、コロナと共にいる場所がある様だ/this seems to me where we are with covid-19。我々は、もはやウイルスを除去しようとはしていない。その代わりに、米国民がウイルスと共に生きなければならない事を受け入れている/Instead, we are accepting that Americans will have to live with it.」(2020年5月14日付 Washington Post「We're retreating to a new strategy on covid-19. Let's call it what it is.」～ <https://www.washingtonpost.com/opinions/2020/05/13/were-retreating-new-strategy-covid-19-lets-call-it-what-it-is/>)と報じている。2020年5月29日に小池百合子東京都知事が「『コロナとともに』という意味で、『ウィズコロナ宣言』を行いたいと存じます。」と話したが(2020年5月29日付東京都「小池知事『知事の部屋』/記者会見(令和2年5月29日)」～

<https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/governor/governor/kishakaiken/2020/05/29.html>), この「ウィズコロナ」も、ホーム・リダクションの一種と思われる。



(出所: 2020年5月29日付東京都「小池知事『知事の部屋』/記者会見資料より)

ウィズコロナで進む日本のデジタルシフトだが、米国ではビフォーコロナより起きていた！ インターネット証券で日本は米国の15年遅れ

日本経済新聞社のアフターコロナの意識調査によると、『デジタルシフトの加速』を挙げた人が261人と回答者の93%を占めた。一方で『人と人とのつながりが重視される』も145人が選択しており、アナログ的な人脈づくりや現場でないと得られない知見の価値が再評価されると考えている人が多いことがわかった。(2020年5月26日付日本経済新聞朝刊「働き方 大きく変わる機会 アフターコロナを考える」～

https://www.nikkei.com/nkd/industry/article/?DisplayType=2&n_m_code=124&ng=DGKKZO59527130V20C20A5M12800)と言う。

証券会社のデジタル化の加速は、もう既に起きている。

日本では「インターネット証券各社で、株式売買の口座開設が急増している。…(略)…。3月の口座開設は、SBI証券が通常の約3倍となる12万口座、楽天証券が2月の1.6倍の16万口座で、それぞれ過去最高だった。SBI、マネックスグループ、松井証券、auカブコム証券の1～3月期の増加数は計26万口座で、前の3か月に比べて約2.2倍になった。4月以降も堅調で、個人投資家の取引も活況となっている。」(2020年5月23日付読売新聞朝刊「ネット証券 口座急増 SBI3倍 楽天1.6倍…株安と外出自粛 追い風」～

<https://www.yomiuri.co.jp/economy/20200523-OYT1T50007/>)と言う(右画像は2020年5月23日付読売新聞朝刊)。



米国でも「チャールズ・シュワブ/Charles Schwab(SCHW)、イートレード/E*TRADE(ETFC)、インタラクティブ・ブローカーズ/Interactive Brokers(IBKR)の米4大インターネット証券/four biggest US online brokeragesの内の3社は、口座開設数で3月に過去2年の月間平均の3倍となり、4月も記録を塗り替え、合わせて78万人の新規顧客を加えた(除かれた1社は非上場のフィデリティ・インベストメンツ/Fidelity Investments)。(2020年5月20日付Financial Post「Resurgent U.S. market attracts new participants — sport gamblers, punters and some CERB beneficiaries」～ <https://business.financialpost.com/financial-times/resurgent-u-s-market-gains-new-customers-sport-gamblers-punters-and-some-kerb-beneficiaries>)と言う。

米国のインターネット証券については2020年3月2日付日本版ISAの道その299「米国でモルガン・スタンレーがネット証券ビジネスに参入! モルスタはE*トレード買収により、ゴールドマンと同様、フィデリティとシュワブ、JPモルガンとバンカメに挑む!」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_200302.pdf)を参照の事。

ただ、米国のデジタルシフトはビフォーコロナより起きていた。「ハーバーズ・アンド・カンパニー/Herbers & Coのハーバーズ/Angie Herbers創設者兼CEOは『パンデミック(世界的流行)がリモート・オフィスの急増を引き起こしているが、既にトレンドでもあった。デジタル・ワークの台頭により、アドバイザリー会社は、必要な時に従業員が集まるスペースがあるだけでなく、必要に応じてリモートで作業する事も容易になった。』(2020年5月21日付

ThinkAdvisor「Will Advisors Continue Remote Work After Pandemic Ends?」～ <https://www.thinkadvisor.com/2020/05/21/will-advisors-continue-remote-work-after-pandemic-ends/>)とされている通りである。

米国ではビフォーコロナから、ファイナンシャル・アドバイザーの世界で、(1)ズーム/Zoom、(2)ゴートゥーミーティング/GoToMeeting、(3)ジョインミー/join.me等によるバーチャル・ミーティング/Virtual meetings(screen-to-screen)やウェビナー/webinar(ウェブ/Webとセミナー/Seminarを合わせた言葉)が注目されている(コロナウイルスは2019年12月8日に中国の武漢で発症、2020年3月11日にパンデミック、2020年3月13日に米国国家非常事態宣言)。米国のファイナンシャル・アドバイザー向け情報提供サイトThinkAdvisorの2019年12月10日と2019年11月15日の記事を次頁に引用したので参照の事。

「**ファイナンシャル・アドバイス業界ではずっと顧客と対面ミーティング/in-person meetings(face-to-face)をしてきたが、バーチャル・ミーティング/Virtual meetings(screen-to-screen)と言う新しい現実がある。**これはアドバイザーと顧客の双方に良い事である。バーチャル・アドバイザー/Virtual advisors(テクノロジー)を使えばアドバイザーは8時間5日勤務を守る必要もなく、顧客はアドバイザーのオフィスへ行く時間も不要となる。バーチャル・ミーティングは自宅や旅行中のホテルなど、殆ど、どこでも開催出来る。対面ミーティングでは地理的に制限されるが、バーチャル・ミーティングでは地理的に制限されない。ただ、だからと言って、対面ミーティングのオフィスを解約して全てバーチャル・ミーティングにすべきではないだろう。若い顧客、もしくは、ITに慣れている顧客、仕事や家事に忙しい顧客には良い事だが、そうではない顧客には良くない事である。**バーチャル・ミーティングには次の偉大な3つの選択肢がある。(1)ズーム/Zoom、(2)ゴートゥーミーティング/GoToMeeting、(3)ジョインミー/join.me**——**一。**メモを取る必要を無くす記録機能や、カレンダーのソフト(Gmail、Outlook、iCal等)と連携したスケジュールリング機能等は便利である。**カーソン・グループ/Carson Groupはアドバイザーが(1)ズーム、(2)ゴートゥーミーティング、(3)ジョインミーから顧客に合ったものを選び、顧客とミーティングをしている。**」(2019年12月10日付

ThinkAdvisor「Grow Your Firm With Online Client Meeting」～ <https://www.thinkadvisor.com/2019/12/10/grow-your-firm-with-online-client-meetings/>)。

カーソン・グループ/Carson Groupは米最大のウェルス・アドバイザー会社の一つである。同社ホームページにはアドバイザー向けウェビナー/webinarが多々載っている(<https://www.carsongroup.com/insights/webinars/>)。カーソン・グループについては、2019年5月27日付日本版ISAの道その266「『米国IFA最新動向』米国資産運用業界で台頭するIFA! 日本のIFAに相当するIBDをコミッションやフィーの構成、その歴史と今から見る!!」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_190527.pdf)も参照の事。

米国では昨年、ビフォーコロナから既に「ズーム/Zoom」等を使ったウェビナー/webinarの上手なやり方などを紹介している。

「**25分のウェビナー/webinarは、『フック/Hook(顧客の関心を呼ぶ事)と自己紹介、ブック/Book(要点を3つ)、ルック/Look(教えた情報から行動への移行)、トゥック/Took(行動を呼びかける事)』と言うフレームワークを使う。**ウェビナーに出席してくれたら、顧客に感謝に加え、顧客が話したいかどうか尋ねる。…(略)…**ズームであれば、記録、Facebookに置く事などが出来る。**」(2019年11月15日付 ThinkAdvisor「3 Ways Advisors Can Produce Better Webinars」～ <https://www.thinkadvisor.com/2019/11/15/3-ways-advisors-can-produce-better-webinars/>)。



(出所: 2019年12月10日付 ThinkAdvisor「Grow Your Firm With Online Client Meeting」)

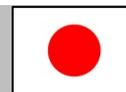
ビフォーコロナと言うより、米国は日本よりもデジタルシフトがかなり前から進んでいる。現在、日本でも活況となっているインターネット株式・投信取引も、歴史を振り返れば、1983年7月以降にネット取引を開始した米国を、1998年5月以降に日本が参考にしたものである(後述※1参照)。米国では、投信販売等については非対面が進んでおり、「国土が広い米国では対面でのサポートが難しく、早くからメールや電話による非対面での情報提供で工夫を重ねていた。」(2020年5月18日付ファンド情報「ゴールドマン、販売員を直接支援」～ https://www.r-ico.jp/pension/products/fund/backNumber.html/#htmlContentId_475512)と言われている。米国における非対面の投信販売は1970年代に通信販売(コールセンター)が始まったと言う通り、40年以上の歴史がある(2018年3月日本証券経済研究所「投資信託の制度・実態の国際比較」特任リサーチ・フェロー兼投資信託協会主任研究員 杉田浩治氏～ <http://www.jsri.or.jp/publish/general/pdf/g26/g26.pdf>)。

2008年のリーマン・ショック後には、米国でロボアドバイザーが拡大し始めており、その中には「オンライン(質問)によるカスタマイズが基本で、最終決定時に人間のアドバイザーと電話会議等をし、その後電話会議等が年1回以上あるが、多くがオンラインによるものである。」と言うものもあった(2014年8月4日付日本版ISAの道 その66「英米で投資一任のオンライン化が進んでいる!~イギリスのISAでアメリカのラップ/SMAの様なサービスを提供するプラットフォーム会社に脚光~」～ <https://www.am.mufg.jp/text/140804.pdf>)。

2015年以降は米金融当局が規制を通じてデジタルシフトを促してきた。米DOL/労働省フィデューシャリー・デューティー・ルール(以下、DOLルール)の事で、2015年4月14日初期案、2016年4月6日最終案、2017年4月10日基本条項実施の規制強化であり、DOLルールが小口投資家向けデジタル・プラットフォームの構築を促し、デジタルシフトを進めたのである(2016年4月18日付日本版ISAの道 その138「米国の退職口座(IRA・401k等DC)の投資アドバイスが大きく変わる! ロボアドバイザーはビジネスチャンスと見なしデータアグリゲーションで囲い込みへ!!」～ (<https://www.am.mufg.jp/text/oshirase.160418.pdf>)。

以上、ウィズコロナ(日本版ホーム・リダクション)でデジタルシフトが進む中、証券会社・銀行・保険会社等の営業及び顧客対応/アフターフォロー、アドバイスについてはやはり米国が最も参考となる事がわかるであろう。

※1: インターネット証券で日本は米国の15年遅れ…



投信販売は「国土が広い米国では対面でのサポートが難しく、早くからメールや電話による非対面での情報提供で工夫を重ねていた。」(2020年5月18日付ファンド情報「ゴールドマン、販売員を直接支援」～ https://www.r-ico.jp/pension/products/fund/backNumber.html/#htmlContentId_475512)と言われ、米国の投信販売は1970年代に通信販売(コールセンター)が始まったと言う(2018年3月日本証券経済研究所「投資信託の制度・実態の国際比較」特任リサーチ・フェロー兼投資信託協会主任研究員 杉田浩治氏～ <http://www.jsri.or.jp/publish/general/pdf/g26/g26.pdf>)。

ネット株式・投信取引も米国で先行した。米国では1983年7月に既にトレード・プラス/TRADE*PRUS(現イー・トレード/E*TRADE)が初のオンラインでの株式取引を開始した。そこに1994年のブラウザ「ネットスケープ/Netscape」(Firefoxの前身、Nのロゴ)人気などを背景にネットの普及が米国で起こり、1994年8月にディスカウント・ブローカーのK.アウフハウザー/K. Aufhauserが初のオンライン株式トレーディングを始めた(1995年7月にTD アメリトレード/TD Ameritradeにより買収)。その後、1996年4月にディスカウント・ブローカーのジャック・ホワイト/Jack Whiteがミューチュアルファンド売買を始めた。そして、チャールズ・シュワブ/Charles Schwab、フィデリティ・インベストメンツ/Fidelity Investments、バンガード・グループ/Vanguard Groupなどが追従した。

米国では、1975年5月3日に既にメイデー(手数料自由化)があって、その上でのネット普及があり、ネット取引が一気に進んだ。日本では米国のメイデー(及び1986年10月27日の英国のビッグバン)を参考に金融当局が日本版ビッグバン(1998年12月1日)を行い、1999年10月に手数料完全自由化をし、既に米国より輸入されていたインターネットと結び付き、インターネット株式・投信取引が拡大した。

日本のインターネット株式・投信取引は従来(対面)の証券会社が米国を参考にして、もしくは、米国のディスカウント・ブローカーが日本の証券会社以外と組んで参入して始まっている。日本が米国を参考にする形としては、**1998年5月に松井証券(現・インターネット専門証券の松井証券)が初のインターネット取引を開始した事**、1999年1月に野村証券がインターネット専門証券の野村ファンドネット証券を作った事、1999年5月に日興証券(現SMBC日興証券)がインターネット専門証券の日興ビーンズ証券(現・マネックス証券)を作った事が大きい。

米国が参入する形としては、1998年10月に米国のイー・トレード/E*TRADEがソフトバンクとイー・トレード証券(現・SBI証券)を作り(大沢証券を100%子会社化後)、1999年10月からインターネット取引を開始した事、1999年3月に米国のDLJがDLJディレクトSFG証券(現・楽天証券、*)を作り、1999年6月からインターネット取引を開始した事が大きい。米国のDLJ/Donaldson, Lufkin & Jenretteはディスカウント・ブローカーで、米国でのオンライン株式トレーディングのサービス名称がDLJ directである(現在、DLJの名は無い)。

*DLJディレクトSFG証券…米国のDLJディレクト証券と日本の住友グループの資本が入った会社である。

1999年9月には米国のチャールズ・シュワブも東京海上火災保険等と組みシュワブ東京海上証券を作ったが、2002年2月に廃業した(口座や預り資産はDLJディレクトSFG証券と東京海上火災保険へ移管)。その他、2000年2月に伊藤忠商事が中心になってインターネット専門証券の日本オンライン証券(現・auカブコム証券)を作りインターネット取引を開始した(サービス名称が「kabu.com/カブ・ドット・コム」)。

尚、日本では1992年4月以降、投信会社による直販が段階的に認められたが、1997年2月に野村アセット・マネジメントが投信直販「プラザ」を開始し(その他大手投信会社も開始)、1999年7月に既に野村アセット・マネジメントはインターネット取引の投信直販「プラザネット」を開始している。

米国のインターネット株式・投信取引については、次のコラムを参考にしてほしい。

2020年3月2日付日本版ISAの道 その299「米国でモルガン・スタンレーがネット証券ビジネスに参入! モルスタはE*トレード買収により、ゴールドマンと同様、フィデリティとシュワブ、JPモルガンとバンカメに挑む!」(https://www.am-mufg.jp/text/oshirase_200302.pdf)、2019年10月21日付日本版ISAの道 その285「米オンライン証券業界で第三次手数料値下げ戦争勃発! ゼロ・コミッション銘柄数増加競争から手数料撤廃へ!!~米国で上場ネット証券最大手のチャールズ・シュワブ vs ネット証券最大手のフィデリティ、投信大手でもあるフィデリティのゼロ・インデックス・ファンドは今~」(https://www.am-mufg.jp/text/oshirase_191021.pdf)、2019年4月22日付日本版ISAの道 その263「アドバイザーのフィーにサブスクリプション(リタイナー)・フィー!? 革新を生んだ『ウォール街のメイデー』に匹敵するシュワブの戦略~バンガード vs フィデリティ vs シュワブ~」(https://www.am-mufg.jp/text/oshirase_190422.pdf)。

テレワークの代表であるビデオ会議・チャットのツール「ズーム/Zoom」も米国本社

日本で「遠隔でのコミュニケーションにおいて、新たなスタンダードとなったのがビデオ会議・チャットのツールだ。この分野では米国勢が圧倒的な存在感を誇る。」(2020年6月6日付週刊東洋経済「【特集 テレワーク総点検】-PART3 テレワーク達人を目指せ-Zoom Google... テレワークツール勢力図~

<https://premium.toyokeizai.net/ud/magazine/pubdate/20200606>)とされているが、その代表がビデオ会議・チャットのツール「ズーム/Zoom」である。

米国で「ファイナンシャル・アドバイザーは報酬及びフィーの構造、顧客とのやり取り方法(ズーム/Zoomが新しい標準に?)/the ways they interact with clients (will Zoom become the new norm?)、ビジネスモデルを再考する様に迫られるかもしれない。」(2020年5月10日付 InvestmentNews「Pandemic means changes for advisers' firms and their clients」～ <https://www.investmentnews.com/pandemic-means-changes-for-advisers-clients-and-firms-192633>)とされている。

ズームを提供しているズーム・ビデオ・コミュニケーションズ/Zoom Video Communications社は米国カリフォルニア州に本社がある。ユアン/Yuan CEOは中国生まれの中国育ちで1997年に米WebEx、現在のシスコ・ウェブエックス/Cisco Webexに入社、その後独立してズーム・ビデオ・コミュニケーションズを創設した。シスコ・ウェブエックスのビデオ会議・チャットのツール「ウェブエックス/WebEx」はエンド・ツー・エンド(ネットワーク上全て)の暗号化機能を提供、セキュリティに定評があり、価格体系もズームと変わらない。ただ、ズームは参加可能数がかかり多い(Zoom… <https://zoom.us/pricing>、Cisco Webex… https://www.webex.com/ja/pricing/index.html?r=ja_JP)。

尚、ユアン CEO はつい最近、2020年6月8日の日本経済新聞主催・総務省後援「世界デジタルサミット/Global Digital Summit 2020 —5G and NEXT—」で、次の通り言っていた。「ビデオ会議でオフィスは不要になる。ビデオ会議は対面よりも便利になるだろう。人工知能(AI)技術と組み合わせれば瞬時の自動翻訳もできる。」——(2020年6月8日・9日付「世界デジタルサミット/Global Digital Summit 2020 —5G and NEXT—」～趣旨は <http://www.digital-summit.jp/2020/index.html>、ユアン/Yuan CEO 講演は <https://channel.nikkei.co.jp/d/?p=digitalsummit2020&s=2107>、2020年6月8日付日本経済新聞夕刊1面「ビデオ会議でオフィス不要」、米ズーム CEO 講演、世界デジタルサミット開幕」～ <https://www.nikkei.com/article/DGKKZO60096470YA600C2MM0000/>)。



(出所:「世界デジタルサミット/Global Digital Summit 2020 —5G and NEXT—」でのズーム・ビデオ・コミュニケーションズ/Zoom Video Communications社ユアン/Yuan CEO)



(出所: Zoom 「Zoom ミーティング」)

ウィズコロナ(日本版ホーム・リダクション)の中、米国でファイナンシャル・アドバイスは？

ウィズコロナ(日本版ホーム・リダクション)の中、日本の証券会社・銀行・保険会社等の営業及び顧客対応/アフターフォロー、アドバイスについて最も参考となる米国のファイナンシャル・アドバイスについて、以下で項目ごと、「ツール」、「コンテンツ」、「フィー」、「銀行・証券会社」、「運用会社とTAMP」について書く。

〈ツール〉

① ファイナンシャル・アドバイスはデジタルシフトが進むが、医療従事者より遅れておりコミュニケーション不足

「ThinkAdvisor ウェビナー/webinar の最新調査によると、ズーム/Zoom やフェイスタイム/FaceTime 等で顧客ミーティングをしたアドバイザーの数は僅か 40%未満であった。医療従事者が驚くべきスピードでデジタル診療に向かったのとは大違いである。なぜアドバイザーが同じ事をしていないのか。アドバイザーはロボアドバイザーが最初に登場して以来、途切れない研修/seamless onboarding、電子署名/e-signatures、シングルサインオン/Single Sign On(1つのIDとパスワードで複数のサービスやアプリにログイン)、顧客ポータル更新/upgraded client でデジタル対応に取り組んで来ている。しかし、残念ながら、これらの殆どは、クライアント・エクスペリエンス/client experience(顧客の企業評価)向上に焦点を当てたもので、デジタル・コミュニケーションは後回しにされてきた。顧客が好まないと言う事もあった。しかし、顧客は既に医者などでズームに適應する様になっている。顧客は医者、会計士、教師を本物の人間として見ており、そこでファイナンシャル・アドバイザーを見つける事が出来ない事実は、良くないと言う意味で目立っている。まだ遅くはない。次の様な事をすれば良い。

- ・四半期の対面会議をビデオのバーチャル・ミーティングにする。
- ・ウェビナーで見込み客との接点を作る。
- ・よく寄せられる質問にビデオで回答して全ての顧客にそのリンクをメールする。
- ・画面共有を使いビデオのバーチャル・ミーティングにてリアルタイムで説明する。

『なぜ、顧客があなた(アドバイザー)の話している事に関心を持つ必要があるのか』を考える必要がある。顧客が望むものを顧客に与える必要がある。』(2020年5月21日付 ThinkAdvisor「3 Ways Advisors Can Succeed With Video」～ <https://www.thinkadvisor.com/2020/05/21/3-ways-advisors-can-succeed-with-video/>)。



(出所: 2020年5月21日付 InvestmentNews「Tuning in to tele-advice」～ <https://www.investmentnews.com/tuning-in-to-tele-advice-193110>)

② ズーム・コールが対面ミーティングに戻ってしまう場合の対応

「ファイナンシャル・アドバイザーがズーム・コール/Zoom calls を顧客等聴衆にすると、対面ミーティングに戻ってしまう場合がある。これは準備不足によるもので、ズーム・コールが成功する方法はある。

- ・時間になったらすぐアドバイザーは開始する事である。午後 2 時からなら、2 時 2 分までに開始する事。それ以上遅らせると、先に参加している聴衆をイライラさせる。
- ・魅惑的なメッセージから始める。聴衆に『あなたに焦点を当てている』様な質問をする。
- ・アドバイザーは顧客等聴衆に穏やかで自信に満ちた態度を見せる必要がある。アドバイザーが必死で自信無さそうで怖がっている態度は見せない。
- ・対面ミーティングと同様、話す事より聞く事が重要である/listening is more important than speaking。パーティクル・ミーティングで沈黙/silence が不安になる場合があるが、沈黙を恐れるべきではない。沈黙は誰かが考えている兆候でもある。

』（2020 年 5 月 1 日付 InvestmentNews「‘Show clients your face’ and other advice for Zoom calls」～

<https://www.investmentnews.com/adviser-advice-zoom-calls-192370>）。



(2020 年 5 月 1 日付 InvestmentNews「‘Show clients your face’ and other advice for Zoom calls」～ <https://www.investmentnews.com/adviser-advice-zoom-calls-192370>)

＜コンテンツ＞

③ 最も大きなトピックスと機会がタックスで、その先読みと準備が必要

2020年6月1日付 InvestmentNews「Tax planning is a hot topic amid a pandemic and a looming election」にはコロナ禍の中(大統領選・議会選の中)、米国のファイナンシャル・アドバイザーにとって今、いかにタックス・プランニングが重要であるかが示されていると共に、米国のファイナンシャル・アドバイザー(含む会計士、税理士)がいかに政治・経済の先行きを読み、まだ決まってもない税法等への準備をしているかがわかる。まさにファイナンシャル・アドバイザーの価値である。以下は冒頭のごく一部なのでぜひ原文を読んで欲しい。

「コロナウイルスのパンデミックと2020年11月3日の大統領選・議会選により、ファイナンシャル・アドバイザーにとり最も大きなトピックスと機会がタックス・プランニング/Tax planningと言う。今年の市場暴落の中、多くのアドバイザーは顧客がロス・コンバージョン/Roth conversions(ロスIRAコンバージョン/Roth IRA Conversion)を行う機会と見ている(IRA…Individual Retirement Accountsの事で個人退職勘定の事)。確定拠出年金(DC)の401(k)とトラディショナルIRAの口座残高をロスIRAに移換/ロールオーバー、節税する事がまず挙げられる。また、2020年3月27日に成立した『コロナウイルス支援、救済、経済的安全保障法/Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security Act/CARES Act』でRMD/Required Minimum Distributions/最低引出義務(IRA等にある義務)の停止、さらに、議会が2020年11月3日の大統領選・議会選後に税率を引き上げる可能性がある中、ロス・コンバージョンはさらに魅力があった。アドバイザーは、選挙結果に応じ、選挙後に適用出来る戦略を準備している。コロナウイルス危機の刺激策で膨れ上がる財政赤字から増税確実と言うアドバイザーがいる中、バイデン元副大統領が選ばれた場合、アドバイザーは(裕福な)顧客を保護する必要がある。最富裕層顧客の為に富を移転する機会も考えているアドバイザーがいる。」(2020年6月1日付 InvestmentNews「Tax planning is a hot topic amid a pandemic and a looming election」～ <https://www.investmentnews.com/tax-planning-presidential-election-pandemic-193270>)。

以上の記事にはわかりにくい用語等があるが、各々については、次のコラムを参考にしてほしい。

- ・米国の確定拠出年金(DC)の401(k)とトラディショナルIRA及びロスIRA、年金関連法等…2020年2月25日付日本版ISAの道 その298「米国でシュワブとフィデリティは老後資産の取り崩し機能付きロボアドでも無料競争!バンガードは取り崩し機能付き投信のマネージド・ペイアウト・ファンドで圧倒的!!～米国の年金改革法「SECURE Act」、節税効果・自動税金最適化機能付きロボアド(日米比較)～」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_200225.pdf)。
- ・移換/ロールオーバー…2016年8月29日付日本版ISAの道 その154「1月からすべての国民が個人型DCに加入可!米国のIRA同様、移換/ロールオーバーによって他の年金積立金の受け皿としての拡大も期待!!」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_160829.pdf)。
- ・RMD…2020年3月16日付日本版ISAの道 その301「米バンガードが日本的毎月分配・目標払出型ファンド「マネージド・ペイアウト・ファンド(4%ルール)」から撤退!米フィデリティは業界初のRMDファンド、さらに取り崩し機能付きロボアドへ!!」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_200316.pdf)を参照の事。
- ・アドバイザーのタックス・マネジメント…2018年12月3日付日本版ISAの道 その248「米国でファイナンシャル・アドバイザーのサービス、アドバイスの付加価値、フィーとしても大きいタックス・マネジメントが日本では…～日米の税理士比較～」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_181203.pdf)。

④ 規制等を調査して資料やコンテンツを作成、新しい法律・規制に関する質問に答える場所を用意

2020年5月26日にジェネシス・デジタル/Genesis Digital/のウェビナー/WebinarJam「ビリオン・ダラー・RIA(預り資産10億ドル超のRIA/Registered Investment Advisers/投資顧問業者)のマーケティングの秘密/Marketing Secrets of Billion-Dollar RIAs」という見出しのウェビナー/webinarが開催された(<https://event.webinarjam.com/register/14/gw3k2so> 、2020年5月26日付ThinkAdvisor「How to Shift Your Marketing Now: Tips From Billion-Dollar RIAs」~ <https://www.thinkadvisor.com/2020/05/26/how-to-shift-your-marketing-now-tips-from-billion-dollar-riases/>)。



(出所: 2020年5月26日付 Marketing Secrets of Billion-Dollar RIAs」~ <https://event.webinarjam.com/register/14/gw3k2so>)

肖像画イラストの左から順に次の通り(*発言のごく一部)。

(1)カーソン・グループ/Carson Group のマクリル/Mackrill チーフ・マーケティング・オフィサーは「コロナウイルスで顧客に影響を与える法律・規制が次々出来る中、顧客は恐れ日和見のとなっている。アドバイザーは規制等を調査して資料やコンテンツを作成、顧客に提供、顧客が現状を理解し、自信を持ち、ファイナンシャル・プランニングの最適化をし、意思決定を行う事を助ける必要がある。」と言う。

カーソン・グループ/Carson Group は米最大のウェルス・アドバイザー会社の一つである。同社ホームページにはアドバイザー向けウェビナー/webinar が多々載っている(<https://www.carsongroup.com/insights/webinars/>)。カーソン・グループについては、2019年5月27日付日本版ISAの道 その266『米国 IFA 最新動向』米国資産運用業界で台頭する IFA! 日本の IFA に相当する IBD をコミッションやフィーの構成、その歴史と今から見る!!

(<https://www.am.mufg.jp/text/oshirase.190527.pdf>)も参照の事。

(2)ダイナスティ・ファイナンシャル・パートナーズ/Dynasty Financial Partners のアベル/Abel チーフ・マーケティング・オフィサーは「パンデミックはリモート・テクノロジーやビデオ・コミュニケーションを活用していたアドバイザーを多くに支援した。どのアドバイザーが自宅でズームを使っていたか、公園を歩いていたか、ドライブをしていたか、関係無く。コンテンツそのものは重要だが、そのコンテンツをどう提供するかなどが重要である。」と言う。

(3)マリナー・ウェルス・アドバイザーズ/Mariner Wealth Advisors のスペンサー/Spencer シニアバイスプレジデントは「アドバイザーが顧客の質問に答えたり、顧客の懸念に対処したりする電話を顧客は『本当に情報を渴望している/really hungry for information。』と言い大いに感謝する。これは多くのビジネスを得る絶好の機会である。新規顧客を惹き付ける上で重要な鍵はアドバイザーの会社が投資家の懸念に対処、ソーシャルメディアなどで資料やコンテンツを用意、新しい法律・規制に関する質問に答える場所を用意する事である。ソーシャルメディアは効果的で、情報へのサインアップが低コストで増えており、素晴らしい結果を得ている。」と言う。

(4)ハイトワー・アドバイザーズ/Hightower Advisors のサラメ/Salameh 最高マーケティング責任者は「顧客に送られたウェビナーとビデオ通信が急増、アドバイザーに有用となっている。」と言う。

(5)スナッピー・クラケン/Snappy Kraken のゴンザレス/ Gonzalez 最高マーケティング責任者は「ホーム・スクーリング/home schooling(在宅)やリモート・ワーク・マネジメント/remote work managementなどに注意を払う事。」と言う。

⑤ CFP 認定組織がビデオ会議を恒久的に可能に、新しい「倫理規定と行為基準を 2020 年 6 月 30 日に施行

2020 年 5 月 22 日に CFP ボード/Certified Financial Planner Board of Standards Inc(米国 CFP 資格認定委員会)がビデオ会議/video conference を恒久的に可能とする規則改正を発効した。



これまでは電話もしくは対面会議だけが認められていた。

「コロナウイルスのパンデミックにより、1つの場所で全参加者と対人ヒヤリングをする事は不可能となった/not feasible to conduct in-person hearings with all participants in one location。」と言う事でこの規則改正を行った(2020 年 5 月 26 日付 CFP Board 「CFP Boards Board of Directors Approves Conducting Disciplinary Hearings Via Video Conferencing」～ <https://www.cfp-net/news/2020/05/cfp-boards-board-of-directors-approves-conducting-disciplinary-hearings-via-video-conferencing>、2020 年 5 月 26 日付 InvestmentNews「CFP Board revamps its rules to allow video hearings」～ <https://www.investmentnews.com/cfp-board-revamps-rules-allow-video-hearings-193297>)。

米国の CFP 認定組織である CFP ボード/Certified Financial Planner Board of Standards Inc(米国 CFP 資格認定委員会)は新しい「倫理規定と行為基準/new code of ethics and standards of conduct」の施行日/enforcement dateを SEC ルールの最善の利益規制/Regulation Best Interest/Reg BIと同じ2020年6月30日にしている(2019年7月22日付日本版ISAの道 その274「米国版『顧客本位の業務運営』 SEC『最善の利益規制』は9月10日施行(アドバイザー解釈は7月12日施行)! 労働長官辞任で新・労働省フィデューシャリー・ルール12月公表が遅れる? 新しいCFP『倫理規定と行為基準』施行日がReg BI 遵守日と同じ来年6月30日に!!」～ <https://www.am-mufg.jp/text/oshirase.190722.pdf>)。

⑥ アドバイザーによって書かれた個人コンテンツが企業コンテンツより10倍多くのエンゲージメント率
企業は個人コンテンツを数秒で承認または改訂出来るコンプライアンスを採用、テンプレートも提供

2020年5月26日に発表されたハーセイ・システムズ/Hearsay Systemsの第3回金融サービス・ソーシャル・メディア・コンテンツ調査/Financial Services Social Media Content Studyによると、「**コロナウイルスのパンデミックにより、ファイナンシャル・アドバイザーが顧客を安心させ、サポートしようとする上で、ソーシャルメディア活用が増えている。アドバイザーによって書かれた個人コンテンツは、企業コンテンツより10倍多くのエンゲージメント率(「いいねボタン」クリック数など)を示している。ただ、全ての企業でアドバイザーによるカスタマイズが許可されている訳ではない。そこで、企業は個人コンテンツを数秒で承認または改訂出来るコンプライアンス・ソリューションを採用したり、テンプレートを提供したりしている。アドバイザー負担もコンプライアンス負担も軽くする意味で、顧客等の特定行動に基づき自動処理するオートメーション・キャンペーン/Automated Campaignsは特にエンゲージ率が高い。**」(2020年5月26日付 Hearsay Systems「2020 Financial Services Social Media Content Study」～<https://hearsaysystems.com/2020-financial-services-social-selling-content-study/>、2020年5月27日付 ThinkAdvisor「Hearsay Examines What Works on Social Media for Financial Pros」～<https://www.thinkadvisor.com/2020/05/27/hearsay-examines-what-works-on-social-media-for-financial-pros/>)。



(出所: 2020年5月27日付 ThinkAdvisor「Hearsay Examines What Works on Social Media for Financial Pros」～<https://www.thinkadvisor.com/2020/05/27/hearsay-examines-what-works-on-social-media-for-financial-pros/>)

⑦ プランニング主導のアドバイザーはパンデミックでより良いポジションに

「**コロナウイルスのパンデミックで株式市場が急落した時、投資のアドバイスを求める顧客/investment-focused clientsの数が急増した。しかしその数週間後、顧客はファイナンシャル・プランニングに焦点を移し、プランニング需要は著しく増えた。アセットアロケーションや教育資金作りなど投資目標の為のアドバイスから、今回の様な予期せぬ事にも耐えられる包括的なファイナンシャル・プランを求め始めている。『フィデリティ2016年eアドバイザー調査/Fidelity 2016 eAdvisor Study』によると、ファイナンシャル・プランを持つ顧客は、持たないより7倍幸せである事が示されている(特に不確実性の時)。プランニング主導のアドバイザー/Planning-Led Advisorsはパンデミックで、より良いポジションにいるのだ。今、プランニング主導のアドバイザーはフィンテックのアプリやソフトウェアが活用出来るので、顧客資産の360度ビューをし、投資目標だけでなく金融に関する包括的な知識を提供出来る様になり、顧客の成功する確率を評価する為、税の予測やモンテカルロ・シミュレーションも使える(モンテカルロ・シミュレーション…確率的に不規則な数/乱数を用いた方法)。全てのデバイスから情報に24時間365日アクセス出来る。」(2020年6月5日付 ThinkAdvisor「Why Planning-Led Advisors Are Better Positioned During a Pandemic」～<https://www.thinkadvisor.com/2020/06/05/why-planning-led-advisors-are-better-positioned-during-a-pandemic/>)。**

＜フィー＞

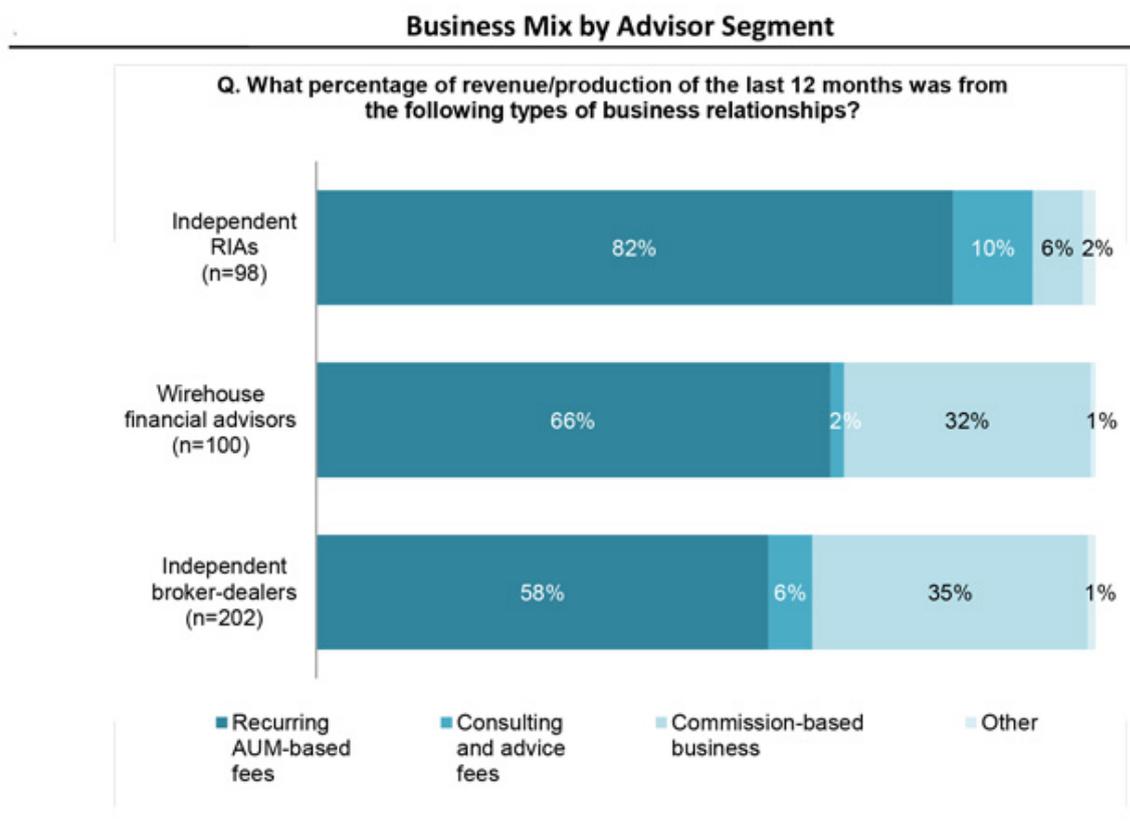
⑧ AUM ベース報酬→アドバイス・ベース報酬(一律フィー、サブスクリプション・フィーもしくはリテイナー・フィー等)

2020年5月13日付アイテグループ Aite Group のレポート「Transformation of Global Financial Advisor Compensation Models: What Lies Ahead?」には次の通り出ている。 そのごく一部を引用する。

「コロナウイルスは今後のファイナンシャル・アドバイザーの報酬に最も大きな影響を与える可能性がある。 アドバイザーの報酬は、この20年ほど加速してきた預り資産残高/AUM ベース報酬/AUM-based compensation から、アドバイス・ベース報酬/advice-based compensation が含まれるものに移行する可能性がある。これは、アドバイザーがプランニング、教育資金、ヘルスケア、負債整理などのサービスと報酬をより密接に一致させるものであり、市場による変動から分断するものである。 アドバイス・ベース報酬には、一律フィー/flat fee、サブスクリプション・フィーもしくはリテイナー・フィー/subscription-based or retainer fees が含まれる。 アドバイザー・フィーのアンバンドル/unbundling advisory fees である。 モデル・ポートフォリオ/model portfolios にお金を保管する以外何もしていないアドバイザーは顧客を失うリスクがある。」

(<https://www.aitegroup.com/report/transformation-global-financial-advisor-compensation-models-what-lies-ahead>)。

下記は、2019年春に行われた調査で、アドバイザー報酬を示している。 これに追い打ちをけるのが(2020年6月30日遵守の)SECルール『顧客関係の概要書面/フォーム CRS』で、アドバイザーの手数料とサービスに関するより大きな開示を必要とするものである。



Source: Aite Group's survey of 400 U.S. financial advisors, June 2019

(出所: 2020年5月13日付 Aite Group「Transformation of Global Financial Advisor Compensation Models: What Lies Ahead?」～
<https://www.aitegroup.com/report/transformation-global-financial-advisor-compensation-models-what-lies-ahead>)

以上のレポートにはわかりにくい用語等があるが、各々については、次のコラムを参考にしてほしい。

・一律フィー、サブスクリプション・フィーもしくはリタイナー・フィー…2019年5月20日付日本版ISAの道 その265『「米国ウェルスマネジメント最新動向」アドバイザーの未来、フィーの未来～史上初のネガティブ・フィー・ファンド! フィデリティがインハウスで貸株!! モデル・ポートフォリオにモーニングスターが参入しバンガード・フィデリティ・ブラックロックが参加!!! コスト低下やFD強化の流れがさらに進む中、アドバイザーはどうすればよい?～』

(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_190520.pdf)。

・SECルール「顧客関係の概要書面/フォーム CRS」…2020年5月18日付日本版ISAの道 その305「日本の金融庁が検討する米国の投資アドバイザー(含む証券会社)向け「顧客関係の概要書面/フォーム CRS」! - 欧州の投信・保険会社向け「PRIIPs KID」は欠点があってミスリードと投信協会は言う - 米国の証券会社向け「レグ・ビー・アイ/Reg BI」は来月6月末が遵守日だが、訴訟も… - 米国の年金向けDOL/労働省フィデューシャリー・ルール、州フィデューシャリー・ルールは今」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_200518.pdf)。

⑨ 対話が重要で電話やビデオ会議に移行、年1、2回では殆どの顧客にとって十分ではなかった

2020年5月6日にカーソン・グループ/Carson Group が発表した調査によると、「ファイナンシャル・アドバイザーがより多くのサービスを提供し、プランニングを主導していると信じる顧客は、一貫して自分の退職に自信を持ち、アドバイザーに高い満足感を持ち、支払っているフィーに対し十分な価値を受け取ると信じがちである。コロナウイルスと市場の激動により、人生初のファイナンシャル・アドバイザーに相談する個人の増加により、アドバイザーは自分の価値の提案と顧客との関わり方を再検討、調整する良い時期である。不確実性の時にアドバイザーと顧客との間の対話が重要で、電話やビデオ会議に移行しなければならなかった。伝統的な年1、2回では殆どの顧客にとって十分ではなかった。」(2020年5月6日付 Carson Group「Carson Coaching」～

<https://www.carsongroup.com/solutions/coaching/>、2020年5月6日付 InvestmentNews「Here's What Really Leads to Satisfied Clients: Carson Study」～ <https://www.thinkadvisor.com/2020/05/06/heres-what-really-leads-to-satisfied-clients-carson-study/>)。カーソン・グループ/Carson Group については前述④を参照。

⑩ コーチとして、顧客に理解する能力を与え、案内、力を与える

「コロナウイルスのパンデミックがビジネス、米国経済、世界市場を混乱させる中、ファイナンシャル・アドバイザーは、長期的に焦点を当て、顧客が恐怖に基づく決定を避けたいよう、大きなプレッシャーを受けている。現在の状況は、投資ポートフォリオだけでなく、顧客の生活のあらゆる側面に触れる為、過去の危機とは異なる。劇的に変化しており、これまで使用したアドバイス・モデルは不十分もしくは逆効果かもしれない。この様な時に、顧客ニーズに対応するには、単にコースを維持すると言うより、より多くの作業が必要となる。コーチ/Coachesとして、顧客に理解する能力を与え、案内、力を与える事である。今後数週間から数カ月、コミュニケーションが重要である。顧客が自分の感情、バイアス、真の目的を理解するのに役立つフレームワークを提供し、指導する。」(2020年5月6日付 ThinkAdvisor「Coaching Clients in Times of Crisis」～ <https://www.thinkadvisor.com/2020/05/06/coaching-clients-in-times-of-crisis/>)。

コーチングについては、2020年4月16日付日本版ISAの道 その302「コロナショックで市場が急変動! こういう時こそ積立金額を増やし、慌てないで継続を!! - NISA で多用される投信ベンチマークを期間・開始時・終了時(出口)を変え検証。 - 米国では継続してもらおう為、パンデミック中、コーチング・アドバイスを無料提供する会社も登場。」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_200416.pdf)を参照の事。

⑩ 顧客を失わず顧客維持率を高いままにすべく、顧客の為の時間を増やし、関係を強化、安定化するという挑戦

2020年6月4日にマッキンゼー/McKinseyのPriceMetrix/プライスメトリックス部門が北米のウェルスマネジメント約14社から収集した約65,000人のファイナンシャル・アドバイザーの詳細な情報から構築されたレポートを発表した(PriceMetrix by McKinsey～<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/pricematrix/overview>)。その一部を引用する。

「今日、アドバイザーによる広範でパーソナライズされたサービス提案は、コロナウイルスのパンデミックと言う大きな不確実性の中、顧客の感情やポートフォリオを導こうとしているが、こうした時期は顧客がアドバイザーを切り替える志向を持ちやすく、どれだけ顧客維持が出来るかのテストとなる。顧客はコロナウイルスのパンデミックにより、ビジネスでの損失とポートフォリオでの損失の両方を被っている為、顧客へのサービス提供に消極的なアドバイザーは顧客を失うだろう。 **アドバイザーは、顧客により多くのサービスを提供、より深い関係を築き、時間を費やすべきである。** 前回の弱気市場(2008年の金融危機)の時、デジタル参入者や低コスト・サービスがそれまでのアドバイザーの価値に挑んでくる中で、アドバイザーは顧客との関係を変え、より複雑かつ包括的なプランニングの価値に焦点を当て、預り資産残高/AUMと収益を急増させたのである。報酬の支払い方法も変え、資産残高のフィーを10年前の3分の1から3分の2以上にしている。預り資産残高100万ドル～150万ドルのフィーは平均年1.01%で、2015年の年1.07%から低下、2017年以降横這いだ。アドバイザー1人当たりの2019年末の預り資産残高/AUM中央値は1億2,000万ドルと2015年から年8.4%ペースで増加し、%のフィー低下でも、収益は2019年に年5%ペースの増加の717,000ドルとなった。既存顧客の関係から堅調な収益がある為、新規顧客を増やすインセンティブが少なくなり2019年の新規顧客は2016年と同じ7.5人だった。2009年は顧客の10%を失っているが、2019年に過去最低の5%に低下している。つまり、顧客維持率/client retention rates/CRRは最も高くなっている。 **顧客を失わず顧客維持率を高いままにすべく、顧客の為の時間を増やし、関係を強化、安定化する事がアドバイザーの挑戦となる。**」。

<銀行・証券会社>

⑫ 米銀2位バンカメ/メリルリンチは人工知能/AIのエリカ搭載プラットフォームでモルガン・スタンレーに挑む

2020年6月8日に米商業銀行2位のバンク・オブ・アメリカ(バンカメ)/Bank of America(BofA)傘下のメリルリンチ・ウェルス・マネジメント/Merrill Lynch Wealth Managementは、22,000人以上のファイナンシャル・アドバイザーとクライアント・アソシエイト/financial advisers and client associates(アドバイザーは17,646人)向けの新しい社内ワークステーション/internal workstation「クライアント・エンゲージメント・ワークステーション/Client Engagement Workstation/CEW」を刷新した事を発表した。

「この(コロナウイルスのパンデミック)環境下、アドバイザーがクライアントにサービスを提供する時間を増やす事を可能にする機能強化は非常に貴重。」と述べている

(2020年6月8日付Barron's「Merrill Lynch Rolls Out Advisor Workstation for the 2020s」～

<https://www.barrons.com/articles/merrill-lynch-rolls-out-advisor-workstation-for-the-2020s-51591626979>、2020年6月8日付InvestmentNews「Merrill Lynch rolls out tech-driven adviser workstation」～ <https://www.investmentnews.com/merrill-lynch-adviser-workstation-193796>、2020年6月8日付ThinkAdvisor「Merrill Lynch Rolls Out New Advisor Workstations」～ <https://www.thinkadvisor.com/2020/06/08/merrill-lynch-rolls-out-new-advisor-workstations/>)。

CEW は、検索機能とナビゲーション機能を向上させ、リモート・ユーザーやモバイル・ユーザーを支援する機能を持つほか、人工知能と機械学習を使用している。2018 年からバンカメのスマホで使われているバーチャ・ファイナンシャル・アシスタントのエリカ/virtual assistant Erica の CEW 版も登場する。エリカ(チャットボット/Chatbot)は人工知能(を活用した自動会話プログラム)の事で、顔は無いが「彼女」と言われている(<https://promo.bankofamerica.com/erica/>)。昨年末にパイロット版を出しており、親会社のバンカメも使っており、ウェルスマネジメントの顧客活動を見ている。10 年以上前にメリルリンチ・ウェルスマネジメントが立ち上げた「ウェルスマネジメント・ワークステーション/WMW」に代わるもので、デスクトップ、ラップトップ、タブレットからアクセス出来る。尚、ライバルのモルガン・スタンレーはファイナンシャル・アドバイザー向けプラットフォーム「ウェルスデスク/WealthDesk」を持っている。

バンク・オブ・アメリカ(バンカメ)及びその傘下のメリルリンチ・ウェルスマネジメント等については、2019 年 11 月 5 日付日本版 ISA の道 その 286「迫る手数料ゼロ、証券会社に試練!? 米国では銀行も! バンク・オブ・アメリカが JP モルガンに続き戦争参入、UBS が SMA(ラップ口座)マネジメント・フィー・ゼロ!!~証券会社・銀行のジェネレーション X、Y/ミレニアルの囲い込み、アドバイザー・ビジネスへの誘導、オンラインと人間、そして支店が鍵~」(<https://www.am.mufg.jp/text/oshirase.191105.pdf>)、2020 年 1 月 27 日付日本版 ISA の道 その 294「ネット証券手数料無料化で先行する米国で進んできた機関投資家・アドバイザー(ラップ口座/SMA 等)向け投信、ETF、保険、そして、非上場 REIT へのシフト~無料化した手数料に代わる代替収益源~」(<https://www.am.mufg.jp/text/oshirase.200127.pdf>)を参照の事。モルガン・スタンレーについては 2020 年 3 月 2 日付日本版 ISA の道 その 299「米国でモルガン・スタンレーがネット証券ビジネスに参入! モルスタは E*トレード買収により、ゴールドマンと同様、フィデリティとシュワブ、JP モルガンとバンカメに挑む!?!」(<https://www.am.mufg.jp/text/oshirase.200302.pdf>)を参照の事。(出所: Bank of America「Meet Erica, Your Financial Digital Assistant From Bank of America」~ <https://promo.bankofamerica.com/erica/>)。



Hi, I'm Erica,

your virtual financial assistant.

Here are some things I can help you with.

About Erica

- How does Erica work?
- Is Erica safe and secure?⁵
- Give feedback about Erica

Insights

- Learn about Erica Insights

Find Transactions

- I want to see all of my account activity
- Did I make payments from my credit card?
- I have a question about a deposit
- Check the status of a purchase
- Do I have any recent refunds?
- Did I have any grocery purchases over \$100?
- Can I see transaction activity for cable/satellite?
- What can I search for?
- Dispute a charge

Everyday Banking

- Forecast my balance
- What's my routing number?
- Order bills and coins
- Order foreign currency

⑬ RIA カストディアン 2 位のフィデリティも人工知能/AI 搭載プラットフォーム

2020年5月27日にフィデリティ・インスティテューショナル/Fidelity Institutional はファイナンシャル・アドバイザー向けプラットフォーム「Wealthscape」に人工知能を備えた「バーチャル・アシスタント/Wealthscape Virtual Assistant」と途切れない対話ができる様にした。また、情報を簡単に見つけ出す検索機能強化も行っている(2020年5月27日付 Business Wire「Fidelity Launches Digital Service Tools for Advisors, Adding to Its Award-Winning Client Service Offering」～ <https://www.businesswire.com/news/home/20200527005207/en/Fidelity%20AE-Launches-Digital-Service-Tools-Advisors-Adding>)。コロナウイルスでデジタル・ツール採用が大幅に増加、多くのアドバイザーがリモートでの作業に切り替えた事が背景にある。

「フィデリティ・インベストメンツ/Fidelity Investments は新型コロナウイルス感染症のパンデミック(世界的流行)/COVID-19 pandemic で在宅勤務し、同僚や顧客とオンラインでコミュニケーションを取るアドバイザーの為、アドバイザーがいつでもどこでもナビゲートしやすくする複数のツールをプラットフォームに追加した。フィデリティでは2～4月に電子署名/eSignatureによる資金受け渡しが2倍以上、電子署名口座が45%増加したと言う。フィデリティはその他、プラットフォームに関する日常的な質問に答えるバーチャル・アシスタント等も提供している。」(2020年5月27日付 ThinkAdvisor「Fidelity Adds Digital Service Tools to Advisor Tech Platform」～ <https://www.thinkadvisor.com/2020/05/27/fidelity-adds-digital-service-tools-to-advisor-tech-platform/>)と言う。

フィデリティ・インスティテューショナルはRIA/Registered Investment Advisers/投資顧問業者カストディアン 2 位で、2019年11月27日に顧客サービスで「2019 Gold Best in Biz Award」を受賞している(「2019 winners: Department categories - Best in Biz Awards」～ <https://www.bestinbizawards.com/2019-winners-team/>)。フィデリティ・インスティテューショナルなどフィデリティ全体については2019年6月3日付日本版ISAの道 その267『「米国資産運用業界最新動向」アセットマネジメントのみならずファイナンシャル・サービスを重視、資産運用/AUMのみならず資産管理/AUAを重視! “金融業界のアマゾン”フィデリティ!!～AUM、AUA、AUA(AdvisementのA)、AUC/A、その意味と米国全体、投信への影響～』(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_190603.pdf)を参照の事。



(出所: 2020年5月27日付 ThinkAdvisor「Fidelity Adds Digital Service Tools to Advisor Tech Platform」)

＜運用会社とTAMP＞

⑭ ビデオを通じたワインの試飲会やオンラインコンサート

「ステーキハウスで酒を飲みながらの接待がもはや不可能になった今、**ビデオを通じたワインの試飲会やオンラインコンサート/wine tastings via conference call and online concerts**が代わりになる。マスクなどの贈り物も一つの手だ。新型コロナに加え抗議デモと外出禁止令の中にあつて、資産運用会社は富裕層や機関投資家、金融アドバイザーらの注意を自社の投資信託や上場投信(ETF)に引き付ける新たな方法を模索している。これには仮想世界の活用がしばしば有用だ。デロイト・コンサルティング/Deloitte Consulting のケーシー・クワーク/Casey Quirk 部門のウォルターズ/Walters 女史によれば、既に始まっていたバーチャルへのシフトは加速している。『これまでのように顔を合わせて話す事/face-to-face が必要だろうか。その答えは恐らくノーだ』と彼女は話した。アライアンスバーンスタイン/AllianceBernstein のサンシベリ/Sansiveri 氏によれば、同社は先月、富裕層顧客向けに**バーチャル・コンサート/virtual concert**を実施。ソムリエがリモート参加するワインとチーズのテースティングも開催した。JP モルガン・アセット・マネジメント/JPMorgan Asset Management は3月半ば以降に170以上のバーチャル・イベント/virtual events をしたと言う。…(略)…。



だが、**バーチャルな顧客接待/virtual client entertainment**は続かないと多くが予想する。**ワクチンが開発されると、再び対面ミーティング/in-person meetings**が日常的に見られる様になるだろうと多くの業界関係者が予想している。」(2020年6月2日付「Wall Street Sends Wine, Masks to Clients With Steakhouses Closed」～

<https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-02/wall-street-sends-wine-masks-to-clients-with-steakhouses-closed>)。

⑮ トレーディング業務を外部委託

「コロナウイルスでトレーダーが在宅勤務を強いられる一方、市場のボラティリティーは急上昇。こうした中で**運用会社がトレーディング業務を外部委託している**。外部委託先のカウエン/Cowen で外注トレーディング部門責任者をしているクロスウェル/Croswell 氏は『顧客は自社トレーダーがコロナに感染した場合にもシステムと設備が万全だと言える様に当社を採用する』と言う。同業務の収入は1～3月に前年同期比2倍以上と言う。右グラフが示す通り、資産残高の小さい所ほど(左側)、全面的に外部委託/Fully outsourced trading の割合が高い。」(2020年6月1日付 Bloomberg「The Buy-Side Trader Is Getting Outsourced in Coronavirus Crisis」

～ <https://www.bloomberg.com/news/articles/2020-06-01/the-buy-side-trader-is-getting-outsourced-in-coronavirus-crisis>)。

By 2022, we expect that over 20% of large asset managers with over \$50bn in assets will outsource part of their trading desks...



Source: Opimas Analysis

⑩ TAMP 最大手エンベストネットはデジタル・トランスフォーメーション DX(総合的なデジタル化)が鍵と言う

2020年5月28日にTAMPプロバイダー最大手であるエンベストネット/Envestnetがアイテグループ/Aite Groupに委託調査して作成した調査レポート/White Paper「For RIAs, Digital Transformation is Key for Staying Competitive & Meeting Client Expectations Post-Pandemic」を公開した(「For RIAs, Digital Transformation is Key for Staying Competitive & Meeting Client Expectations Post-Pandemic: White Paper | Envestnet」～<https://www.envestnet.com/press/rias-digital-transformation-key-staying-competitive-meeting-client-expectations-post-pandemic>)。

そこに「コロナウイルスのパンデミックの前、RIA/Registered Investment Advisers/投資顧問業者の顧客向けデジタル・ツール採用は少なく、フィーのみの独立系RIAは12%、コミッションも徴収するハイブリッドRIAでは21%だった。今後、デジタル・トランスフォーメーション/Digital Transformation/DX(総合的なデジタル化)がRIAの鍵となる。RIAはオープンAPI/Application Programming Interface(銀行顧客口座へアクセス)による顧客データを装備し、顧客向けレポート、ファイナンシャル・プランニング、投資計画等のデジタル・ツールを組み込んだ顧客本位の統合ソリューションを作成する必要がある。」(2020年5月29日付ThinkAdvisor「RIAs Need Fully Digital Workflows to Stay Competitive Post-Pandemic: Paper」～<https://www.thinkadvisor.com/2020/05/29/rias-need-fully-digital-workflows-to-stay-competitive-post-pandemic-paper/>)。

以上のレポートにはわかりにくい用語等があるが、各々については、次のコラムを参考にしてほしい。

- ・TAMP及びエンベストネット…2019年3月4日付日本版ISAの道 その257「アセット・マネジメント(資産運用)のプラットフォーム『TAMP』! Google的存在のエンベストネットに、バンガード・フィデリティ・ブラックロック・シュワブも、IFAやラップ/SMAのアドバイザーも、続々と提携へ!!」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_190304.pdf)。
- ・API…2017年12月25日付日本版ISAの道 その209「2018年1月3日からMiFID II(ミフィッド・ツー)が始まる! 欧州ではクリスマス返上も!! PRIIPs、PSD2、RDRも含め理解～PSD2によりオープンAPIでフィンテック拡大、データアグリゲーション型ロボアドやビットコイン活用デジタル・バンクも～」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_171225.pdf)。
- ・ホワイトペーパー…2019年7月1日付日本版ISAの道 その271「『老後2000万円不足』世界版!? 日本は『女性を脅かす、長寿のリスクー老後の蓄え、20年分足りず』と先進国で最も深刻! 投資をしないと日本はこうなるリスクがあると言う試算～世界経済フォーラムのホワイトペーパー『我々の未来に(未来の為に)投資する事』～」(https://www.am.mufg.jp/text/oshirase_190701.pdf)を参照の事。

以上

三菱UFJ国際投信【投信調査コラム】日本版ISAの道 バックナンバー…
「<https://www.am.mufg.jp/market/report/investigate.html>」、
「<https://www.am.mufg.jp/smp/market/report/investigate.html>」

～Google等で「投信調査コラム」もしくは「日本版ISAの道」と検索～

本資料に関してご留意頂きたい事項

- 当資料は日本版ISA(少額投資非課税制度、愛称「NISA/ニーサ」)に関する考え方や情報提供を目的として、三菱UFJ国際投信が作成したものです。当資料は投資勧誘を目的とするものではありません。
- 当資料中の運用実績等に関するグラフ・数値等はあくまでも過去の実績であり、将来の運用成果を示唆あるいは保証するものではありません。また、税金、手数料等を考慮しておりませんので、投資者の皆様の実質的な投資成果を示すものではありません。市況の変動等により、方針通りの運用が行われない場合もあります。
- 当資料の内容は作成時点のものであり、将来予告なく変更されることがあります。
- 当資料は信頼できると判断した情報等に基づき作成しておりますが、その正確性・完全性等を保証するものではありません。
- 当資料に示す意見等は、特に断りのない限り当資料作成日現在の筆者の見解です。
- 投資信託は、預金等や保険契約とは異なり、預金保険機構、保険契約者保護機構の保護の対象ではありません。
- 投資信託は値動きのある有価証券を投資対象としているため、当該資産の価格変動や為替相場の変動等により基準価額は変動します。従って投資元本が保証されているわけではなく、基準価額の下落により損失を被り、投資元本を割り込むことがあります。
- 投資信託は、販売会社がお申込みの取扱いを行い委託会社が運用を行います。
- 投資信託をご購入の場合は、販売会社よりお渡しする最新の投資信託説明書(交付目論見書)の内容を必ずご確認のうえ、ご自身でご判断ください。
- クローズド期間のある投資信託は、クローズド期間中は換金の請求を受け付けることができませんのでご注意ください。
- 投資信託は、ご購入時・保有時・ご換金時に手数料等の費用をご負担いただく場合があります。