

“信託の力”を支える 現場のPurpose

当グループの存在意義(パーパス)「信託の力で、新たな価値を創造し、お客さまや社会の豊かな未来を開かせる」は、各現場で実践されています。

※所属部署はインタビュー時点のもの

Interview | 01 | 植木 敏晴

三井住友信託銀行 日本橋営業部 フェロー主管財務コンサルタント



お客さまの心の声に耳を傾ける

三井住友信託銀行では全国で約270名の財務コンサルタントが活躍しています。財務コンサルタントは、個人のお客さまに長く深く寄り添いながら、資産の運用・管理・承継などに関する複雑な相談に対し、専門的な解決策を提案する役割を担っています。私はその一人として、現場でお客さまの相談にお応えしながら、ほかの財務コンサルタントへのサポート、研修や各種セミナーでの講演を実施しています。

産業カウンセラーの民間資格を持つ私のコンサルティングの特徴は「傾聴」です。これは、お客さまの表面的な言葉を聞くのではなく、言葉の奥底にある心の声、あるいはお客さまが自覚されていない真のニーズを汲み取ることを意味します。しかし、カウンセラーとは異なり、コンサルタントは専門家としての的確なソリューションを提示してこそ価値があります。弁護士、税理士によるバックアップも得つつ、信

託銀行が持つ幅広い問題解決機能を駆使することで、どのような相談にも対応することができるのです。

もっとも、私たちに期待されているのは解決策よりも、お客さまご自身の「安心」なのかもしれません。先日、私が2年前に講演した相続対策セミナーに参加されたご夫婦が訪ねてくれました。全国に不動産を多数お持ちでしたが、夫が余命3カ月の宣告を受けたため、私に遺言信託を依頼したいとのことでした。相談内容を詳しくお聞きした私の提案は、「遺言書の作成は不要」というものでした。ご家族は円満な関係にあり、作成に1~2カ月は必要となる遺言書がなくとも、当社の遺産整理業務で十分と判断したからです。「私が責任を持って円滑な相続手続きをお約束します。残された大切な時間は、遺言書作成ではなく、ご家族との思い出創りに使ってください」と申し上げました。一瞬驚かれましたがすぐにほっとした表情を浮かべ、笑顔で「家族と一緒に温泉に行きたい」とおっしゃられたことが印象的でした。それからわずか2週間後、お客さまはご家族に見守られながら安らかに天国に旅立たれました。ご逝去までに残された時間はわずかでしたが、ご家族とゆっくり思い出に残る充実した時間を過ごされたそうです。現在、このお客さまの相続のお手続きは当社で順調に進んでいます。このお客さまの本当の想いは、遺言書作成にはなく、死後も愛する家族が幸せに暮らすことであり、その想いを実現するための確かなソリューションを提供できたと考えています。

私は、これからもお客さまに寄り添った問題解決能力を磨き上げ、お客さまと共に泣いたり笑ったりしながら、お客さまの幸せのためにお役に立ちたいと思っています。

Interview | **02** | 唐木田 みわ

三井住友信託銀行 三井住友トラスト・資産のミライ研究所



未来のための金融リテラシーを高めたい

新入社員として支店に配属された当初、信託銀行は未来の暮らしをつくる多様な機能を持っているにもかかわらず、退職金を受け取って初めて私たちの存在を認識するお客さまが多いことに驚きました。同時に、学校や会社で金融リテラシーを習得する機会の少ない日本において、定年を過ぎてからではなく、現役世代のうちからその重要性を理解して行動につなげてもらうことで、より多くの人の未来に貢献したいという想いが高まってきました。今後100歳を迎えることが普通の世の中になれば、これまで以上に、将来を見据

えた人生設計が求められます。

このような想いから、ライフアドバイザー部に着任後、個人の資産形成のあり方について中立的かつ客観的な立場で情報発信する「資産のミライ研究所」の立ち上げを提案しました。その提案が採用され、私はミライ研究所で現在、主な活動としてリサーチ、レポート、セミナーに取り組んでいます。

ミライ研究所は、ありきたりな情報ではなく、オリジナリティのある情報発信にこだわり、毎年1万人規模のアンケート調査を実施し、最新の動向をさまざまな切り口で分析しています。また、資産サイドのことだけでなく、負債サイドに対するソリューションも提供できる信託銀行の強みを活かし、資産・負債両面で特徴のある情報発信を目指しています。

例えば、住宅ローンや資産形成への向き合い方や行動・選択について、世代別、家族構成別、所得水準別などさまざまな切り口に分けた分析結果を公表しています。

こうした分析は、世間一般の平均値で表現されるありきたりな数字ではなく、自分の置かれた条件により近い、実感が伴うよりリアルな情報です。それをお届けすることで、自身の未来の暮らしや、家計の資産・負債のバランスについて、深く考えるきっかけを提供したいと考えています。ミライ研究所の活動が、多くの人の金融リテラシー向上に少しでも役立ち、一人一人の豊かな未来の実現に貢献したいと考えています。

Interview | **03** | 國光 広志

三井住友トラスト不動産 本社営業センター

お客さまの想いに応える不動産仲介

私は約16年間、三井住友トラスト不動産で個人のお客さまの不動産仲介業務に従事しています。賃貸目的の収益不動産の相談も受けますが、多くは自宅の売買に関する相談です。ご相談の経路には、インターネット、過去に取引いただいたお客さまや提携している地銀・証券会社などからの



紹介もありますが、三井住友信託銀行の店頭窓口や財務コンサルタント経由が多くを占めており、当グループへの信頼

感・安心感が大きな強みになっていると感じます。

近年は特に、高齢化を背景に、相続に関する案件が増えています。身近な方が亡くなられ、遺されたさまざまな個人資産への対処に不安がある時でも、金融資産は三井住友信託銀行、不動産は三井住友トラスト不動産に相談することができます。つまり、私たちであれば専門的なトータルサポートを一つのグループにおいてワンストップで提供することができるのです。

個人のお客さまにとって、不動産は、将来の資産形成や人生設計などをさまざまな角度で検討した上で取り扱いを

考えるという意味ではほかの資産と同じですが、ほかの資産と比べて金額が大きく、人生の中でも取り扱いの機会が限られる点においては、特別な資産と言えます。そのため、思い入れやこだわりもほかの資産の比ではありません。そういった想いを理解した上でお客さまに向き合い仕事をし、納得いただける提案をするところに私たちの付加価値があると考えています。

Interview | **04** | 玉野 沙織

三井住友信託銀行 不動産受託推進部



多彩な不動産機能を最大限に発揮しお客さまの不動産開発を支援

入社時、個人のお客さまへの営業に配属となりましたが、大学で建築学を専攻していたこともあり、もともと希望していた不動産事業に社内公募制度を活用して異動しました。現在、法人のお客さまの不動産開発を推進するプロジェクトマネジメント業務を担当しています。この業務は、老朽化した建物や遊休不動産の有効活用事業、工場跡地の再開発事業などをお客さまに代わって、当社が推進するというものです。対象物件の特性を踏まえ、最も適した用途は何か、マーケット調査を行った上でどの程度の賃貸事業収益を得られるかなど、事前に詳細な分析・評価を行います。そういった

事業検証から、事業の実行段階においては、設計会社・ゼネコン・行政などとの交渉・調整支援、コストの最適化支援、テナント誘致、竣工後の管理・運営支援など、事業の全体を取り仕切っています。

当社は銀行でありながら、一級建築士、不動産鑑定士といった専門資格を持つ社員が多数在籍し、開発、建築、ファシリティマネジメント、仲介機能、鑑定評価、そして融資といった不動産開発事業において必要となる多彩な機能を備えています。不動産開発の構想段階から竣工・稼働まで非常に長期にわたって、その全行程を一気通貫でサポートするには、それらの機能を融合させることが必要ですが、その役割を担っているのが、私が所属する開発推進チームです。

企業の保有不動産の所有・運用方針、事業戦略上の位置付けを深く理解しながら、お客さまの意向を踏まえつつ、不動産に精通するプロの視点から、不動産マーケット環境、留意すべき法的リスクなどもきちんと確認し、最適な提案を実施します。また、関心が高まる耐震・環境性能といった建物そのものの性能向上への提案も、強化しています。

構想段階から相談をいただく場合、竣工、そして稼働まで数年かかるのが一般的です。周辺地域を含めた大規模開発ともなると、街全体にも影響を与えることとなります。建物が竣工し、お客さまにも喜んでいただくとともに、その建物を中心に人の流れが変わり、街が活性化する、そんな提案、プロジェクトの推進をこれからも進めていきたいと考えています。