

個人マーケット

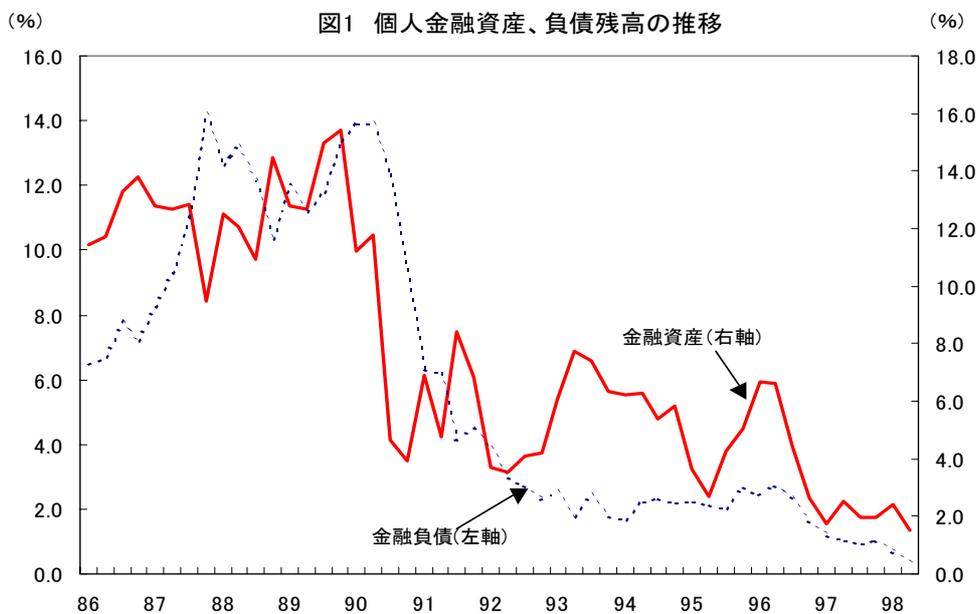
都市銀行のリテール戦略強化の動き

98年12月からの銀行本体による投信販売の解禁を控えて、各金融機関は、投信商品を中核に位置づけた資産管理型のリテール戦略を推進している。本レポートでは、都市銀行のリテール戦略の動向に焦点をあててみたい。

1. 最近の個人の金融資産選択

1) 「積極的な貯蓄」の伸び悩み

最近の個人の金融資産選択行動を見ると、金融資産、金融負債ともに伸び悩んでおり、98年第2四半期の個人金融資産残高は、前年同期比1.3%の伸び、金融負債残高は同0.4%の伸びに留まっている。とりわけ、金融負債に関しては、バブル経済崩壊以後、ほぼ一貫して伸び率は低い(図1)。



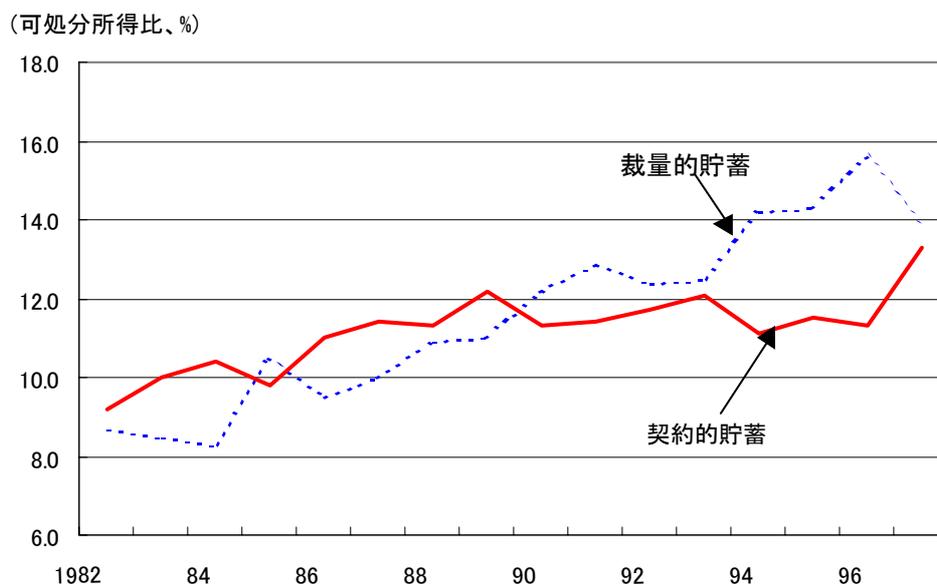
(注)前年同期比

(出所)日本銀行資料より野村総合研究所作成。

日系金融機関の経営破綻が表面化するなど、我が国の金融を取り巻く環境は先が見えにくい状況が続いているうえ、超低金利状態が長期化していることから、積極的に金融資産の積み増しに動きにくい個人の姿が浮き彫りとなっている。むしろ、保有する金融負債の伸びを抑制する、ないしは負債の返済を行うのが懸命、と考える個人が少なくないものと考えられる。

総務庁『家計調査年報』の家計調査(マイクロ調査)ベースの数字からも、家計による積極的な貯蓄行動は、読みとりにくい。すなわち、保険純増や土地家屋借金純減といった、いわゆる中長期の契約によって、受け取りや払い込みが予め決まっている部分の貯蓄(可処分所得比)が13.3%となるなど、1982年以来の最高水準に達した。一方で、預貯金純増や有価証券の購入、財産純増といった、当該期間の貯蓄意欲に基づく「裁量的貯蓄」(可処分所得比)は低下し、契約的貯蓄率とのギャップが急速に縮小している。

図2 家計の黒字処分



(注)1. 「裁量的貯蓄」とは、預貯金純増+有価証券購入+財産純増と定義。一方の「契約的貯蓄」は、保険純増+土地家屋借金純減と定義した。

2 家計の黒字=可処分所得-消費支出

(出所)総務庁統計局資料より野村総合研究所作成

2) 都市銀行の預金流出

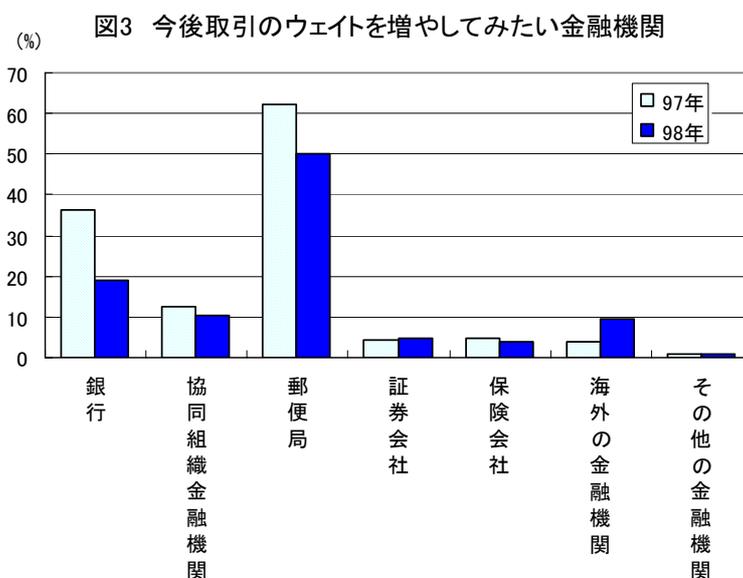
98年7~9月の個人貯蓄動向の特徴は、都市銀行預金からの資金流出、定期貯金を中心とした郵便貯金への資金流入、という構図になっている点である。大手6行ベースで見た個人預金残高は、7~9月期に8,876億円流出している一方で、郵便貯金は1兆4,082億円の純

増となった定期貯金を中心に、4,082億円の純増となっている。

日本長期信用銀行を巡る問題が表面化するなど、我が国の金融機関を取り巻く環境が依然として厳しい状況にあるなかで、個人が郵貯の定期貯金などに資金をシフトしている事態は、容易に理解出来る。

実際、平成10年6月末から7月初旬にかけて実施された「貯蓄と消費に関する世論調査」(平成10年)においても、貯蓄種類の選択基準として「安全性」を挙げた世帯が52.5%に達し、1977年以来初めて50%の大台に乗せた。一方で、「収益性」を挙げた世帯は、14.9%に留まり、1977年以来の最低水準を更新している。

そのようななかで、今後取引のウェイトを増やしてみたい金融機関として、海外の金融機関を挙げる世帯が、97年の4.1%から98年には9.7%へと大幅に上昇しており、この点も見逃せない。



(出所)貯蓄広報中央委員会

2. 都銀のリテール戦略

都市銀行の預金が伸び悩みを見せるなかで、10月初旬には、各行の支店長会議が開かれ、99年下期の業務戦略が掲げられた。昨今、銀行、証券、保険といった業態を問わず、リテール顧客に対する、資産管理型の戦略を打ち出す金融機関が目立っている。都市銀行も、98年12月からの銀行本体による投信販売の解禁を控えて、従来の預金中心から、投信を中核商品にした金融資産保護預かり型の取引に移行したい、との思惑が働いている。ここで

は、都銀のリテール戦略を見ていくこととする。

1) 充実するポイントサービス制度

各都市銀行は、個人顧客の取引内容をポイント化し、ポイント数に応じたサービスを提供する、いわゆるポイントサービス制度を導入し、充実させる動きに出ている。ポイントサービス制度は、96年8月に第一勧業銀行が「ハートのエース」を導入したのを皮切りに、97年12月には三和銀行の「三和スーパーポイントサービス」、98年3月には富士銀行の「富士ファーストクラブ」、6月には住友銀行の「ポイントプラス」と、相次いで同制度の導入に踏み切っている。

このサービスは、給与振込などの自動受け取り、預金や積立て、電気・ガスなどの公共料金の自動支払い、住宅ローンの借り入れなどで、同一支店に取引のあるものを項目ごとにポイント数に換算し、合計ポイントが一定以上になった際に、ローン金利の優遇、ATM 時間外手数料無料、テレフォンバンキングの振込手数料割引といったサービスが受けられる制度である。合計ポイント数に加えて、預金残高が考慮されて、個人顧客が受けられるサービスが決まる仕組みが一般的である。

表1 都銀のポイントサービス(取引内容をポイント化したサービス)

	導入時期	概要	備考
ハートのエース (第一勧業銀行)	96年8月	ポイント数に応じて、1)ファーストステージ、2)セカンドステージ、3)サードステージの特典が受けられる。セカンドステージ以上で、CD/ATM の手数料が無料になる。満18歳以上の学生を対象にした「ヤングステージ」という特典もあり。	200万件を突破
三和スーパーポイントサービス (三和銀行)	97年12月	1)50ポイント以上、2)100ポイント以上で特典が異なる。テレフォンバンキング手数料無料などの特典あり。	
富士ファーストクラブ (富士銀行)	98年3月	1)プレミアムコース、2)スタンダードコース(ショッピング、或いはトラベル)に分かれている。(テレフォンバンキング手数料として1)は月額525円、2)は同262円を支払わなければならない) ATM 時間外手数料無料(9月～)	98年10月初旬現在10万件を突破、99年3月までに30万件を目指す。セゾントジャパンと提携。

ポイントプラス (住友銀行)	98年6月	預金残高に応じたサービスの提供 (300万円以上、100万円以上、30万円以上の3段階) ATM 時間外手数料無料 スーパー外貨定期の金利優遇 テレホンバンキングの振込手数料30%オフ	
さくらメンバーズ(さくら銀行)	98年10月	条件:給与振込・電話料金の自動振替・カードローンの利用があること 年間1,050円の支払い	JTB 及びバンカーズパートナー(JTB 関連会社)と提携。

(出所)各種資料より野村総合研究所作成。

表2 ポイントサービスの例～ポイントプラス(住友銀行)～

預金残高	金利優遇		手数料優遇	
	スーパー外貨定期	パーソナルローン	テレホンバンキング振込	住友カード初年度年会費
300万円以上	+1.0%	-1.5%	3割引(他行・本支店間)	クラシックカード全額免除(1,250円相当) ゴールドカード半額免除(5,000円割引)
100万円以上	+0.5%	-1.0%	3割引(他行・本支店間)	
30万円以上	+0.2%	-0.5%	なし	クラシックカード全額免除(1,250円相当)

+共通サービス

①当行 ATM 時間外手数料免除 ②定額自動振込取扱手数料(50円/1回)免除 ③住友カードワールドプレゼントへのポイント提供

(出所)住友銀行

各行がポイントサービスに力を入れる状況の背景には、以下の点が考えられる。

第一に、ポイント数は、同一支店内での取引のみで換算されることから、個人に取引を一つの店舗にまとめるインセンティブを与え、事務処理コストを削減する狙いがある。同時に、「活性口座でない顧客を見直すことで、システム、人件費などで数%の削減につながる」(関東系都銀)との声もあり、いわゆる睡眠口座をなくす狙いもある、と考えられる。

第二に、ポイントサービスによって、個人取引の1銀行1支店への集中化を促すことで、顧客情報の効率的な収集及び管理が可能となる点が挙げられる。我が国の個人顧客は、自らの資産内容の開示に対し、未だ抵抗感があり、金融サービスの供給サイドである銀行が、資産管理型の取引を打ち出す中で、金融情報の開示が人口に膾炙しているわけではない。このような現実を踏まえると、個人顧客に属性や金融取引の提供を促すよりも、ポイントサービスを積極的に取り入れるほうが、顧客情報の収集が効果的に出来る。

第三に、自動預け入れから自動支払いまでを総合口座でセットさせることで、顧客との取引を安定させることにつながる。つまり、一度収入面及び支出面の設定をしてしまうと、取引の退出に伴う顧客の負担は無視できないものである。一方で、個人顧客がサービスを

フルに享受するには、出来るだけ多くの取引を行わなければならない、取引を集中させればさせる程、取引の停止に伴う費用が膨らむ構図になっている。

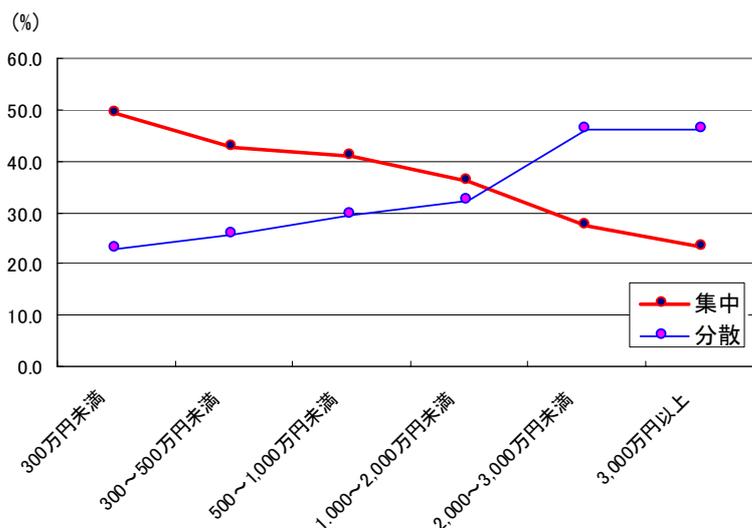
一般の個人顧客を対象とするポイントサービス制度は、金融取引は可能なかぎり一つの金融機関に絞りたい、と考える個人顧客の意思にも合致している。生命保険文化センターが98年5月末に公表した「世帯における金融資産保有の特徴」に関する報告書でも、保有金融資産額2,000万円までの世帯では、金融取引は出来るだけひとつの金融機関で済ませたいとする世帯の割合が、金融取引はいくつかの金融機関に振り分けたい、とする世帯のそれを上回っている。また、同2,000万円までの世帯は、金融商品選択時に手間暇をかけたくないとする世帯の割合が、手間暇をかける世帯を上回っている、という報告もある。

表3 金融商品選択意識

	金融資産額	
	2,000万円未満	2,000万円以上
①金融取引に関するリスク分散意識		
A:金融取引はいくつかの金融機関に振り分けたい(金融取引分散)	28.3	46.2
B:金融取引はできるだけひとつの金融機関で済ませたい(金融取引集中)	41.5	25.4
どちらとも言えない・不明	30.1	28.4
②金融商品選択時に手間暇をかけたいかどうか		
A:金融商品を選択する際にはできるだけ手間暇をかけて検討したい	25.7	41.3
B:金融商品は選択する際にはできるだけ手間暇をかけたくない	37.0	27.8
どちらとも言えない・不明	37.1	30.9

(出所)生命保険文化センター

図4 金融取引に関するリスク分散意識



(出所)生命保険文化センター

2) 新型の総合口座の導入

都市銀行は、証券会社による「証券総合口座」に対抗して、新型の総合口座を99年下期に導入する動きが加速する見込みである。従来の預金取引を中心とした考え方から、金融資産の保護預かりを軸にした、リテール戦略に軸足を移す動きの一環である。現在は、大和銀行が「財産総合管理口座」の取扱いを行っているのに留まっているが、98年12月以降、各都市銀行が相次いで導入する予定である。

表4 銀行の新型総合口座

	導入時期	概要
「財産総合管理口座」 大和銀行	98年4月	預金、証書、有価証券、不動産権利証などを一元管理。
「富士総合マネジメン ト口座(FMA)」 (富士銀行)	98年12月	普通預金、貯蓄預金、定期預金、外貨定期、金・公共債と 投信を組み込んだ商品。 投信を組み込んだ商品としては都銀初。
「金融資産 総合運用 口座」(仮称) (三和銀行)	99年1月	決済・プール口座と運用口座に分ける。 金額階層を持ったスーパーNOW型新型預金(普通預金)を 開発。

(注) さくら銀行、第一勧業銀行なども99年導入予定。

(出所) 各種資料より野村総合研究所作成。

3) テレフォンバンキング、インターネットバンキング

都市銀行各行は、個人顧客へのチャネルの多様化、効率化を目指す戦略の一環として、テレフォンバンキング、インターネットバンキングといったサービスを導入し、力を入れている。

都銀全行が導入しているテレフォンバンキングは、利用時間を24時間に延長する動きとともに、利用可能なサービスも随時拡充するなど、各行が質、量ともに力を入れる動きが際だっている。もっとも、同サービスの拡充にも拘わらず、その対価としての利用手数料は無料ないしはサービス導入当初の水準にとどめている。

一方のインターネットバンキングでは、住友銀行が、97年1月に「パソコンバンキング」を開始したのに加え、98年6月には、さらに「WEBダイレクト」という新サービスを導入し、セキュリティ面、サービス内容ともに拡充した。また、あさひ、三和、富士、さくら銀行も9月からインターネット・バンキングを開始した。あさひ銀行が同行のインターネットバンキング利用者を対象に行った調査では、67%の顧客が「営業時間外に利用出来て便利」と回答しており、「時間・交通費を考えると便利」と答えた25%の顧客と足し合わ

せると、顧客の評価は、良好な結果が出ている¹。

表5 テレフォンバンキングの概要

	導入時期	概要
東京三菱	80年代後半	・利用手数料は月間1,000円
さくら	98年4月	・利用手数料は無料
第一勧業	98年3月	・24時間利用可能 ・利用手数料は無料 ・外貨定期預金の新約が可能
三和	97年6月	・24時間利用可能、携帯電話、PHSからの利用も可能 ・利用手数料は月間300円 ・代金支払いサービスの提供(振込手数料無料) ・外貨両替予約サービスの提供(9時～17時30分)
住友	97年6月	・利用手数料は無料 ・トラベラーズチェックの購入可能
富士	98年3月	・利用手数料は無料 ・事前登録なしの都度振込も可能
あさひ	98年6月	・振込、振替(予約)24時間対応 ・平成11年3月まで利用手数料無料
東海	98年3月	・平日9時から21時まで、土・日・祝日は9時から17時まで ・利用手数料無料
大和	97年11月	・利用時間は9時から21時まで

(出所)各種資料より野村総合研究所作成。

3. おわりに

以上のように、都市銀行は、個人取引の重点を、これまでの預金商品の多様化から、預金商品を含んだ各種金融取引を総合的に管理する新型総合口座の販売へと、大きく移す。この点は、ビッグバンの本格化の前後から、外貨関連を始め、預金の新商品を次々に導入したり、個人ローンの専門店を配置したりする動きに加えた、新たな特徴として挙げられる。

現在、個人の大量の資金を吸収している郵便貯金の定期貯金の有利性²が99年1月からなくなること、2000年から2001年には、1990年から91年に預け入れられた高金利の定額貯金が集中的に満期を迎えることもあり、今後の個人資金のゆくえが注目される。

(林 宏美)

¹ 日経金融新聞(98年8月12日、3面)参照。

² 詳細は、林 宏美「ビッグバン下の個人貯蓄動向」『資本市場クォーターリー』98年夏号参照。