



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/>

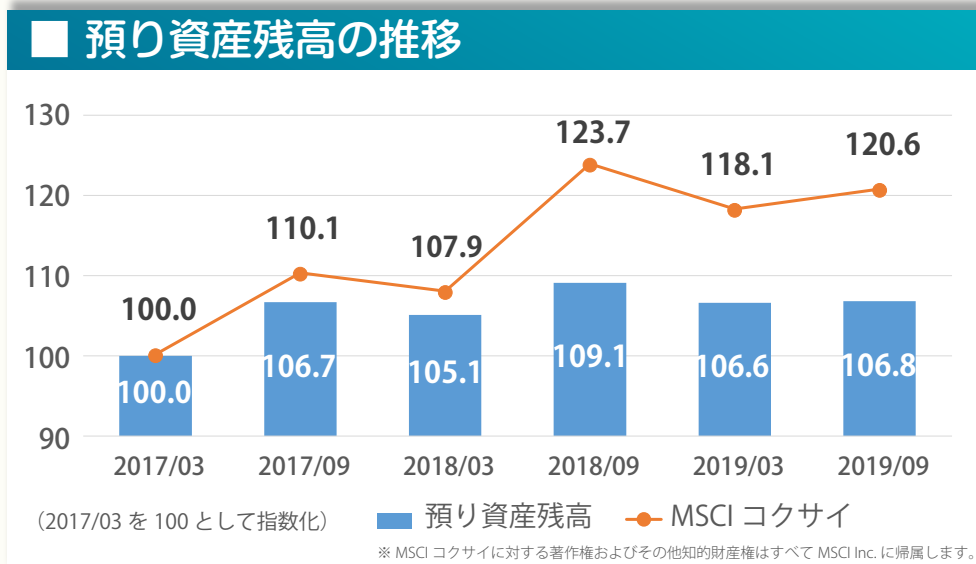
弊社は2017年6月20日に「お客様本位の業務運営を実現するための方針」を策定し、お客様本位の業務運営を実現し続けることを念頭に、当該方針を公表致しました。同時にお客様本位の業務運営が定着するべく次の成果指標（KPI）を定め、定期的に公表するとともに、これからも必要に応じて見直してゆく方針です。

今回は第5回目となる「お客様本位の業務運営への取組状況」を弊社が定めましたKPI（「預り資産残高」「NPS®（ネットプロモータースコア）」）に沿って公表させていただきます。尚、前回まで公表していたセミナー開催数は、金融庁の顧客意識調査において、利用する金融機関を選ぶ理由としてセミナーを理由とした回答は低いとの報告もあり、今回KPIからこれを取りやめます。

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」に謳われている「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」については下記弊社ホームページをご覧くださいと存じ上げます。

http://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2017年3月末比+23.7%となった後2019年3月末には5.6ポイント下落しましたが、2019年9月末には2.5ポイント上昇し、2017年3月末比20.6%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ほぼ同様の動きとなっています。しかし、弊社のお客様は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、その後2019年9月末には0.2ポイントの上昇し、その幅は世界株式市況と比べて緩やかな上昇に留まりました。

2017年3月末からは6.8ポイントと世界株式市況の20.6%と比較すると増加幅は少ないものの下方耐性もみられ、着実に増加傾向を維持しています。

NPS® (ネットプロモータースコア)

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の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8月中旬から11月中旬までアンケートをお願いいたしました。今回その集計結果をNPS® (ネットプロモータースコア)として公表致します。

データ数としてまだまだ満足できる水準ではありませんが、金融庁の顧客意識調査でも、NPS®による分析がなされたように、一般的に広く使われ始めたNPS®が今後の主流の分析となり得るものと確信し、一早く採用すべきと判断、公表するものです。

アンケートの期間	2019年8月中旬～2019年11月中旬	
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」と題してアンケートへの協力を依頼。	
アンケートの内容	【質問1】	担当アドバイザー（IFA）の市場動向や商品に関する知識や説明力、接客態度にご満足していただけましたか？
	【質問2】	担当アドバイザー（IFA）は投資信託の説明をするときに、他の金融商品との比較説明をしましたか？ またその説明にご満足いただけましたか？
	【質問3】	投資信託購入後の担当アドバイザー（IFA）からのアフターフォロー・アドバイスにご満足いただいていますか？
	【質問4】	今後も今の担当アドバイザー（IFA）から説明を受け投資信託をご購入したいと思いますか？
	【質問5】	担当アドバイザー（IFA）との取引をご家族やご友人に勧めたいと思えますか？
	【質問6】	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、ご満足いただいていますか？ 【選択】使ったことがある方のみ評価
	【質問7】	お電話をいただいた際の「お問い合わせの対応」について、ご満足いただいていますか？ 【選択】お問い合わせをしたことがある方のみ評価
	【質問8】	PWM日本証券とのお取引をご家族やご友人に勧めたいと思えますか？
他コメント		
回答	評価（11段階）	
回答数	62件	

2. NPS®とは

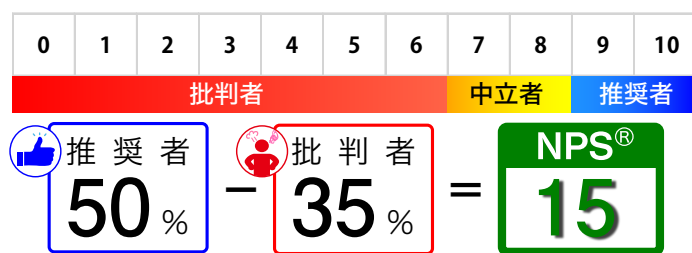
NPS®は、お客様のロイヤルティ（企業やブランドに対し、どれだけ愛着・信頼があるか）を数値化した指標です。

NPS®は、お客様満足度と並列で議論されるところですが、「お客様満足度」は、満足の度合いを示すもので、仮に「満足」と評価した顧客でも業績向上に貢献するか否かは不透明です。この点でもNPS®は、業績向上を図る新たな指標と言えます。

3. NPS®の計算方法

NPS®の計測法は、「PWM日本証券とのお取引をご家族やご友人に勧めたいと思えますか？」のようなシンプルな質問を行い、0～10の11段階で評価してもらいます。

例) 100人の有効回答があり、「推奨者」が50人、「批判者」が35人の場合



その評価が

0～6のお客様を「批判者」
7～8のお客様を「中立者」
9～10のお客様を「推奨者」と分類します。

NPS®は、「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いたものとなります。

NPS® 業界平均

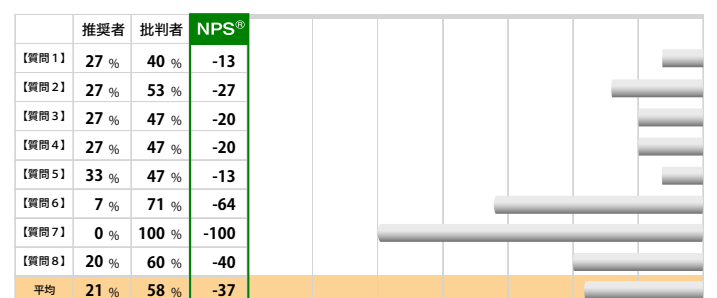
業種	NPS®
テーマパーク	19
ホテル	2
航空会社	▲10
旅行会社	▲18
ECサイト	▲20
百貨店	▲23
衣料品	▲25
カード	▲31
通信会社	▲40
生命保険	▲41
損害保険	▲41
証券	▲44
銀行	▲46
消費者金融	▲64

出典：「リスク性金融商品販売にかかる顧客意識調査について（最終報告・主なポイント）」令和元年8月9日 金融庁資料より

4. NPS®の分析・考察

頂いたアンケート結果をもとに、各質問のNPS®を算出した結果は、右表の通りです。

■ NPS®の分析・考察



※ 小数点以下の数字の関係で、必ずしも推奨者－批判者＝NPS® となっておりません。

NPS®の結果及びお客様からのコメントへの考察

【質問1】

「お客様の担当アドバイザー（IFA）の市場動向や商品に関する知識や説明力、接客態度にご満足度いただけましたか？」との質問に対して、推奨者比率は27%（NPS®：-13）との結果となり、業界水準や今回の平均値に比べてまずまずの結果となりました。特にIFAの皆様各々の商品知識と接客態度（接触頻度）にばらつきがあることが確認できており、今後は、IFAの皆様の商品知識の向上（底上げ）に向けた弊社研修内容の充実化を図る一方で、接客頻度を上げリレーション強化を図るようIFAの皆様へ促してまいります。

【質問2】

「担当IFAは、投資信託の説明をするときに、他の金融商品との比較説明をしましたか？また、その説明に満足いただけましたか？」の質問に対しては、推奨者比率27%（NPS®：-27）となり、全体の平均値よりは10ポイント良い結果となりました。弊社では創業以来、投資信託を使った長期分散投資による資産形成を推奨してきたこともあり、他商品との比較の必要性を感じていないIFAの方々が少なくないものと推察されます。今後も、まずお客様のニーズを把握したうえで、ご提案（ポートフォリオ提案）をIFAの皆様へ推奨してまいります。

尚、2019年4月発行の弊社共通KPI（2019年3月基準）でご報告させていただきましたが、弊社のお客様の投資信託保有銘柄数は、平均7.2銘柄（1～2銘柄は12.1%、6～9銘柄保有は51.0%）、日本証券業協会調査（証券投資に関する全国調査：平成30年度調査報告書）では1～2銘柄を保有するとの回答が58.8%、平均保有銘柄数は2.3銘柄となっており、弊社のお客様のポートフォリオは銘柄分散されています。

【質問3】

「投信購入後の担当IFAからのアフターフォロー・アドバイスにご満足いただいていますか？」に関する質問に対しては、推奨者比率27%（NPS®は-20）となり、平均値よりはよい結果となりました。しっかりとしたアフターフォローが出来ている方がいらっしゃる一方で、ほとんどフォローが出来ていない方もいらっしゃいました。質問1と同様、接客頻度の少なさを指摘するコメントが散見されました。きめ細やかな投資信託購入後のフォローアップを実践するべく、引き続き、満足度の向上に向けたIFAの皆様への支援を継続、強化してまいります。

【質問4】

「今後も今の担当IFAから説明を受け投資信託をご購入したいと思いますか？」との質問に対しては、27%（NPS®：-20）となりました。コメントから、運用結果に不満を持っているため、批判者に区分された方が散見されることから、再度、長期的視野で資産形成を行う意味、近視眼的に結果を求めないことの重要性を啓蒙できるツールの提供、支援を継続してまいります。

【質問5】

「担当IFAとの取引をご家族やご友人に勧めたいと思いますか？」に対しての推奨者は33%（NPS®：-13）となり、推奨者は、今回の質問の中で、最も多く、NPS®は、質問1同様、最も高い数値となりました。今後も顧客本位の営業を実践すべく支援、指導を行い、お客様が満足度を共有したいとの思いから新規のお客様紹介に繋がることが大いに期待できる結果となるよう努めてまいります。

【質問6】

「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、ご満足いただいていますか？」との質問に対して、推奨者比率が7%（NPS®：-64）となり、不芳な結果となりました。2019年下期にはIFAの皆様及びお客様の利便性向上を実現するアカウントビューシステムの注文承認機能を開発、リリースしており、担当IFAを介した啓蒙活動強化はもちろんのこと、分かり易いマニュアルの提供を通じて、活用していただけるお客様を増加させることに努める所存です。一方、ご利用頂いているお客様から様々な機能改善要望をいただいておりますので、今後システムの改善を検討してまいります。

【質問7】

「お電話をいただいた際の「お問い合わせ対応」について、ご満足いただいていますか？」との質問に対して、推奨者比率0%（NPS®：-100）となりました。大半の方は「弊社にお問い合わせをしたことがない」との回答であり、「弊社にお問い合わせをしたことがある」との回答は少数でした。

お客様は担当IFAから投資運用アドバイスを受けて投資信託への投資を行うことから、弊社にお問い合わせをしたことがないお客様が多く見受けられましたが、問い合わせをしたことのあるすべてのお客様の評価において批判者となる結果となりました。主として、弊社からの説明内容の難易度が高すぎたと判断されるお客様が散見されたことから、今後はお客様の投資運用状況やご要望等を正しく把握し、お客様にわかりやすく説明・回答するよう努めてまいります。

【質問8】

「PWM日本証券とのお取引をご家族やご友人に勧めたいと思いますか？」との質問に対して、推奨者比率20%（NPS®：-40）となり、芳しくない評価となりました。質問1から質問7までを総括するお客様の弊社に対する総合評価を図る質問として位置付けていますが、批判者のコメントとしては弊社システムに対するご不満が主なものでした。また、推奨者比率が低い結果となった質問6と7が全体の足を引っ張った形となっています。これらはお客様からの評価を真摯に受け止め、改善に努めてまいります。

取り組み姿勢

質問1～8までの平均値は、先に示したNPS®の業界平均（但し、基準日は異なります）よりは高い数値となったものの、今後改善を要する事項がいくつか確認することができました。引き続き、IFAの皆様の商品知識や説明力、接客態度、アフターフォローの向上を図るべく、IFAの皆様への支援を継続、強化していく所存です。これらの活動によって、IFAの皆様に対するお客様の評価が向上し、顧客数の増加につながるよう邁進してまいります。一方、質問6の結果を受けた今後の対応としては、前述の通り、アカウントビューシステム利用の啓蒙活動強化を図り、活用していただけるお客様を増加させることに努めます。引いては、NPS®の有効データ数取得の増大にも繋がり、より良い分析が出来るようになるものと認識しております。

顧客注文の方法において、2019年下期には、従来のお客様による署名・捺印方式に加え、PWM日本証券が提供するアカウントビューシステムの注文承認機能を使って顧客がシステムを通して行う「電子承認方式」によるお申し込みシステムを開発、リリースし、利便性が大幅に向上しています。また、導入時期は未定ですが、つみたてNISAについて、正式に取り扱うことが決定し、お客様への商品提供ラインアップの拡充が図れる見込みです。

また、NPS[®] 評価が最も不芳であった質問 7 については、特にお客様の投資経験、知識レベルの把握に努め、ご要望を正しく把握したうえで電話対応するよう助言してまいります。

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 2 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周知してまいります。

お客様本位

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、IFA(金融商品仲介業)の皆様を通じて最終投資家であるお客様に投資提案をして頂いております。

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頂き、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、弊社および IFA の皆様の投資提案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。また弊社としても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 IFA の皆様がお客様に提案して頂くことで他に無い金融サービスの提供を今後も継続してゆく所存です。また、若年層、資産形成層のお客様にはアセットアクセル（PWM 日本証券の提供する定時定額投資）による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、弊社ホームページでも「共通 KPI について」においてご説明させて頂いておりますが、お客様の資産の増大もさることながら、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長期・分散・積立・定性定量評価の組み合わせこそ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と考えます。

自社で営業員を持たず、IFA（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資産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一覧につきましては、下記リンク先よりご覧いただけます。

http://www.pwm.co.jp/ifa/ifa_list.html

■ 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 3.85%（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 2.42%（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）