

02

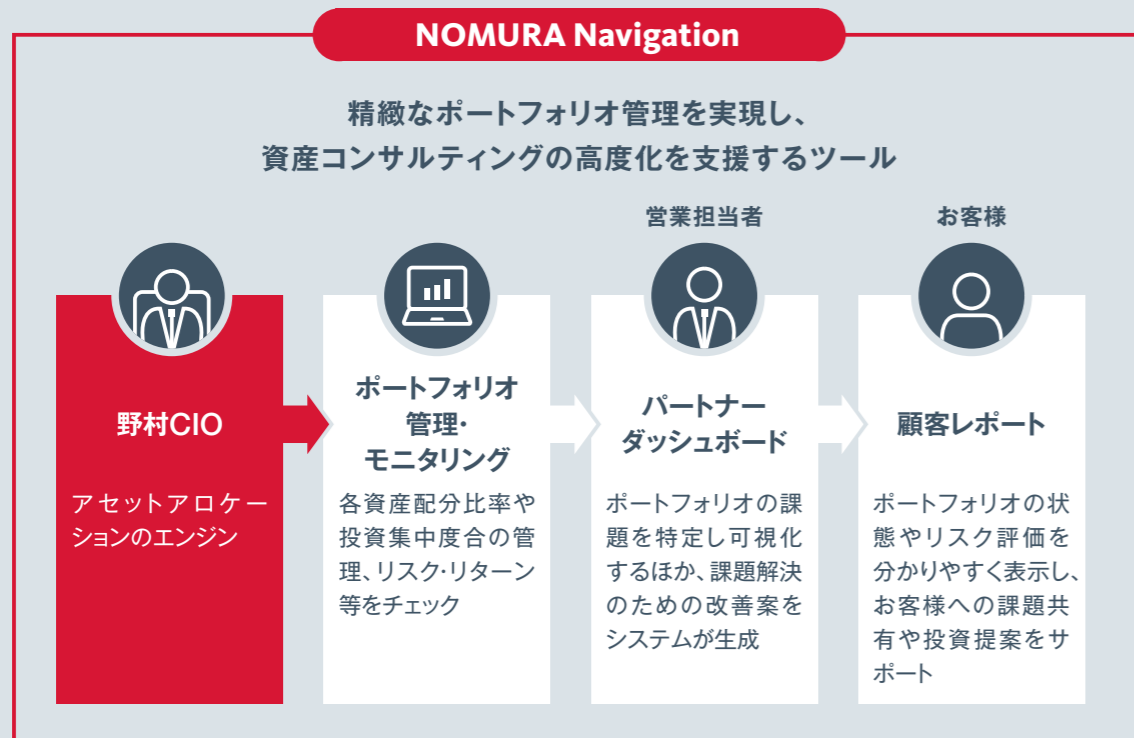
資産運用アドバイザーのサービス向上と顧客基盤の拡大

資産運用アドバイザー機能の拡充

CIOモデルの活用

お客様のリスク許容度に合った良質なポートフォリオを提案

- 高付加価値アドバイザー・モデルの本格導入に向けて、2020年7月に「CIO（チーフ・インベストメント・オフィス）グループ」を設置しました。CIOモデルでは、機関投資家向けに提供していた運用コンサルティングのノウハウを個人投資家向けサービスにも拡大することで、もう一段進化したアドバイザー機能の構築を目指します
- すでに2020年11月から投資一任サービスにCIOモデルを導入し、運用パフォーマンスの向上を図っています。また、お客様のポートフォリオを管理するツール「Nomura Navigation」の先行版を2021年6月に導入しましたが、この運用エンジンにもCIOモデルが活用されています。お客様のニーズに合った資産配分案の構築のほか、ポートフォリオのモニタリングや課題の可視化、課題解決のための投資アイデアの提案に至るまで、パートナーの資産運用アドバイスを包括的にサポートすることで、お客様に寄り添った質の高いサービスを一貫して提供することができます



レベルフィーの導入

多様な手数料体系を提供することで、顧客満足度を向上、ひいては預かり資産の拡大へ

- 金融商品の残高に応じて手数料を頂く新たなフィー体系、レベルフィーの導入を検討しています（2021年4月にトライアルを開始、2022年4月の本格導入を予定）
- お客様ご自身のニーズに合った手数料体系を選択していただくことで、顧客満足度の向上、預かり資産の拡大を目指します

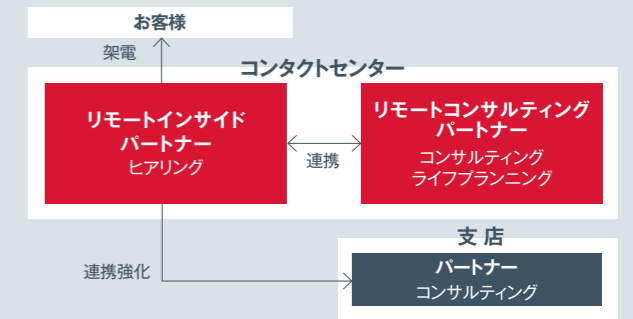
CIOモデルを活用した資産運用アドバイスの高度化や手数料の複線化により、お客様一人ひとりのニーズや悩みに寄り添った最良のサービスを提供してまいります。さらに、お客様との接点を増やすためコンタクトセンターなどリモートによるアプローチを強化、海外富裕層向けビジネスの拡大も推進します。また、LINE証券により若年層や資産形成層へサービスを提供するほか、地域金融機関との連携を通じてより多くのお客様に当社のコンサルティング・サービスをお届けするなど、さまざまな取り組みによりサービス提供先の拡大を図ります。

サービス提供先の拡大

コンタクトセンターの強化・拡充

お客様との接点を増やし、当社のサービスをお使いいただく機会を拡大

- コンタクトセンターを戦略的な営業拠点と位置付け、お客様からの一般的なお問い合わせやマーケットの見通し等のご相談に加え、専門のパートナー*が資産設計等のツールを用いてコンサルティングやライフプランニング等のサービスを幅広く提供できる体制を整えています
- 昨年、従来の3拠点から7拠点体制に拡充し、専門のパートナーも増員しました
- コンタクトセンターを通じて、より多くのお客様一人ひとりのニーズに応じた、付加価値の高いサービスをご提供していきます



*当社では、最も信頼できるパートナーとしてお客様に選ばれる金融サービスグループでありたいとの思いから、営業担当者を「パートナー」と呼んでいます

LINEとの連携

日本最大のSNSプラットフォームとの提携で若年層や資産形成層へのアプローチを強化

→ P37

地域金融機関との連携

地域金融機関が有するネットワークを通じ、より幅広いお客様に良質な金融サービスを提供

- 各地域で強固な顧客基盤を有する地域金融機関と、金融サービスについて豊富なノウハウや商品ラインナップを有する野村グループがさまざまな形で提携

アジアを中心とした海外富裕層向けビジネス

成長市場であるアジアを中心に、海外の富裕層向けにも資産運用のサービス提供を拡大

- 2019年8月に中国で野村東方国際証券有限公司を設立、中国国内における富裕層ビジネスを開始しました
- また、香港およびシンガポール拠点を中心に海外ウェルス・マネジメントを強化します。2025年3月末に運用資産残高を350億ドル以上へ拡大することを目標としています



仲介業務支援のための金融サービス・プラットフォームを提供

地域金融機関などの金融商品仲介業者向けに、それぞれのお客様に対して高度かつ総合的な金融コンサルティング・サービスを提供できる、新たなプラットフォームを構築

- 当社が蓄積した営業面・業務面のノウハウを仲介業者のビジネスを支援するための機能として取りまとめ、IT機能を一体化した新たな「金融サービス・プラットフォーム」を金融仲介業者等へ提供すべく、野村総合研究所と共同で開発を進めています