



## I-OVA マンスリー・セミナー講演より 制約よりメリットが大きい？ 完全オンライン相談業務のビジネスケース

講演：カン・チュンド氏  
レポーター：赤堀 薫里

私は 20 年前に神戸で独立 FP として開業して、東京で 12 年仕事をしました。今は完全オンラインの個人相談を ZOOM でやっています。ちょうど仕事場の窓のすぐ外に田んぼがあります。

カウンセリング業務と言っていますが、お家のお片付けとよく似ています。当クリニックは事前に資産の状況、収支を提出していただき、詳細なヒアリングをしながら、運用のことだけでなく、保険の見直しや、住宅ローンの見直しへと絡んでくことがあります。お片付けですから、お客様にとって何が一番必要で、何が必要でないのか取捨選択のお手伝いをしているというのが、イメージに近いと思います。



私は 20 年間ずっと対面でお客様をお迎えして、直接悩みをお伺いするということが、最高のコンサルティングだと思ってきたので、移転に際しては葛藤する部分がありました。直接お会いすることのメリットはすごく大きい。お客様の表情や仕草を直接感じとることができます。一方、お客様も、アドバイザーの表情を見て、目の前で見てアドバイスを受けることができる。20 年間これに勝る安心感はないと信じてきました。

そんな前提を覆したのがコロナです。3 月は、コロナの猛威が急拡大したのと同時に、株式市場の暴落という、もう一つの大きな出来事が起りました。当クリニックのお客様の資産状況も激変しました。

資産運用のアドバイザーは、暴落の時にこそ仕事をするべきだということが、20 年経って初めて納得することができました。3 月のような激変期に、お客様は一瞬パニックに陥る。いろいろな思い





## FIWA®通信「インベストラ이프」

が駆け巡る3月の時こそ、直近の心の支え、自らの指針みたいなものを求めてアドバイザーに声を掛けられるわけです。

対応を一生懸命する中で、ZOOMへと動いていかざるを得ない。アナログの昭和のおじさんがデジタルへ移行していき、完全オンライン相談にしようと決断しました。自分のやりたいサービスの型ではなくて、お客様が潜在的に求めるサービスの形を提供することが、ビジネスではないのかということです。オンラインという形態で、サービスを提供する箱の形は全く変わってしまいましたが、箱の中身その物は変わっていないつもりです。

完全オンライン相談によるお客様目線で見えるメリットの一つは、移動時間から開放されることです。面談に行くために時間をかけて移動する費用は、お客様が負担します。つまり移動時間から開放されることで、今まで忙しくて資産運用の相談をためらっていた方たちが、確実に新たな潜在ユーザーになります。

2つ目が居住場所からの開放です。インターネットの環境があれば、お客様がどこにお住まいかは関係なく、オンライン上でのサービスが受けられます。「オンライン相談も実施しています」の「も」という言葉を、「完全オンライン相談です」と言うことまで進むことで、地方に住んでいる潜在のお客様は、サービスからの等距離感が獲得できます。潜在のお客様にとっての平等性みたいなものが、完全オンライン相談と謳うことで、ある程度担保されます。

ある一定の商品サービスは、その会社がどこに所在するのかというよりも、その会社が自分に何を提供してくれるのかという、実利主義的な観点を重要視されるという消費者が増えてきているのではないのかと感じています。

物理的にご自宅から出られないという方が結構いらっしゃいます。妊婦のかた、小さなお子さんがいらっしゃるかた。ご両親を介護されているかた、病気やけがのかた。オンライン相談を実施することで、物理的に外に出ることができないという方も、相談を受けてみようという、ニーズが浮かび上がってきたのではないのかと感じています。

講演の前半では、東京から完全オンライン相談業務と事業を変体させ、徳島に移住された経緯を、心情の変遷とともに詳細にお話いただきました。後半では、完全オンライン相談による、お客様サイドのメリット。またアドバイザー・サイドのデメリットと、想像以上に多くあるメリットについて、事例を挙げながらわかりやすく解説。最後に、生き方、ライフプランニングそのものの多様化と照らし合わせると、FPが自分のライフスタイルを明示するというのもブランディングになり得るとお話いただきました。



## I-OWA マンスリー・セミナー座談会より カン・チュンド氏とのフリーディスカッション

岡本 | 大変時流に合ったいいお話で、興味深いものがありました。質問です。お客様の中に高齢者のかたが多かった場合、この ZOOM や、オンラインでの対応は何か障害になることがありますか。よく高齢者が多いからネットが進まないと言われていています。私も高齢者ですが(笑) その辺はどうでしょうか。

カン | 私の肌感覚ですが、「SKYPE、もしくは ZOOM でお願いしています」と言うと、「ちょっと苦手です」とおっしゃる方が 60 代以上のご高齢の方で増えます。対面で、ということに付加価値を感じられる方が 60 代以上で散見されます。逆に 40 代以下のかたは、対面よりもオンラインにメリットを感じられるお客様が増えている。そういう意味では意識の持ち方が違うかなというのを感じます。

参加者 | 多分カンさんがやっておられる、相談業務とセミナーの場合では、それぞれメリット・デメリットがあると思います。セミナーと相談業務は違うと思います。カンさんのお話の中で一番印象的だったのが、話しているアドバイザー自身の「画面」が、自分の鏡だという点です。よくわかります。セミナーの講師もそうです。世阿弥の「風姿花伝」の中に出てくる「離見の見」というものがあります。僕はセミナーをやっている時は、自分が話すという目線でもなく、観客や顧客の目線でもなく、自分が話している姿を斜め上から自分を見ていることを常に意識しています。これを「離見の見」といいます。これはめちゃくちゃ訓練しないと難しい。でもこれを ZOOM は一発でできてしまう。本当に面白いと思います。多分カンさんがおっしゃっていたのは「離見の見」と通じるものがあるのかなとお聞きしていました。また、印象的だったのが、「オンラインもやります」ではなくて、「オンラインをやります」です。これは素晴らしい。ビジネスとしては正解だと思います。でも、そうは言っても、対面でやりたい人もいるわけです。そういう方に、「これからはオンラインのみやることにしました」と、今までのクライアントの方々にお伝えする局面があったと思います。その時「今後はお願いできないわ」というケースがありましたか？

カン | はい、ありました。移行する前から感じていたことですが、自分が立ち位置を変えるということは、それをよしと思わない人たちが必ず一定数出てしまう。でも、立ち位置を変えることで、新たに出会える人たちもおそらく発生する。プラス・マイナス・ゼロでもよいと思いました。今の時点ですと、難しい所だとは思いますが、新たな潜在ユーザーを掘り起こしていけるかもしれないという可能性の方に向かっていくというのが現実だと思います。



## FIWA®通信「インベストラ이프」

参加者 | 徳島というブランドを掲げられて、お客様が少し西寄りになったとか、その辺りは変化がありましたか？

カン | それはありません。お客様から見た印象は、「徳島にいるFP」というよりは、「完全オンラインでやっているFP」という方が強いと思います。例えば、徳島に住まいを移して、グーグルマップに登録をするのを辞めました。徳島に事務所があるということは、あまり関係ないと考えています。もちろんサービスを提供しているので住所を明記しなくてははいけません。そういった意味では、関東圏のお客様が50%以上いるという比率は変わらないと思います。それは、日本の中でお金の相談にフィーを払って受けるという意識の高い人が、圧倒的に関東圏に多いという構図は変わらないからです。それよりも都道府県別ではなくて、今までに相談というものに二の足を踏んでいた、忙しくて外に出られなくて、シャイでというような人たちを、新たな潜在ユーザーとして獲得できるのではないかと。多分、首都圏と地方の割合は、1年、3年と徳島で続けても変わらないと思います。これがこの3ヶ月で感じていることです。

参加者 | 実際に徳島に住んでいる人が、聞きに行こう、と言っても、それは受けませんよね。

カン | はい。受けません。「全て完全オンラインなのでオンラインでお願いします」と申し上げます。

岡本 | 少し話が変わりますが、カンさんというと、口を開けばインデックス運用みたいなイメージがあります(笑)。その辺はいかがですか？

カン | マクロで見た場合、インデックス投信のいわゆる全投資信託に対する純資産の割合が結構大きくなり過ぎてしまった。日本よりも米国の方が顕著です。インデックスがマーケットの過半を占めるようになってしまうと、インデックスが上手く機能しなくなる日が来ると思います。そうすると、逆にアクティブがまた隆盛してくる。これはインデックス側から見て思うことですが、大きな時代の変換が、やがて来るのではないかと個人的に感じています。

岡本 | おっしゃるとおり、インデックスの部分がが増えていくと、市場の効率性、非効率の部分の割安銘柄や割高銘柄が多く出てくるので、アクティブ運用が活躍する場面が非常に大きくなっていくという話はよくありますよね。現状がそこまでいっているのかどうかよくわかりませんが。振り子のようにアクティブになったりインデックスになったりするのだろうと思います。ひとつ注意しないといけないことは、保有残高でインデックスの比率を見るのではなくて、日々の出来高の中で見るということが大切です。日々の出来高の中でどれくらいがアクティブで、どれくらいがインデックスなのかという方が、市場の効率性を考える上では重要な要素だと思います。結局、株価を決めているのは日々の売買高ですからね。その辺は大変面白い分野だと思います。



## FIWA®通信「インベストラيف」

ところで、私が以前ニューヨークに居たときに担当していた、ジョン・テンブルトンさんという大変立派な方がいました。彼は、ニューヨークにオフィスを持って運用をしていました。ある時、大都市は情報が多すぎる、静かな環境の中で運用がしたいと、バハマに引っ越しました。彼は、都会の中ではなく、地方へ行くことのメリットを感じていたと思い、大変面白いと思いました。

カン | 今のお話はすごくよくわかります。田舎に来ると誘惑が少ないです。一杯飲みに行こうかという一杯飲み屋がない。そこで一度読んだ本を引っ張り出して、また久しぶりに読む。自転車で行けるスーパー銭湯があるので、その休憩所で本を読むとか。内省化することが田舎に住むことのメリットかな。ただ若すぎるときはあまりおすすめしません。ある程度の年齢がいて、自分を見つめ直す。再び学び直すというのには、田舎暮らしは悪くない。

参加者 | 私は会社の人事部に20年以上在籍していたので、キャリアコンサルタントとして聴いていました。今もキャリアの開発と発達に関して携わっています。最近だと、このオンライン化でキャリアの面談がオンラインで行われるようになりました。センシティブな面がよりオンラインだと、人間の圧が感じにくくなるというのか、話やすくなる。やはり相談業務に向いていると感じております。先ほどの聞き役になるというお話も、産業カウンセリングも全く同じだと感じております。

カン | もしかすると、ZOOMのようないわゆるテクノロジーの箱の中には入るけれど、そのあと、どんなことが展開されるのかは、やっぱり人間力。これまでにはなかった人の聴く力、話す力とか、共感する力が、逆にクローズアップされていくのではないのかなと感じますね。

岡本 | ZOOMの画面の構成で、小さい箱の中にたくさん入っていると、自分1人の存在が小さくなっていく気がして、気楽に話せるようになるのかもしれないね。これが何十人になってくるとすごいことになってくるのかもしれないね。こういう投資関係の仕事、特に相談業務やアドバイザー業務、運用などは結果が出るまでにすごく時間がかかります。短期でやる人は別として、ある程度、リタイアメント後の資産運用をやっている人たちは、10年、20年、30年経ってやっていてよかったと気が付く。でもそれは始めていないと起こらない。「年金がいくらもらえるだろうか」ということで、慌てるようなことになる。その気付きを最初に与えることは、重要な事でしょう。できるだけそういう方々に気付いてもらいたいと思っています。今日はありがとうございました。