

【図表1】 お客さまからの苦情等の申し出件数

当社では、お客さまから申し出があった苦情等は全社で共有し、お客さまへの対応方法の見直しや業務改善に活かしております。

苦情全体の件数は減少傾向にあります。しかし、勧誘や取引に関する苦情件数は横ばいの状態となっており、今後も引き続き改善に取り組んでまいります。



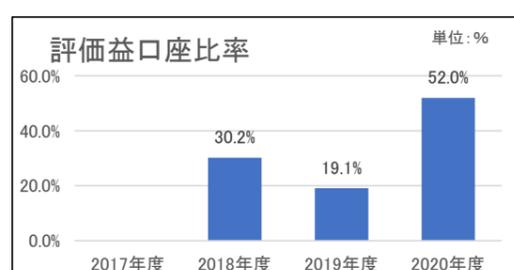
【図表2】 研修参加者・FP資格保有者の状況

コンプライアンスや「最適なアドバイス」を行うためのスキルを向上させるために各年度で研修計画を定め、役員・従業員を対象とした研修を実施しております。

また、専門性を有する情報提供サービスや最適なアドバイスを行うためのスキル向上を目的に、当社ではFP資格の取得を推進しています。資格を取得した社員の増加に取り組んでいることから、保有者数の推移を開示しています。

FP資格保有者(1級・2級・3級の合計)の推移

年度	2017年度末	2018年度末	2019年度末	2020年度末
人数	268名	470名	530名	536名



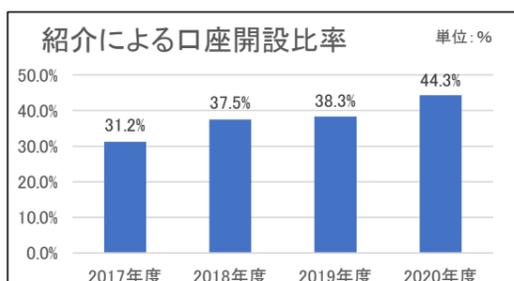
【図表3】 お客さまの評価益口座比率推移

当社では、お客さまごとの口座の評価損益を算出し、お客さまの資産運用が利益となっている状況を把握するため、評価益口座比率を指標としています。

評価益口座比率 = 評価益となっている口座 / お預かり資産がある口座 (有残口座)

毎年度末の時点で算出

2017年度は旧システムのためデータの継続性が確保できず掲載しておりません。



【図表4】 他のお客さまからの紹介による口座開設比率推移

既存のお客さまから、新たなお客さまをご紹介して頂いております。

現在当社に資金をお預け頂いているお客さま (有残口座) の44%が「紹介」によるお客さまとなっています。評価益口座の増加に伴いそのお客さまからの「紹介」が増加し、昨年度は6ポイントの増加となりました。

紹介による口座開設 = 口座開設の動機が紹介のお客さま / お預かり資産がある口座 (有残口座)

毎年度末の時点で算出



【図表5】 CX指標の推移

当社は2019年度までは、自主的KPIとお客さま満足度調査に基づく総合満足度として、NPS®を採用してまいりましたが、お客さま本位の業務運営にかかる取組み状況について、これまでより具体的にご説明できる指標に変更いたしました。

2020年4月にスタートいたしました第六次中期経営計画においては、お客さまからの評価をより精緻に把握してお客さま本位の業務運営につなげることを目的として、CX指標を用いています。

当社のCX指標5.52に対して対面証券会社の平均値は5.41となっています。

NPSとは

製品やサービスを他の人にお勧めしたいかの「推奨度」数値化した指標

CX指標とは

金融機関の顧客ロイヤリティを測定する際に用いる指標

継続意向、購入意向、推奨意向のそれぞれを0~10の11段階で評価

CX指標 = (継続意向 + 購入意向 + 推奨意向) ÷ 3