

Forward
Thinking

お客様本位の 業務運営への取組状況

2019年4月



**PWM Japan
Securities**
PWM日本証券株式会社
A Chartered Company

PWM日本証券株式会社

〒104-0031 東京都中央区京橋二丁目14番1号 兼松ビルディング9階
電話 03 (3561) 4100 (代表) ホームページ <https://www.pwm.co.jp/>

PWM日本証券（以下、弊社）は2017年6月20日に「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を策定し、お客様本位の業務運営を実現し続けることを念頭に、当該方針を公表致しました。同時にお客様本位の業務運営が定着するべく成果指標（KPI）を定め、定期的に公表するとともに、これからも必要に応じて見直してゆく方針です。

今回は第4回目となる「お客様本位の業務運営への取組状況」を弊社が決めましたKPI（「預り資産残高」「セミナー開催件数」「お客様満足度」）に沿って公表させていただきます。

また2018年6月29日に金融庁より発表された「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」に示されている「①運用損益別顧客比率」、「②投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン」および「③投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・ターン」については以下弊社ホームページをご覧ください。

https://www.pwm.co.jp/utility/kyotsu_KPI.pdf

預り資産残高

2017年3月末以降の世界株式市況（MSCI コクサイ）と弊社の預り資産残高の増減を指数化して比較します。

世界株式市況は2017年9月には10.1%の上昇し、その後2018年3月には前回は2.2ポイントと僅かに下落しました。

その後2018年4月以降の世界株式市場の上昇を受けて2018年9月末には2017年3月末比23.7%の上昇となったものの、その後5.6ポイント下落し2019年3月末には2017年3月末比18.1%の上昇となりました。

お客様の投資信託からなる弊社の預り資産残高は世界株式市況と同様の動きとなっています。しかしお客様自身が多くの資産クラスに分散投資をされていることもあり、2019年3月末は2018年9月末比2.5ポイント下落したものの、その幅は世界株式市況と比べて穏やかな下落に留まりました。

2017年3月末比でみると6.6%上昇と世界株式市況の18.1%の上昇と比較すると上昇幅は少ないものの、この間の下落幅も少なく、着実な増加傾向となっています。

預り資産残高の推移



セミナー等 開催件数

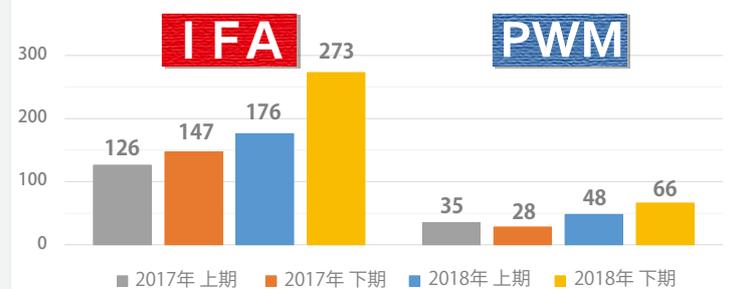
2018年10月から2019年3月末までの期間に、弊社と業務委託契約を結ぶ金融商品仲介業者（以下、IFAと総称）の皆様がお客様向けに開催したセミナーと弊社が開催した IFA 向け研修・勉強会及びお客様向けセミナーについて集計したものが右のグラフです。

IFA の皆様が行うセミナーについては集計毎に回数が増加傾向にあります。特に2018年下期については大規模なセミナーを開催した IFA の方の件数が大きく底上げに寄与しました。

また、弊社が開催したセミナー等については、2017年下期に一時減少しましたが、その後緩やかではありますが増加傾向を続けています。

弊社としましては、今後とも IFA の皆様が、お客様に対して重要な情報を分かりやすく説明できるような研修や勉強会を開催してゆくとともに、IFA の皆様が開催されるセミナーへ様々な形での支援を継続して行く方針です。

セミナー等 開催件数



お客様満足度

1. アンケートの内容

弊社では、現在お客様がインターネットを利用してご自身の取引履歴や残高照会ができるシステム「アカウントビュー」をご提供させて頂いております。

このアカウントビューをご利用頂いておりますお客様に2019年2月上旬から3月末までアンケートをお願い致しましたが、今回もその集計結果をお客様満足度として公表させていただきます。

今回ご回答を頂いた回答数は、過去頂いた件数を大きく上回る74件となりました。次からお客様のお声を集計し傾向を見てゆきたいと思っております。

■ アンケートの内容

アンケートの期間	2019年2月上旬～同3月31日
アンケートの方法	「アカウントビュー」にアクセスする際に「お客様満足度向上のためのアンケートのお願い」と題してお客様に無記名アンケートへのご協力をお願い。
アンケートの内容	【質問1】 お客様は、PWM日本証券の提供する商品・サービスについて、ご満足いただいておりますでしょうか。
	【質問2】 お客様は、商品をご購入いただく際に、担当IFA（アドバイザー）から商品の説明やお客様からのご質問に対する回答について、ご満足いただいておりますでしょうか。
	【質問3】 お客様は、商品をご購入後、担当IFA（アドバイザー）からのご連絡やご面談などの頻度やタイミングについて、ご満足いただいておりますでしょうか。
	【質問4】 お客様は、担当IFA（アドバイザー）とお取引について、ご満足いただいておりますでしょうか。
	【質問5】 お客様は、『口座開設・変更・届出』の「事務諸手続き」について、ご満足いただいておりますでしょうか。
	【質問6】 お客様は、『売買注文』の「事務諸手続き」について、ご満足いただいておりますでしょうか。
	【質問7】 お客様は、『事務諸手続き（口座開設・変更・届出、売買注文）』に要する『時間』について、ご満足いただいておりますでしょうか。
	【質問8】 お客様は、PWM日本証券が提供するインターネットを利用したお客様の取引の履歴・残高照会ができるシステム（アカウントビュー）について、ご満足いただいておりますでしょうか。
	【質問9】 お客様は、PWM日本証券の「お問い合わせ対応」について、ご満足いただいておりますでしょうか。
	【質問10】 お客様は、全体を通してPWM日本証券とお取引について、ご満足いただいておりますでしょうか。
回答	①とても満足 ②満足 ③やや満足 ④どちらとも言えない ⑤やや不満 ⑥不満 ⑦とても不満
有効回答数	74件

2. 満足比

頂いたアンケートへの回答結果について、満足と不満足の間を満足比として表してみます。

それぞれの質問項目に対して、お客様の感じられる満足が不満足をどの程度上回っているかを絶対的に把握することができますが、それ以上に各10項目の質問のなかで相対的にどの項目の満足比が低いかを知ることで弊社がより重点を置いて対応すべき項目を知ることが出来ます。

満足比はこのように計算しています。

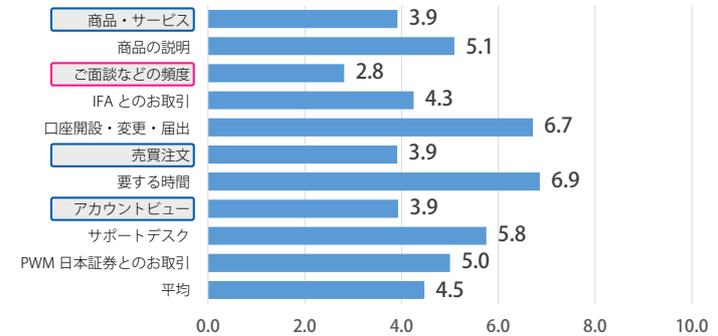
$$\begin{aligned} \text{満足} &= \text{①とても満足} + \text{②満足} + \text{③やや満足} \\ \text{不満足} &= \text{⑤やや不満} + \text{⑥不満} + \text{⑦とても不満} \\ \text{満足比} &= \text{満足} / \text{不満足} = (\text{①} + \text{②} + \text{③}) / (\text{⑤} + \text{⑥} + \text{⑦}) \end{aligned}$$

「商品・サービス」「ご面談などの頻度」「売買注文」「アカウントビュー」については平均の4.5より低く、中でも「面談などの頻度」については満足比2.8であり約26.3%*1の方がやや不満以上の回答を頂いていることとなります。

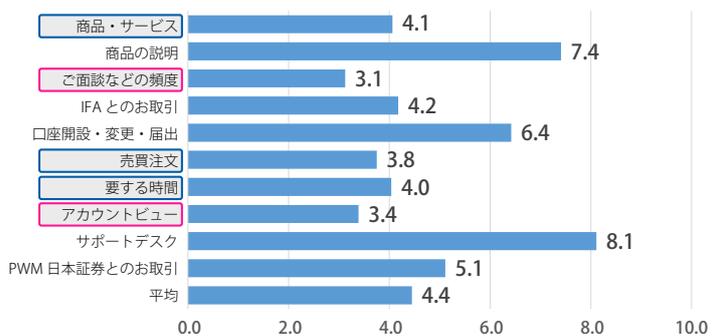
*1 満足比が2.8ということは2.8=2.8/1ですので全体は2.8+1=3.8となります。3.8に占める1は1/3.8=26.3%となります。

過去4回のアンケートの結果を合算しますと「ご面談などの頻度」は直近と変わらず相対的に満足度が低くさらに数値が悪化していますが「アカウントビュー」については若干の改善（3.4→3.9）が見られます。

■ 満足比（今回）



■ 満足比（過去4回合算）



3. 満足度と不満足度

頂いたアンケートへの回答について、満足度と不満足度について各項目の相対的位置づけを見てください。

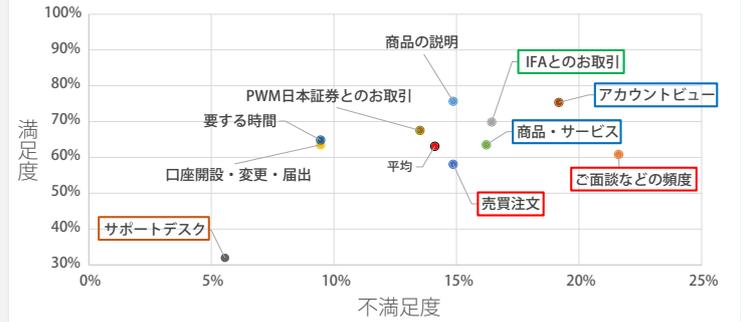
右図は、満足度を縦軸に、不満足度を横軸にとっています。高満足と低不満足領域、つまり図の左上に位置することが望ましいといえます。

前述の満足比で平均以下であった「商品・サービス」「ご面談などの頻度」「売買注文」「アカウントビュー」については、図の右に位置していますので不満足度を引き下げ、左にシフトさせる必要があります。

また、「IFA とのお取引」については「ご面談などの頻度」の改善により不満足度は緩和されるものと思われます。

一方、満足比において平均以上であった「サポートデスク」については、不満足度は平均以下であるものの、満足度が低いことから満足度を引上げ、上位にシフトさせる策が必要です。

■ 満足度と不満足度



4. 満足度指数

満足比、満足度とは別に、満足度指数という尺度で比較してみます。

満足度指数は回答の①から⑦にウェイトをつけ、それぞれの回答の比率で平均をとり、満足度の程度を測ろうとするものです。評価の高いものから回答①に3、回答②に2、回答③に1、回答④には0、逆に評価が低い回答⑤は▲1、回答⑥は▲2、回答⑦は▲3として集計したものが右のグラフになります。

最大の評価は3、最低の評価は▲3となり、0が中位となります。

右図は各10項目の満足度指数です。平均は0.98となり「やや満足」に近い満足度となりました。

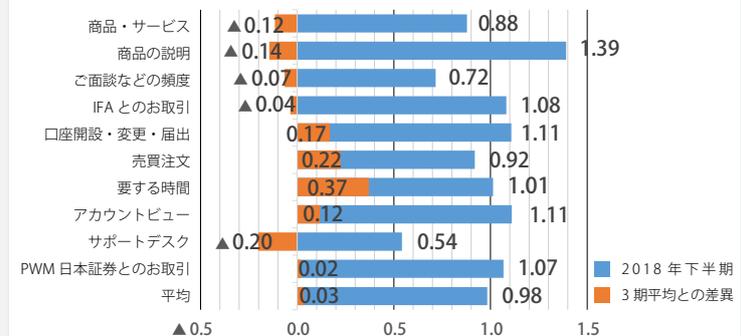
満足比では満足度と不満足度の比率を比較しましたが、この満足度指数ではお客様が平均的にどのような満足状態であるかを推測します。

例えば満足比が相対的に上位(5.8)にある「サポートデスク」については、満足度指数は0.54となり10項目の質問のなかでは最も低い満足度指数であると言えます。原因はこの項目に対する回答の6割近くが「どちらとも言えない」と回答したことにあります。

満足比という観点から比較的上位と思われていた項目でも、満足度指数で見ると相対的にお客様にはご満足を頂いていないことがわかります。

また、過去3回の平均との差異を見ますと、今回は平均を▲0.20と大きく下回った「サポートデスク」についても、「3. 満足度と不満足度」で見たように、より満足度を引き上げる策が望まれます。

■ 満足度指数



取り組み姿勢

投資教育と啓蒙は上記の目的を達成するために不可欠な活動で、弊社がIFAの皆様向けに行う研修、勉強会や直接お客様向けに行うセミナーも継続していくとともに、IFAの皆様がお客様向けに対して行うセミナーに対しても積極的に支援を継続する方針です。これらの活動によって「商品・サービス」「ご面談などの頻度」に対するお客様の評価も向上するものと考えます。

2018年上期には「口座開設 web 申込システム」によりコンピューター入力による口座開設を可能とし、2018年下期には、NISA ロールオーバー手続きを簡素化し、パスワード発行簡素化など利便性の向上に努めてまいりました。今後も更なる改善に努め、使い勝手の良いシステムをご提供させて頂き、結果的にお客様の満足度を押し上げてゆく方針です。

お客様から頂いたアンケート結果は貴重なご意見であり、弊社では1年に二度開催するIFAの皆様への支援プログラムである「フォローアップ研修」においても、お客様から頂いたご意見を社内で周知し、特に面談等の頻度の改善がお客様の「IFAの皆様との取引の満足度」に繋がるとの考えをIFAの皆様と共有してゆく方針です。

また、サポートデスクの活動に関しましても、満足度を引上げ得る対応策を検討してゆく方針です。

お客様本位

IFAの皆様がお客様の投資目的と制約条件を勘案し、お客様に最適な投資信託、ポートフォリオをご提案し長期間保有して頂くことでお客様の資産形成に資する活動を行うという弊社および IFA の皆様の投資提案手法は市井の金融機関では稀有の存在であると考えております。

また弊社は定量評価に加えて定性評価による選定プロセスを実施し、長期的に費用控除した後であってもベンチマークを上回る運用成果をもたらすことが期待できる投資信託を厳選しています。これらの金融商品を IFA の皆様がお客様に提案して頂くことで他にない金融サービスを今後も継続しての提供してゆく所存です。

加えて、若年層、資産形成層のお客様にはアセットアクセル（弊社の提供する定時定額投資）による時間分散効果を効果的に利用し、更にお客様の資産形成を後押ししています。

この長期投資、分散投資、積立投資という投資手法は、お客様の資産の増加という成果に直接繋がることはもとより、同時に弊社でお預かりするお客様の預り資産残高の安定した増加にも寄与しています。お客様の資産形成とともに弊社の収益・経営安定性も向上するというこの姿がお客様本位の業務運営の真の目的であり、具現化させる唯一の方策ではないかと考えます。

1999年に設立し、自社で営業員を持たず、金融商品仲介業者の皆様と共に長期・分散・積立を基本としてお客様の試算形成を支援してゆくという PWM 日本証券の活動は今後も継続し変わることはありません。

なお、弊社とご契約頂いている金融商品仲介業者の方々につきましては、下記リンク先よりご覧いただけます。

https://www.pwm.co.jp/ifa/ifa_list

■ 投資信託の手数料等およびリスクについて

投資信託のお申込みにあたっては、お申込み金額に対して最大 3.78%（税込み）の購入時手数料をいただきます。また、換金時に直接ご負担いただく費用として、換金時の基準価額に対して最大 0.5%の信託財産留保額をご負担いただく場合があります。投資信託の保有期間中に間接的にご負担いただく費用として、国内投資信託の場合には、信託財産の純資産総額に対する運用管理費用（信託報酬）（最大 2.376%（税込み・年率））のほか、運用成績に応じた成功報酬をご負担いただく場合があります。また、その他の費用を間接的にご負担いただく場合があります。外国投資信託の場合も同様に、運用会社報酬等の名目で、保有期間中に間接的にご負担いただく費用があります。

投資信託は、主に国内外の株式や公社債等の値動きのある金融商品を投資対象とするため、当該資産の市場における取引価格の変動や為替の変動等により基準価額が変動します。従って損失が生じるおそれがあります。投資信託は、個別の投資信託ごとに、ご負担いただく手数料等の費用やリスクの内容や性質が異なります。また、前述記載の手数料等の費用の最大値は今後変更される場合がありますので、ご投資にあたっては目論見書や契約締結前交付書面をよくお読みください。

■ 金融商品仲介業者の概要

外務員が所属する金融商品仲介業者の「広告等補完書面」をご確認ください。

■ 金融商品取引業者の概要

商号等	PWM日本証券株式会社 関東財務局長（金商）第 50 号
本店所在地	〒104-0031 東京都中央区京橋二丁目 14 番 1 号 兼松ビルディング 9 階
加入協会	日本証券業協会／一般社団法人 第二種金融商品取引業協会
苦情相談窓口	法務・コンプライアンス部 電話：03-3561-4104
指定紛争解決機関	特定非営利活動法人 証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC：フィンマック） 電話：0120-64-5005 平日 9：00～17：00（除く土日祝日）
資本金	30 億円
主な事業	金融商品取引業
設立年月	平成 11 年 4 月
電話番号	03-3561-4100（代表）