

彩ちゃん先生



前野 彩氏

株式会社Cras 代表取締役
兼 FPオフィス will 代表

前職:学校の保健室の先生
現職:ファイナンシャルプランナー

さとちゃん



阿部島 聡子

前職:株式会社丸井 ニーズ商品開発課
レディースシューズ担当
株式会社丸井グループ みらい研究所
現職:株式会社丸井 オムニチャネル事業本部
レディースシューズ事業課

ひろ



長田 宏之

前職:株式会社丸井 マルイファミリー志木
ストアサポート担当
株式会社丸井 吉祥寺店
フィールド担当・メンズバック担当
現職:株式会社エポスカード 川崎店 カードセンター

よしみちゃん



高原 禎弥

前職:株式会社丸井 新宿マルイ本館
スタジオゼロワン担当
株式会社エポスカード マルイシティ横浜
エポスカード推進担当
現職:株式会社エポスカード 営業推進部 営業推進2課

むら



村山 憲太

前職:株式会社丸井 シューズ事業部 編集課
株式会社丸井 マルイシティ横浜
レディースシューズ担当
現職:株式会社丸井 マルイシティ横浜
営業担当

Dialogue 02

お金の安心と可能性を カタチに変える

グループ一体となった新たな金融サービスの提供に向けた取組みの一環として
ファイナンシャルプランナー (FP) 前野 彩氏を講師に迎え、2017年9月より
全6回からなる「おカネとわたしセミナー」を開催しました。自ら手を挙げたグループ従業員14人が7人1組となり、
お互いをニックネームで呼び合い受講。これは肩書や経歴、年齢にとらわれることなく、
リラックスした状態でお金と向き合い、自らの悩みを共有し、学ぶためです。
今回は、セミナーに参加した4人が「おカネとわたしセミナー」を通じて学んだ想いを語ります。

自ら手を挙げ、「おカネとわたしセミナー」に参加する

彩ちゃん先生:セミナーにご参加くださった理由や想いを聞かせてください。セミナーではお互いニックネームで呼び合っていますから、ここでもそうしますね。

ひろ:50代代表のひろです。この年になってニックネームで呼ばれるとは思わず驚きました。私は元々丸井グループのクレジット会社に入社し、その後マルイ店舗の売場を経験し、今はエポスカードカウンターで、保険商品を販売しています。自分自身が本当にいいと思う商品をお客さまにお勧めしたいので、お金の知識を一から棚卸する意味で勉強したいと思いセミナーに参加しました。

むら:私は25年の勤務の中で、大半はマルイ店舗の売場にいました。最近実感するのは、お金のことや暮らしのことについて、お客さまにちょっとした手助けをすることが、喜ばれるのではないかと。子供の頃はお金に関することは教えてもらえなかったし、人前でお金の話をすると、大人からいい顔をされなかったのです。でも社会の中では重要なことだと思います。子供ができたり、今後長生きする人生の中で、お金のことをいち早く勉強したいと思いセミナーに参加しました。

さとちゃん:私は、会社がすすめる「ファイナンシャル・インクルージョン」という考え方に心から共感し、いずれは自分も金融に関わってみたいという想いからセミナー参加を決めました。私はいま、靴のプライベートブランドの商品開発をしています。靴のサイズを拡大したり、いかにすべての人に履いていただけるかということを追求しているのですが、時に思考が複雑になってしまうことがあります。自分の視野を少しでも広げようと思いFPの勉強もしていましたが、どうしても自分事にならず、モヤモヤしていたのです。そんな時、「どういう人生を送りたいか」から逆算して考えるという彩ちゃん先生の話をお聞きして、自分の視界がクリアになりました。セミナーを受けて、自分がしあわせになったことをそのまま周りに伝えたい、未来を創っていくことのお手伝いがしたいと思っています。

よしみちゃん:私はエポスカードの外部提携施設担当で、東京都内をはじめ北海道から鹿児島まで、マルイ店舗以外の商業施設でカードを展開しています。お金については元々興味がありましたが、『ライフ・シフト—100年時代の人生戦略』という本を読み、自分の100年の年表を書いてみて、「このまま生活していくと、お金が足りない」と思いました。ちょうど、私自身が結婚するタイミングと同じだったので、

1人から2人になった時にどのくらい備えが必要なのか、一から考えてみようと思いセミナーに参加しました。お金について自分だけ知識がないと思っていましたが、これから経験するライフステージの変化で、私自身が不安やわからないと思うことは、たぶん周りの人も同じだと思います。私自身がそれを勉強し経験することで、お客さまにも具体的に説明できるのではないかとこの想いがあります。

彩ちゃん先生：自分で体験したことは、熱い想いを持って人に伝えることができますよね。「知っておけば良かった」ことにたくさん気づき、目からウロコを落とした人のほうが、その想いを伝えられると思います。

人生から考えるお金、未来を創るお金

彩ちゃん先生：お金とのつきあい方は十人十色ですが、これまでは、保険は保険会社、預金は銀行、投資は証券会社、家を買うなら不動産会社と、全部が縦割りで、人生を通してお金を考えるといった横軸がありませんでした。でも丸井グループの皆さんは、その横軸となるお客さまとの接点を持っています。しかも対面で接することができる。お金のことを、家計や投資という点ではなく、生活や人生という面からカタチにできるパートナーなのです。

さとちゃん：「人生から考える」というところがとてもいいと思います。このセミナーを受けて、家族とも未来について話をするようになり、ちょっと大げさかもしれませんが、お金の話をすることは、未来を創ることなのだと思うようになりました。それは、本当にしあわせなことだと感じています。

彩ちゃん先生：私も同じように「創っていく」という言葉がとても好きです。最初に青井代表とお話した時に、「すべては社会からのお預かりもの」という言葉が心に響きました。自分のものだと思うと、雑に扱うこともあります。お預かりものとして考えると、大切に扱い、より良い状態でお返ししたいと思います。お金や人生について考える人を増やすことが「未来を創って社会にお返ししていく」ということなのだと感じたのです。



ひろ：マルイの店舗にご来店される方は、何かいいものがあると期待していらっしゃると思うのです。昔はそれが家具やファッションでしたが、これからは金融や安心を買っていただくような事業に広げていきたいですね。年配のお客さまの中にはまだ、ヤングとか洋服のイメージが強いと思うので、実はこんなこともやっているのだということをお伝えするだけでも、私たちに対するイメージは変わっていくと思います。

彩ちゃん先生：扱う商品が変わっても、その根底にある「お客さまのお役に立ちたい」や「しあわせになって欲しい」という想いは、丸井グループの皆さんが持っている変わらぬ想いですね。マルイさんなら、夜も土日もやっているから時間的なロスもないし、いつでも気軽に行けるというプラスの心理もあります。さらに、お金について今すぐ考えようと思っていないお客さまにも、「こういうセミナーがありますよ」とか「こんな制度が始まりますよ」という接点を持つ強みがある、マルイさんにはあるのです。

むら：我々が本当にお客さまのお役に立つためにずっとやってきたことは変わらず、商品だけが変わるので、今後は気軽にお金のことが話せる場を増やしていきたいです。カード発行を店頭でするとするのは、我々にとっては当たり前でも結構すごいことなので、そのステージの次に、今度はお客さまの暮らしのサポートができれば、素晴らしいですね。

よしみちゃん：エポスカードの窓口は丸井グループの店舗

だけではなく、全国の商業施設にも出店しています。今後もどんどん広がっていきますので、従業員がお金のお話をしていると、お客さまにお伝えできる内容も変わってきます。私たちのようなスタッフから聞くお金の話は、それほど難しくないとしますので、可能性が広がるのではないかと感じています。

「しあわせ」を共に創る 「ファイナンシャル・インクルージョン」

さとちゃん：ほとんどの人は、お金に対する不安を漠然と持っていると思います。何となくモヤモヤとして、でも自分からは率先して解決はできない状態。気楽にというか、信頼関係のある場でそういう不安を払拭していくきっかけをつくり、そこから「共に創る」ことにつながっていけば、本当にしあわせなことだと思います。

むら：お金のことを知り、どのように投資したらいいか、貯金したらいいか、どうしたらハッピーな人生を送れるか。お金と人生はつながっていると思います。洋服の疑問はネットで調べれば自分の感覚で解決できるようになりましたが、お金のことは私も含めて、お客さまもよく知らないと思うのです。きつと、お客さまも話を聞いてくださると思います。

彩ちゃん先生：金融商品ありきではなく、そこに「何のために」



という使命がついてくると、しあわせやつながりができますね。

よしみちゃん：そういった仕事ができると、お客さまの問題解決になります。お客さまへのお役立ちも、直接的なものになっていきます。

ひろ：いい接客が付加価値になるという考えは昔からありましたが、それをさらに飛び越えたようなサービスを提供していければ、こんなに素晴らしいことはないです。「マルイに行ったらいいことを教えてくれて、それが役に立っているよ」と言ってもらえるような、楽しい仕事が増えそうです。一刻も早くお客さまにお金のことを話して、少しでも早く、今よりもっとしあわせな人生を手に入れていただきたいです。

彩ちゃん先生：カードも小売も商品も家計も投資も、全部含めて「マルイに行くところまで教えてくれて、こんなことができた！」というお客さまの感動が「ファイナンシャル・インクルージョン」になると思っています。例えば保険の見直しをしてそこで終わるのではなく、安くなった保険料分で「お金を育てる投資をすると、老後の安心が増えますよ」「家族旅行に行くお金ができましたね」など、一歩先の提案ができると、お金に対して前向きになるし、ワクワクしてきませんか。お客さまとの信頼がさらに深まり、伝える皆さんの側もとても楽しくなります。FPはいくら専門性があっても、お客さまがお越しくださるのを待つしかありません。でもマルイさんには、お客さまとのリアルな接点が昔からあります。お客さまは、自分が知っているいつもの場所で、皆さんに相談に乗ってもらうことができます。その機会は私たちFPからすると、丸井グループならではの最高の財産なのです。

前野 彩氏

株式会社 Cras 代表取締役
兼 FP オフィス will 代表

中学・高校の保健室の先生から、結婚、退職、住宅購入、加入保険会社の破たんを経てFPに転身。CFP®認定者、1級ファイナンシャル・プランニング技能士。働く女性や子育て世帯が、お金の安心と可能性を実感できる「知れば得トク、知らなきゃソンするお金の知恵」を伝える。セミナーは年間120本以上、個人相談は年間300件を超える。著書は今回の「おカネとわたしセミナー」のテキストでもある『本気で家計を変えたいあなたへ』ほか多数。最近ではエポスカード保険「マンガでわかる保険のなし」のサイトを監修。
www.fp-will.jp/