

「自主的なKPI」の公表について

2021年10月12日

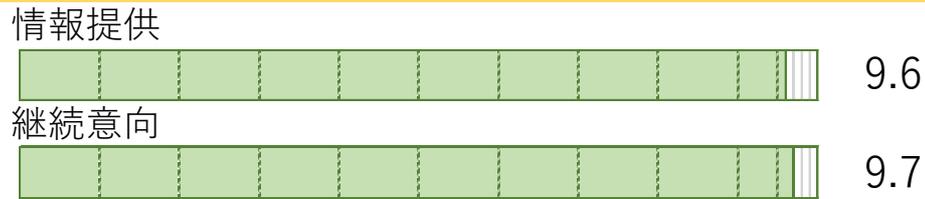


当社のお客さま本位の業務運営を実現するための取組み状況の検証のために以下の5つの自主的KPIを採用しています。

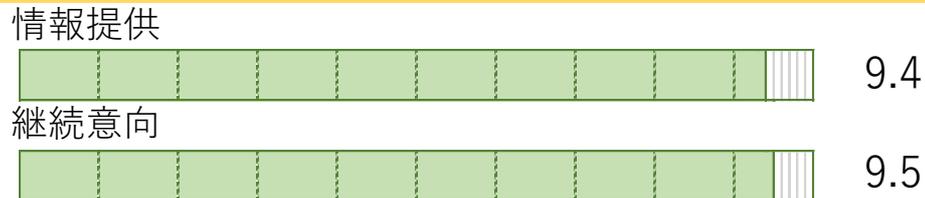
1. お客さまからの担当者評価カードによるお客さまの満足度

担当者評価カードの結果

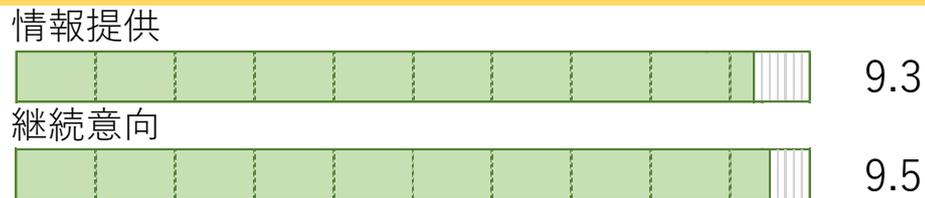
2021年04月～2021年09月



2020年10月～2021年03月



2020年04月～2021年09月



西村証券は、お客さまの「声」を起点とした業務改善や品質向上に取り組んでいます。そのために全てのお客さまが安心して当社をご利用いただけるよう従業員一人ひとりのスキルアップに取り組んでいます。

当社の取組がお客さまのご期待にお応えできているか、年間を通して毎月、お客様に担当者評価カードにご記入いただき、お客さまの満足度を確認させていただくとともに、当社が提供させていただく商品・サービスの改善や品質向上に継続的に取り組んでいます。

担当者評価カードのご質問

問1および問2 それぞれに0～10までの11段階で評価していただきます。それぞれの間の評価が10に近いほどお客様の満足度が高いと評価されます。

問1) 情報の提供

現在の担当者は必要な時に、お客さまが求める情報を提供できていますか？

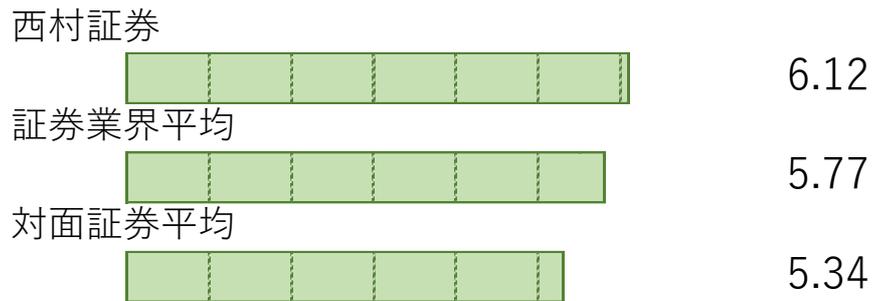
問2) 取引継続のご意向

現在の担当者と今後も取引を続けたいと思いますか？

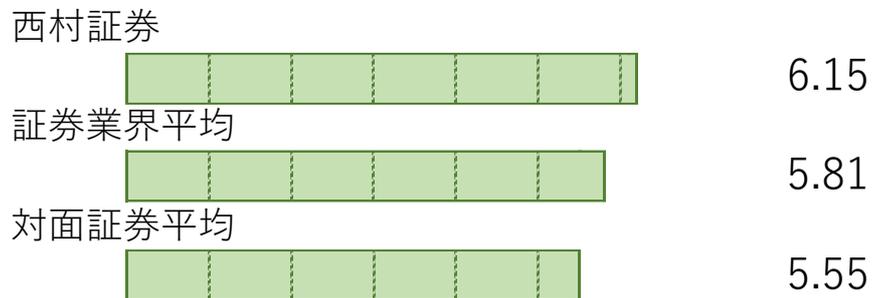
2. お客様ロイヤリティ

お客様のロイヤリティ調査の結果

2021年度調査



2018年度調査



西村証券では、お客様の満足度を金融機関のお客様ロイヤリティを測定する指標であるCX指標を用いてアンケートによる調査を行っています。

過年度の2回の調査において、当社は証券業界平均、また対面証券平均のCX指標の数値を上回る評価（※）となっています。

（※）NRIベンチマーク調査より

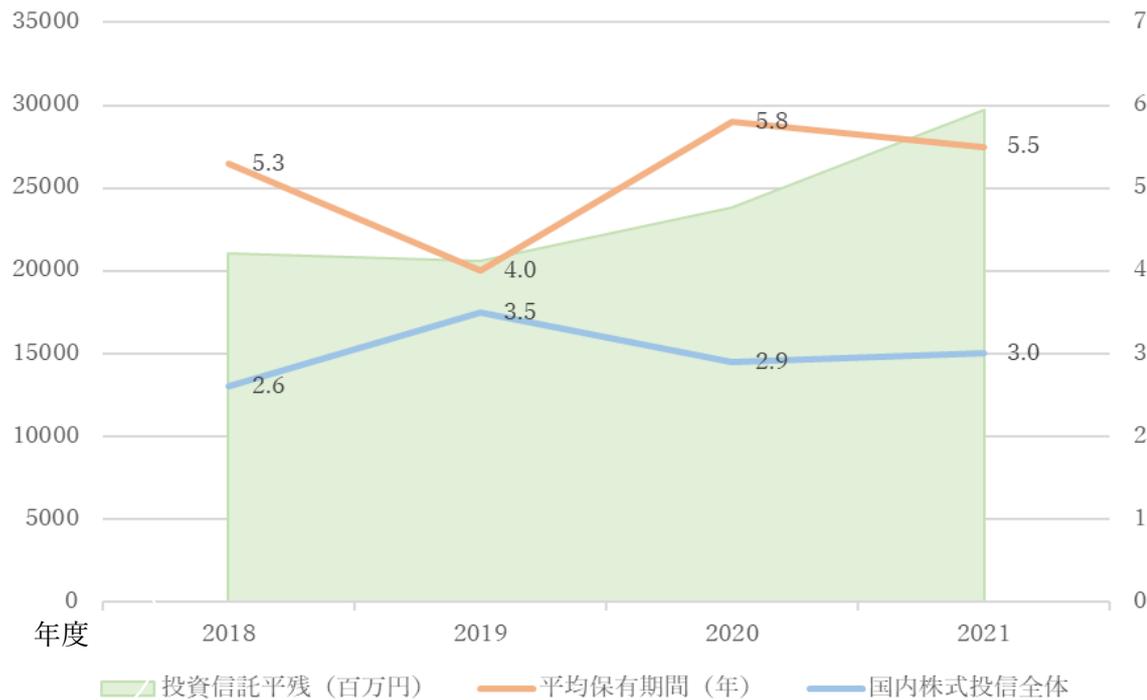
CX（カスタマー・エクスペリエンス：顧客経験価値）指標

日本の金融機関の顧客ロイヤリティを測定するときに有効とされるお客様の「取引継続意向」「購入意向」「推奨意向」の3指標をお客様にそれぞれ0～10で評価していただき3で除して、その平均を求めたもので測定しています。

出所：CX指標は、株式会社野村総合研究所のCXMM®に準拠しています。
CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。

3. お客様の株式投資信託の平均保有期間

当社のお客様の株式投資信託の平均保有期間推移



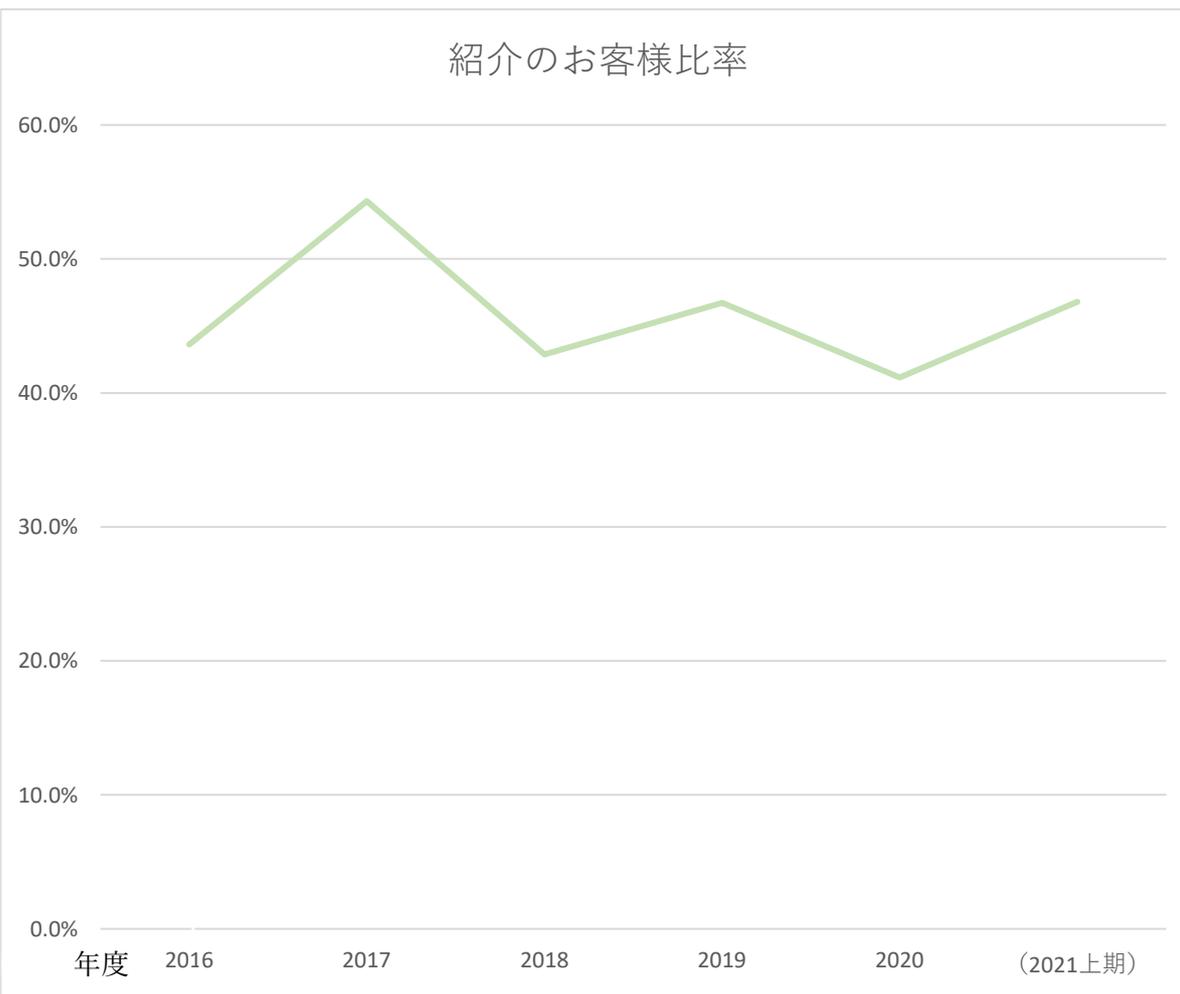
データ) 国内株式投信全体については投資信託協会資料「公募投資信託の資産増減状況(実額)株式投信(除ETF)」より作成

西村証券では、お客様が株式投資信託を購入後、長期間にわたり保有していただくほど保有コストが相対的に逓減し、お客様のパフォーマンスの向上に資するものと考えております。

そのためには、西村証券はその独立系であることの強みを活かして、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。

一人ひとりのお客様のニーズやお考えに沿った商品、また長期にわたって保有できる商品をご案内させていただくことが、お客様の金融のホームドクターのような存在でありたいと願う当社のご大切な役割であると考えております。

4. お客様からのご紹介による口座開設比率



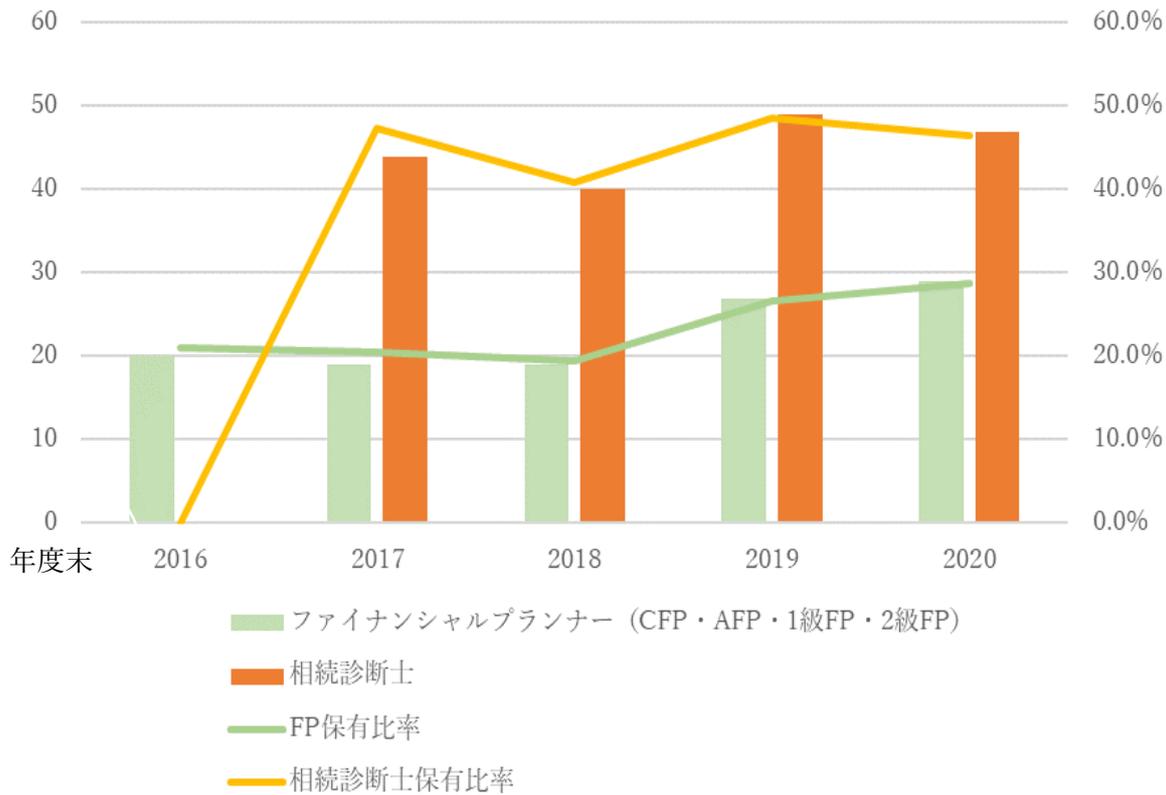
西村証券では、お客様からの信頼の証として、お客様からのご紹介による新規口座開設比率の向上に注力しています。

そして、ご紹介による新規口座開設比率の向上のためには、お客様満足度の向上ならびにお客様のロイヤリティ指標の向上が必要であり、これこそが大切な不可欠な要素であるという認識のもとで、全社を挙げてお客様本位の業務運営の推進に取り組んでおります。

直近の2021年度上期の新規口座開設に占めるご紹介のお客様の比率は46.8%となっており、過年度より継続して高い水準を維持し続けております。

5. 金融関連資格保有者数と資格保有者比率

金融系資格保有者数と役職員の資格保有者比率



西村証券では、お客さまの求める的確なアドバイスをタイムリーにご提供できるよう職員の専門能力の向上を目指しています。

そのため、専門能力の向上を客観的に評価できるように金融関連資格であるファイナンシャルプランナー系資格（CFP・AFP・FP 1級・2級）および相続診断士資格の取得に注力しています。

特に人口構成の高齢化が進展しているわが国の国内事情からも、お客さまからの相続関連のご相談に十分な対応ができるように2017年度からは営業員の相続診断士資格の取得を奨励し、その資格保有比率の向上に取り組んでおります。