「自主的なＫＰＩ」の公表について

2025年5月26日

西村証券
Nishimura Securities Co.,Ltd.

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．　お客様満足度アンケート

お客様満足度アンケートの結果

2024年10月～2025年03月

当社のサービスへの満足度

9.7

継続意向

9.8

2024年04月～2024年10月

当社のサービスへの満足度

9.7

継続意向

9.9

2023年10月～2024年03月

当社のサービスへの満足度

9.7

継続意向

9.8

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組んでいます。

お客様満足度アンケートのご質問

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。
それぞれの問の評価が10に近いほどお客様の満足度が高いと評価されます。

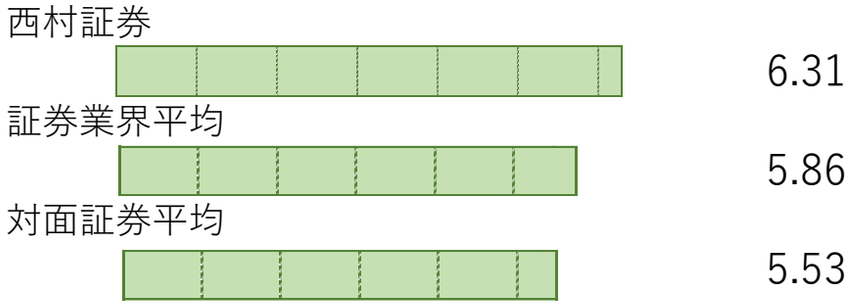
問１）　当社のサービスへの満足度
　　当社がご提供するサービス（取扱商品・販売方法・セミナーやイベント他）にご満足されていますか？

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？

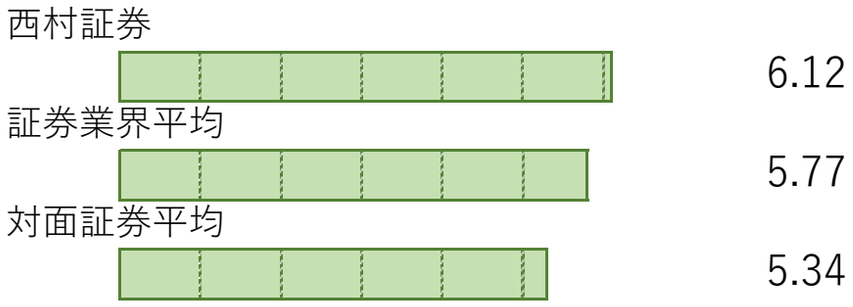
2． お客さまロイヤルティ

お客様のロイヤルティ調査の結果

2024年度 調査



2021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ル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

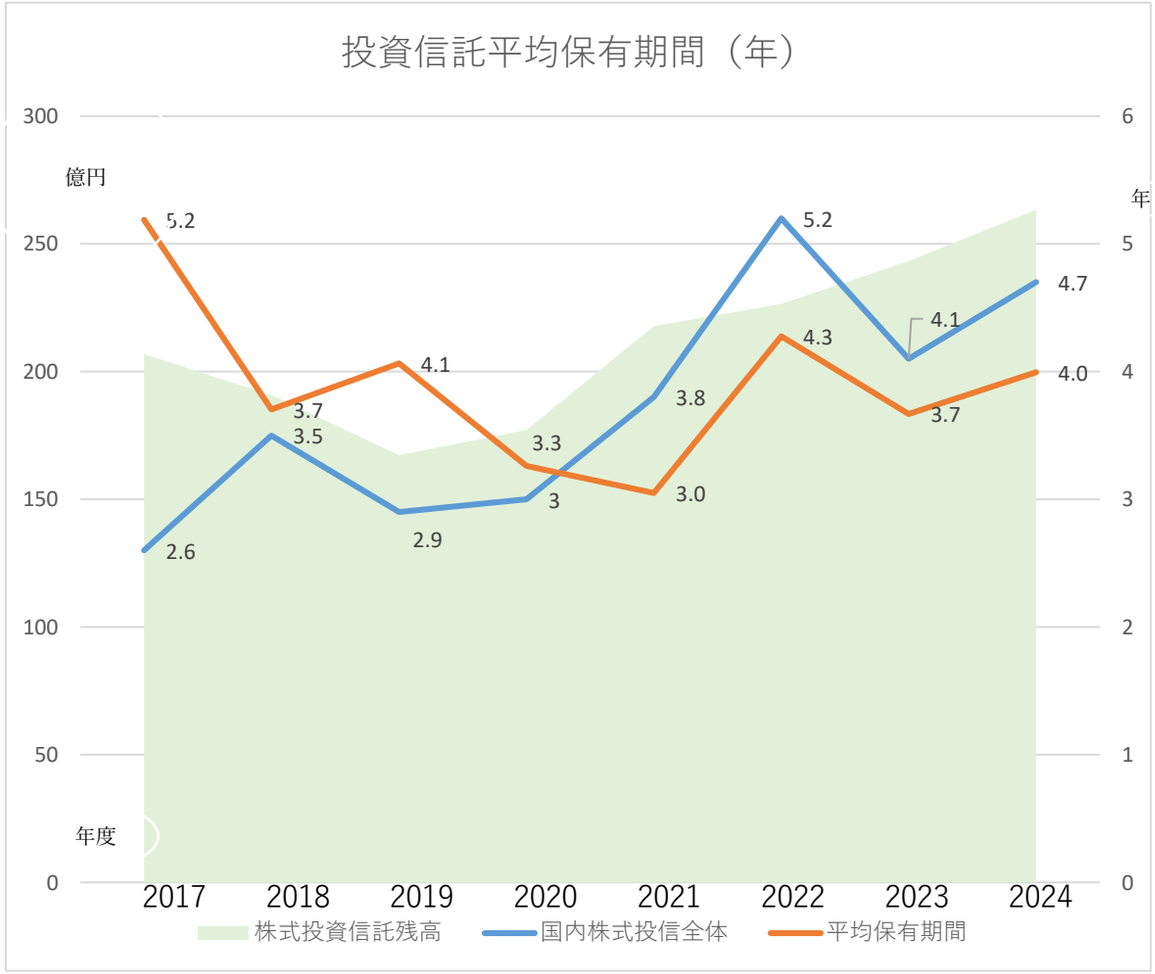
CX（カスタマー・エクスペリエンス：顧客経験価値）指標

日本の金融機関の顧客ロイヤル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． お客さまの株式投資信託の平均保有期間



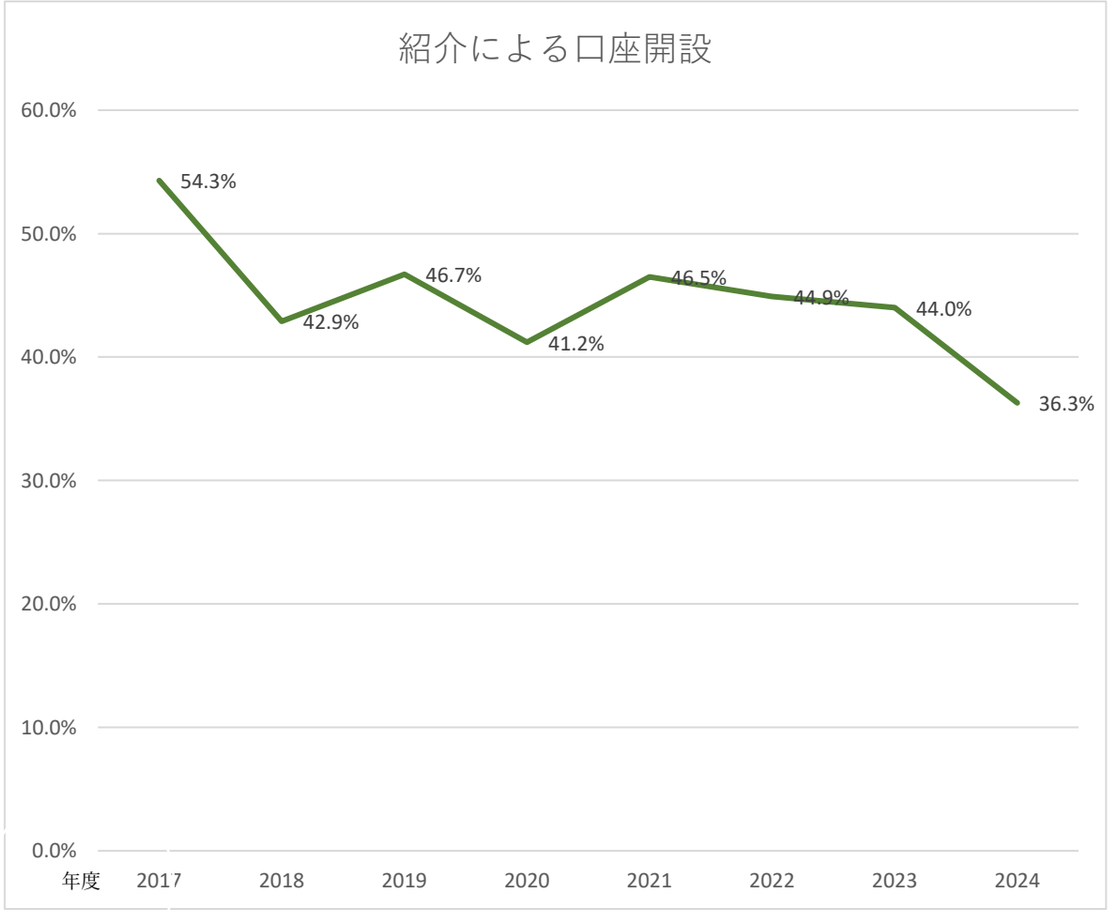
データ）国内株式投信全体については投資信託協会資料「公募投資信託の資産増減状況（実額）株式投信（除ＥＴＦ）」より作成

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大切な役割であると考えております。

４．お客さまからのご紹介による口座開設比率

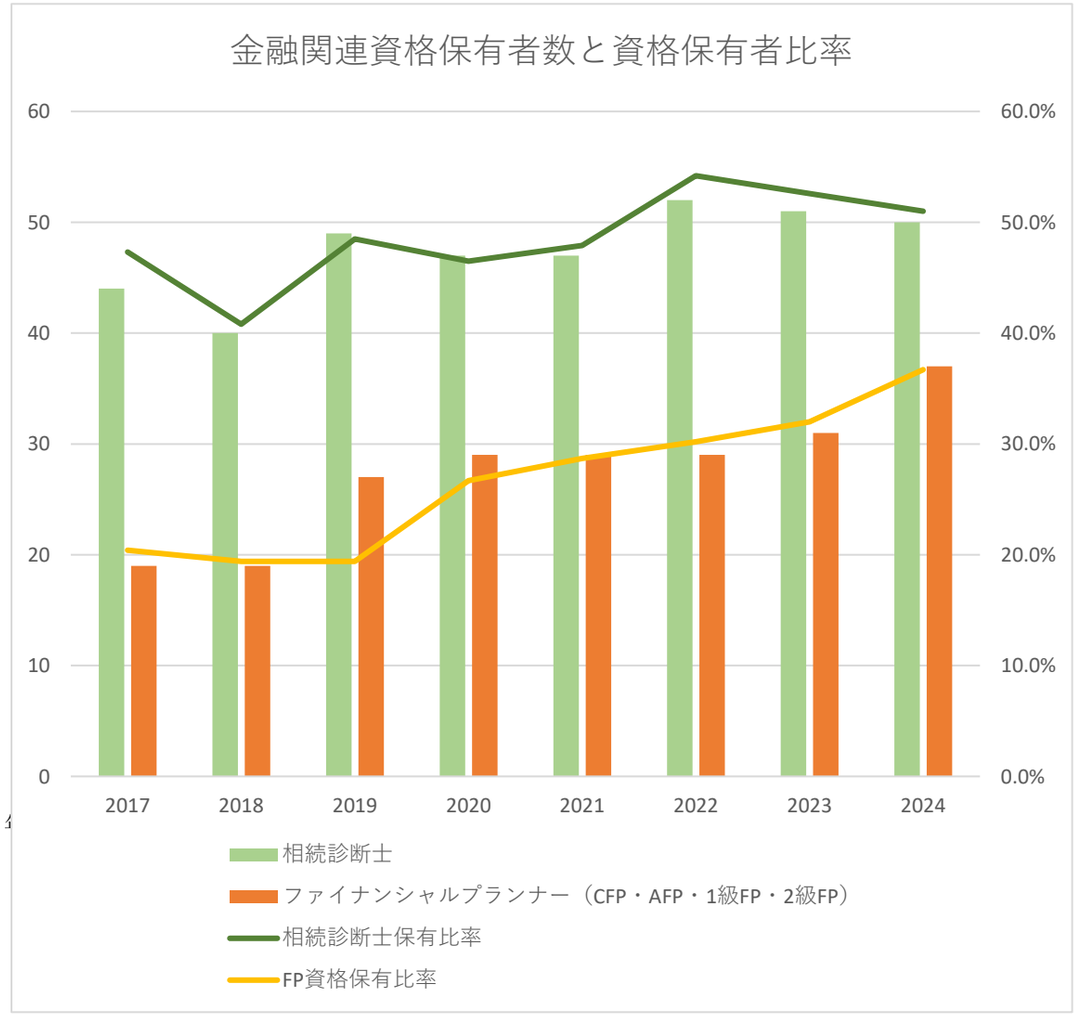


西村証券では、お客さまからの信頼の証として、お客さまからのご紹介による新規口座開設比率の向上に注力しています。

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、お客さま満足度の向上ならびにお客様のロイヤル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組んでおります。

新規口座開設に占めるご紹介のお客さまの比率はおおむね4割程度となっており、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



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・１級・２級ファイナンシャル・プランニング技能士）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資格保有比率の向上に取組んでおり、2025年3月末の営業員の資格保有比率は70.4％となっております。