

# 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、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次の成果指標(KPI)を定め、定期的に公表するとともに、見直して参ります。

今回は第二回目となる「お客様本位の業務運営への取組状況」をKPIに沿って公表致します。

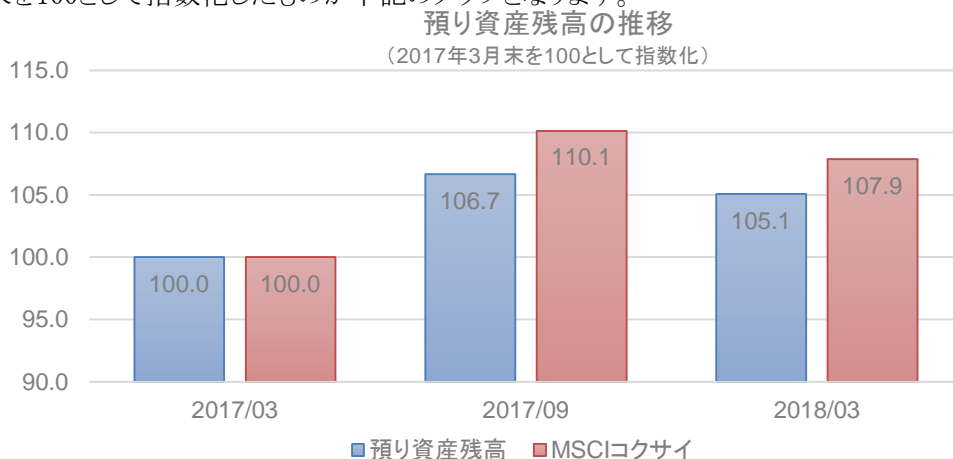
なお、弊社ではKPIとして、「預り資産残高」「セミナー開催件数」「お客様満足度」の3項目を掲げております。

## 1. 預り資産残高

2018年3月末の弊社の預り資産残高は、昨年3月末と比較して5.1%増加しており、お客様の着実な資産形成に貢献しております。一方世界株式の代表的指数であるMSCIコクサイは同期間7.9%の上昇となりました。

昨年9月末時点ではそれぞれ6.7%増、10.1%増でしたので、昨年9月末から本年3月末までの下落幅は弊社預り資産が▲1.6%であるのに対してMSCIコクサイは▲2.2%となり、弊社預り資産の下方硬直性が見て取れます。

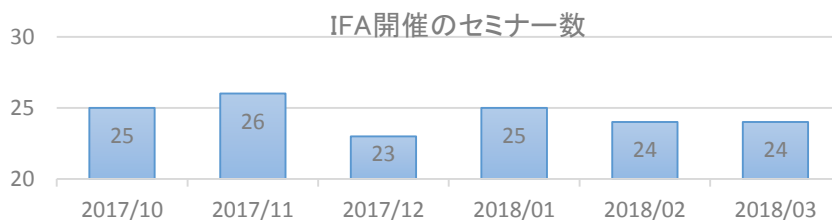
昨年3月末を100として指数化したものが下記のグラフとなります。



## 2. セミナー開催件数(2017年10月～2018年3月末)

2017年10月から2018年3月末までのIFAの皆様がお客様向けに開催したセミナーとPWM日本証券が開催した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下記のグラフです。

① IFAの皆様がお客様向けに開催したセミナーは2017年10月から2018年3月末までに147回に及び月平均24.5回のセミナーが開催されています。

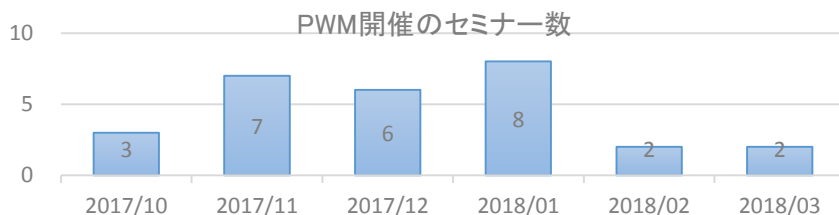


前回はそれぞれ126回、21回でしたのでIFAの皆様がより積極的にお客様向けにセミナーを開催したものと考えられます。

②PWM日本証券が IFA向けに開催した研修・勉強会及びお客様向けセミナーは2017年10月から2018年3月末までに28回に及び月平均4.7回のセミナーが開催されています。

前回はそれぞれ35回、5.8回でしたので、1月に1件程度下回っております。

また、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一部重複集計され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

2018年2月から3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」をご利用されたお客様の皆様にアンケートをお願いしておりましたが、今回その集計結果を公表致します。

まず、ご回答を頂いた回答数が、前回の54件のほぼ半数の29件となっています。したがって、今回の結果が直ちにすべてのお客様の評価の傾向を示すものとは言えない可能性もありますが、頂いた声を元に集計して参ります。

#### 1) 質問内容

アンケートの期間	2018年2月1日～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	<p><b>【質問1】</b>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><b>【質問2】</b>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><b>【質問3】</b>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><b>【質問4】</b>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><b>【質問5】</b>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><b>【質問6】</b>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><b>【質問7】</b>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>

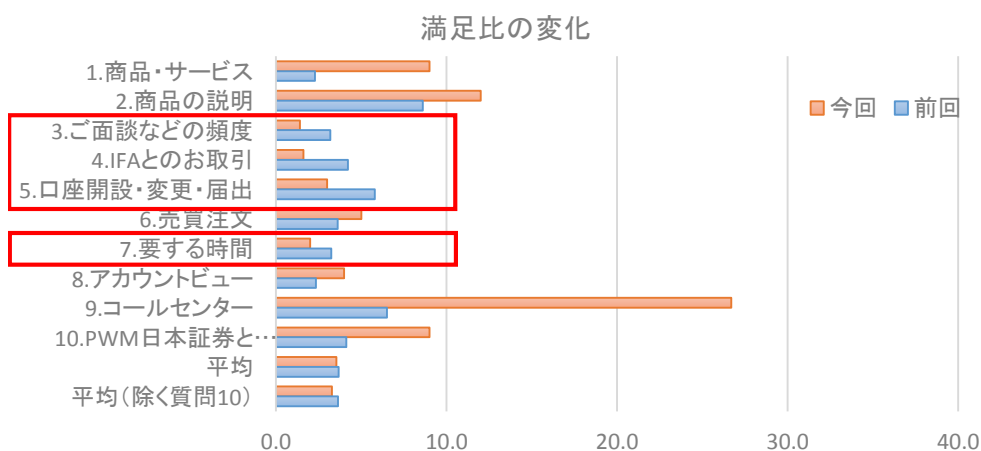
アンケートの内容	<p>【質問8】お客様は、PWM日本証券が提供するインターネットを利用したお客様の取引の履歴・残高照会ができるシステム(アカウントビュー)について、ご満足いただいておりますでしょうか。</p> <p>【質問9】お客様は、PWM日本証券のコールセンターの対応について、ご満足いただいておりますでしょうか。</p> <p>【質問10】お客様は、全体を通してPWM日本証券とのお取引について、ご満足いただいておりますでしょうか。</p> <p>その他のご要望 その他お気づきの点やご要望などがございましたら、お気軽にご入力ください。</p> <p>連絡を希望する場合は連絡先</p>
回答	<p>①とても満足                      ⑤やや不満</p> <p>②満足                                ⑥不満</p> <p>③やや満足                        ⑦とても不満</p> <p>④どちらとも言えない</p>
有効回答数	29件

## 2) 満足比

満足と不満足割合を上記①から③までの割合の合計を満足、⑤から⑦までの合計を不満足としてこの比率を満足比として表すと満足比は $(①+②+③)/(⑤+⑥+⑦)$ となります。これはお客様からみて全体的にどのような満足感を得られているかを示す一つの指針として利用できます。本アンケートにおいてもこの満足比を使って読み解きたいと考えています。また数値自体の絶対値だけではなく、その方向性もお客様の満足感の改善・悪化状況のバロメーターになり得ると考えます。また満足比は④どちらとも言えないを除いて計算するため、解釈には注意が必要です。

## 3) 満足比の変化

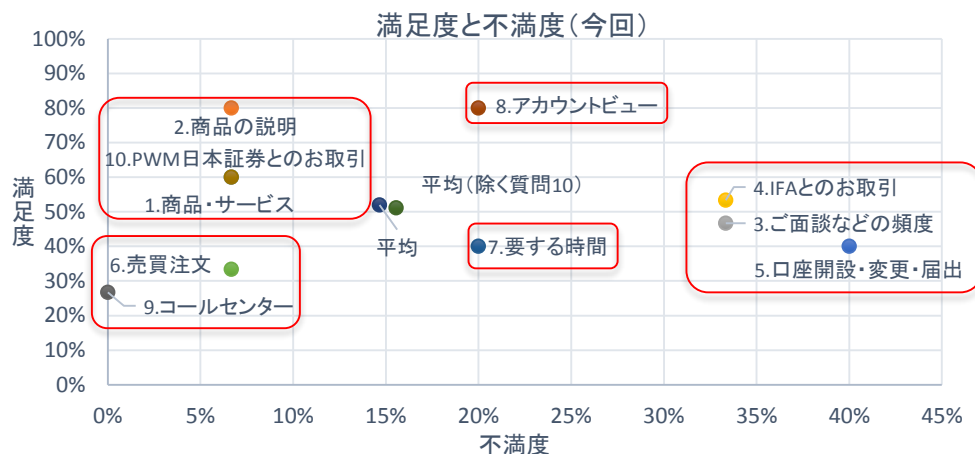
各質問ごとに前回と今回の数値を比較したものが下記のグラフとなります。



各質問ごとの数値の変化をみると、質問1「商品・サービス」、質問2「商品の説明」、質問6「売買注文」、質問8「アカウントビュー」、質問9「コールセンター」、質問10「PWM日本証券とのお取引」については満足比は好転したものの、質問3「ご面談などの頻度」、質問4「IFAとのお取引」、質問5「口座開設・変更・届出」、質問7「手続きに要する時間」の評価が下がったことから、全体の平均も僅かながら低下することとなりました。

#### 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やや満足の合計の比率を「満足度」として縦軸にとり、⑤やや不満、⑥不満、⑦とても不満の合計を「不満足度」として横軸にとって分布の状態を見たものが下のグラフです。



質問1「商品・サービス」、質問2「商品の説明」、質問10「PWM日本証券とのお取引」については相対的に高い満足度と低い不満足度となっています。また質問6「売買注文」、質問9「コールセンター」は相対的に満足度は低いものの、不満足度は最も低い水準となっています。また質問8「アカウントビュー」は不満足度はやや高いものの満足度も最も高い状態です。また質問5「事務に要する時間」は不満足度は質問8と同程度ながら満足度が低いようです。

一方、質問3「ご面談などの頻度」、質問4「IFAとのお取引」、質問7「口座開設・変更・届出」などは相対的に満足度は低く、不満足度は高い状態であり、今後対応してゆく必要があると考えます。

#### 5) 満足度指数

満足比とは別に、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加重平均をとり、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下表になります。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。

回答	ウェイト
①とても満足	3
②満足	2
③やや満足	1
④どちらとも言えない	0
⑤やや不満	△1
⑥不満	△2
⑦とても不満	△3

	【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)から商品のご説明やお客様からの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
前回	0.6	1.5	0.8	1.2	0.9	0.7	0.6	0.6	0.3	0.9	0.8	0.8
今回	1.2	1.6	0.7	1.0	0.9	0.7	0.6	1.2	0.9	1.2	1.0	1.0
満足度指数変化	0.6	0.1	△0.1	△0.2	0.0	0.0	0.0	0.5	0.6	0.3	0.2	0.2

相対的に高評価の項目が緑、逆に低いものが赤となります。今回の評価では質問3「ご面談などの頻度」、質問6「売買注文の手続き」、質問7「口座開設・変更・届出」は相対的に評価が低い状態ですのでお客様から満足頂けるよう取り組んでゆく必要があります。

#### 6) 満足度指数の変化

満足度指数の変化ですが、満足度が増加し不満足度が減少することが理想的です。「満足度指数変化」ほどの項目で改善が見られたのか、改善が見られなかったのかを示すとともに、相対的に改善率の高いもの(緑)と相対的に改善率が低いもの(赤)を一目で知ることができます。

質問3「ご面談などの頻度」、質問4「IFAとのお取引」については、満足度指数の変化がマイナスとなっており、前回から下げています。質問3「ご面談などの頻度」は前回の時点で相対的に評価の低い項目が更に下がっています。また質問4「IFAとのお取引」は前回相対的に良い評価を頂いていましたが、その評価が下がってしまいました。これら両項目について弊社としてより良い評価を頂けるような取組が必要であると考えられます。

#### 4.まとめ

預り資産残高の変動要因として、投資資金の流入、市場動向及び分配・再投資があげられます。一方弊社の社是ともいえる投資態度である長期・分散・積立に沿ったかたちでお客様の投資資金が長期的に分散された投資信託により定時定額で弊社の預り資産残高を増加させている傾向は今後も継続するものと考えます。

長期の積立投資は、市場下落時にドルコスト平均法のメリットを享受できることは明白で、これに加えて幅広い資産クラスへの投資によってリスク分散が図られ、結果として安定的な資産の増加が予想されます。

これに加えて、弊社は収益面でも従前から販売手数料ではなく残高手数料からの寄与度が高く、他の販売会社とは異なる営業支援体制を継続することで、結果的にお客様の資産形成にお役に立てるものと考えています。

また、引退された資産運用世代のお客様には、お客様の目的とリスク許容度に即した提案ができるような枠組みをご提供してゆく方針です。

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の皆様に行う研修勉強会や直接お客様に行うセミナーも継続して行くとともに、IFAの皆様がお客様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。

お客様満足度のアンケートについては、有効回答数が前回の半分程度となってしまいました。掲載方法の最適化等、今後はアンケートの実施方法についても検討し、より多くのご意見を頂けるように努めます。

質問3「ご面談などの頻度」と質問4「IFAとのお取引」についてはIFAの皆様のお取引後のフォローが更に求められているものと考えられます。また質問5「売買注文の手続き」、質問6「口座開設・変更・届出」、質問7「要する時間」については前回からもご意見が多く、弊社としても改善への取組を進めているところです。今回は前回からの変化はないものの、相対的に低評価であることを鑑みると、更なる対応が急務と考えられることから、更にオンライン化等改善策を順次推進して参ります。

2018年度についても利便性の向上を通じてお客様に更に満足して頂けるよう、一層の努力を続けてゆく方針です。

以上