

# 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、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次の成果指標(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。

今回は第三回目となる「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。これに加えて本年30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」に準じた方式で試算しました弊社の準共通KPI\*1についてもご報告させていただきます。

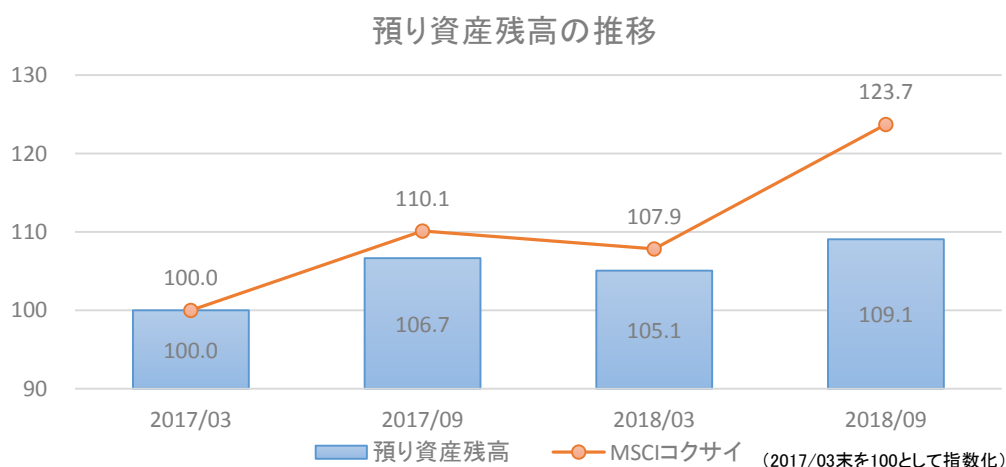
なお、弊社ではKPIとして、「預り資産残高」「セミナー開催件数」「お客様満足度」の3項目を掲げております。

## 1. 預り資産残高

2017年3月末の世界株式市況と弊社の預り資産残高の増減を比べてみますと、両者は、2017年9月末にかけてともに上昇し、その後2018年3月には2017年9月末比微減となりました。その後2018年4月以降の株式市場の上昇を受けて2018年9月末には世界株式指数の代表的指数であるMSCIコクサイは2017年3月末比+23.7%となりました。

一方多種多様な資産クラスに分散投資をするお客様から構成される弊社の預り資産残高は、同期比+9.1%とMSCIコクサイよりは低いものの、着実に資産形成を持続しています。

2017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。

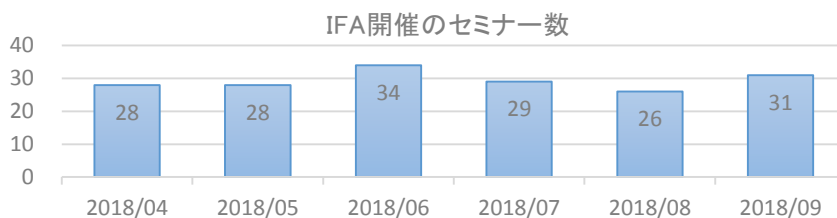


\*1 金融庁が公表した共通KPIと同一の算出方法ではないもの、お客様の投資収益率をはかる方法として現時点で弊社が算出可能な方法で計算したもので、共通KPIと同様の目的が達成できるものとして弊社が判断し、「準共通KPI」と称して公表いたします。

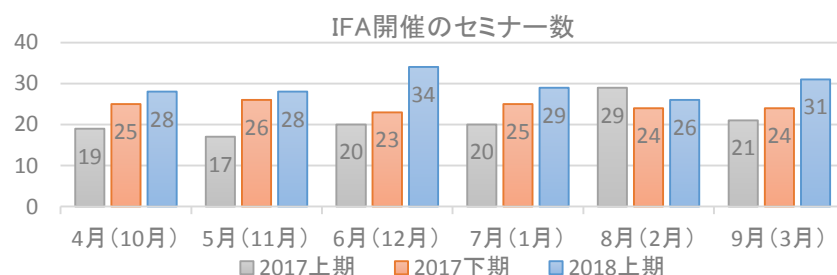
## 2. セミナー開催件数(2018年4月～2018年9月末)

2018年4月から2018年9月末までの弊社と業務委託契約を締結する金融商品仲介業者(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PWM日本証券(以下、PWM)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。

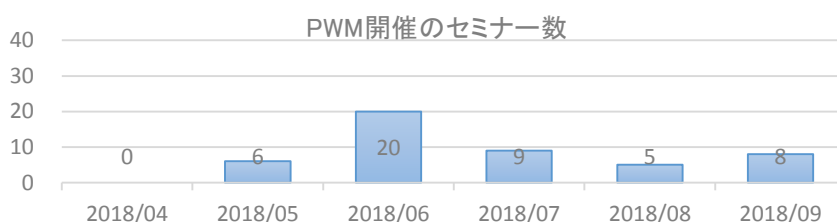
1) IFAの皆様がお客様向けに開催したセミナーは2018年4月から2018年9月末までに176回に及んでおり、月平均29.3回のセミナーが開催されています。



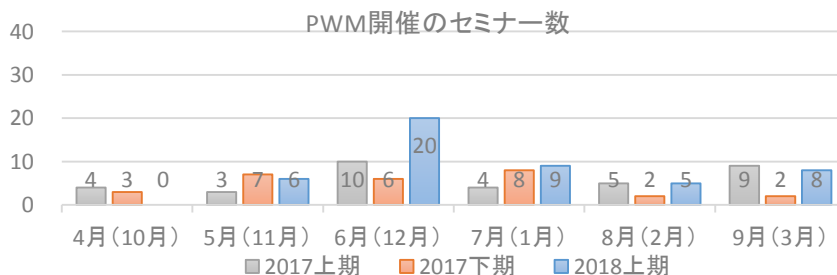
お客様本位の業務運営への取組状況を公表開始した以降、3半期を通してみると、下図のとおりIFAの皆様におかれましては着実にセミナーの開催数が増加しています。一部には弊社と新たに業務委託契約を締結するIFAの方々の参入もその要因と考えられます。



2) PWM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2018年4月から2018年9月末までに48回に及んでおり、月平均8.0回のセミナーが開催されています。



IFA開催のセミナー数と同様に、PWM開催のセミナー数について過去3半期を通してみると、DC研修を開始したこともあり今回件数が増加しました。3半期の平均では37回、月平均6.2回となっています。



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研修や勉強会を開催してゆきます。

### 3. お客様満足度

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から頂いたアンケート(2018年8月上旬から9月末まで実施)の集計結果をお客様満足度として公表致します。

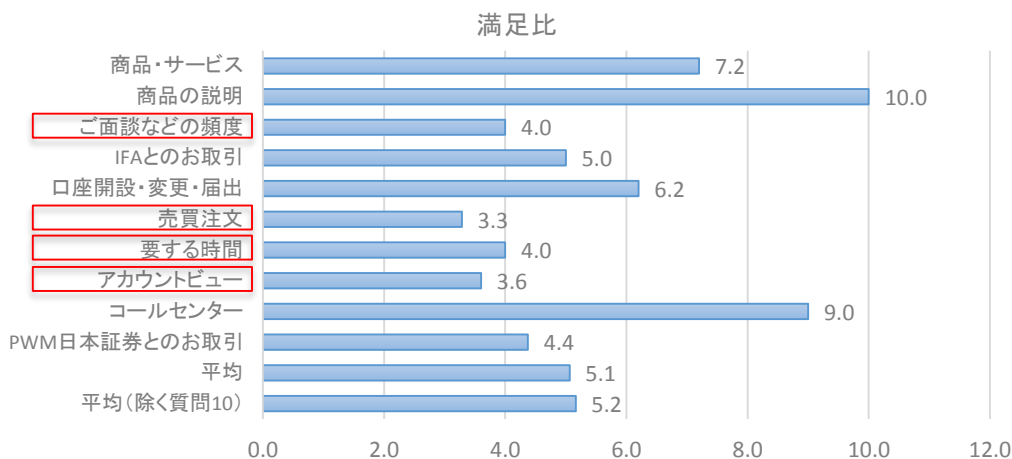
今回ご回答を頂いた回答数が、前々回の54件、前回29件に続き今回は49件となりました。今回の結果が直ちにすべてのお客様の評価の傾向を示すものではない可能性もありますが、頂いた声を下記に集計致します。

#### 1) 質問内容

アンケートの期間	2018年8月上旬～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。:</p> <p>連絡を希望する場合は連絡先をご記入ください。</p>
回答	①とても満足                      ⑤やや満足 ②満足                                ⑥不満 ③やや満足                        ⑦とても不満 ④どちらとも言えない
有効回答数	49件

## 2) 満足比

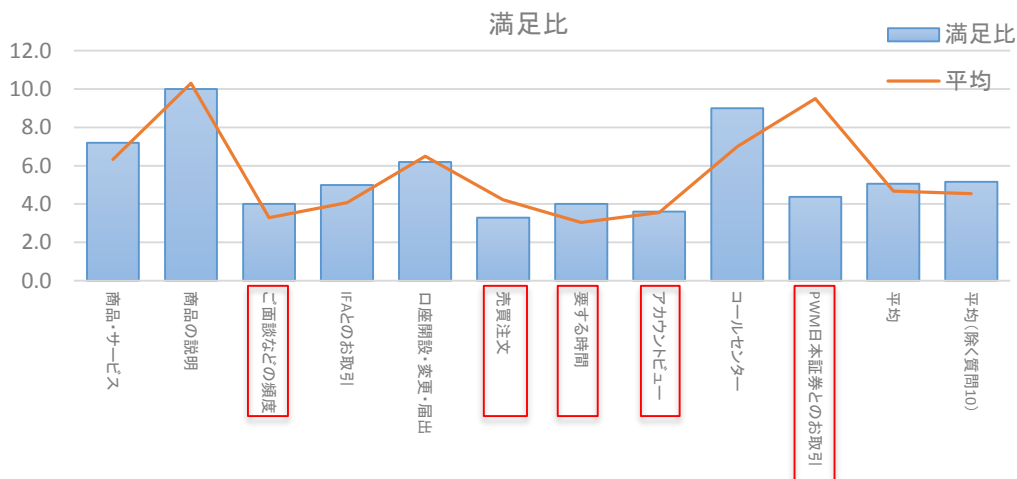
満足と不満足割合を上記1)質問内容の回答について、①とても満足、②満足、③やや満足の合計を満足、⑤やや不満、⑥不満、⑦とても不満の合計を不満足として、この比率を満足比として表すと満足比は(①+②+③)/(⑤+⑥+⑦)となります。これはお客様からみて全体的にどのような満足感を得られているかを示す一つの指針として利用できます。本アンケートにおいても、この満足比を使って読み解きたいと考えています。また数値自体の絶対値だけではなく、その相対的な水準もお客様の満足感の改善・悪化状況のバロメーターになり得ると考えます。また満足比は④どちらとも言えないを除いて計算するため、解釈には注意が必要です。



一例として満足比4というのは満足4に対して不満足が1ですので、全体では20% (4/1は1/(4+1)=20%)の方が不満ということになります。この点からすると、「ご面談などの頻度」「売買注文」「要する時間」「アカウントビュー」については、現時点だけを見ても改善が望まれるといえます。

## 3) 満足比の相対的水準

今回で3回目となりますので、各質問ごとに3半期の平均と今回の数値を比較致しました。



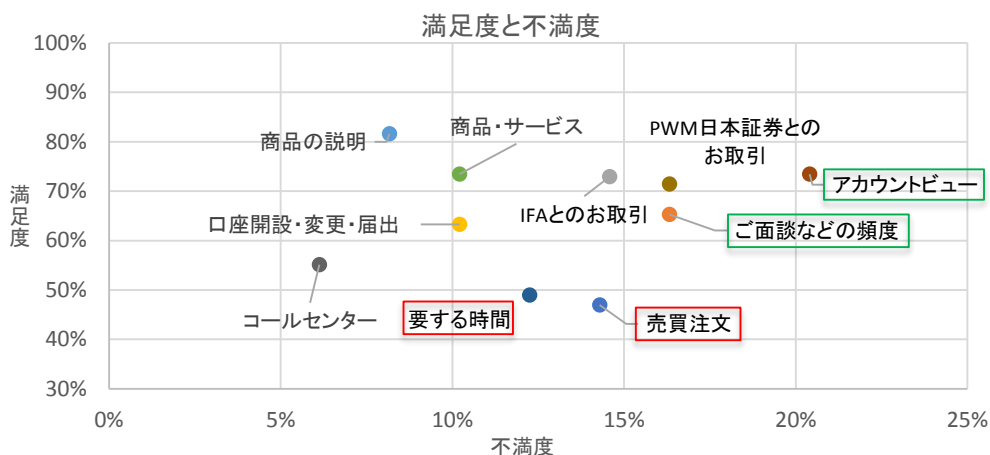
図表表示の都合でXY軸の表示が先の図と異なりますが、青色の棒グラフは今回の満足比で、オレンジ色の折れ線は過去3半期の平均となります。その観点から「売買注文」については満足比の絶対値が3.3であること、その数値が平均値以下であることから他項目に比して優先的に対応することが求められるといえます。

一方「PWM日本証券とのお取引」については2017年下期に満足比が20と非常に高い評価を頂いており、その結果、3半期の平均が9.5となったため平均以下となりましたが、その数値を除くと満足比の2期平均は4.25となり、ほぼ同水準にあります。質問10項目の過去3半期の満足比の平均は4.7であることから、先の満足比4を下回る「ご面談などの頻度」「売買注文」「要する時間」「アカウントビュー」に加えて、平均を下回る「PWM日本証券とのお取引」についても改善が望めます。

#### 4) 満足度と不満足度

上記1) 質問内容の回答について、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。

満足度を縦軸に、不満足度を横軸にとっていますので、高満足と低不満の領域、つまり図の左上に位置することが望ましいといえます。一方、低満足と高不満の領域、つまり図表の右下に位置する項目については、満足度の引き上げ策、不満足度の引き下げ策、その両方の策が求められるといえます。



先ほどの満足比と合わせてみますと、満足比が4以下であった4項目についても「満足度と不満足度」をみると相対的に位置する領域が異なります。「ご面談などの頻度」と「アカウントビュー」については満足度も高いことから不満足度を低下させる働きかけが求められるものの、「要する時間」と「売買注文」については満足度を引き上げる対応が求められる策といえます。

#### 5) 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

満足度指数	商品・サービス	商品の説明	ご面談などの頻度	IFAとお取引	口座開設・変更・届出	売買注文	要する時間	アカウントビュー	コールセンター	PWM日本証券とのお取引	平均	平均(除く質問10)
2018上半期	1.16	1.55	0.90	1.19	0.98	0.69	0.76	1.16	1.04	1.08	1.05	1.05
平均	0.99	1.41	0.95	1.19	1.03	0.87	0.86	1.00	0.85	1.06	1.02	1.02
満足度指数差異	0.17	0.14	▲0.06	0.00	▲0.05	▲0.18	▲0.10	0.16	0.19	0.02	0.03	0.03

満足比では満足度と不満足度の相対的な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にあると思えた「コールセンター」については、満足度指数は今回1.04となり「やや満足」近辺ということがわかります。原因はこの項目に対する回答の4割近くが「どちらとも言えない」と回答したことであり、満足比という観点から比較的上位とされていた項目でも、平均的には他の項目とさほど変わらないことがわかります。

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「売買注文」「要する時間」が相対的に評価が低い状態であることがわかります。また3半期の平均をみると、この2項目に加えて「コールセンター」も相対的に評価が低いことがわかります。

この3項目の共通点として「どちらとも言えない」との回答が他の項目に比べて圧倒的に多く、「コールセンター」をはじめとして4割近い回答となっています。

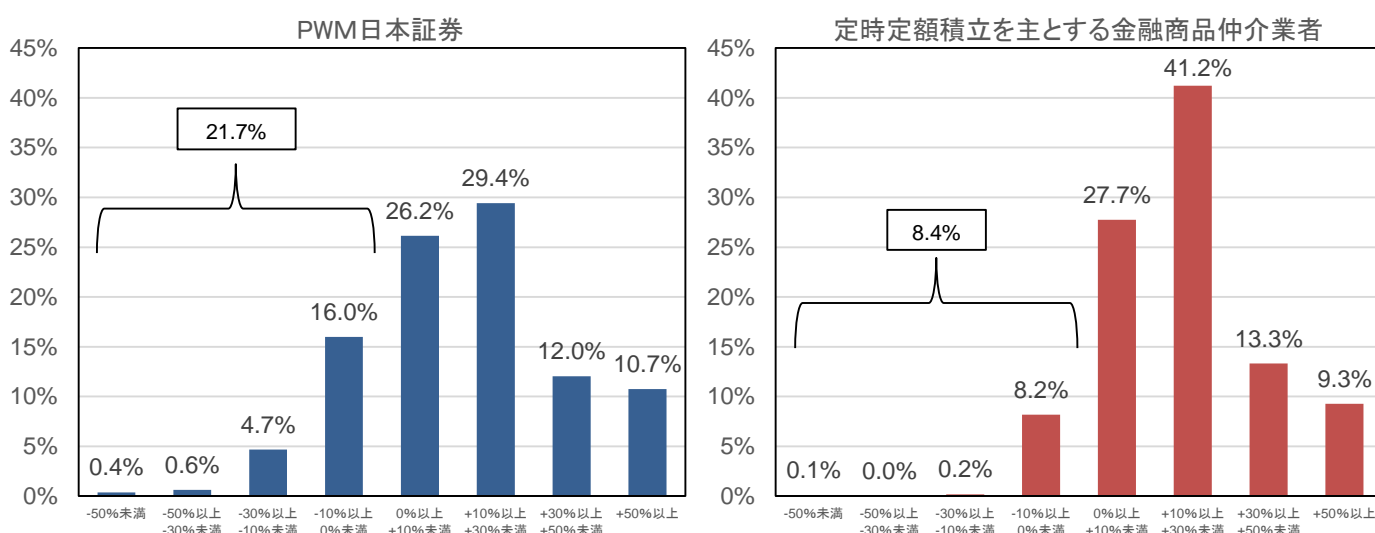
回答するに当たって判断基準となるものがない項目については、評価自体が難しく結局「どちらとも言えない」との回答にならざるを得ないとの推測も出来ますが、お客様が更なる満足をして頂けるよう取り組んでゆく必要があります。

加えて、満足度指数の平均との差異を見ますと、「ご面談などの頻度」「口座開設・変更・届出」「売買注文」「要する時間」については直近の状態はそれぞれの項目の3半期の平均以下であることに加えて、質問1から質問10までの3半期の平均が1.02(やや満足付近)であることからすると、相対的な満足度指数の向上が望まれます。

#### 4. 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

平成30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」のなかで「運用損益別顧客比率」について同定義に準じた方式\*1\*2\*3に基づいて試算しました弊社の準共通KPIを図表にしたものが下図となります。

左図は弊社全体のお客様について算出した結果となります。また右図は、弊社と古くから業務委託契約を締結し、長く主として定時定額積立投資をお客様にご提案頂いている金融商品仲介業者様一社の実績です。



\*1. 2018年3月末時点で口座を有する全ての顧客を対象

\*2. 口座開設日から2018年3月末時点までの期間を集計

\*3. 運用損益は、同期間中の払戻金額合計と2018年3月末時点の評価金額の合計を同期間中の買付金額合計(消費税込の販売手数料を含む)で除して計算

左図にありますように、2018年3月末時点で弊社に口座を有するお客様の運用成果を計算しますと、0%未済が21.7%となり、逆に78.3%のお客様はプラスの運用実績となっています。

右図を見ますと、長期・分散・積立投資がいかに資産形成に資するものが一目瞭然です。当該金融商品仲介業者様におかれましては、創業時から長期・分散・積立投資を若年層に提案し続けており、同時期を見ますと0%未済が8.4%と極端に少なくなっています。

またこのマイナスの運用実績のお客様の運用開始時期を見ますと、比較的最近に投資を開始された方が多く、短期的な市況の影響を受けたものと推測できます。

## 5.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。一方弊社は、1999年の創業以来、長期・分散・積立により資産形成を行うことを社是とし、金融商品仲介業者の皆様を通じて最終投資家であるお客様に投資提案させて頂きました。

この方向性は将来も変わることはなく、今後も投資資金が長期投資され、定量評価に加えて定性評価を経て長期的に費用控除後で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、これらをもとにお客様の投資目的と制約条件を勘案し、複数の投資信託をポートフォリオとしてご投資頂くことに加えて、その投資を定時定額買付により実施することにより、時間分散効果も加わり、更にお客様の資産形成を後押しします。これはお客様の資産の増大もさることながら弊社の預り資産残高をも増加させていることになり、今後もこの傾向は継続するものと考えます。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お客様本位の業務運営の真意、具現化、または真骨頂ともいえると考えます。

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分散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となります。

これに加えて、弊社は他の販売会社とは異なりIFAの皆様への営業支援に重点を置いてきたこともあり、収益面でも販売手数料ではなく残高手数料による寄与度が高く、結果的にこの収益構造もお客様の資産形成にお役に立ててきた証と考えています。

また、資産形成世代から卒業されて資産運用世代となったお客様には、お客様の投資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「ご面談などの頻度」「PWM日本証券とのお取引」に対するお客様の評価も向上するものと考えます。

また「口座開設・変更・届出」につきましては、お客様が書類に記入することなく、必要事項をコンピューターに入力することで口座開設が可能となる「口座開設web申込システム」を2018年上期に導入致しましたので、今後更にIFAの皆様へ周知を図ることで利用率向上を図り、結果としてお客様からご満足頂けるように活動いたします。加えて「売買注文」「要する時間」「アカウントビュー」については満足度を引き上げる策として、既に弊社としても改善への取組を進めているところであり、オンライン化等改善策を毎年実施し、更なる改善に推進して参ります。

2018年度下期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