

日本の金融機関が顧客中心主義に変革するため の具体的なサポーターと人材育成に寄与していく

顧客から選ばれる金融機関として生き残っていくためには、顧客中心主義に生まれ変わる必要がある。そのため手法を、学問的なアプローチと現場を熟知する社員とのコラボレーションで提供する企業がある。

リテール重視とはいつつ 顧客中心が根付かぬ現状

規制で守られていた時代の金融業界は、競争らしい競争がなかったため、マーケティングの必要もなかった。しかし、このころの金融ビッグバンで、リテール営業が重視されるようになると同時に、顧客志向のマーケティングの重要性が認識されるようになった。各行ともデータベースの拡充やシステム構築に注力するようになったが、それらが本質に生かされていくかとなると、心もとない。

未だに金融機関のサレビスには、一般人の感覚が反映されていなく感じている人も多いはずだ。そんななか、金融機関特化してリテール・マーケティングに関するコンサルティングを行っているのが、マーケティング・エクセレンスである。代表取締役社長の戸谷圭子氏は、「マーケティングの成功は、マーケティング有成の努力とITの両輪がなくては行けない」と断言する。

戸谷氏は、大手都市銀行に勤務したあとシステムベンダーに転職。しかし、システムを導入しただけでは目的の解明にもならないと気づき、マーケティング・エクセレンスの設立と経営に並行して、筑波大学大学院にて、最先端のマーケティング理論の研究を続けている。

「数年前のデータベースシステムの導入が一段落し、金融機関も、顧客情報とはデータに現れる要素だけではなく、気付きはじめられています。マーケティングは、マーケティングがはじめて可能となるので、システムを使える人が何人いても、有効なマーケティングはできないのです。」

同社が提供する手法は、消費者行動論に統計学や人工知能の知識を融合した、科学的なマーケティング手法である。数百万人の顧客を止くし理解するには、科学的な手法が必要となる。なかでも戸谷氏は、金融サービスのマーケティングという、世界でも数少ない研究者の最先端として、アカデミックな分野でも活躍中である。

同社では、顧客の全体像を把握し、マーケティング施策立案のため、リサーチ設計や分析を行うのと同時に、マーケティングスキルをクライアント側に習得させるという、人材育成にも注力している。業界全体にも注力している。答えを出すことを肩代わりしてあげるのではなく、現場の行員や社員とともに行動をおこしていくことが重要なのだ。

通常のコンサルティングとは、課題を受け、答えを出すまでの過程がブラックボックス化しています。それでは、業界はいつまでたっても成長できません。この施策についてどう思うか。をコンサルティングの答えが大きい。ビジネスの変化が大きい。

戸谷氏は、マーケティングの答えを出すまでの過程がブラックボックス化しています。それでは、業界はいつまでたっても成長できません。この施策についてどう思うか。をコンサルティングの答えが大きい。ビジネスの変化が大きい。

同社では、顧客の全体像を把握し、マーケティング施策立案のため、リサーチ設計や分析を行うのと同時に、マーケティングスキルをクライアント側に習得させるという、人材育成にも注力している。業界全体にも注力している。答えを出すことを肩代わりしてあげるのではなく、現場の行員や社員とともに行動をおこしていくことが重要なのだ。



「現在、我が国は、その開き方を教えてあげたい会社です。」(代表取締役 栗田康弘氏)

金融機関を変えたいという 熱い思いが原動力に

同社では、90年の設立当初から、大手都銀や地銀、生損保などのプロフェッショナルを手掛けている。現在コンサルティングは10名、金融機関出身の人がほとんどである。

「金融機関出身者がこたわらぬつもりはありますが、金融機関をカチンとくるから変えていきたいという思いを持っている人というのが大前提です。もちろん、統計学や数論などといった専門的なバックグラウンドを持つ人も必要だと感じています。学問としても新しい分野であるため、新しいことにチャレンジしたい人というの前提になりますね。」(戸谷氏)

募集要項

【職種】 コンサルタント 【資格】 金融業界での実務経験。またはリテール金融ビジネスに関わる実務経験 【給与】 経験 【勤務地】 10:00~18:00 【休日】 月・日・祝日 【休暇】 年末年始 【待遇】 月給15万、賞与年2回 【応募】 履歴書(写真貼付)、職務経歴書(書式自由)を郵送またはE-mailにてお送り下さい。選考委員会合格者のみ面接日をご連絡致します。 E-mail:boshu@marketingex.com

会社概要

【設立】1999年7月
【資本金】1000万円
【事業内容】金融機関のリテール・マーケティングに関するコンサルティング(戦略構築、顧客リサーチ、人材育成など)