

# CRMやSFAとの連携で、効率的かつ高精度のコンサルティング営業を

急速に進む高齢社会の金融サービスでは、自らの老後の収入・支出の「見える化」などを通じて、自分に合った商品・サービスを選択したいニーズが一層強まるだろう。加えて地方の地域金融機関では、顧客の高齢者の口座資産が相続を機に都市部の相続人の口座へ流出するリスクにも直面する。金融フロントエンドシステムのパイオニアのキャピタル・アセット・プランニングは、クラウド型の「CAP資産管理ソリューション」を活用したコンサルティング営業を提案。顧客起点のきめ細かなサービス提供をサポートする。

## 顧客の基礎情報の入力およびニーズ分析にかかる時間を短縮

キャピタル・アセット・プランニングは、1990年4月の創業以来、FinTech分野

に従事してきた金融フロントエンドシステムのパイオニア企業だ。財務会計と金融経済の2つの分野を背景に、FT(ファイナンステクノロジー)とIT(インフォメーションテクノロジー)を統合し、個人

財産の最適な配分と次世代への不安なき相続をデザインすることを目指している。主な事業領域は、「保険会社向け」「銀行・証券会社向け」「先端技術ソリューション」「コンサルティングサービス」があり、これら4つに関する様々な支援ソリューションが、それぞれに、または横断的に金融機関のビジネスを支え、競争優位を支援している。

「特に地方の地域金融機関の経営環境は、顧客の高齢化や相続をきっかけとした口座資産の都市部への流出など厳しさを増しています。現役世代の新規顧客の開拓と囲い込みは緊急度の高い課

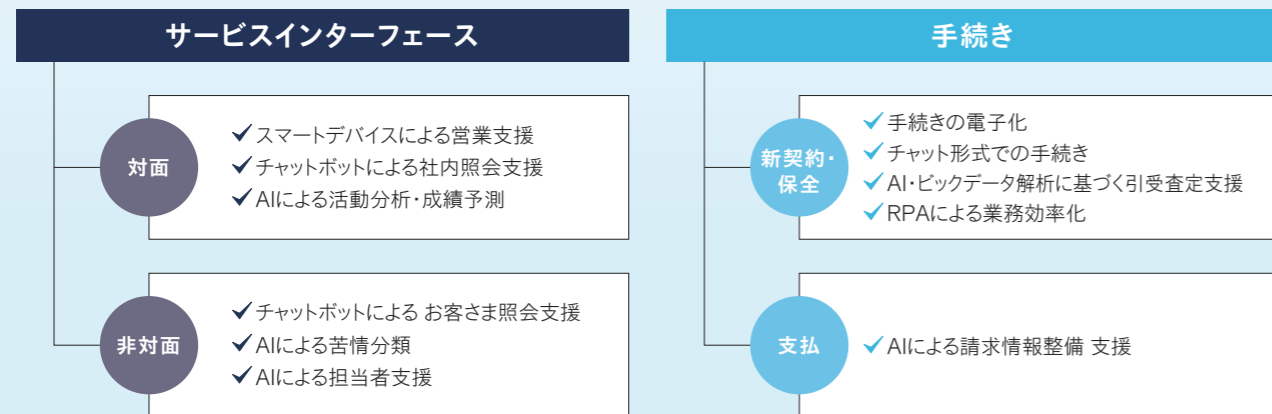
## キャピタル・アセット・プランニングの営業支援戦略

### 豊かな顧客体験を実現する「UI/UXの構築」に注力

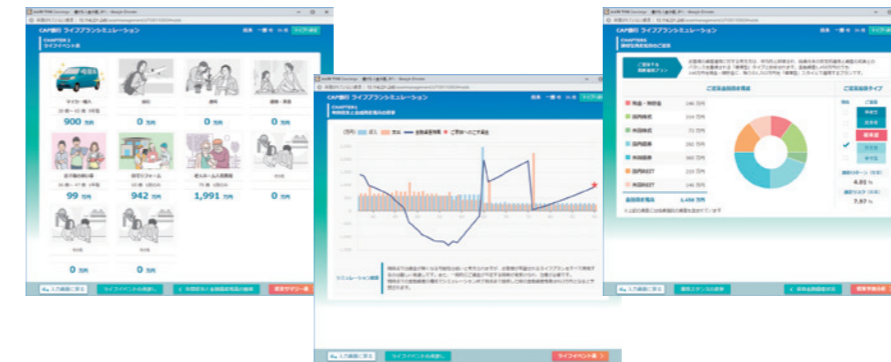
キャピタル・アセット・プランニングでは、営業支援ソリューションの開発・提供に当たって、豊かな顧客体験を実現する「UI (User Interface) / UX (User Experience) の構築」に注力している。

現在は、特に2つの分野に力を入れている。一つが「自然言語処理技術の活用」。チャットボットとの組み合わせによる社内および顧客照会業務の効率化や対応品質の向上、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)、OCR(光学式文字読み取り装置)・画像認識・音声認識との組み合わせによる業務改革を進めている。もう一つの「多様化する顧客サービスインターフェースの改革」では、お客様提案・手続きを実現するプラットフォームの構築やオムニチャネルの実現、あらゆるチャネルでの顧客対応をシームレスに行うプラットフォームの構築などに取り組んでいる。

#### ■ 生命保険会社との協業によるデジタルトランスフォーメーションに関わる取り組み例



## ■ 「CAP資産管理ソリューション」の画面



題といえるでしょう。そこで当社は、クラウド型の『CAP資産管理ソリューション』を開発し、顧客起点のきめ細かなサービス提供をサポートします(専務取締役の里見努氏)

「CAP資産管理ソリューション」は、SaaS(Software as a Service)と呼ばれるクラウド上のアプリケーションソフトウェア形式のため、従来型のオンプレミス(自社運用)型の営業支援ソリューションに比べて、短期間・低価格での利用が可能という。金融機関の営業担当者は、手元のタブレット端末で顧客の属性や保有資産、希望のライフイベント、リスク許容度などを入力すると、生涯の収支予測やライフイベントの実現性、将来運用可能性、必要保障額などの試算を簡単に行うことができる。さらに、相続・贈与試算、自社株評価、事業承継対策機能を順次展開予定である。

大きな特徴は、金融機関で稼働しているCRM(顧客管理システム)やSFA(活動管理・営業支援システム)と同アプリをAPI連携(ソフトウェアの機能を共有)することにより、顧客の基礎情報の入力およびニーズ分析などにかかる時間を大幅に短縮することが可能な点だ。

「入力作業とその待ち時間は、営業担当者として顧客双方にとってストレスです。

CRMやSFAの顧客情報を共有できれば、セールス時間の有効活用につながります。一方、CAP資産管理ソリューションを使ったセールスで入手したデータをCRMやSFAへ還元することで、顧客の最新の希望ライフイベントやファイナンシャルゴール、提案ポートフォリオを一元管理できます。継続的な提案・フォローの高付加価値情報となるでしょう(里見氏)

## シミュレーション結果は最新の税制・年金制度を反映

「CAP資産管理ソリューション」のもう一つの特徴が、将来の運用シミュレーションや必要保障額の試算結果が、常に最新の税制・年金制度などを反映したものであることだ。

「個人の資産管理・収支管理に大きな影響を与えているのが、様々な制度や法令です。当社の『先端ソリューション』事業では、公認会計士や税理士、社会保険労務士などの有資格者が策定した公的年金制度、税制、社会保険制度などを計算ライブラリとしてパッケージ化し、提供しています。毎年の制度改正にも対応しており、多くの導入実績を誇ります。今回の『CAP資産管理ソリューション』にもこの計算ライブラリのロジックを採用している



株式会社キャピタル・アセット・プランニング 専務取締役 里見 努氏

ので、試算結果は最新の社会保障制度や地方ごとに異なる賃金水準などを反映したものとなり、営業担当者のコンサルティング営業の精度を高める効果が期待できます(里見氏)

「CAP資産管理ソリューション」の本格リリースは2019年春の予定だが、すでに導入を検討している金融機関があるという。里見氏は、「『CAP資産管理ソリューション』を有効活用いただくことで、営業経験に関わらず標準化された高精度のコンサルティング営業が実現。リアル店舗経由で収集した情報と、チャットボットなど非対面で得た様々なデータを融合させる「オムニチャネル」にも寄与するでしょう」と提案する。

人生100年時代のこれからは、資産を運用しながら自分のペースで取り崩す金融商品・サービスなど、ニーズの個性がさらに高まることが予想される。顧客の囲い込みには、「お客様起点」のきめ細かなサービス提供が求められる。メガバンクに比べて経営資源が限られる地域金融機関にとって、「CAP資産管理ソリューション」は強い味方となるだろう。

Capital Asset Planning, Inc.

株式会社キャピタル・アセット・プランニング

https://www2.cap-net.co.jp/

[大阪本社] 〒530-0003 大阪市北区堂島2丁目4番27号 新藤田ビル7F TEL: 06-4796-5666

[東京事務所] 〒108-0075 東京都港区港南1丁目2番70号 品川シーズセンター27F TEL: 03-6433-9150