

2021年10月12日

お客さま本位の業務運営を実現するための取組み状況

西村証券株式会社

西村証券は社是のなかに「信用の重要性に徹し」と掲げ、真のお客さま本位の業務運営を実践する金融機関を目指して、お客さま満足度の向上を最優先の経営課題とし、お客さま満足度を最大とするべく日々の業務運営に努めております。

西村証券は、対面営業を基本として地域に特化することにより、お客さまが必要なときに気軽に相談できる、そしてお客さまからのご相談に的確にお応えすることができる、金融のホームドクターのような存在でありたいと願っております。

そのためには、まず今まで以上に常にお客さまの視点でものごとを考え、すべてはお客さまのためにという高い意識を持って行動し、お客さまから信頼を得ることが不可欠であると強く認識し、お客さまから安心してお取引いただける会社を目指して役職員一丸となって取組んでまいります。

西村証券では、その実現のための取組を客観的に検証するために5つの自主的 KPI を採択し、定期的にみなさまに公表することとしております。

西村証券の自主的 KPI

1. お客様からの担当者評価カードによるお客様の満足度
2. お客様ロイヤリティ (CX 指標)
3. お客様の株式投資信託の平均保有期間
4. お客様からのご紹介による口座開設比率
5. 金融関連資格保有者数と資格保有者比率

1. お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表

西村証券は創業当時より「信用の重要性に徹する」ことにより、お客様満足度の向上と地域社会への貢献を最重要課題として取り組んでまいりました。当社が創業当時より取り組んできたそうした取組は「お客様本位の業務運営」との親和性が極めて高く、定期的にその取組や成果を確認し、真の「お客様本位の業務運営」を実践するべく、継続して自社の取組の見直しを行ってまいります。

2. お客様の最善の利益の追及

西村証券は、真のお客様本位の業務運営を実現し、金融におけるお客様のホームドクターとなるべく、株式ブローカー業務から脱却し、お客様の資産形成への最大で最良のサポート役となることを目指しています。

お客様にふさわしい商品をご提案し、それを長く保有していただくことが、お客様の資産形成にとって最も重要なことであると考えて、お客様本位の業務運営に関する各種の取組を実践するとともに、さらに良い取組みがないか、日次および月次で社内全員でお客様に感謝された当社にとっての成功事例やその反対の不芳事例に関する情報およびその対応をリアルタイムで共有し実務に活かせるようにしています。

3. 利益相反の適切な管理

西村証券は系列の投資信託運用会社や銀行をもっておりません。

西村証券はその独立系であることの強みを最大限に活かして、数多くの投資信託運用会社の商品の中から、お客様一人ひとりにふさわしい金融商品を選び出し、ご提供していくことが我々の務めであると考え実践しております。

また当然のことながら当社では「利益相反管理方針」を定め、当社の業務運営によって、お客さまの利益が不当に侵害されることのないよう適正に業務の管理をおこなっております。

4. 手数料の明確化

当社は、商品やサービスの提供にあたり、お客さまから手数料等をいただいております。当社がいただく手数料は、当社が金融商品取引所に支払う取引参加料、お客さま向け各種資料作成・送付等の事務コスト、従業員の教育研修費を含む人件費、お客さまからお預りしている資産の安全な管理や約定・決済処理等を安定的に運営するためのシステム運営に関する費用等を総合的に勘案して決定しております。

こうした手数料に関しては、当該商品を販売する際にお渡しする契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、販売用資料や重要情報シート、目論見書等にてご確認いただけるとともに、営業員からの商品のご提案や勧誘に際しては、目論見書や販売用資料等の各種資料を基にお客さまにご負担いただく手数料について分かりやすく説明させていただくこととしております。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

西村証券では、金融商品・サービスの基本的なりターン、損失その他のリスク、取引条件等、お客さまが投資判断をされるにあたり、十分ご理解いただけるよう必要な情報を丁寧に、かつ分かりやすく提供致します。

また、お客さまのご年齢、投資経験、金融知識、財産の状況を総合的に勘案し、お客さまのご理解の状況と商品の特性に応じ、誤解を招くことの無いよう、誠実な情報提供に努めてまいります。

お客様への情報提供に関しては、本支店の店頭や市内を中心とする会場で随時開催しておりましたセミナーを新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言解除にともない本10月より再開し、併せてオンラインのセミナーにつきましても継続して実施しております。

またホームページやオンラインにより幅広くお客様への情報提供を行っております。チーフストラテジストによるウィークリーレポート、タイムリーな企業調査レポートの適宜公開やメールマガジンの配信などにより、企業情報、マーケット情報・商品情報、各種キャンペーン情報等を提供させていただいております。

お客様にお配りする販売用の資料に関しては「見やすい」「読みやすい」「分かりやすい」に配慮し作成および審査を行っております。

また具体的な事例では、投資信託の購入時の手数料の説明では、商品案内時において「〇〇万円ご購入いただいた場合、購入時手数料は××万円になります」と具体的な概算金額をお伝えし、お客様がご負担いただく手数料をイメージしやすくなるようなご説明を行っております。

6. お客様にふさわしいサービスの提供

当社はお客さまの立場に立ったご提案を実践することを「当社の勧誘方針」に定めています。

そして、真にお客さまにふさわしい商品やサービスをご提案するためには、「顧客カード」に記載されている情報だけではなく、お客様のライフプランやマネープランに関するご自身のお考えや実情をお聞かせいただくことが何よりも大切であると考えています。

そのため、従来は若手社員を中心として実施していた営業担当者と支店長等が同行して行うお客さまとの「ライフプラン面談」の対象営業担当者を昨年度より、全営業員に拡大して実施することといたしました。

このライフプラン面談は、商品関連情報の提供や取引の勧誘を主眼とするものではなく、ライフプラン面談を通してお客さまの「ライフプランカルテ」を作成し、お客さまの「人生の夢」、お客さまの「これからやりた

いこと」等を実現するために、非金融面のサポートや精神的な面からのサポートも含め、当社がお客様にご提供できるサービス、サポートを実現していくためのものです。

お客様に充実したライフプランをお送りいただくことの重要性に鑑み、当社では「健康セミナー」「歴史セミナー」「JAZZ イベント」などの非金融系セミナーやイベント、寺院において座禅体験や法話を組み合わせたプレミアムセミナー等の定期的な実施を本10月より再開させていただいており、ご参加いただいたお客さまからは好評をいただいております。

7. 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

当社は、お客さまへより良質な金融サービスを提供するため、また営業員が常にお客さまの最善の利益を意識して行動するため、社内教育・研修の充実を図ると共に、外部の各種専門家との連携を強化してお客様へのサービスをお届けしております。

またお客さまから求められる金融の専門的な知識をすべての営業員が身に着けることができるよう、金融の専門資格の取得等を奨励、支援する体制としております。

また当社では、自主的 KPI にも採用している「担当者評価カード」によるお客さま満足度の調査結果を営業員評価の最重要項目として採用しています。手数料収入や預り資産の増加額についての評価よりも、さらに重要な項目として、このお客さま満足度の調査結果による営業員評価を利用しており、その評価割合は全体の過半を超えており、まさにお客さま満足度の向上が経営の最重要課題であるとの意識付けを全ての営業員へ徹底して行っております。