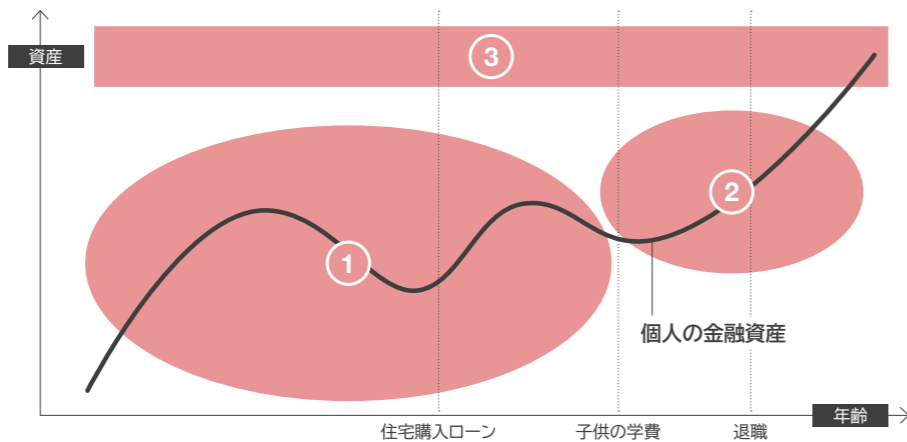


お客様のライフステージに合わせたサービスの拡充

「人生100年時代」を生きるお客様一人ひとりの「今」と「未来」に寄り添い、最も信頼されるパートナーとなるべく取り組んでいきます。

下の図は、縦軸に資産額、横軸に年齢を置き、ライフステージの移行に応じた資産額の推移の例を描いています。就業以降は、住宅購入や子供の学費等、ライフイベントでの出費を伴いながら、退職に向けて資産が増えています。営業部門は、お客様のライフステージや目的に応じたサービスの提供と体制の構築に努め、お客様の一生を通して資産形成のサポートが出来るよう取り組んでいます。

ライフステージと資産額に応じたサービスの提供と体制の構築



	①	②	③
顧客ニーズ	資産形成 将来への備え	資産を守りたい、次世代に残したい 長寿化に伴う備え	資産運用 相続、M&A、事業承継 不動産等の金融商品以外の資産運用
商品/サービス	長期分散投資 (NISA, つみたてNISA, iDeCo) 従業員持株会 ロボアドバイザー	各種金融商品 相続、保険	各種金融商品 相続、M&A、保険 不動産 オペレーティング・リース
野村の体制/ プラットフォーム	非対面 ライフプラン・サービス部 確定拠出年金部 事例 01	対面 ファイナンシャル・パートナー課 ライフ・パートナー課 (ゆとりたいあ、ハートフルパートナー) 事例 02	対面 ウェルス・マネジメント部 ウェルス・パートナー課 S&S部/PB業務部/法人開発部 信託銀行・保険事業部 野村資産承継研究所 不動産業務部 野村バブコックアンドブラウン
			非対面 野村のオンラインサービス

+

LINE証券 事例 03

事例 01 資産形成層に向けてのサービスを提供

NISA・つみたてNISA・iDeCoは、長期・分散・積立投資等により国民の資産形成を促進しようとする制度で、その活用による資産形成のニーズは高まっており、営業部門では加入者の拡大に向けて取り組んでいます。

また、幅広い顧客層にご満足いただけるよう、非対面サービスを強化しており、2018年1月には「野村ホームトレード」と「野村ネット&コール」を「野村のオンラインサービス」として統合しました。また、ロボアドバイザー「野村のゴールベース」は、投資経験があまりない資産形成層の方々にも使っていただきやすい仕様を目指し、バージョンアップしました。

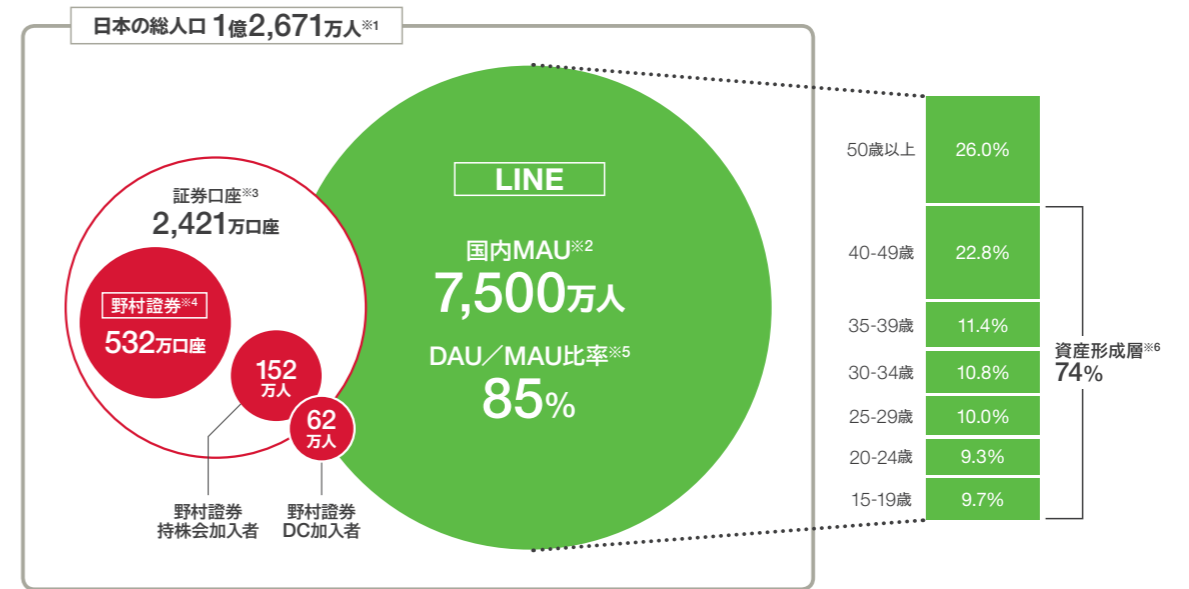
事例 02 高齢顧客とその家族の悩みに応じたサービスの提供

ご高齢のお客様は相続や遺言、贈与など資産承継に関する悩みに加え、健康や介護、葬儀やお墓のことなど幅広い不安をお持ちです。これらの心配ごとに応えるべく、グループ会社等とも連携し、遺言信託やラップ信託、保険や贈与サービスなど相続・贈与コンサルティングサービスを充実させ、またご高齢のお客様とご家族の想いに寄り添う「ハートフルパートナー」の体制を国内全店舗に拡充しました。「ハッピーライフセミナー」も開催し、ご高齢のお客様の「老後のいろいろ」について良きパートナーとなり、安心して心豊かなセカンドライフのサポートに取り組んでいます。

事例 03 LINE株式会社との提携

2018年5月、LINE株式会社、LINE Financial株式会社とLINE証券設立に関する合弁契約書を締結し

ました。LINEの7,500万人を超えるユーザーベースと野村グループが培ってきた金融ビジネスのノウハウを活かし、資産形成層をターゲットとした非対面証券ブローカレッジおよび非対面証券投資コンサルティングサービスの提供等を行うことを目指しています。



※1 日本の総人口1億2671万人(平成29年11月1日現在(確定値)総務省統計局) ※2 LINE調べ LINEアプリ 月間アクティブユーザー 2018年3月時点 ※3 日本証券業協会 2017年12月時点。なお、証券口座数は、決算月が1月、4月、7月、10月の会社は10月末時点、決算月が2月、5月、8月、11月の会社は11月末時点の数字を合算 ※4 野村証券残あり顧客口座数 2018年3月時点 ※5 日本国内MAU = Monthly Active UserにおけるDAU = Daily Active User(1日に1回以上利用したユーザー)の割合 2018年3月時点 ※6 LINEユーザーの構成は、マクロミル社・インターネット調査(2018年1月実施/全国15-69歳のLINEユーザーを対象/サンプル数2,060)