



Retail Division

営業部門

2018年3月期の振り返り

2018年3月期は、地政学リスクの高まりなどを受け、全般的に低調なスタートとなりましたが、その後、堅調な日米の経済指標を背景に2017年の後半にかけて株価が上昇しました。お客様の投資マインドの好転とともに、株式取引や投信買付が増加し、2018年3月期の収益は4,129億円、税引前当期純利益は1,031億円と、前年比で増収増益となりました。

営業部門では、お客様一人ひとりの悩みやご要望をヒアリングし、最適なソリューションを提供する、コンサルティング営業への取り組みを継続しました。お客様の信頼の証左である預り資産は、過去最高に近い水準となっています。

強み

国内証券最大の支店網と顧客基盤

質の高い投資情報の調査・発信能力

高度なコンサルティング能力

グループ内の機能を活かした、他社との差別化

課題

お客様の中核資産へのアプローチ

市況に左右されやすい収益体質

高齢のお客様のご家族との関係構築

若い顧客層の拡大

対応策

お客様に全幅の信頼を寄せいただけるコンサルタントの養成

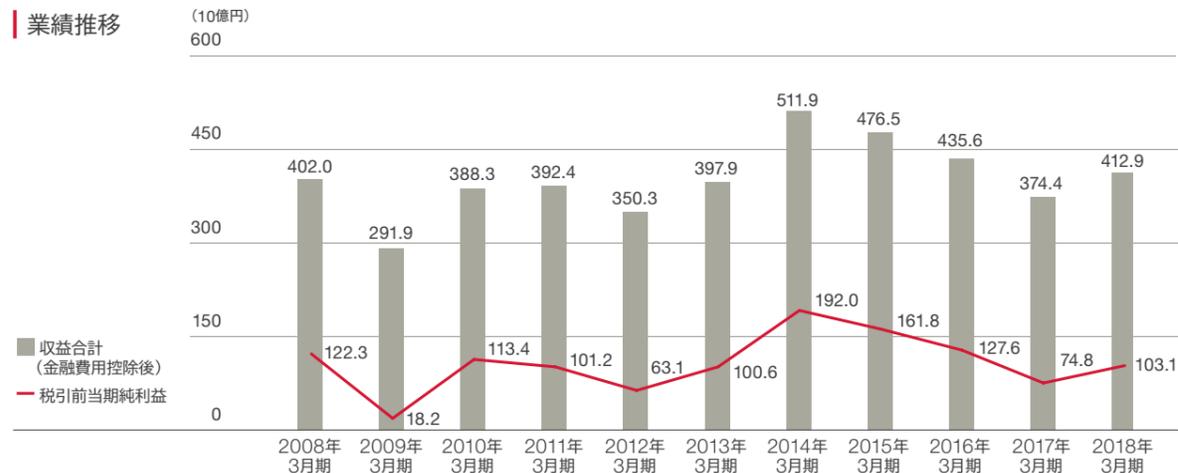
残高収入の拡大による、安定的収益基盤の構築

高齢のお客様とご家族を対象とした商品・サービスの拡充

若年層向けコンテンツ（Web、セミナー、ロボアドバイザーなど）の拡充

資産形成層のお客様が投資しやすい商品ラインアップの拡充

業績推移



価値創造への取り組み

中期的な戦略

マーケット環境と2020年に向けたKPI

低金利の継続によって、ますます運用の重要性が高まっています。また、高齢化の進展とともに、人生100年時代への備えや次世代への資産承継など、お客様のニーズは多様化しております。このような環境において、営業部門では「お客様の信頼と満足度を高めることによって、ビジネスを拡大すること」、そして結果として「多くの人に必要とされる金融機関になる」ことを目指し、ビジネスモデルの変革に取り組んでいます。2020年3月期に向けた重要な業績評価指標は、顧客資産残高を150兆円まで積上げると同時に、ストック収入を1,500億円まで拡大し、

マーケットに左右されにくい収益構造を構築することです。

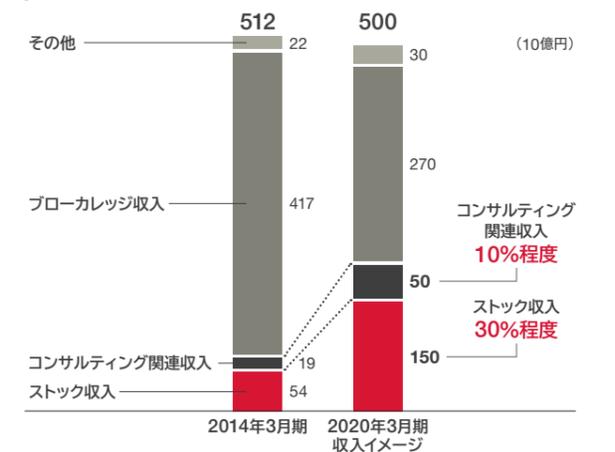
これらの達成に向けて、今期、お客様のニーズに合わせて組織を改編しました。また、運用だけではなく、相続・事業承継、M&A、不動産など、お客様のご資産にトータルでソリューションをご提供できるよう、それぞれサービス内容の拡充にも努めております。

毎年行っております「お客様満足度調査」は2018年3月期も継続するとともに、お客様の声をもとにさまざまな改善を図り、満足度の向上を目指してまいります。

2020年3月期経営ビジョンを達成するための営業部門のKPI

	2014年3月期	2020年3月期のKPI
税引前当期純利益	1,920億円	1,950億円～2,050億円
顧客資産残高	91.7兆円	150兆円
ストック収入	539億円	1,500億円程度
ストック収入費用カバー率	17%	50%程度

収益構成のイメージ



マーケットに左右されにくい収益構造の構築 ストック収入を増やす施策

ストック収入は、投資信託の信託報酬など、お客様からお預かりした資産に対する継続的なサービスによる収入を指します。コンサルティング営業を通じて、投資信託や投資一任等を保有していただくことによって、ストック収入を積み上げ、結果として、マーケットに左右されにくい収益構造を構築してまいります。

ストック収入を増やす施策として、投資信託は、高成長が期待できる分野に加え、中長期的な資産形成に資する商品等、引き続きラインナップを揃えてまいります。投資一任サービスは、サービスの拡充に取り組み、2018年5月から、お客様のご資金用途等に合わせて、野村ファンドラップと野村SMA合計で最大8契約までご契約いただけるようになりました。

投資一任の取り組み

2017年 配当払出機能付きSMA信託の取扱い開始

2018年 ラップ信託の取扱い開始

定時定額払戻しの取扱い開始

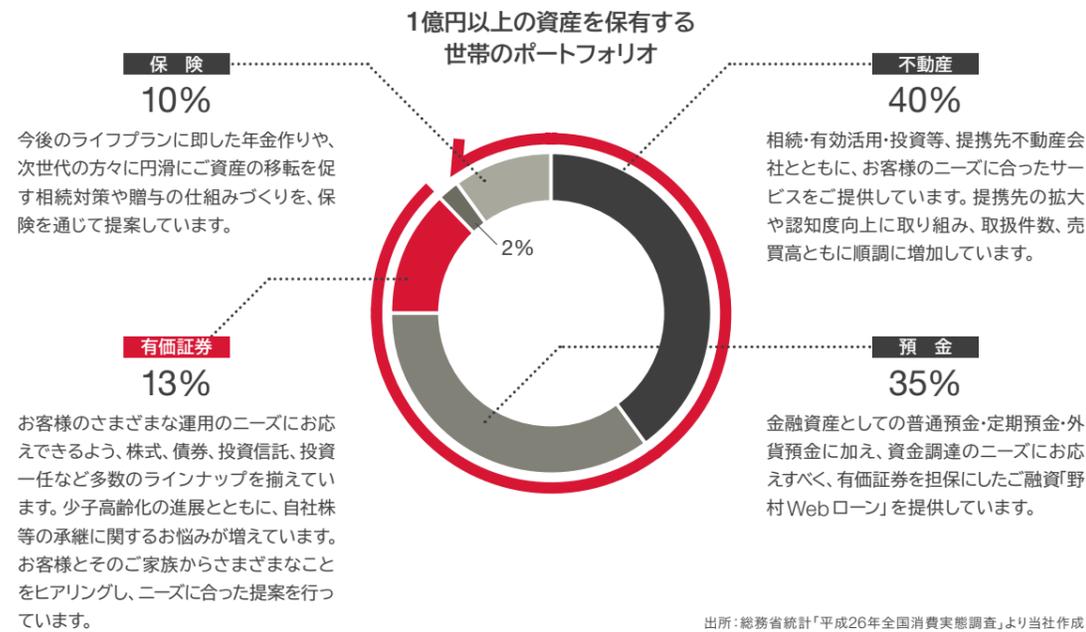
減額の取扱い金額を「100万円以上」から「1万円以上」へ変更

「SMA（エグゼクティブ・ラップ）」最低契約金額を5,000万円から3,000万円へ引下げ

目的別口座の取扱い開始

お客様へのヒアリングを通じて、資産全体に対して包括的なソリューションを提案
コンサルティング関連収入の拡大に向けて

コンサルティング関連収入は、保険、不動産、M&A、引受、財務コンサル等の収入を指します。グループ機能を活かし、従来の有価証券に関わるサービスに加え、お客様の資産全体にわたって、高付加価値なサービスを提供してまいります。



お客様のニーズに合わせた取り組み

	これまでの取り組み	新たな取り組み
組織・人事戦略	組織改正-地区制を廃止	顧客ニーズに応じた組織の改編
営業戦略	訪問効率の向上 高齢のお客様専門のチーム「ハートフルパートナー」を立ち上げ 「ファイナンシャル・ジェロントロジーに関する研究」プロジェクト	一部支店での土曜日トライアル営業 高齢のお客様専門のチーム「ハートフルパートナー」を国内全店舗に配置 新しいマーケティングの拠点「新宿BASE」の活動開始
商品戦略	低リスク商品の強化 投資一任サービス	人生100年時代に即した商品の提供 投資一任サービスの拡充
サービス戦略	「あんしん振替」 Webプラスローン	「あんしん振替」対象銀行拡大
マスリテール戦略	従業員持株会 NISA、iDeCo	オンラインサービスの拡充 つみたてNISA LINE株式会社との提携

社会課題の解決に向けて

「まごチャンネル」サービス開始

2017年10月、株式会社チカクと協業し、野村証券のお客様に、世代と距離を超えた「家族とのつながり」を提供する「まごチャンネル」のサービスを開始しました。チカクのIoTプロダクトである「まごチャンネル」は、専用の機器とアプリを使ってテレビ画面に動画や写真を映し、離れて暮らす家族の日常や子・孫の成長を、家族間で簡単に共有できるコミュニケーション・ツールです。高齢化と核家族化が進む中、お客様の経済的な課題に加え、家族や社会とつながることで得られる豊かさを、新たなテクノロジーの導入によってご提供していきたいと考えています。



ファイナンシャル・ジェロントロジー研究

長寿高齢社会に向けた資産運用面からの取り組み

人生100年ともいわれる時代に、豊かな老後を過ごし、次の世代に資産を伝えていくためには、金融資産の形成・管理に個人が積極的に携わっていくことが求められます。一方で、高齢化・加齢に伴い、資産管理に必要な体力や判断の能力が衰えていくのも事実です。野村証券では、慶應義塾大学と共同で、長寿・高齢化という環境の中で、個人金融資産をいかに管理・運用していくか、また金融機関としてどのように提案すべきか、日本の先頭に立って研究をスタートし、また高齢のお客様の社会課題の解決に向けて専門のコンサルタント「ハートフルパートナー」を通じて、実際のサービスの提供・改善につなげています。

ファイナンシャル・ジェロントロジー[※]に関する共同研究を開始

慶應義塾大学 NOMURA

- ・いかに、資産寿命を伸ばすことができるか
- ・認知機能低下を視野に入れた総合的な資産管理

※ファイナンシャル・ジェロントロジーは長寿・加齢が経済および金融行動に与える影響を研究する学問