



米国では、1999年11月に金融制度改革法が成立し、金融持株会社傘下の兄弟会社として銀行、証券会社、保険会社の系列化が認められた。国法銀行本体による生命保険の販売は引き続き認められていないが（個人年金の販売は認められている）国法銀行の子会社として保険代理店を所有することが可能となった。

ただし、実際には、従来も人口5,000人未満の「スモールタウン」での販売を認める国法銀行法の規定を拡大解釈する形で銀行の保険販売は行われてきており、実態面での変化はあまりないとの見方もある。

筆者は、2000年5月中旬に当地に着任し、約9ヶ月が過ぎたところであるが、現在までに、シティバンクとチェース・マンハッタン銀行に口座を開設し、投資商品、保険商品について話を聞いている。本稿では、その過程で見聞きした両行における「金融ワンストップ・ショッピング」の実態を報告することとしたい。

1. シティバンク

着任直後には、先ず、シティバンクに小切手口座を開設した。日本で同行に口座を持っており、馴染みがあったことが、最大の理由である。口座開設を条件にクレジットカードの発行が可

能とのことであったので、併せて申し込んだ（その後、追加書類の提出等が必要となり、発行までには、2ヶ月ほどかかった）。なお、米国では、銀行が直接クレジットカードを発行することができる。

ご承知のように、シティグループは、傘下にソロモン・スミス・バーニー、トラベラーズという有力な証券会社、保険会社を擁している。当然、銀行商品以外のクロス販売のアプローチがあるのではないかと思っていたのだが、実際には、積極的な売りこみはなかった。その後もグループ外からクレジットカードの勧誘はあったが、シティグループからは特段の勧誘はない（筆者が預けている資金は、クロス販売の対象として勧誘するにはあまりにも少ないということなのかもしれない）。

10月頃、オフィスから一番近い支店で保険の話聞いてみた。支店の1階には、ATM、案内所および投資サービス(Investment Services)セクションがある。投資サービスの担当者は、4畳半程のガラス張りの部屋に席を持ち、椅子に座った顧客とやり取りができるようになっている。地下1階には、貸金庫と銀行業務の窓口があるが、こちらは、「ハイカウンター」とな

っており、顧客用の椅子はない。2つある出入口の付近にはそれぞれATMがあり、片方にある12台が24時間利用可能となっている。

投資サービスセクションに行き、30歳代の白人男性が着席しているブースに入り、「定期保険に加入したい」と切り出すと、外国人に関しては、12ヶ月以上の居住者に保険を提供しているが、実際に契約できるか否かは申込書を提出し、審査を受けないと分からないと言われた。その後、家族構成、扶養者の有無、等の質問をされた。独身と返答すると、扶養家族がなく、住宅ローン等の借金もないのであれば、定期保険に入る必然性はないのではないかと指摘された。これに対しては、赴任中に不幸があった場合に両親に保険金を残したいのだと説明したが、納得が得られなかった。なお、保険金額20万ドル未満であれば、医的診査免除とのことだ。

そこで、投資にも興味があるので他に提供している商品はないかと聞いたところ、投信と変額年金を扱っていると返答され、名刺と一緒にそれぞれの商品のパンフレットを渡された。

名刺の肩書きは、“Financial Executive”、会社名は、Citibank, N.A.となっている。裏面には、本人が、グループの証券会社（Citicorp Investment Services）の登録証券外務員かつ保険代理店（Citicorp Insurance Agency, Inc）の生命保険募集人である旨、生命保険は、National Benefit Life Insurance Company（トラベラーズの傘下にあるプライメリカ系のNY州での引受に特化した会社）により引受けられる旨、そして全ての会社がCitibankの関連会社である旨が記されている。

渡されたパンフレットは、投信がスミス・パーニー、変額年金がトラベラーズのものであった。

次に、自宅から一番近い支店を訪問してみた。その支店は、1階にATM13台、案内所および

銀行窓口（「ハイカウンター」および「ローカウンター」）があり、2階が投資サービスセクションとなっている。

案内所で、「変額保険や投信等の投資商品に興味がある」と伝えると、2階の投資サービス担当者のところまで案内された。担当者は、30歳代の白人男性、名刺の肩書きは、前回の支店と同じく“Financial Executive”であるが、こちらは、銀行ではなくグループの証券子会社（Citicorp Investment Services）の名前が記されている。

「変額年金や投信に興味がある」と伝えると、投資期間、投資金額、投資目的、リスク許容度等について聞かれた。その際、滞米期間が5年程度では、解約時にペナルティのかかる変額年金は、投資対象として相応しくないことを指摘され、以後は、投信の説明を受けた。なお、シティバンクが保証する商品ではないこと、預金保険の対象外であること、元本保証がないこと、等について、念押しがなされた。推奨されたのは、ハートフォードのファンドであった。

やりとりの終了後、定期保険にも興味があると言ったところ、1階の「ローカウンター」に連れて行かれた。担当者は、40歳代の黒人女性、名刺の肩書きは“Client Financial Analyst”で、こちらには、銀行の名前が記されていた。「定期保険に入りたい」と言うと、電話で確認をした上で、12ヶ月以上米国に居住していないと加入資格がないと言われた。正直に5月に来た旨伝えたと、要件を満たしたら、また来るように指示された。他に提供している生命保険はないのかと聞いたところ、定期保険しかないとの返答であった（最初の支店の担当者は、他にも提供している保険があると言っていた）。今回の担当者は、加入要件の確認にもかなり手間取っており、保険販売に関する知識があまりないの

ではないかとの印象を受けた。

2支店の限定的な経験から判断するのはやや問題であると思うが、支店の投資サービスセクションは閑散としており、店頭で直接、保険・年金・投信を買いに来る顧客はあまり多くはないようである。特に定期保険に関しては、担当者の態度からは、本腰を入れてクロス販売をしようという意気込みはあまり感じられなかった。元々、銀行における保障性の高い保険商品のクロス販売は、信用供与に付随するもの以外はそれ程馴染まないのかもしれない。やはり、資産形成型の商品、特に変額年金等をどのように販売していくかが、今後のクロス販売戦略の中で重要な位置を占めるのではなからうか。

2. チェース・マンハッタン銀行

チェース・マンハッタン・コーポレーションは、昨年12月末にJPモルガンと合併し、JPモルガン・チェースとなったが、合併後のグループのマークにはチェースのものが採用され、チェース・マンハッタン銀行（以下、チェース）は、社名にもマークにもロゴにも変更はない。

赴任直後には、シティバンクに口座を開設したが、改めて街中をみるとチェースの支店数の方が多し。チェースは、95年、マニファクチャラーズ・ハノーバー銀行を吸収合併したケミカル銀行と合併しており、近年、商業銀行との合併を経験していないシティを支店数で凌駕するのは当然とも言えよう。

筆者のオフィスは、ミッドタウンにあるオフィスビルの中にあり、そのビルには、チェースの支店がある。1階には、ATM10台、低めのパーティションで仕切られた席が10程度およびガラス張りの部屋が4つ程あり、地下1階には、ATM5台、案内所、銀行窓口、貸金庫および

高めのパーティションで仕切られた新規顧客担当者、投資サービス担当者等の席がある。

年が明けてから、利便性を考え、この支店に銀行口座を開設することにした。地下1階の案内所で口座を開設したいと告げると、裏手にある席の1つに案内された。担当者は、40~50歳の黒人女性、肩書きは“Assistant Treasure, Sales”となっている。入金は大切手で行い、その場で仮の銀行カードが発行された。

今回は、クレジットカードを申し込むつもりはなかったのであるが、利用限度額1万ドル、手数料無料のクレジットカードの事前承認がおりていると言われたので、申し込むことにした。どのような判断がなされたのか質問してみたが、筆者から得た情報に基づきシステムが判断するとのことである。社会保障番号に基づき、個人信用情報調査機関等に履歴を紹介していると思われる。こちらは1週間ほどでカードが届いた。

他の商品の勧誘はなかったため、投資と保険に興味があると伝えた。アポイントメントが必要であると言われたので、取得を依頼し、支店を後にした。

後日、投資サービスの担当者を訪問した。席は、1階にあるガラス張りの部屋の1つである。担当者は30代の白人男性、名刺の肩書きは、“Financial Consultant, Chase Investment Service Corp”となっている。

投資に興味がある旨伝え、個別株式、投信、債券、定額・変額年金を取扱っているが、投資期間、リスク許容度により、推薦する商品が異なると言われた。ここでも、投資商品は連邦預金保険公社の保険の対象外であること、銀行の保証のないこと、元本保証がないこと、等の念押しがあった。投資期間は、3~5年程度、

リスクについては、かなりのリスクを取れると答えた。すると2つの投信を紹介された。1つはドレイファス（メロンファイナンシャル・グループの投信会社）のファンド、もう1つは、パトナムのファンドであった。さらに参考としてパトナムの中リスク・低リスクのファンドも紹介された。

なお、定額・変額年金についても、複数の引受会社の商品を取扱っているとのことである。

さらに後日、保険担当者との面会した。担当者は常駐しておらず、複数の支店を担当しているとのこと。面会は地下1階の銀行口座開設担当者の席がある高めのパーティションで仕切られた席の1つで行われた。その支店の顧客との面談は、その席を使用するとのことである。

担当者は50歳代の白人男性、所属会社は、チェース・マンハッタン銀行ではなく、保険代理店（Chase Insurance Agency, Inc.）であり、名刺の肩書きは“Insurance Counselor”となっている。今回も、定期保険に興味があると伝えた。複数の保険会社の商品を取扱っているが、米国居住期間の短い外国人に加入を認めるのは、ジョン・ハンコックだけとのことであった。一般的には、引受審査の結果、申込の約75%に標準料率が適用されるとのことであり、見積り保険料を上回る場合には、キャンセルが可能であると言われた。なお、保険金額25万ドル以上になると医的診査が行われる代わりに保険料率が低くなるということだ。

筆者が独身である旨告げると、定期保険よりも、貯蓄部分のある変額ユニバーサル保険への加入を勧めると言われ、商品の簡単な説明を受けた。

生命保険はあらゆる種類を提供しており、他に、医療保険、所得補償保険、長期介護保険も

取り扱っているとのことである。各商品とも複数の引受会社を取扱っており、顧客のニーズによって最善と思われる会社を選択し、提供しているとのことであった。また、チェース・グループ全体としては、他に火災保険や自動車保険などの損害保険も取扱っているが、支店の保険担当者は全く関与しないとのことである。なお、担当者はチェースでの勤務期間は3年程度、それ以前は複数の他社で15年程キャリアエージェントをしていたそうだ。

シティバンクの支店を訪問したときにも、店頭で直接クロス販売商品を買いに來る顧客は多くないとの印象を受けたが、チェースでは、さらにその印象が強い。52階建ての大規模オフィスビルの1階にありながら、投資担当者が1名しかおらず、保険担当の常駐者がいないという事実は、その証左と言えよう。ただし、口座開設担当者にクロス販売に対する興味を伝えたときに、たらい回しにせず、自らアポイントメントを設定し、きちんと橋渡ししてくれたことは評価に値する。担当の要員は必要最低限にし、問い合わせがあった場合には適切に対応することで収益機会は逃さない、という体制はできていると判断できる。

今のところチェースが、リテールに強みを持つ証券会社、保険会社との統合を考えているという話は聞かれないが、今後、シティグループを初めとする内外の巨大金融サービス機関との対抗上どのような戦略を採用していくかについては、興味あるところである。