

「お客様本位の業務運営」の定着に向けた取組み

いちよし証券株式会社(以下、「当社」といいます。)では、2017 年 6 月に「お客様本位の業務運営をより一層推進するための方針」を公表しています。

また、その取組み状況について、各種のKPI(計数指標)に基づき、状況を確認・分析を行い、お客様への対応や業務運営に活用しています。

この度、当社の取組みについて、より具体的に分かりやすく「見える化」を促進するために、2021 年 3 月末基準の「「お客様本位の業務運営」の定着に向けた取組み」を更新いたしました。

※ 「お客様本位の業務運営をより一層推進するための方針」



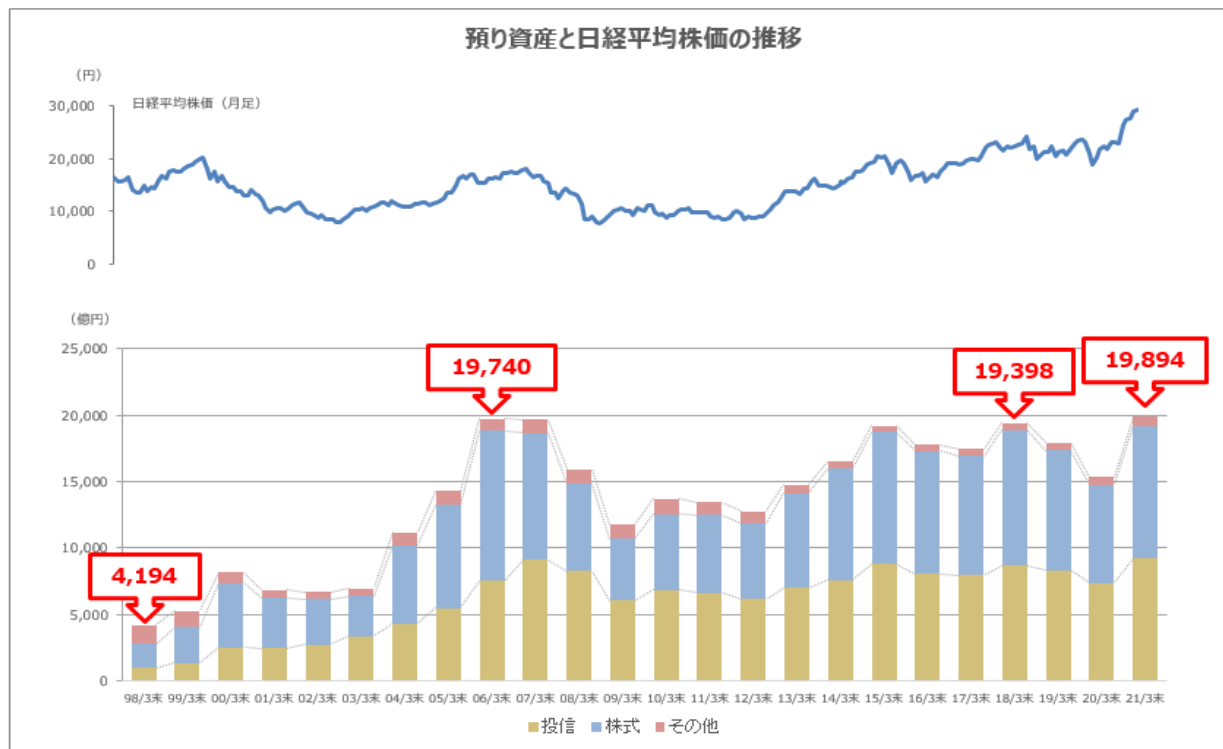
当社の社章とロゴのシンボル・ストライプは、「いちよしの credo」の経営理念や経営目標の実現に向けてのシンボルです。

お客様それぞれのご要望やご相談に対してお役に立つことで「安心」「信頼」していただき、『お客様、一人、一人の「いちばん」』になり、末永くお付き合いいただける企業でありたいという、私たちの志と意思の象徴です。

『いちよし基準』の実践を確認するための4つのKPI

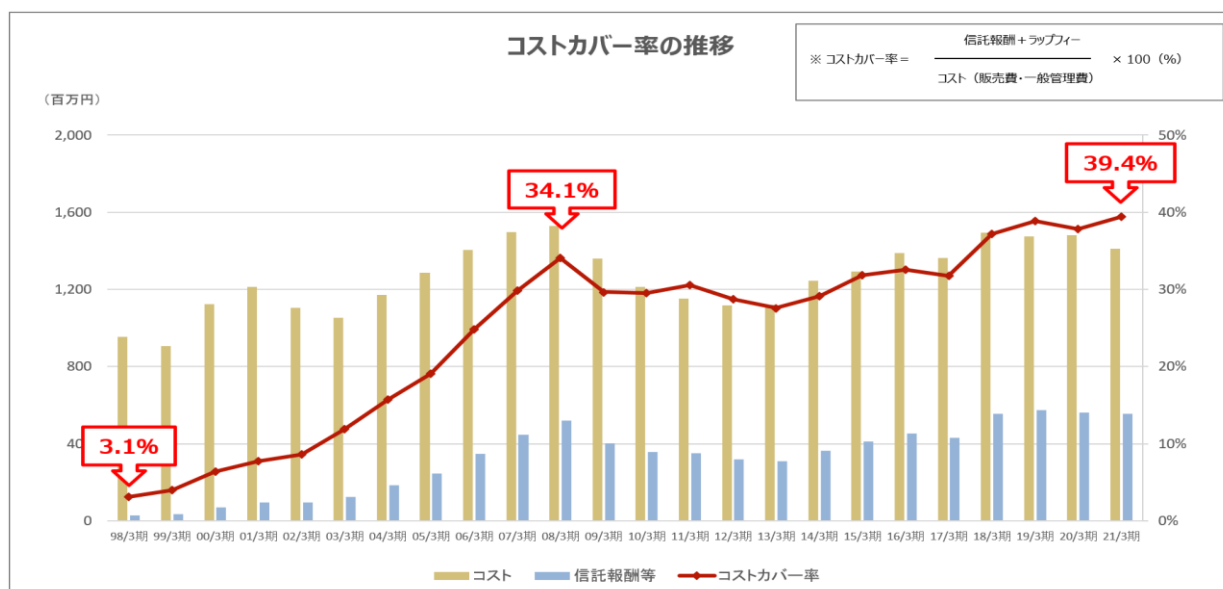
1. 預り資産の推移

「預り資産」はお客様からの信頼のバロメーターであり、当社の基礎体力のバロメーターと位置づけています。1990年代から、預り資産を増大させるということは、「信頼」の積み上げであるという事から継続して取り組んでおります。



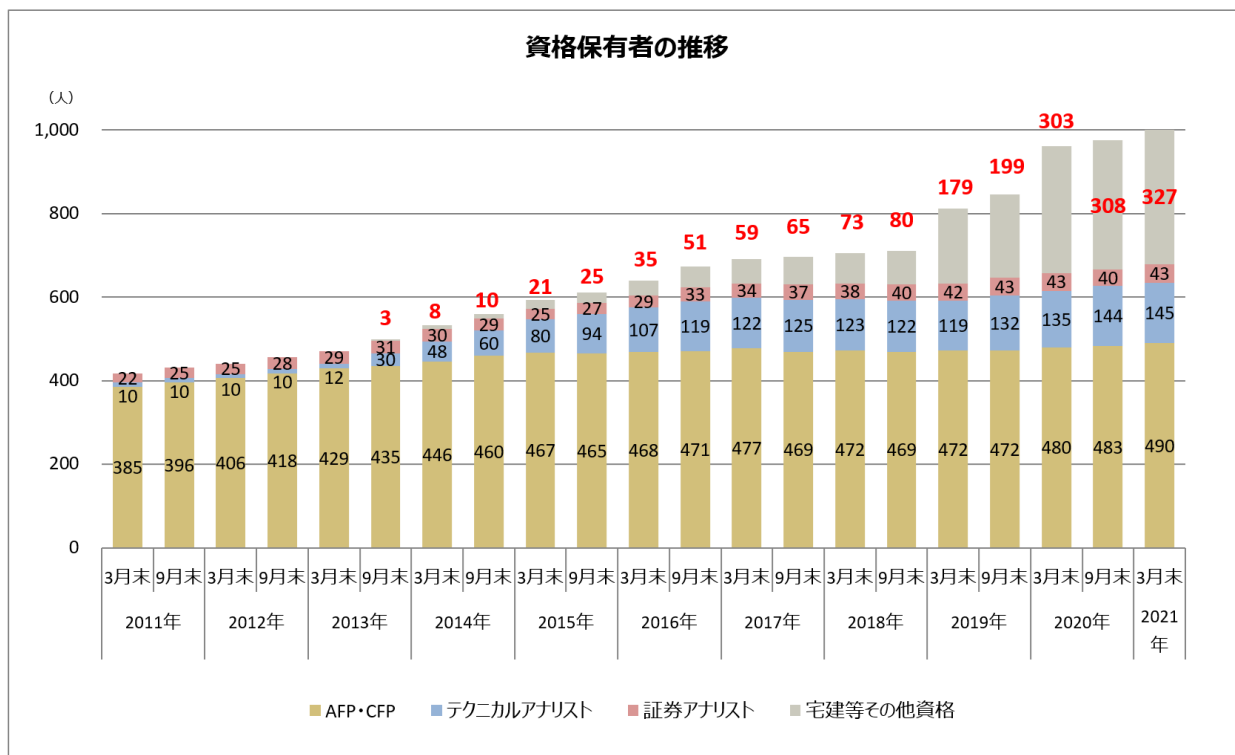
2. コストカバー率の推移

コストカバー率の向上は当社の経営の安定化につながり、お客様の最善の利益、お客様に安心して末永くお取引いただける事につながると考えております。



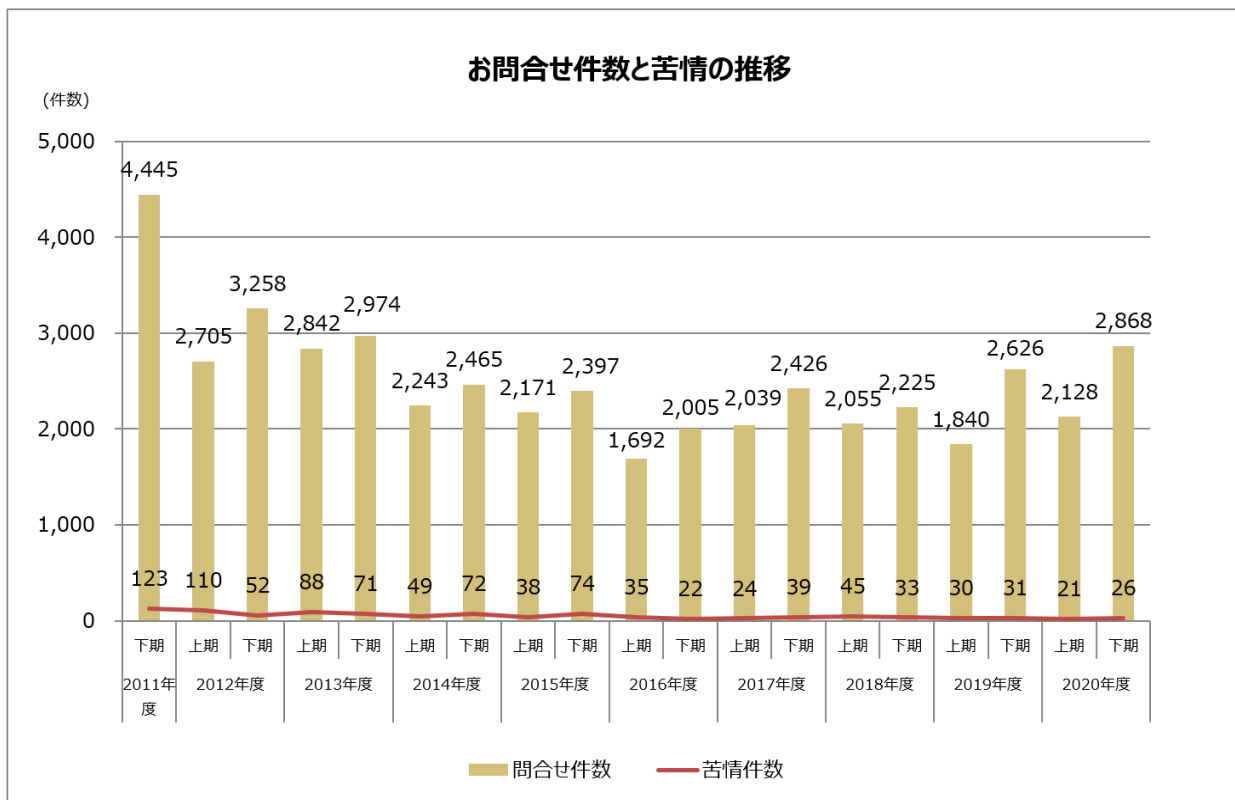
3. 資格保有者の推移

専門分野の知識を取得し、お客様のお悩みに包括的にアドバイスができるよう役職員のスキル向上をバックアップしています。近年では高齢者層のお客様ニーズにお応えできるよう「シニアライフ相続アドバイザー資格」の取得者拡大を目指しています。



4. お問い合わせ件数と苦情の推移

お客様からの声を真摯に受け止め、商品の選定やサービスの改善につなげています。



「お客様本位の業務運営」をより一層推進するための取組み

方針 2 「お客様の最善の利益」を図るべく、誠実・公正に業務を行います

当社は、お客様の最善の利益を図るため誠実・公正に業務を行うために、「お客様のためにやらないこと」「お客様のために為すべきこと」を、当社の企業文化として定着するように努めています。

具体的な取組み

⇒「T-port」を活用した資産運用のご提案

方針 3 「お客様の利益を損なわないため」に利益相反を適切に管理します

当社は、お客様の利益を損なわないために、利益相反行為を排除いたします。利益相反を管理する部署は、各部署との情報交換を定期的に行い、お客様との利益相反の可能性を把握し適切に管理します。

具体的な取組み状況

⇒ 当社の公募投信残高と自社グループ商品の推移

方針 4 「お客様にご負担いただく手数料」を明確化します

当社は、お客様にご負担いただく手数料について、透明化を図り、わかりやすく丁寧な情報提供に努めています。

手数料については、「注文執行コスト」「運用期待値」「アフターフォロー」「サービス」の内容と比較して、合理的なものであることが重要と考えています。その上で、実質的なコストを総合的に勘案し、合理的な水準を決定し手数料をいただいております。さらにこれをお客様にわかりやすくご説明しています。当社が商品提供会社から手数料を受け取る商品の場合には、その手数料についてもご説明いたします。

具体的な取組み状況

⇒ リスク・手数料等説明ページのご案内

方針 5 「重要な情報」をわかりやすくご説明します

当社は、お客様に対して販売・推奨する商品やサービスについて、適切な投資判断をしていただく為に「リスク度」「運用期待値」「手数料」等、重要な情報について商品毎に説明いたします。その際には、お客様の「取引経験」「知識」「ご資産の状況」「ニーズやご意向」といった適合性を十分に考慮し、わかりやすくご説明します。

お客様により分かりやすく丁寧な情報提供を行うために重要情報シートを導入し、重要な情報を多様な類似商品と比較可能な形にしてご説明しています。

具体的な取組み状況

⇒ 「リスク・リターン」を考えた分散投資のご提案

⇒ 「安心」してご投資いただく為の商品管理

⇒ 「重要情報シート」を利用したご提案

⇒ 業界トップのリサーチ力の提供

⇒ 中長期にわたって商品を保有していただく為のアフターフォロー

⇒ 幅広く商品を比較

方針 6 「お客様にふさわしい」商品やサービスをご提供します

当社は、「お客様に信頼され、選ばれる企業であり続ける」という経営理念を掲げています。そのために、常にお客様の立場に立ち、投資方針、投資目的、投資経験等やライフプランを踏まえてお客様にふさわしい商品やサービスの提供に努めて参ります。

具体的な取組み状況

⇒ 「資産を保全するため」のサービス ドリーム・コレクションの提案

⇒ 「お客様の声」を信頼向上につなげる

方針 7 「お客様本位の業務運営」の職員に対する適切な動機付け

当社は、お客様本位の取り組みを継続的に実施し、その実効性を確保するため、職員に対し動機付けをするための取り組みを行っています。

具体的な取組み状況

⇒ 業績評価体系

⇒ 新制度について

⇒ コンプライアンス態勢の強化

⇒ 充実した研修制度

方針2：「お客様の最善の利益」を図るべく、誠実・公正に業務を行います

<「T-port」を活用した資産運用のご提案>

◆単一商品の提案からポートフォリオ提案へ

資産運用に関するご意向や将来のライフプランをお伺いし、「T-port」を活用してお客様の「潜在的なニーズ」を汲み取って参ります。「潜在的なニーズ」を把握したうえで客観的かつ専門的見地に基づいたお勧めのポートフォリオと投資対象をご提案します。

商品提案までの流れ

【STEP 1】

お客様の資産内容と運用ニーズのお伺い

お客様の資産内容、運用ニーズをお伺いするために「T-port」をご用意しています。

【STEP 3】

お勧めのポートフォリオと投資対象の提示

お勧めのポートフォリオ、各資産クラスでの具体的な商品を提示致します。また、より深く運用ニーズをお伺いいたします

【STEP 2】

お勧めのポートフォリオをご提示するために5つの質問にお答え頂きます。

ヒアリングのご案内

Q1. 現在保有されている金融資産のイメージ

資産タイプ	収よその割合
現金・預金	30 %
国債・国内債券（地方債・事業債）	0 %
外国債券	0 %
国内株式（個別）	70 %
外国株式（個別）	0 %
バランス型投資・ファンドラップ	0 %
投資信託	0 %

Q2. 計画している資産の活用目的

目的	計画あり	計画なし
不動産・住宅	☐	☐
教育費・養育費	☐	☐
趣味・ホビータン	☐	☐
医療・介護費用	☐	☐
老後生活	☐	☐
その他	☐	☐

Q3. 今後の資産の活用や運用イメージ 穏やしないから使う

Q4. 資産運用について

- ① 収益性 不安がある
- ② 運用成績の低下が 不安がある
- ③ 商品知識 持っていない
- ④ 商品・サービスへ満足度 不安がある
- ⑤ 信頼できる相談先 持っていない

Q5. 中長期的資産運用方針 バランス運用重視

現在の金融資産の内訳、資産運用のイメージ・方針等についてお伺いいたします。

【STEP 4】

お客様の運用ニーズに基づいた商品提案

現在の金融資産のイメージ → お勧めのポートフォリオ

現在の金融資産のイメージ: 投資信託 20%, 国内債券 20%, 国内株式 30%, 預貯金 50%

お勧めのポートフォリオ: 国内債券 33%, REIT他 22%, 投資信託 45%

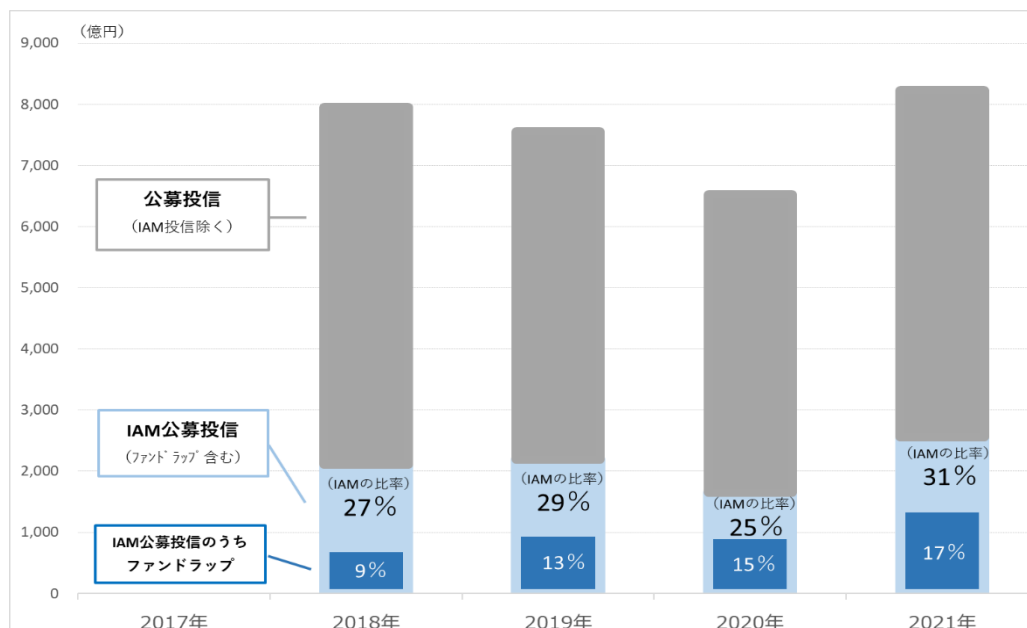
お客様の運用ニーズに基づいたお勧めのポートフォリオに合わせた商品提案

方針 3 : 「お客様の利益を損なわないため」に利益相反を適切に管理します

<お客様の利益を第一に考えた商品選定>

◆当社の公募投信残高と自社グループ商品の推移

当社の公募投信残高における関連会社「いちよしアセットマネジメント」(以下、IAM)の公募投信残高は、2018年と比較しますと増加傾向にあります。その大きな要因は、当社が資産管理型ビジネスのサービスとして2015年6月に取扱いを開始したファンドラップ「ドリーム・コレクション」の残高拡大によるものです。今後も、様々な商品からお客様の利益を第一に考えた商品選定とご提案を行ってまいります。



＜リスク・手数料等説明ページのご案内＞

お客様にご負担いただく手数料やその他費用の詳細、取引に内在するリスクといった情報をよりわかりやすく提供すること、また、取引したい商品や取引に関する手数料等やリスクについてお客様が必要なときに容易に確認できるようにすることを目的として「リスク・手数料等説明ページ」を当社ホームページに開設しております。

リスク・手数料等について



パソコン画面

「リスク・手数料等について」は、「株式等に係るリスクや手数料」「債券に係るリスクや手数料」「その他お取引に関する情報」の3つにわかれており、各々リスクや手数料をご確認いただけます。

株式等



リスク

手数料

債券



リスク

手数料

その他



取引方法

お問合せ

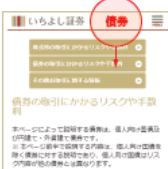
株式等



リスク

手数料

債券



リスク

手数料

その他



取引方法

お問合せ



スマートフォン・タブレット画面

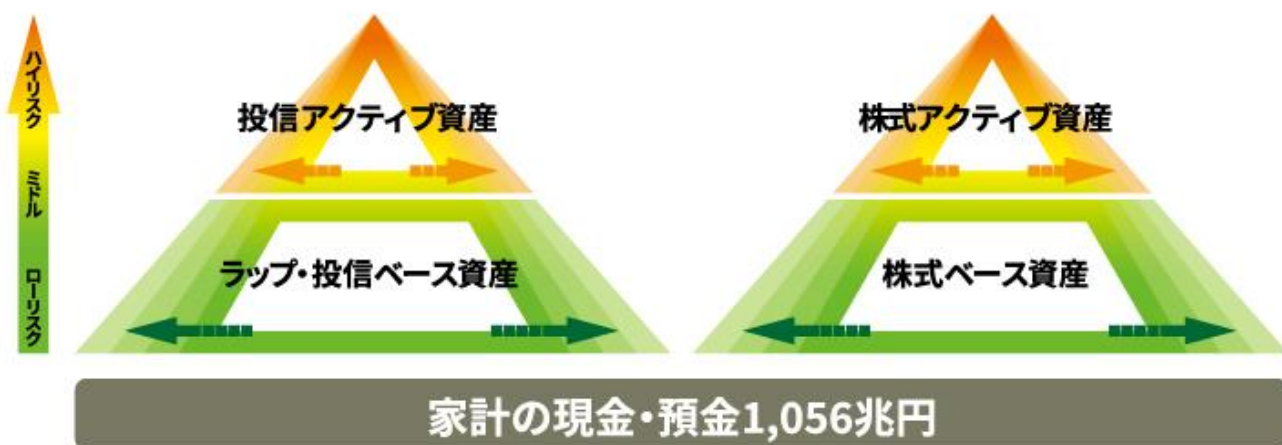
詳しくは支店アドバイザー、または お客様相談室 ☎0120-054-144 までお問合せください。

方針 5 : 「重要な情報」をわかりやすくご説明します

< 「リスク・リターン」を考えた分散投資のご提案 >

◆ 中長期分散投資・ベース資産を軸とした運用提案

当社では、家計の安定的な資産形成の促進に向け、安定運用を目指す「ベース資産」をプラットフォームに、積極的に運用益の拡大を図る「アクティブ資産」を組み合わせた分散投資のご提案を強化しています。株式投信残高(ファンドラップ含む)に占める「ベース資産」の割合は 36.4%です(2021 年 3 月末時点)。



< 「安心」してご投資いただく為の商品管理 >

◆ 投資信託ラインナップの整備

お客様のニーズにお応えできるように、商品ラインナップを随時見直し、充実させて参ります。

そのために取扱い投資信託についての採用基準を明確にしています。

	時 期	項 目	内 容
導入時	随時	分析/評価	商品を検討する際は「いちよし基準」に基づき個人のお客様に適しているかを判断。導入に際しては、運用の優位性、運用実績、運用能力、適合性等の検証を行う。
		騰落率チェック	基準価額の騰落率を確認し、変動が大きい場合は要因を確認。
		分配水準チェック	主要な毎月分配型ファンドについて、インカムゲインの水準と比較して過剰な分配を行っていないかを確認。過剰な分配を行う運用会社には今後の分配方針を確認するとともに引下げを要請。
		モニタリング 定量分析	2019年度より、取扱いファンドのパフォーマンスを検証。運用実績が悪いファンドについては運用会社に要因および今後の見通しについての質問を実施。結果に応じて運用会社に対し改善要望等を実施予定。
	半期	モニタリング 定性分析	2019年度より、格付投資情報センター（R & I）による主要ファンドの定性分析を実施し、運用体制の検証を開始。結果に応じ運用会社に対し改善要望等を実施予定。

<「重要情報シート」を利用したご提案>

◆重要情報シート(金融事業者編)

当社の基本情報、取扱商品、商品ラインナップの考え方等を重要情報シートに記載しております。



一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る

重要情報シート

1. 当社の基本情報（当社がお客様に金融商品の販売をするものです）

社名	いちよし証券株式会社
登録番号	金融商品取引業者 関東財務局長（金商）第 24 号
加入協会	日本証券業協会／一般社団法人日本投資顧問業協会
当社の概要を記したウェブサイト	https://www.ichiyoshi.co.jp/about

2. 取扱商品（当社がお客様に提供できる金融商品の種類は次のとおりです）

預金（投資性なし）		預金（投資性あり）	
国内株式	○	外国株式	○
円建債券	○	外貨建債券	○
投資信託	○	ラップ口座	○
REIT	○	その他の上場商品	
保険（投資リスクなし）	○	保険（投資リスクあり）	○
これら以外の商品			

3. 商品ラインナップの考え方（商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです）

当社では、お客様の様々な運用ニーズにお応えできるよう、多種多様な商品・サービスをラインナップしています。商品を選定する際には、単に売れ筋の商品をラインナップするのではなく、お客様のためにならない商品（「複雑でお客様に説明することが困難であり、お客様も理解できないような商品」や「あきらかに中長期の資産形成にはそぐわないような商品」等）は取り扱わない方針（いちよし基準「売れる商品でも、売らない信念。」）とし、本当にお客様の資産運用において必要だと考えられる商品を選定し、ラインナップの拡充に努めています。

4. 苦情・相談窓口

当社お客様相談窓口	0120-054-144
加入協会共通の相談窓口	0120-64-5005
証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）	0570-016-811 (03-5251-6811)
金融庁金融サービス利用者相談室	



◆重要情報シート(個別商品編)

お客様により分かりやすく丁寧な情報提供を行うために重要情報シート(個別商品編)を導入し、重要な情報を多様な類似商品と比較可能な形にしてご説明しています。

重要情報シートには、商品等の内容、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件、当社の利益とおお客様の利益が反する可能性、租税の概要等を掲載しています。

<業界トップのリーサーカ力の提供>

◆中小型株に特化したリーサー体制

日本の中小型成長企業の専門調査機関として業界トップの陣容とクオリティを誇ります。

新興市場部門で17年連続No.1

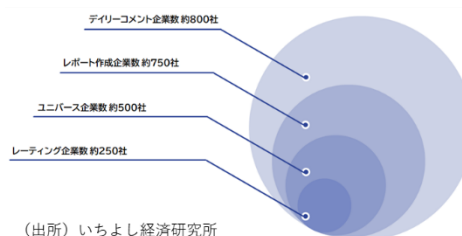
■新興市場部門

順位	証券会社名	アクセス比率
1	いちよし経済研究所	23.81%
2	野村證券	9.79%
3	みずほ証券	9.35%
4	SBI証券	7.51%
5	大和証券グループ	7.43%
6	SMBC日興証券	5.75%
7	東海東京調査センター	5.73%
8	三菱UFJモルガン・スタンレー証券	4.90%
9	クレディ・スイス証券	3.91%
10	モルガン・スタンレーMUFG証券	3.74%

■1部・2部市場部門

順位	証券会社名	アクセス比率
1	野村證券	13.97%
2	みずほ証券	11.00%
3	SMBC日興証券	10.64%
4	三菱UFJモルガン・スタンレー証券	10.09%
5	モルガン・スタンレーMUFG証券	8.70%
6	JPモルガン証券	6.64%
7	大和証券グループ	5.40%
8	いちよし経済研究所	4.76%
9	東海東京調査センター	4.24%
10	UBS証券	4.07%

■いちよし経済研究所のレポート企業のイメージ (全上場企業3,900社)



■銘柄・セクター部門

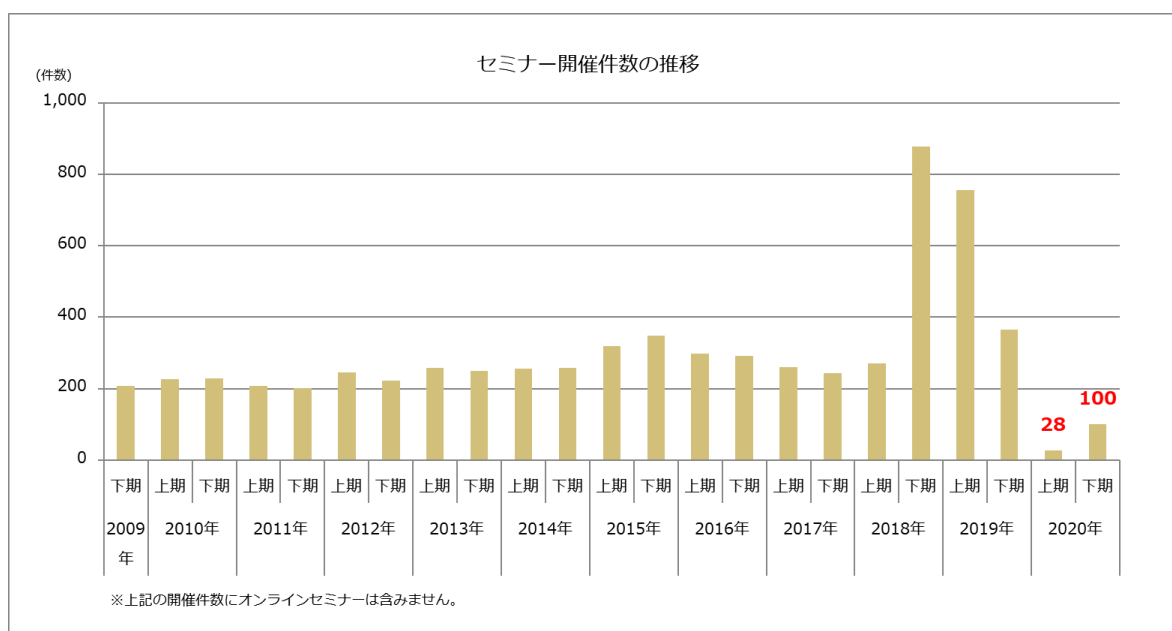
順位	証券会社名	アクセス比率
1	野村證券	14.85%
2	三菱UFJモルガン・スタンレー証券	11.47%
3	みずほ証券	10.83%
4	SMBC日興証券	9.97%
5	モルガン・スタンレーMUFG証券	9.05%
6	JPモルガン証券	5.98%
7	大和証券グループ	5.67%
8	いちよし経済研究所	4.41%
9	クレディ・スイス証券	4.38%
10	ゴールドマン・サックス証券	3.92%

(出所) J-MONEY「2020年ベストリーサーハウスランキング」より 集計対象：機関投資家のアクセス件数（事業法人は含まず）

<中長期にわたって商品を保有していただく為のアフターフォロー>

◆セミナー開催件数の推移

金融商品をご購入頂いた後も安心して保有していただくために、定期的に各種セミナーを開催しています。2018年度下期より少人数で開催するスモールセミナーを充実させ、お客様のセミナーへの参加機会を大幅に増加させました。2020年2月以降は、新型コロナウイルス感染防止策の一環として、コロナ感染対応を図りながら対面セミナーを実施してまいりました。また、一方でオンラインセミナー（動画）も活用しながらフォローを行って参りました。



＜幅広く商品を比較＞

◆投資信託情報ツールの活用

アドバイザーが携帯するタブレット端末にモーニングスター(株)の投資信託情報ツール「投資信託INDEX」を搭載、当社取扱いの投資信託だけでなく現在日本で運用される公募株式投資信託のほぼ全ての情報(商品概要、運用状況など)の確認や複数ファンドのチャート比較なども可能。

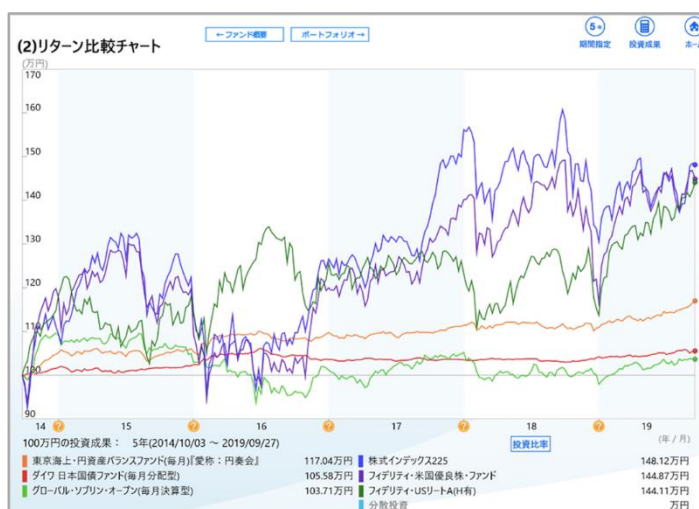
お客様へのアドバイスに際し、分かり易くご説明するツールとして活用しています。

【ファンドの基本情報】



【リターン比較チャート】

「リターン比較チャート」を使って、各資産クラスの値動きの特徴を相対的に説明



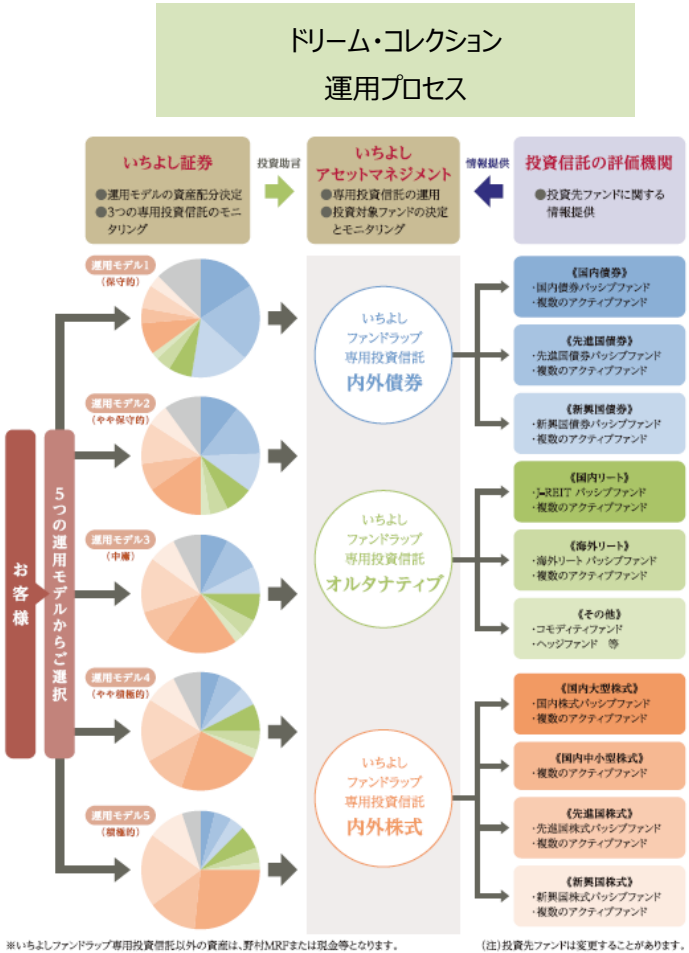
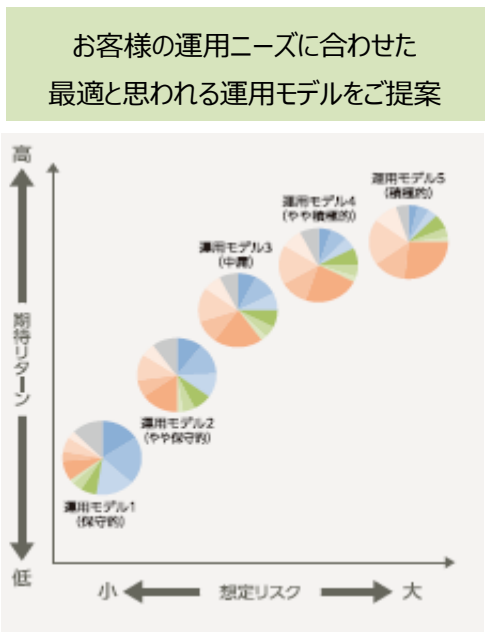
方針 6 : 「お客様にふさわしい」商品やサービスをご提供します

<「資産を保全するため」のサービス ドリーム・コレクションの提案>

◆資産を保全するために中長期分散投資を提案します

- ①インフレによる資産の目減りからの保全 ②為替変動に伴う資産の目減りからの保全
③予想される資産価格の変動からの保全

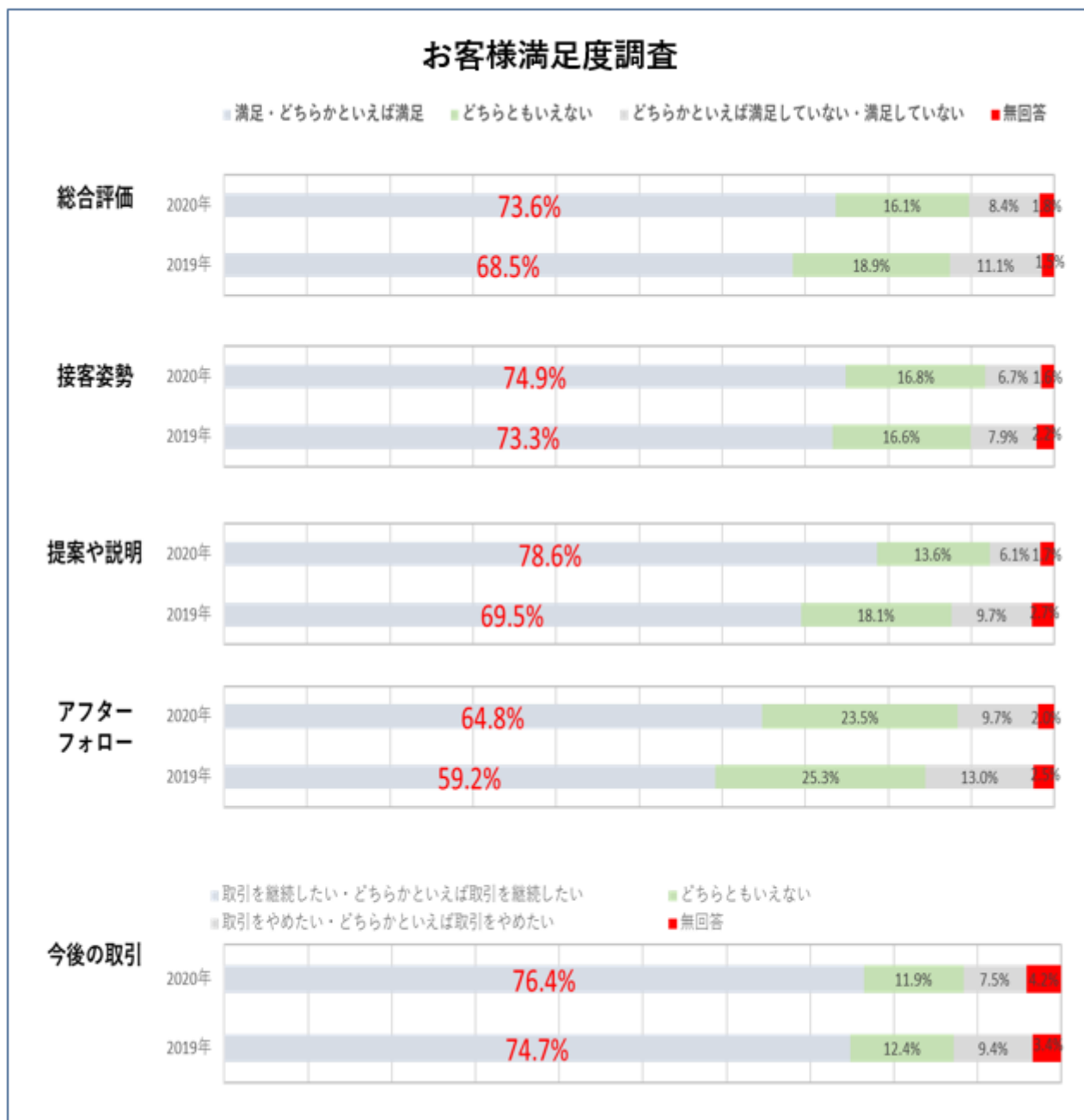
国内外の債券、株式、オルタナティブ(不動産、金等)や現預金に分散し、リスク水準や市場環境に応じて資産配分比率を変動させることで、中長期的に資産の保全を目指します。



<「お客様の声」を信頼向上につなげる>

◆お客様満足度調査の状況

「お客様信頼向上委員会」は、お客様本位のサービス・満足度向上に向けて定期的にお客様満足度調査を実施しています。調査結果や調査過程でいただいたご意見をより一層のお客様からの信頼向上に努めてまいります。



方針 7 : 「お客様本位の業務運営」の職員に対する適切な動機付け

<業績評価体系>

◆業績評価体系の改定

業績評価体系は、お客様からの信頼のバロメーターである「預り資産の純増」を重視する一方、「手数料」については、評価項目全体の 16%としておりましたが、2019 年 10 月より、「手数料」の割合を無くし、より中長期分散投資を軸とする「お客様からの信頼のバロメーターである、お預かりする資産の残高」を重視する業績評価体系といたしました。

<新制度について>

◆FC(フィナンシャル・コンサルタント)制度

従来、当社ではお客様にふさわしい商品やサービスが提供できるように、資産アドバイザー(AD)とカスタマー・サービス・アドバイザー(CSA)を部支店に配属しアドバイス活動を行っていましたが、よりお客様との信頼を深めるために、基本的に転勤はなく、地域に密着し資産コンサルティングが行え、一生涯活躍できるフィナンシャル・コンサルタント(FC)制度を新設し、お客様へのアドバイスを、『アドバイザー』・『CSA』・『FC』の三本柱とし、お客様本位のアドバイス活動を推進する体制といたしました。

<コンプライアンス態勢の強化>

◆コンプライアンスは、競争力の源泉

当社では、1990 年代後半から「コンプライアンスは、競争力の源泉」とあるという考えのもと、コンプライアンスの態勢の強化に向けて取り組みを進めています。

第一線である部支店には「コンプライアンスオフィサー」の役割を担う人員を配置し、「お客様にふさわしい商品やサービスが提供できているか」「お客様に重要な事項を適切にお伝えできているか」「適切なアドバイス活動が行われているか」等を精査・検証しています。検証結果は、「支店コンプライアンス会議(1996 年から月 1 回程度実施)」内で情報を共有し、コンプライアンス力向上や業務改善に向け体制を整えています。第二線である本社の管理部門においても、部支店の取引動向やアドバイザーの営業姿勢についてモニタリングを実施します。現状を把握して問題を明確化し、要因解析に基づいた根本からの業務改善を図ります。また、役職員一人一人のコンプライアンス力強化に繋がるよう社内研修や指導を行い、お客様に信頼される人材の育成に努めています。

<充実した研修制度>

◆新たに導入した研修プログラム

入社1年目から3年目までのアドバイザーを対象とした「フォローアップ研修」では、「顧客本位の業務運営」に関する理解の習得と、正しい営業姿勢の実践を目指しています。全役職員を対象とした「クラス別研修」では各々の階級水準に合わせ、社会的使命に対する理解を深めるプログラムを実施しています。お客様と接するアドバイザー・CSA・FC に対して求められている役割に応じてアドバイス力を強化するための職種別研修を2020年からスタートしました。

なお、2019年10月より「キャリアアップ・ポスト・プログラム」にて、次世代の管理職育成のためのプログラムを新設しました。

	Sクラス（主任・社員クラス）	Mクラス（係長・課長代理クラス）	Hクラス（管理職クラス）	役員
集合研修	新入社員導入研修			
	中途採用者導入研修			
	フォローアップ研修		部支店長研修	
	インストラクター研修		課長研修	
	キャリアアップ・ポスト・プログラム			
	階層別研修			
	職種別研修			
通信教育・試験制度	2級FP技能検定			
	一種・二種外務員			
	内部管理責任者			
	生命保険 募集人			
	生命保険 変額保険・専門課程			
	外貨建保険販売資格			
社内訓練	職場教育（OJT）			
	新商品勉強会			
	コンプライアンス試験			
	個人情報保護・情報セキュリティ研修			
	生命保険募集人 継続教育			
	エチケットマナー向上推進会議			
海外研修	海外研修			
協会・その他研修	代表者・役員研修・マネージャー研修			
	社外セミナー（講習会）への参加			
	外務員資格更新研修			
その他	資格・技能・語学・マネジメント・パソコン・教養 他			

顧客本位の投信販売における外部評価

<評 価>

◆投資販売における格付投資情報センター社（R&I）による評価

当社が投資信託の販売において「顧客本位の業務運営」を適正に実践しているかを中立的な立場から評価していただきました。

	符号	定義
	SS	顧客の最善の利益を図るための取組みが十分に行われており、非常に多くの優れた要素がある。
	S	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、多くの優れた要素がある。
	A	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、優れた要素がある。
	B	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われているが、改善すべき要素がある。
	C	顧客の最善の利益を図るための取組みが不十分であり、改善すべき要素が多い。

経営陣の強いリーダーシップの下で、「クレド」を社員に共有し顧客本位の業務運営を推進していることや、これまでの「売れる商品でも、売らない信念」に加え、「お客様独自のオーダーを仕立てる信念」でお客様ニーズに基づくポートフォリオ提案を行っていることなどが高く評価され、2020年の調査において「A+」から「S」評価に引き上げられました。

当社は、「お客様に信頼され、選ばれる企業であり続ける」という経営理念を基本とし、常にお客様の立場に立ち、お客様のニーズに合った質の良いサービス、情報や商品を誠実に提供し、当社を信頼して資産運用のアドバイザーとして選んでいただけるよう尽力していきます。

そして、「安心」して末永く、何世代にもわたってお付き合いいただける会社を目指しています。

その為にも、この「お客様本位の業務運営をより一層推進するための方針」について、常に確認と見直しを行いお客様本位の業務運営を徹底してまいります。

以 上