

米国金融サービス業における ITの戦略的活用

2007年3月2日

株式会社 野村資本市場研究所
業務部長兼主任研究員
濱田 隆徳
t-hamada@nicmr.com

要約と結論(戦略的なIT活用にむけて)

➤ 金融サービス業におけるIT活用の変化

- 業務プロセス向上のためのIT(内向きのIT)からサービス向上のためのIT(外向きIT)への転換

➤ 伝統的なビジネスと証券ビジネスとの融合の時代

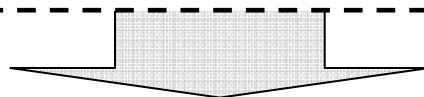
- 金融サービスにおけるワンストップ化が加速 ⇒ 個人・法人の金融ニーズが多様化、複雑化
- 顧客の資産・負債統合サービス時代の到来(銀行、証券の垣根はますます低く)

➤ 顧客の求める金融サービス = 差別化の源泉

- 家計一覧(家族口座、中小企業の場合は法人口座も)統合サービス
- 各種書類の電子化(必要なときに画面上で確認)
- アドバイス・サービス(ナビゲーション機能)

➤ 戦略的アウトソースなど提携戦略の重要性

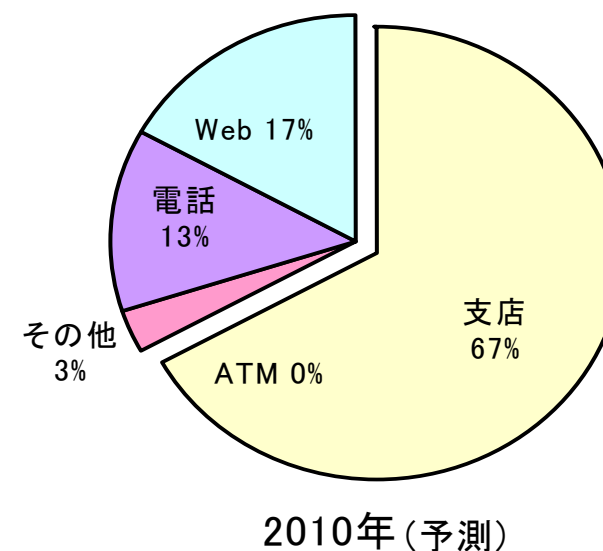
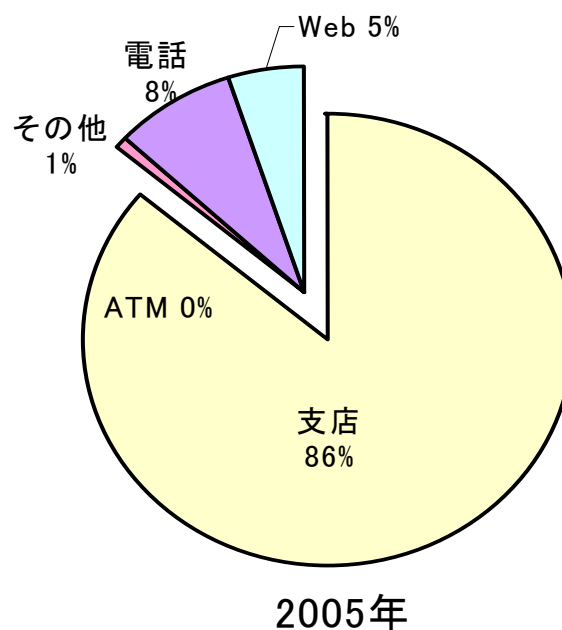
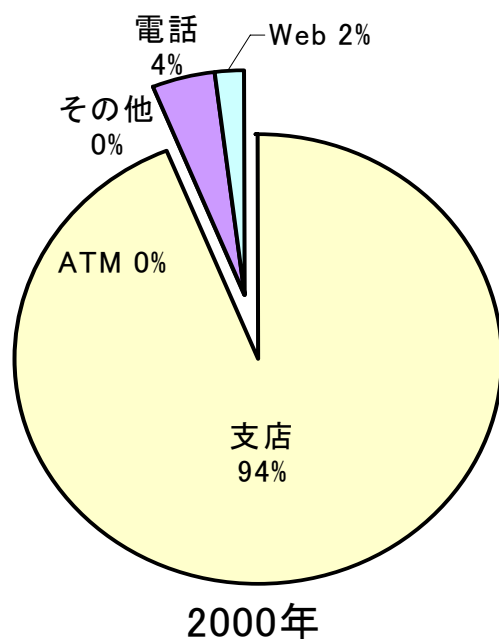
- 自前主義に対する見極め、必要な機能を有する専門機関との連携や共通プラットフォームなどの検討が成長戦略を左右する
- アライアンス戦略の重要性



金融サービス業におけるIT活用戦略は経営の最優先課題

チャネル別販売構成比の推移

- リテール顧客が電話、Webなどを通じて商品・サービスを購入する傾向は拡大傾向が続く。
- 預金などの単純な商品から複雑な投資商品(保険などを含む)まで全ての商品に当てはまる。

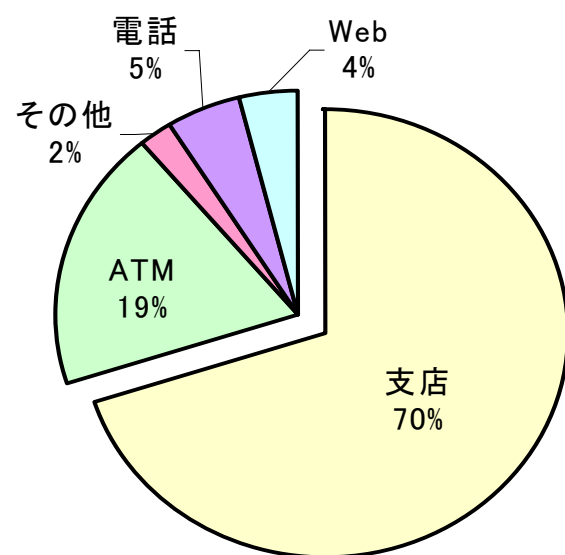


(注)販売とは、販売プロセスがどのチャネルで完了したかを示すもので、シミュレーションや情報収集などのプリセールス段階のものを除く

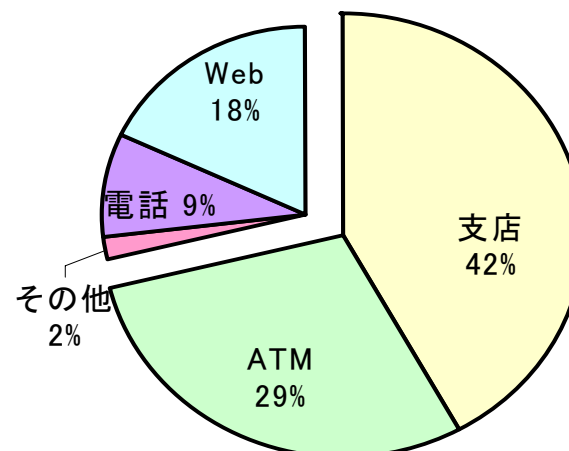
(出所)Capgemini リテールバンク41行に対するインタビュー

チャンネル別サービス構成比の推移

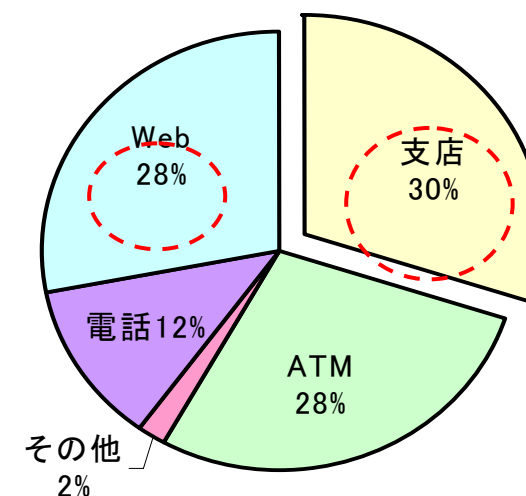
- 顧客サービスの自動化を強力に推し進めた結果、顧客はリモートチャネルを受け入れるようになった。
- ATMからはじまった自動化の波はインターネットへ広がりを見せている。



2000年



2005年



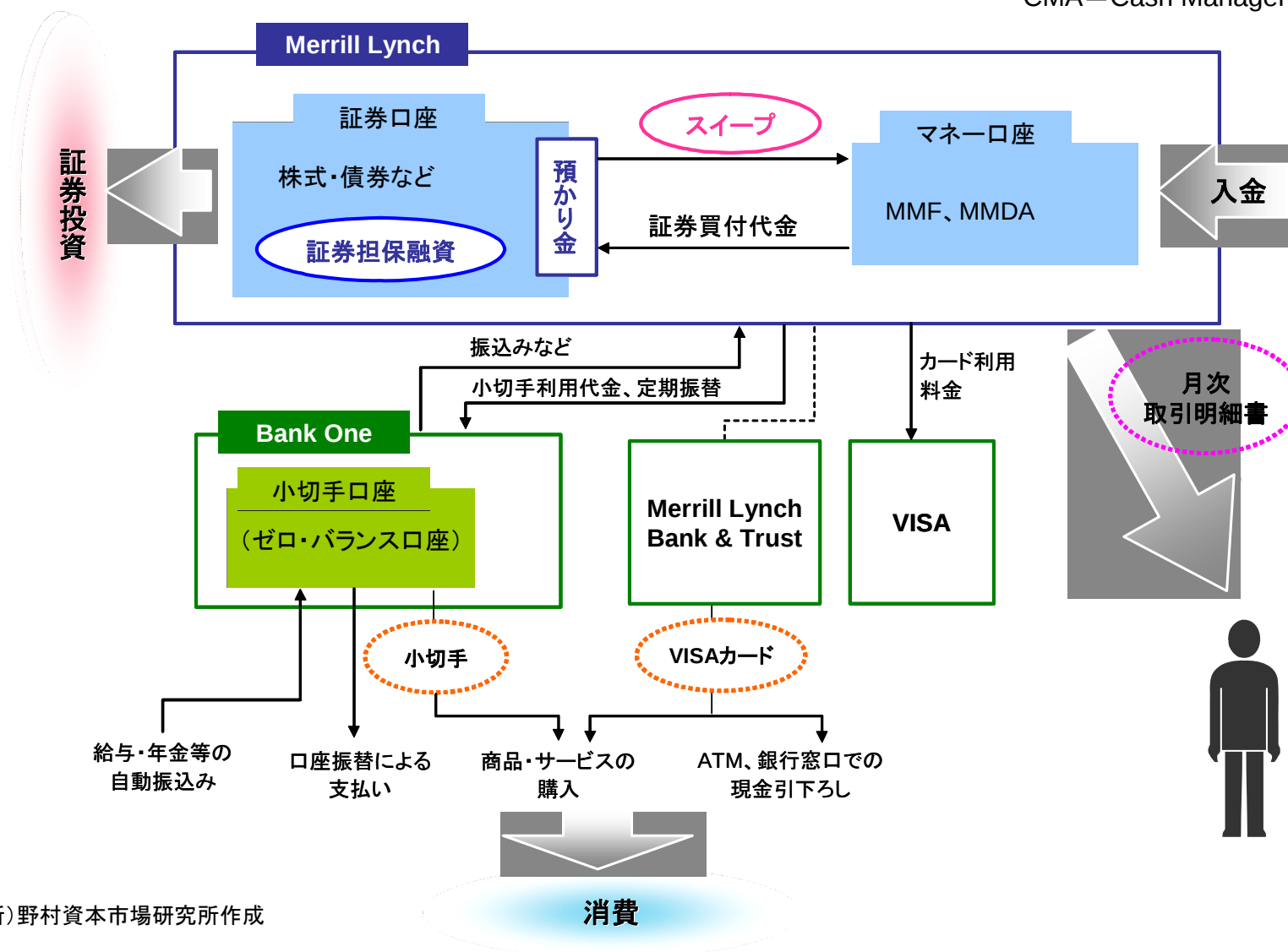
2010年(予測)

(注) サービスとは、現金の引き出し、現金・小切手の預け入れ、送金事務、記帳業務、小切手帳発注依頼、ヘルプデスク、事故・クレーム対応、文書保管・管理などの日常的銀行取引を指す

(出所) Capgemini リテールバンク41行に対するインタビュー

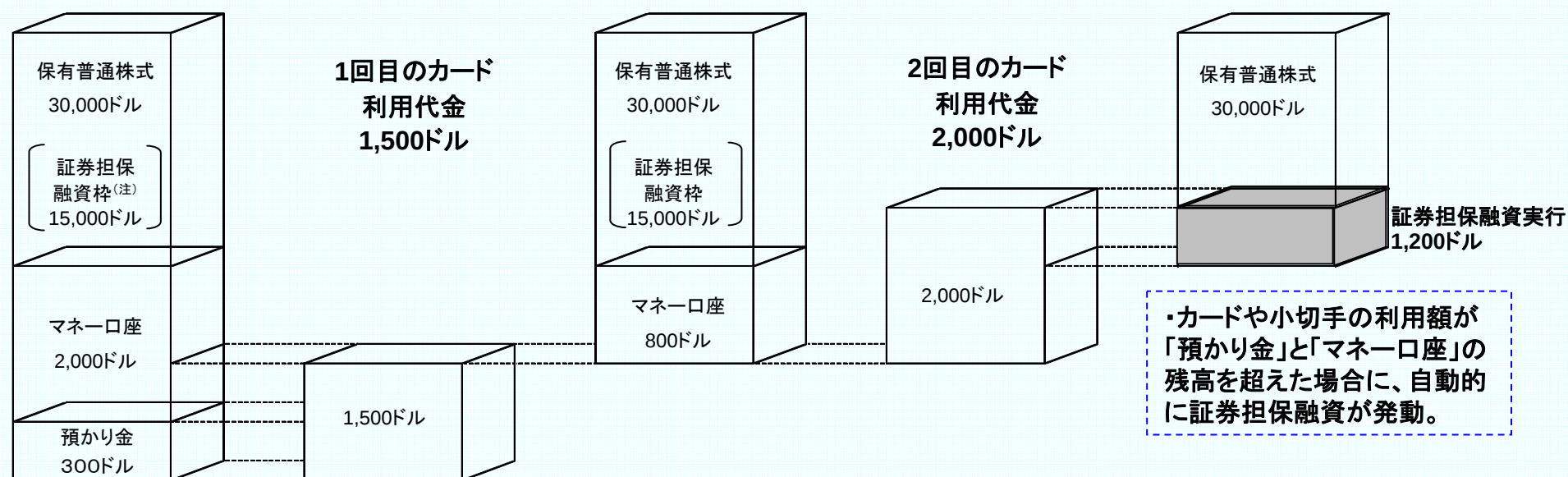
総合金融サービスの「さきがけ」となったCMA

CMA=Cash Management Account



使途自由の証券担保融資

消費に伴う証券担保融資の実行 (Investor Credit Line Service)



利用限度枠

$$15,000 + 2,000 + 300 = 17,300\text{ドル}$$

利用限度枠

$$17,300 - 1,500 = 15,800\text{ドル}$$

利用限度枠

$$15,800 - 2,000 = 13,800\text{ドル}$$

(注) 証券担保融資枠を保有普通株式の50%で計算

- ・利用限度枠は、「預かり金」、「マネー口座」の残高、及び「証券担保融資枠」の合計。
- ・VISAカード利用の認証の際、認証額だけ利用限度枠は差し引かれる(ロックされる)。限度枠で利用金額を管理。

(出所) 野村資本市場研究所作成

顧客セグメントとITの関係(チャールズ・シュワブ)

■ 顧客特性に応じた細かなセグメントとセグメント毎にきめ細かいサービス体系とフィー体系を実現。

	取引頻度の高い投資家	自己完結型の投資家	専門家のサポートを受けたい投資家／お任せ型の投資家
顧客セグメント	サイバートレーダー 年間500取引以上の人向け	シュワブ・シグネチャー・トレーディング 【インデペンデント・インベスティング】 ファンダーショナル シグネチャー	シュワブ・ポートフォリオ・ウィズ・アドバイスト・インベスティング (注1) アドバイスト・インベスティング・シグネチャー (注2) シュワブ・プライベート・クライアント アドバイザー・ネットワーク U.S.トラスト
電話	アドバイス ↑ サービス	コールセンター及び取引コンサルタント利用可。 基本サービス	経験の豊富な対応係 ポートフォリオ構築 経験の豊富な対応係 半年に1回のコンサルテーション。担当チームが対応 四半期ごとのコンサルテーション
Web	取引ソフトウェアを利用。Eメールなどの問合せに対応	ウェブもしくは取引ソフトウェアを選択。ゴールドマン・サックスのリサーチ等も利用可 自社及びS&P等のリサーチ	ゴールドマン・サックスのリサーチ等も利用可。 四半期ごとのオンライン・ポートフォリオ報告書 ゴールドマン・サックスのリサーチ等も利用可。
支店		対面サービス	ポートフォリオ構築 対面サービス 担当者によるアドバイス提供
その他			債券の専門家のサポート 債券の専門家のサポート、機関投資家向け投信、一任勘定
手数料	2,000株以上は1株0.3セント 1ネット取引19.95ドル	5万ドル未満かつ年間32取引以下は1ネット取引19.95ドル、それ以外12.95ドル 電話自動取引 1取引29.95ドル 電話(人)もしくは支店取引 最低54.95ドル	原則1ネット取引9.95ドル 投信 75bpt 株式 125bpt 預かり資産の50bpt 最低年間4,000ドル 預かり資産の75bpt 最低年間4,000ドル

(注1) 初回ポートフォリオ構築のアドバイス(電話もしくは店舗)は無料。残高手数料を支払えば年1回のポートフォリオ・コンサルテーション、リバランス等のアドバイスが受けられる。アドバイスに従った取引の注文を、営業担当者が受けた場合のコミッションは発生しない。

(注2) 電話主体のサービス。

(出所) Charles Schwab "Business Update" April 27, 2004 に一部加筆。シェアは2004年12月

口座一覧の具体例(ウェルス・ファール、チャールズ・シュワブ)




Last Sign On: February 21, 2007

Accounts Transfers & Payments Brokerage Account Services Message

Account Summary Account Activity Spending Report Statements & Documents

Account Summary [Try it! Enhanced Spending Report](#)

Select Account View

Cash Accounts

Account
Business Accounts
BUSINESS CHECKING Add Bill Pay
Personal Accounts
CHECKING
SAVINGS Create Savings Plan
Subtotal
Total

To end your session, be sure to Sign Off.

charles SCHWAB

[Customer Service](#) | [Open an Account](#) | [Log Out](#)

[Search Tips](#)

At a Glance Account Trade Quotes & Research Planning & Advice Investment Products Banking

Overview My Profile Schwab Alerts My Benefits Message Center What's New Account Settings

[Rate This Website](#) | [Common Feedback Responses](#)

DJIA	NASDAQ	S&P 500	Russell 2000	DJ Wilshire 5000
12,738.41 -48.23 (-0.38%)	2,518.42 +5.38 (+0.21%)	1,457.63 -2.05 (-0.14%)	827.33 +1.22 (+0.15%)	14,786.12 -10.42 (-0.07%)

As of 02/21/07 06:48 PM EST

Account Summary As of 02/21/07 06:48 PM EST

All Accounts	Total Value	Day Change (\$)**	Day Change (%)
Total Balances	\$100.81	-\$232.42	-0.06%
8100 0750	\$10.07	-\$31.40	-0.14%
8100 0753	\$227.79	-\$22.24	-0.17%
8100 0754	\$100.02	-\$4.19	-0.04%
8100 0754	\$1.77	-\$13.20	-0.15%

[Expand Table](#)

** Mutual Fund price increases or decreases will be included in the account level day change value as soon as they are provided by the fund companies (typically after 5:00pm Eastern).

[See Balances](#)

Holding Summary **Order Status** **Watch List**

Symbol	Quantity	Quote ¹	Market Value	Day Change Q(\$) H(\$) %	Ratings
DODBX	76.812	\$89.47	\$6,872.37	-\$0.23	ratings

Message Center [Message Options](#)

[Goldman Sachs changes ratings on I...](#)
[Insider Trading activity on ...](#)
[Insider Trading activity on ...](#)
[Insider Trading activity on ...](#)
[Insider Trading activity on I...](#)
[View All Messages\(6\)](#)

Looking for high yields on cash?
Learn about Schwab's 5-star [cash investment alternative](#).

Business News

02/21/2007 18:41
[Laureate Education Hldr: Management Buyout Offer Inadequate](#) [Dow Jones]
02/21/2007 18:38
[SonoSite Files Patent Infringement Suit Vs Zonare Med.](#) [Dow Jones]
02/21/2007 18:38
[SonoSite: Filing Doesn't Affect 2007 Guidance](#) [Dow Jones]

■ ビジネス口座、家族の口座が一覧できる。
(プルダウンで口座を選択可能)

■ 前回ログイン日を表示することでセキュリティチェックにも役立っている。

HOME

PERSONAL CARDS

FINANCIAL SERVICES

TRAVEL

SMALL BUSINESS

CORPORATIONS

MERCHANTS

AMERICAN EXPRESS

[Site Help](#) | [Search](#) | [Contact Us](#) | [Log Out](#) [VIEW A](#)

Summary of Accounts

All | [Personal](#) | [Business](#)

Welcome member since 1986.

Share your Card's benefits with family members, friends, or anyone you choose. [Add someone now.](#)

ACCOUNT SERVICES

- [Get Online-Only Statements](#)
- [Update Email Settings](#)
- [Update Billing Address](#)
- [Set Up Account Alerts](#)
- [Get RSS Feeds](#)

PERSONAL

	Statement Balance	Recent Payments	Recent Activity	Outstanding Balance	Payment Due
Hilton HHonors® Platinum -1111 35	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Closed Feb 2		Since Feb 3	\$0.00 available	

This account is cancelled.

Rewards Plus Gold Card -1111 02	\$0.00	\$0.00	\$0.00		
	Closed Jan 23		Since Jan 24		

BUSINESS

	Statement Balance	Recent Payments	Recent Activity	
TrueEarnings Business Card -1111 11	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Closed Jan 24		Since Jan 25	

SimplyCash(SM) Business Card -1111 22	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00
	Closed Feb 16		Since Feb 17	

AMERICAN EXPRESS SIMPLYCASH

- EARN 5% CASH BACK ON GAS, OFFICE SUPPLIES AND WIRELESS SERVICES
- EARN 1% CASH BACK ON ALL OTHER PURCHASES
- NO FEE, WITH THE FLEXIBILITY TO PAY IN FULL OR CARRY A BALANCE

CLICK HERE TO APPLY NOW

Receive a Decision in Less than 60 seconds

ADDITIONAL SIMPLYCASHSM BUSINESS

- No limit to the cash back you can earn

- 一度のログオンで自分の保有するカード(個人用、法人用とも)の一覧が可能。
- ガソリンスタンドなど特定の業種で利用すると割引が大きいカード。割引額は翌月アカウントにクレジットされる。

AMERICAN EXPRESS SIMPLYCASHSM BUSINESS CARD

- EARN 5% CASH BACK ON GAS, OFFICE SUPPLIES,
AND WIRELESS SERVICES
- EARN 1% CASH BACK ON ALL OTHER PURCHASES
- NO FEE, WITH THE FLEXIBILITY TO PAY
IN FULL OR CARRY A BALANCE

An American Express credit card showing the classic centurion design and embossed details like "AMERICAN EXPRESS BUSINESS", "J.W. HILLER", and "HILLER AND ASSOCIATES".

CLICK HERE TO APPLY NOW >>>>>>>>>>>>>>>>>

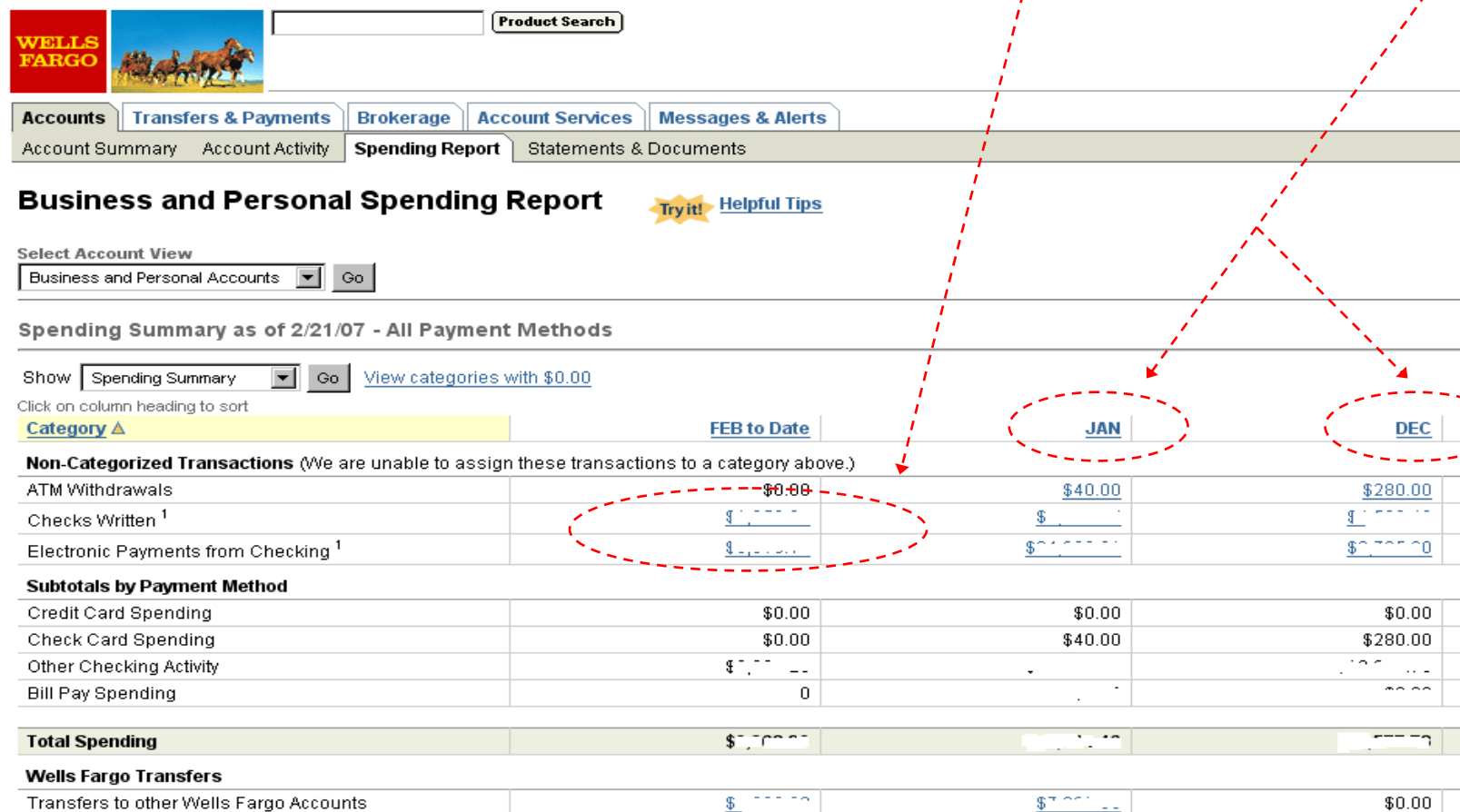
Receive a Decision In Less than 60 seconds

ADDITIONAL SIMPLYCASHSM BUSINESS CREDIT CARD BENEFITS

- No limit to the cash back you can earn
- Cash back is automatically credited to the statement each month
- Fee-free employee Additional Cards — earn cash back on the business purchases they make

口座一覧の進化(ウェルス・ファースト)

- デビットカードや自動支払いを分野別に分類して、毎月合計し、月ごとの支出変化を観察することを可能にしている。
- リンクが張られた数字をクリックするとさらに詳細な情報を得られるドリルダウン式。



WELLS FARGO 

Accounts **Transfers & Payments** **Brokerage** **Account Services** **Messages & Alerts**

Account Summary Account Activity **Spending Report** Statements & Documents

Business and Personal Spending Report [Try it!](#) [Helpful Tips](#)

Select Account View
Business and Personal Accounts

Spending Summary as of 2/21/07 - All Payment Methods

Show [View categories with \\$0.00](#)

Click on column heading to sort

Category 	FEB to Date	JAN	DEC
Non-Categorized Transactions (We are unable to assign these transactions to a category above.)			
ATM Withdrawals	\$0.00	\$40.00	\$280.00
Checks Written ¹	\$1,111.11	\$1,111.11	\$1,111.11
Electronic Payments from Checking ¹	\$1,111.11	\$1,111.11	\$1,111.11
Subtotals by Payment Method			
Credit Card Spending	\$0.00	\$0.00	\$0.00
Check Card Spending	\$0.00	\$40.00	\$280.00
Other Checking Activity	\$1,111.11	\$1,111.11	\$1,111.11
Bill Pay Spending	0		
Total Spending	\$2,222.22	\$1,191.11	\$2,502.22
Wells Fargo Transfers			
Transfers to other Wells Fargo Accounts	\$1,111.11	\$1,111.11	\$0.00

¹ This category may include payments to your Wells Fargo Credit Card

本資料は、ご参考のために株式会社野村資本市場研究所が独自に作成したものです。本資料に関する事項について貴社が意思決定を行う場合には、事前に貴社の弁護士、会計士、税理士等にご確認いただきますようお願い申し上げます。本資料は、新聞その他の情報メディアによる報道、民間調査機関等による各種刊行物、インターネットホームページ、有価証券報告書及びプレスリリース等の情報に基づいて作成しておりますが、株式会社野村資本市場研究所はそれらの情報を、独自の検証を行うことなく、そのまま利用しており、その正確性及び完全性に関して責任を負うものではありません。また、本資料のいかなる部分も一切の権利は株式会社野村資本市場研究所に属しており、電子的または機械的な方法を問わず、いかなる目的であれ、無断で複製または転送等を行わないようお願い致します。