

2019年11月25日

お客様第一の業務運営を実現するための取組事例

【お客様への良質なサービスの提供】

■ 分かりやすい情報提供（方針4、5、6）

お客様にお配りする資料等については「見やすく・読みやすく・わかりやすい」をコンセプトに、継続的に工夫をしています。

取引に伴ってお客様に負担していただく当社の報酬やその他の諸コストに関しては、資料に詳細且つわかりやすい記載につとめ、お客様に理解していただけるよう説明しています。また、当社の報酬に関しては、商品や契約資産額等を考慮し、取引の都度お客様と協議の上決定しています。

■ 高い専門性を持つ社員の育成（方針2、7）

お客様第一のサービスを提供するため、高度な専門性を有する社員の育成に取り組んでいます。

海外ファンドを含めた高度な専門知識と分析技術に基づくサービスを提供するプロフェッショナルを育成するため、証券アナリスト等の資格取得やTOEICの継続受験を推進しています。また、各種資格取得のための費用補助などの制度を設け、社員の自主的な専門スキルの向上のサポートを行っています。

➤ 証券アナリスト又はCFPの取得率

	取得割合
2016年3月末	56%
2017年3月末	64%
2018年3月末	65%
2019年3月末	63%

※お客様との対応を行う部署における割合

【商品の開発と提供に関する取組】

■ アナリストによる評価に基づく商品の提案（方針6）

調査専門の部署のアナリストが幅広く情報を収集し、一定以上の評価を得た商品を中心にお客様のニーズに合わせて提案しています。

➤ 当社の推奨ファンド数 及び 運用者とのミーティング数

	推奨ファンド数	ミーティング数
2016年3月末	218本	1,369回
2017年3月末	269本	1,434回
2018年3月末	306本	1,579回
2019年3月末	288本	1,721回

■ お客様のニーズに合ったコンサルティングの実践（方針6）

お客様とともに意思決定を協働して行うコンサルティングを基本とし、長期かつ継続的な関係の構築をめざしています。

➤ 資産運用コンサルティングの平均契約年数

	平均契約年数
2016年3月末	8.7
2017年3月末	8.4
2018年3月末	8.5
2019年3月末	8.6

■ お客様のニーズを踏まえた商品の提案（方針6）

お客様のニーズを踏まえて、当社が厳選した複数のファンドによるソリューションを提案します。

▶ DFC ファンド・セレクションの戦略数とファンド数

	投資戦略数	ファンド数
2016年3月末	20	23
2017年3月末	17	18
2018年3月末	19	21
2019年3月末	21	25

- ✓ DFC ファンド・セレクション・・・当社が継続的にモニタリングしているファンドの中から、お客様の投資の参考となると考えられるものを投資スタイル別に選別して、DFC ファンド・セレクションとして情報を提供しています。

■ お客様の資産形成に資する投資助言の実践（方針6）

ファンド・オブ・ファンズ向けに組入ファンドを調査・厳選し、お客様の資産形成にとって最適と考えられる投資助言を行います。

▶ ファンド・オブ・ファンズにおける助言ファンド数

	ファンド数
2016年3月末	51本
2017年3月末	82本
2018年3月末	80本
2019年3月末	90本

■ 利益相反の管理（方針3）

当社は、利益相反の恐れのある取引を類型化し、管理方法・対応・管理体制等について規程等に定めるなど、お客様との利益相反の適切な管理に努めています。特に投資助言業と投資運用業との利益相反の恐れのある事業を有している状況を踏まえ、より細心な管理を行っています。

【社員に関する取組】

■ 全ての社員が働きやすい環境の整備（方針7）

お客様に良質なサービスを提供するために、すべての従業員が働きやすい環境作りに取り組んでいます。

社員のキャリアが長期化していくなかで、組織の中核として活躍している社員に引き続き“常に学び続け生き活きと活躍し続けてもらう”ために、45歳以上の社員を対象とした研修プログラムを大幅に拡充するとともに、プロフェッショナルとしてさらに自己研鑽を積み一定のスキル向上を実現している社員を処遇面で優遇する「ライセンス認定制度」を導入しています。

若手社員向けの基礎教育、管理職向けの生産性向上のためのマネジメント研修、また分かりやすい資料作りを実践するためのプレゼンテーション研修等を実施しています。

■ モチベーションを引き出す評価体系（方針7）

従業員の業績評価において、お客様を第一に考えた正しい営業姿勢を目指すコンプライアンス項目を組み入れており、お客様を第一に考えた行動を正しく評価する体制を整備しています。

■ 働き方改革（方針7）

19時前退社の励行や年休取得の推進などワーク・ライフ・バランスを推進しているほか、複数のデータに基づく労務管理を行い、ロイヤルティとモチベーションの向上を図っています。