



# お客様本位の 業務運営への取組状況

2020年9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/>

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、当該方針を公表致しました。同時に成果指標（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。

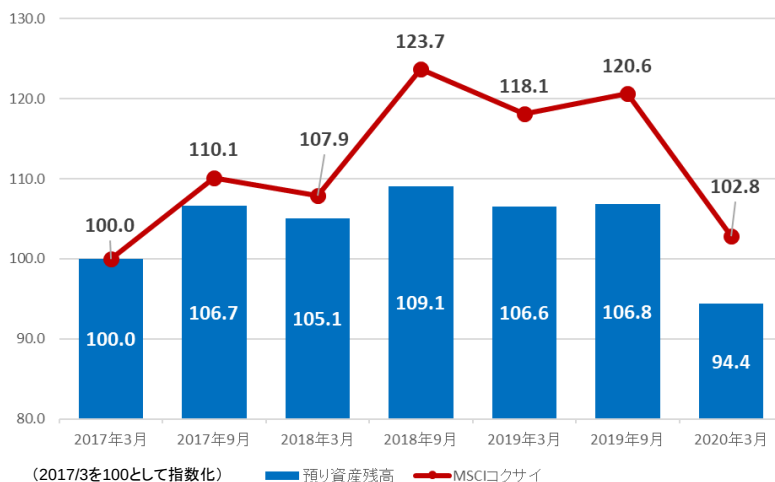
今回は第6回目となる「お客様本位の業務運営への取組状況」を前回より弊社が定めましたKPI（「預り資産残高」「NPS（ネットプロモータースコア）」）に沿って公表させていただきます。

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](http://www.pwm.co.jp/utility/kyotsu_KPI.pdf)

## 預り資産残高

### ■ 預り資産残高の推移



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ポイント上昇するも、2020年3月はコロナ禍の影響で急落し、2017年3月末比2.8%の上昇に留まりました。

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、コロナ禍の影響が色濃く出た2019年9月から2020年3月までの期間は、弊社のお客様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、世界株市況の17.8ポイントの下落に対し、12.4ポイントの下落にとどまりました。但し、2017年3月との比較においては、5.6ポイント下回る結果となっています。

弊社のお客様は長期分散積立投資の効果、及び価格変動リスクをご理解されている方が多く、今回のコロナ禍による下落を冷静に見ており、自ら追加投資をご希望されるお客様もいらっしゃいました。尚、直近の2020年7月末時点では、世界株式市況のポイント127.4ポイントに対し、預り資産残高は108.4ポイントに回復しております。

# 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 2020 年4 月中旬から7 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、採用すべきと判断、公表するものです。

## 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」と評価したお客様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いますか？」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

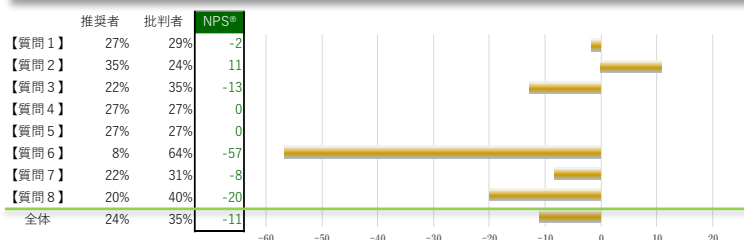
| 業種     | NPS® |
|--------|------|
| テーマパーク | 19   |
| ホテル    | 2    |
| 航空会社   | ▲10  |
| 旅行会社   | ▲18  |
| ECサイト  | ▲20  |
| 百貨店    | ▲23  |
| 衣料品    | ▲25  |
| カード    | ▲31  |
| 通信会社   | ▲40  |
| 生命保険   | ▲41  |
| 損害保険   | ▲41  |
| 証券     | ▲44  |
| 銀行     | ▲46  |
| 消費者金融  | ▲64  |

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、接客態度にご満足いただけましたか？」との質問に対して、推奨者比率は27%（NPS®：-2）との結果となり、前回調査時より改善し、業界水準や今回の平均値に比べてもまずまずの結果となりました。特にIFAの皆様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、新規に登録したIFAも含め、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の皆様に促してまいります。

### 【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35%（NPS®：11）となり、良好な結果となりました。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、他の金融機関との差別化を図ってまいりました。引き続き、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の皆様に推奨してまいります。

尚、2020年6月発行の弊社共通KPI（2020年3月基準）でご報告させて頂きましたが、弊社のお客様の投資信託保有銘柄数は、平均7.1銘柄（1～2銘柄は12.0%、6～9銘柄保有は52.7%）、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22%（NPS®は-13）となり、前回調査に比べ改善したものの平均値よりは悪い結果となりました。しっかりとアフターフォローが来ている方がいらっしゃる一方で、ほとんどフォローが来ていない方もいらっしゃいました。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、推奨者比率27%（NPS®：0）となりました。前回調査より改善は見られますが、接客態度への不満から、批判者に区分されたものと見て取れることから、質問1の対応策と同じく、弊社研修内容の充実化とIFAの皆様への啓蒙活動を推進してまいります。

### 【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27%（NPS®：0）となり、質問4と同様の結果となりました。今後もお客様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8%（NPS®：-57）となり、前回調査に引き続き、8つの質問中最も不芳な結果となりました。2019年下期に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、リリース後も一部システムの改善を行ってきたものの、他社との比較感から、批判者が少なくない状況となっております。引き続き、担当IFAを介した啓蒙活動強化、分かり易いマニュアルの提供を行う一方で、さらなる機能向上を目指した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22%（NPS®：-8）と前回調査（NPS®：-100）に比べ大幅に改善されました。前回調査以降、お客様のご要望を正しく把握し、お客様にわかりやすく説明・回答するよう努めてきた効果が表れたものと見られます。引き続き、お客様満足度向上に向け務めてまいります。

### 【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®：-20）となり、前回調査のNPS®-40よりは改善したものの、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3と6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、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、お客様口座数の増加につながるよう邁進してまいります。一方、NPS®評価が最も不芳であった質問6については、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。今回の調査における反省点としては、NPS®の有効データ数の取得の増大がかなわなかったことであり、より良い分析が出来るようにするためにも、アンケートのアンケート方法の改善を図ってまいります。

売買注文の方法において、2019年下期に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お客様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リリースしておりますが、使用頻度の向上に向け、啓蒙活動を強化してまいります。また、導入時期は未定ですが、つみたてNISA取扱い開始や、事務処理に係るペーパーレス化のためのシステム開発も進めており、お客様への商品提供ラインアップの拡充及び利便性の向上が図れる見込みです。

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。

[https://www.pwm.co.jp/ifa/ifa\\_list](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 3.85%（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場合があります。

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資産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<br>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<br>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<br>（FINMAC：フィンマック）<br>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）                                                                                                                   |