

社内ステークホルダー・ミーティング



参加した社員（写真左から）

丸山 大

大和証券 津支店
法人課 次長

「金融機関を対象に、債券をはじめ変動ものの販売を担当しています。金融機関の場合、預金という形で資金調達をして、融資あるいは有価証券、特に債券という形態で運用しますが、この部分を主にお手伝いしています」

黒宮 千香子

大和証券 名古屋駅前支店
営業課 課長代理

「入社5年目になりますが、入社当時より、お客様づくりから始めて、個人のお客様を訪問しお取引していただく、という営業活動をしています。株式から投資信託、債券など、すべての金融商品を扱っています」

古橋 朋和

大和証券 渋谷支店
上席コンサルタント課 次長

「有価証券全般を扱っていますが、個人のお客様は比較的少なく、非上場の法人と財団のお客様がメインで、資産運用のコンサルタント業務を行なっています」

大和証券グループの第一線で活躍する営業担当者が、
CSRやSRIについて率直に語り合いました。
日々の業務のなかで、CSRを特に意識しなくとも、
営業員としてお客様に対する責任をどう果たすべきかを常に考え、
真摯に行動している様子が伝わってきました。

コンプライアンスは、 日々の仕事のベースになっています

古橋：僕は入社して10年になりますが、今回この座談会に参加するまでCSRについて深く考えたことがありませんでした。

日々、社会的責任を果たそうとか、社会に貢献しようとか考えながら業務を行なったことはないというのが正直なところですよ。

ただ、お客様に満足してもらえるような商品や情報を提供するにはどうしたらいいか、お客様の満足をどうしたら高められるか、ということばかりを考えています。

黒宮：私も同様です。支店のなかでCSRの話をしたことはほとんどありません。私がお客様と接する時には、まず大和証券という会社があって、名古屋駅前支店があって、そのなかに私がいる、という形になりますが、特に個人のお客様の場合、お客様は大和証券と取引しているというよりは、担当者として取引している、という意識をお持ちだと思います。

丸山：私たちは価格が上下に変動する商品を扱っています。リターンをお約束できないものを販売する時の責任とは何か、といえば、誠実さとか、嘘をつかない、ということだと思います。お客様との間に強い信頼関係がないと取引はスムーズにいきません。信頼関係を築くために大切なのは、お客様の資産に関するネガティブな情報があった場合に、いかに積極的に、早めに対応するかということではないかと思っています。



黒宮：お取引していただく際に、メリット、デメリットも含めて、いろいろ説明するのはもちろんですが、購入していただいた後の対応のほうが大事だな、と思っています。相場は上がったたり下がったりします。特に、下がったときにすぐに飛んで行って説明をすることで、納得していただくことが大事だと思います。

古橋：お二人がおっしゃっているように、ネガティブなことがあった時に、すぐにそれを説明することは大切ですし、お客様との信頼関係、人間関係ができあがらないと、ご注文をいただくことはできませんね。

丸山：リスクを示した上で、購入するかどうかご自分の投資尺度で判断していただいて、お客様の自己責任で売買していただくしかないですし、そのプロセスは徹底していると思います。

古橋：欧米に比べて、日本の投資家はまだまだ未成熟であるというようなことを言われてきましたが、自己責任の原則がしっかり日本にも根付いてきたと感じます。現場で仕事をしているなかで、お客様から、ルールを逸脱して、たとえば損失の補填等を要求されることは皆無です。大和証券のコンプライアンスはビジネスの基本になっています。



SRIファンドは商品ラインアップの一部 というのが現状です

黒宮：SRIファンドについては、まず投資アドバイスをする私たちがその他の株式投資信託と同じような姿勢でアドバイスをしているので、そもそもお客様に正しくファンドの仕組みが伝わっているのか、というのは疑問です。もちろんどの投資信託も販売する時に勉強会をしますし、そうだな、と共感する部分はあるのですが、セールスワークのひとつとしか思っていないところもあります。

丸山：欧米の場合は宗教的なところからSRIが発生して、煙草やアルコール、武器などを製造している会社に投資しませんよ、というネガティブ基準がありますが、日本でビール会社やタバコ会社はダメですよ、という観点で銘柄の選別はしにくいと思います。宗教法人とか、医療法人とかにはマッチする商品なのかなと思います。

古橋：僕も宗教法人などが求めているものに合うと思います。パフォーマンスが上がるかどうか、というより、社会に対してどう貢献していますということをアピールすることにSRIファンドは適していると思います。



丸山：あとは個々人の価値観の問題になると思います。今後、利益を追求する部分とは別な観点でSRIファンドに投資したいと考える人たちは、これから増えてくるだろうと思います。

インターネットを通じた取引が増えていますが、ネットで株の売買をする人たちは、ある程度自分でこういうものに投資したい、という意志を持って投資するのではないのでしょうか。個人の草の根的なところから広がっていくのではないかと思います。



黒宮：社会的な責任を果たしていない会社の株は徹底的に売られるような市場になっていると思います。そういう点に投資家の注目は集まってきていると思いますし、SRI自体がこれから理解されていけば、残高も徐々に増えていくと思います。

ただ、長期的視点で見ることができる団体とか、あるいは個人でもある程度長い目で見ていただけるような資金が対象になると思います。

古橋：お客様に選択肢としてさまざまなタイプの商品をご説明する時に、SRIファンドがトップに出てくることはないと思いますが、話題のなかには必ず出てくるもののひとつだと思います。お客様に提

案をする、という我々の立場としてもSRIを理解する必要性は増してくると思います。最近、お話しをした団体のトップが「今後SRIファンドへの投資も考えなければいけない時代だね」とおっしゃいましたが、5年前であれば、そういうコメントが出てくることはありえませんでした。

丸山：アメリカのお金持ちなどが慈善活動をよくやっていますね。日本でも、たとえば上場企業のオーナーの方々にお勧めするには、SRIファンドはマッチしやすいのかなと感じます。

黒宮：そういうことに投資をしている、ということに満足感を持つお客様もいらっしゃると思うんですよ。愛知県で万博を開催するために愛知県民債が発行さ

れたところ、初日に完売するような状況が続きました。決して金利が高いわけじゃなかったんですけど、地元のためになるということで高い関心を集めたのだと思います。SRIファンドもその意義をうまく伝えることができれば、広がるのではないかと思います。

古橋：お客様の側にニーズがあった場合、もちろんSRIファンドのご紹介をしますし、お客様からそのような問い合わせを受けることが増えてくるのではないかと、というイメージは持っています。世論がそちらのほうに行くだろう、という感覚はありますので、当社でそういうファンドを扱っている、ということには僕にとってはありがたいことです。

▶ ステークホルダー・ミーティングを受けて

今回は、ステークホルダーのなかでも重要な位置付けとなる「従業員」から、リテール営業＝いわゆる現場の第一線で活躍している従業員3名に参加してもらいました。日々お客様に接触している立場からは、「日常業務ではお客様のことだけを考えており、あらためてCSRを意識することは少ない」というのが正直な気持ちだと思います。お客様の満足のために考えを巡らせ、

悩み、日々研鑽を重ねている彼らの姿のなかに証券営業のプロフェッショナルとしての矜持を垣間見た思いです。そして、それこそがまさにお客様に対するCSRではないかと実感しました。そうした現場の従業員に対してグループ各社のさまざまな機能を活かしたサポートを行なうことにより、大和証券グループ全体のCSRのさらなる向上に努めたいと考えます。



大和証券グループ本社 CSR室長
宮下陽一