

2017 9/1

【第三種郵便物認可】

金融機関が顧客の高齢化という問題に直面している。特に切実なのが、預金だけでなく、顧客のあらゆる資産を預かり、相談に乗ることを求めら

終活金融

(上)

れる信託銀行だ。認知症や介護、遺産相続トラブルなど「終活」にまつわる問題の解決に向け、従来の金融の枠を超えた対応を迫られている。「介護が必要になった

信託銀、生活支援が競争力

時、どうしたらいいんでしょうね」。みずほ信託銀行で営業を担当する山崎紀子さんは、高齢の顧客から様々な相談を受ける。山崎さんは遺言作成の助言や遺産分割の手続きを担う遺言信託の窓口。お金回り以外の相談の聞き役にはなれても、解決策は示せなかった。2025年には団塊の世代が、全員75歳以上の後期高齢者になる。75、79歳になると、約1割が認知症を発症する。信託銀の顧客は商業銀行に比べ、資産を持つ高齢者が多い。高齢者の身近な問題にどう対応できるかは今後、信託銀の競争力に

みずほ、介護などで連携



みずほ信託銀行は時田調査役（左から2人目）を中心に新商品を設計した

直結する可能性が高い。「『大変ですね』で終わらずに何かできるんじゃないか」。現場が問いを重ね、特別養護老人ホームにも足を運んだ。みずほ信託銀行は昨年5月から新商品開発プロジェクト

を始めた。商品開発のリーダー役である時田光生調査役を中心に毎週会議や、総合警備保障（AL）や、SOMPOホールディングス傘下の介護大手SOMPOケアネットワーク（SOMPO）など14社に及ぶ企業と連携。既存の信託商品に介護相談や家事代行などの生活支援サービスを組み合わせた新商品らに行名などを隠して調査したところ、資産は増やすより守る」というのが大勢だった。「どんな老人ホームに入れば良いか」（70歳女性）、「妻が亡くなって毎日の掃除が行き届かない」（86歳男性）など、生活にまつわる悩みが多かった。時田調査役は「高齢者のニーズは幅広く、本人の難しい。みずほ信託も予測できないことが多くはSOMPOホールディングス」と話す。プロジェクトの商品づくりが当たり前の商品づくりに比べて、顧客ニーズをどこまで取り込み、採算性の高い商品に育てられるのか。「終活金融」で試されている。