

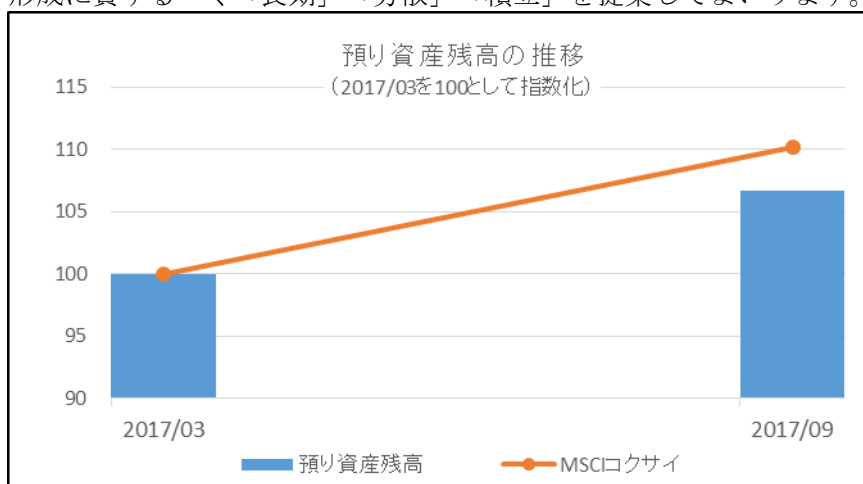
2017年10月

お客様本位の業務運営への取組状況

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、基本方針とすることを公表致しました。同時にお客様本位の業務運営が定着するべく次の成果指標を定め、定期的に公表するとともに、見直してまいります。

1. 預り資産残高

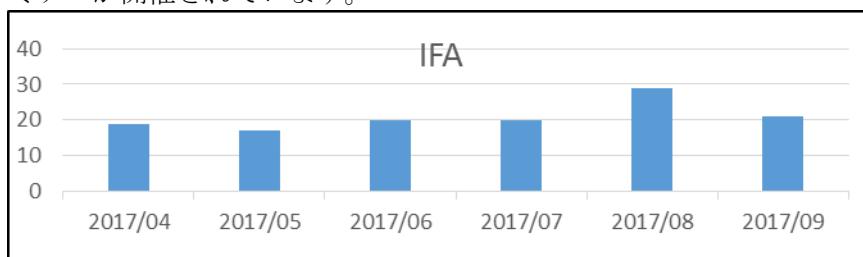
- ① 2017年9月末の弊社の預り資産残高は、同3月末と比較し6.7%増加しており、お客様の着実な資産形成に貢献してまいりました。一方、世界の株式指標の代表指数であるMSCI コクサイは10.1%の上昇となりました。引き続きお客様の資産形成に資するべく「長期」「分散」「積立」を提案してまいります。



<図1> 預り資産残高の推移 (2017年3月末を100として指数化)

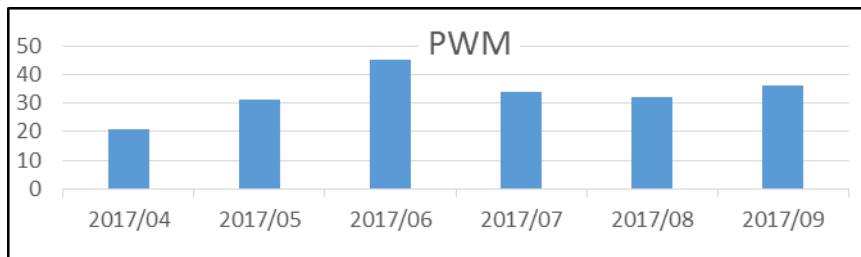
2. セミナー開催件数 (2017年4月~2017年9月)

- ① IFA がお客様向けに開催したセミナーは同期間で126回に及び月平均21回のセミナーが開催されています。



<図2> IFA の開催したお客様向けセミナー

- ② PWM 日本証券が開催した IFA 向け研修・勉強会、お客様向けセミナーは同期間で199回に及び月平均33回のセミナーが開催されています。



＜図3＞PWM 日本証券が開催した IFA 向け研修・勉強会、お客様向けセミナー（図2と一部重複している部分もあります。）

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研修や勉強会を通じて実現してゆきます。

3. お客様満足度

2017年8月から9月末まで弊社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」をご利用になるお客様の皆様にアンケートをお願いしていましたが、今回その集計結果を公表いたします。

① 質問内容

アンケートの期間	2017年8月1日～同9月30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	<p>【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。</p> <p>【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。</p> <p>【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。</p> <p>【質問4】お客様は、担当 IFA（アドバイザー）とのお取引について、ご満足いただいておりますでしょうか。</p> <p>【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。</p> <p>【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。</p> <p>【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。</p> <p>【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。</p> <p>【質問9】お客様は、PWM 日本証券のコールセンターの対応について、ご満足いただいておりますでしょうか。</p> <p>【質問10】お客様は、全体を通して PWM 日本証券とのお取引について、ご満足いただいておりますでしょうか。</p>

	<p>その他のご要望 その他お気づきの点やご要望などがございましたら、お気軽にご入力ください。 連絡を希望する場合は連絡先</p>
有効回答数	54 件

② 質問 1 から質問 10 を通して

質問 1 から質問 4 では弊社の商品・サービス、IFA の説明、アフターサービス、IFA への満足度をお伺い致しましたが、平均で 68.5%の方から「やや満足」以上の評価を頂きました。

質問 1 の弊社の商品・サービスと質問 3 のアフターサービスについては「やや不満」以上がそれぞれ 25.9%、20.4%となっており改善に向けた活動への取り組みが求められます。

また質問 2 の IFA の説明については、「やや不満」以上の評価は 9.3%と 1 割未満の不満感となっており、IFA の商品説明に対して総じてお客様がご納得頂いていたものと推測できます。

一方質問 3 のアフターサービスと質問 4 の IFA への満足度については、「やや満足」以上がそれぞれ 64.8%、70.4%と質問 1 から質問 9 に占める「やや満足」以上の平均 57.6%を上回っているものの、それぞれ「とても不満」が 11.1%、9.3%と全質問の中でも相対的に高い比率となっています。このことは訪問頻度などアフターサービスの向上により IFA への満足度の更なる引上げへの可能性があることを示唆していると思えます。

質問 5 から質問 7 では口座開設・変更・届出の事務手続き、売買注文の事務手続き、事務手続きの時間についてお伺い致しましたが、それぞれ「やや満足」以上が 53.7%、53.7%、48.1%と平均で 51.9%である一方、「やや不満」以上がそれぞれ 9.3%、14.8%、14.8%と口座開設・変更・届出の事務手続きについての不満感が最も低く、売買注文の事務諸手続きと事務諸手続きに要する時間については、質問 1 から質問 9 に占める「やや不満」以上の平均 15.7%に対して相対的に高い評価を頂いています。

質問 8 ではお客様が直接ご利用になるシステムへの満足度、質問 9 ではコールセンターへの満足度、質問 10 では全体を通して弊社とのお取引に対する満足度をお伺い致しました。システムへの満足度は「やや満足」以上が 64.8%と全質問中の「やや満足」以上の平均 58.0%を上回るものの、逆に「やや不満」以上が 27.8%と全質問中最も多く不満感を頂いております。コールセンターについては、「どちらとも言えない」が 72.2%と最も高く、「やや不満」以上については 3.7%と全質問中最も少なく弊社対応への不満感には僅かに残るものの、相対的に高いご評価を頂いています。弊社とのお取引に対する満足度については、「やや満足」以上が 61.1%、「やや不満」以上が 14.8%となっており、全質問平均 58.0%、15.7%とほぼ同程度となっております。

③ 参考 質問 1 から質問 10 に対する回答の割合



	【質問1】 PWM日本証券の提供する商品・サービスについて	【質問2】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	【質問3】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	【質問4】担 当IFA(アドバイ ザー)とのお取引に ついて	【質問5】『口座開 設・変更・届出』の 「事務諸手続き」に ついて	【質問6】『売買注 文』の「事務諸手 続き」について	【質問7】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	【質問8】アカウント ビューについて	【質問9】PWM日本 証券のコールセン ターの対応について	【質問10】全体を通 してPWM日本証券 とのお取引について	質問1から 質問10ま での平均	質問1から 質問9ま での平均
①とても満足	9.3%	22.2%	9.3%	20.4%	9.3%	9.3%	5.6%	13.0%	1.9%	11.1%	11.1%	11.1%
②満足	27.8%	42.6%	38.9%	40.7%	38.9%	25.9%	27.8%	22.2%	13.0%	33.3%	31.1%	30.9%
③やや満足	22.2%	13.0%	16.7%	9.3%	5.6%	14.8%	13.0%	27.8%	3.7%	16.7%	14.3%	14.0%
④どちらとも言えない	14.8%	11.1%	14.8%	13.0%	37.0%	31.5%	37.0%	7.4%	72.2%	24.1%	26.3%	26.5%
⑤やや不満	14.8%	1.9%	5.6%	7.4%	1.9%	9.3%	9.3%	14.8%	1.9%	5.6%	7.2%	7.4%
⑥不満	3.7%	3.7%	3.7%	0.0%	3.7%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%	5.6%	2.6%	2.3%
⑦とても不満	7.4%	3.7%	11.1%	9.3%	3.7%	5.6%	5.6%	7.4%	1.9%	3.7%	5.9%	6.2%

<表1> 質問1から質問10に対する回答の割合

それぞれの質問(横)に対する回答①から⑦(縦)について、それぞれの回答が占める割合を示しました。数値欄の塗りつぶしの色は、それぞれの質問に対する回答比率が高いものが緑色、低いものが赤色となります。回答の①~③の満足度については、緑色に近いものが高評価となります。また⑤~⑦の不満足度については、低い数値が好ましいため、赤色に近いものが高評価となります。

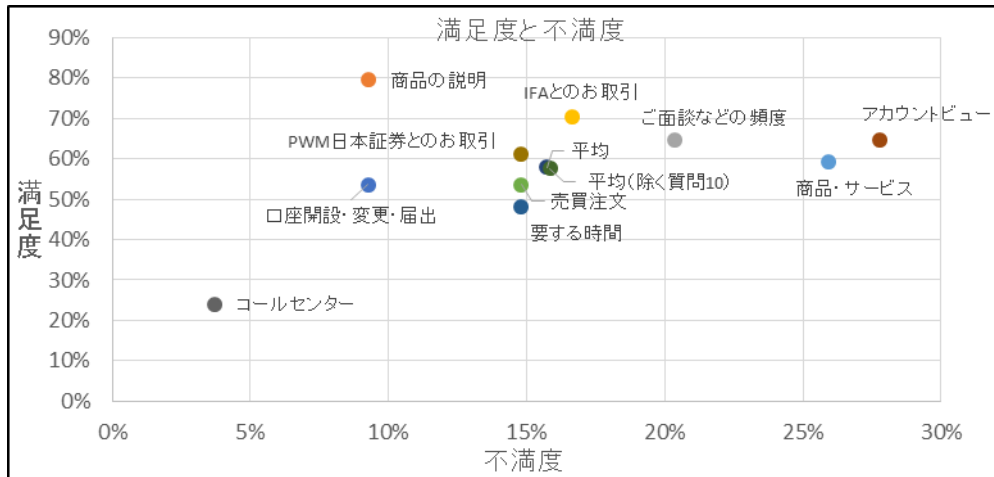
回答の①から③及び④については緑から黄色が多く、逆に⑤から⑦については赤色が多いようです。このことから満足感は相対的に高く、不満足度は相対的に低い様相がうかがえます。

④ 満足度と不満足度

質問1から質問10までのご回答について、①とても満足、②満足、③やや満足の比率を「満足度」として縦軸にとり、⑤やや不満、⑥不満、⑦とても不満を「不満足」として分布の状態を見たものが下の図です。

満足度が高く不満足度が高い項目は左上部に位置します。また満足度が低く、不満足度が高い項目は右下部に位置します。

平均より不満足度が高い「アカウントビュー」「商品・サービス」「ご面談などの頻度」「IFA とのお取引」などの項目につきましては、改善に向けた活動への取り組みが求められます。またコールセンターについてはお客様がご不満に思われることは相対的に低いようですが、更なる満足度向上を目指す取り組みが求められます。



<図2>満足度と不満度

今回頂いたお客様からの貴重なご意見を、弊社の今後の業務運営に反映させてゆき、お客様のご期待に応えられるよう改善を図ってまいります。

以上