

お客様本位の業務運営に関する取組状況について

(2020年(令和2年)6月30日更新)

長野証券株式会社(以下「当社」といいます)は、西暦1900年(明治33年)創業以来120年に渡り『**地元の皆様とともに**』を企業理念として歩んでまいりました。

その歴史の集大成として、2017年(平成29年)6月30日に改めて『**お客様本位の業務運営に関する方針**』を作成し公表いたしました。

本資料では、2019年度に実施した取組を含め、**具体的な取組状況と成果指標について**公表いたします。

当社は「**お客様の最善の利益**」を追求すべく、一人ひとりのお客様の多様なニーズを聞き取り、最も合った商品やサービスを提供するため、お客様ときめ細かく接触を持つことを基本として行動してまいりました。その取組状況については資料1にお示した通りで、接触比率(残有顧客数あたり)は統計を取り始めた2017年度から増加傾向にあり、営業員がお客様に幅広く接触している状況が窺われます。

一方で1顧客当たり平均接触回数は2019年度上期が前期比で若干減少したものの、2019年度下期では再び増加に転じました。引き続ききめ細やかな接触を行ってまいります。

資料1. 接触比率と平均接触回数の推移

	2017年度 上期	2017年度 下期	2018年度 上期	2018年度 下期	2019年度 上期	2019年度 下期
接触比率	62.8%	71.7%	73.9%	74.3%	77.0%	77.9%
平均接触回数	12.6回	11.5回	7.6回	10.6回	10.3回	11.0回

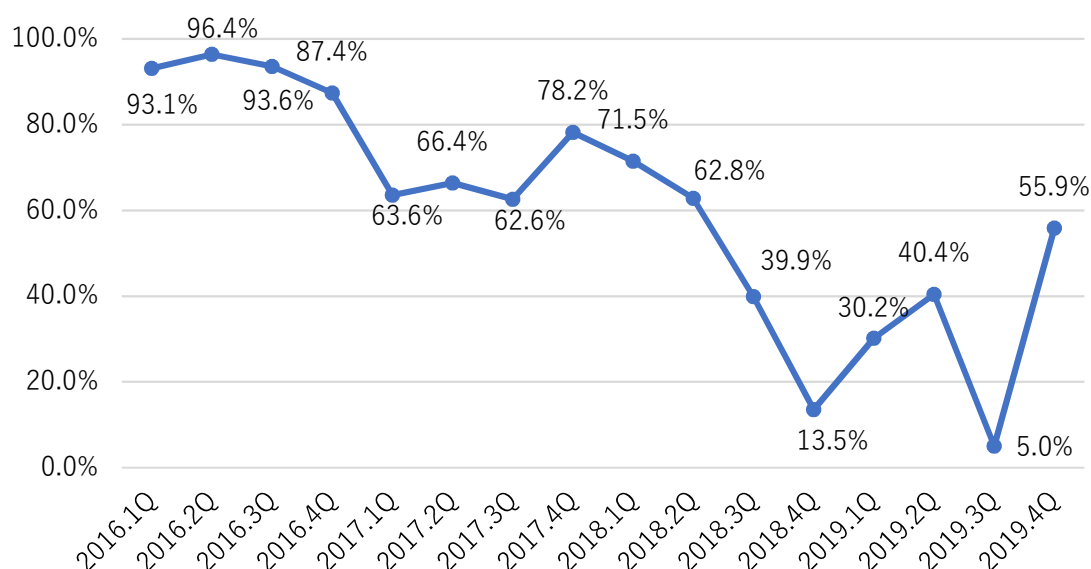
「**利益相反の適切な管理**」の取組状況についてですが、当社は特定の系列に属さない独立した地場証券であり、お客様の資産運用に適した商品を厳選し取扱う方針を貫いています。2019年度は海外の成長企業に投資する「ひふみワールド+」を新たに採用し、同年12月から取扱いを開始しました。これによりお客様が中長期での資産形成を行う上で、よりグローバルな視点でポートフォリオを構築することが可能となりました。

また預金や国債利回りが極めて低位に推移する状況が続いている中で、人生100年時代を迎える中で、長期で比較的安定した運用を志向するお客様も多いことから、それに応えるべく、元本確保を目指す単位型投信「ゴールドマンサックス社債/国際分散投資戦略ファンド」を昨年度に引き続き、2019年度も11月限定で販売いたしました。

投資信託の販売額に占める毎月分配型投資信託の構成比率は資料2の通り、2016年度から減少傾向にあります。2018年度第四四半期と2019年度第三四半期においては「ゴールドマンサックス社債/国際分散投資戦略ファンド」および「ひふみワールド+」の販売もあって大きく減少しました。しかしながら毎月分配型投資信託の需要は今も顕在で、また2019年度はREIT関連の投資信託の販売が伸びた結果、毎月分配型投資信託の構成比率は大きく上昇に転じました。

今後もお客様の多様なニーズに沿ったご提案ができるよう努めてまいります。

資料2. 毎月分配型投資信託の構成比率



「手数料の明確化」については、当社ウェブサイトでの開示はもとより、新しい商品の取扱い開始時にはニュースリリース等で手数料の設定理由等を開示しております。

「重要な情報の分かりやすい提供」の取組状況については、商品やイベントのご案内、サービス内容の変更はもとより、直近では新型コロナウイルス感染症に関する当社の取り組みといった重要なお知らせ等についても、当社ホームページを通じてお客様に見やすい形で逐次お知らせしてまいりました。引き続き分かりやすい情報の提供に努めてまいります。

また当社では、経済・株式市場の見通しや上場企業や県内の優良企業に関する情報をお客様に直接お届けするセミナーを開催しております。2019年度は（1）2019年5月18日（土）諏訪市において「株式講演会&企業IRセミナー」（一般社団法人 日本IFA協会主催、当社協賛）、（2）2020年2月8日（土）長野市において「新春株式講演会&県内優良企業のご紹介」（当社主催）を開催し、多数のお客様にご来場いただきました。

「従業員に対する適切な動機付けの枠組み」の取組状況については、各営業員の業績評価が手数料実績のみに偏ることのないように、お客様の預り資産の増大や実現利益、コンプライアンスの遵守状況等も評価項目に加えております。

また社員の自己啓発を促進するため、2019年4月に公的資格の取得促進・支援の制度を定めましたが、2020年2月に「上級相続診断士」を追加し、合格者には支援金を支給することとしました。

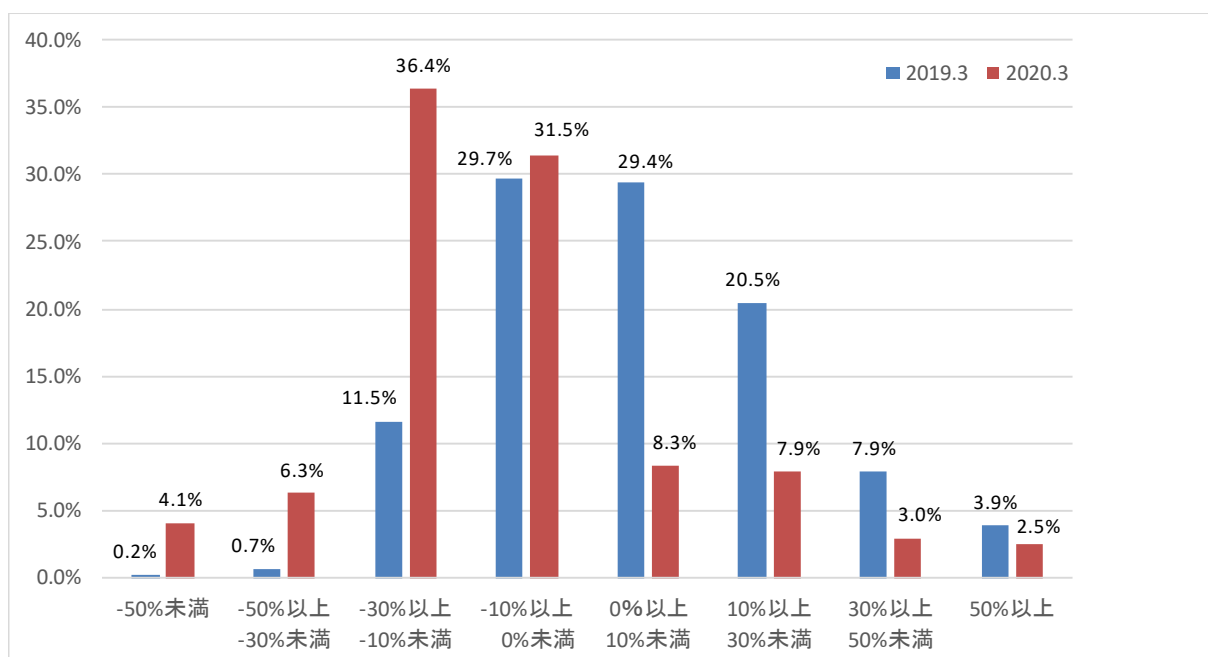
最後に、投資信託の販売会社における比較可能な「共通KPI」の結果について、資料3および資料4でお示しします。

資料3は投資信託の運用損益別顧客比率で、お客様が保有します投資信託の基準日（2019年3月31日および2020年3月31日）時点での運用状況について、損益区分毎の割合を示したものになります（基準日前に利益確定等で全額売却された投資信託は算定対象外です）。

当社においては基準日2019年3月31日時点で運用益のお客様は61.7%、運用損失のお客様は38.3%でしたが、1年後の基準日2020年3月31日時点では前者が21.7%、後者が78.3%という結果でした。運用の状況が悪化した一因としては新型コロナウイルス感染症が全世界に拡大したことによる株式市場の大幅な下落等が挙げられます。

当社では日頃からお客様と対面やお電話で真摯な対応を心がけておりますが、お客様が保有されている銘柄の株価や投資信託の基準価額が大幅に下落した時や重要なお知らせ事項が生じた際はその事実や要因を適宜お伝えし、お客様のご意向を伺った上で適切な運用のアドバイスに努めております。

資料3. 投資信託_運用損益別顧客比率



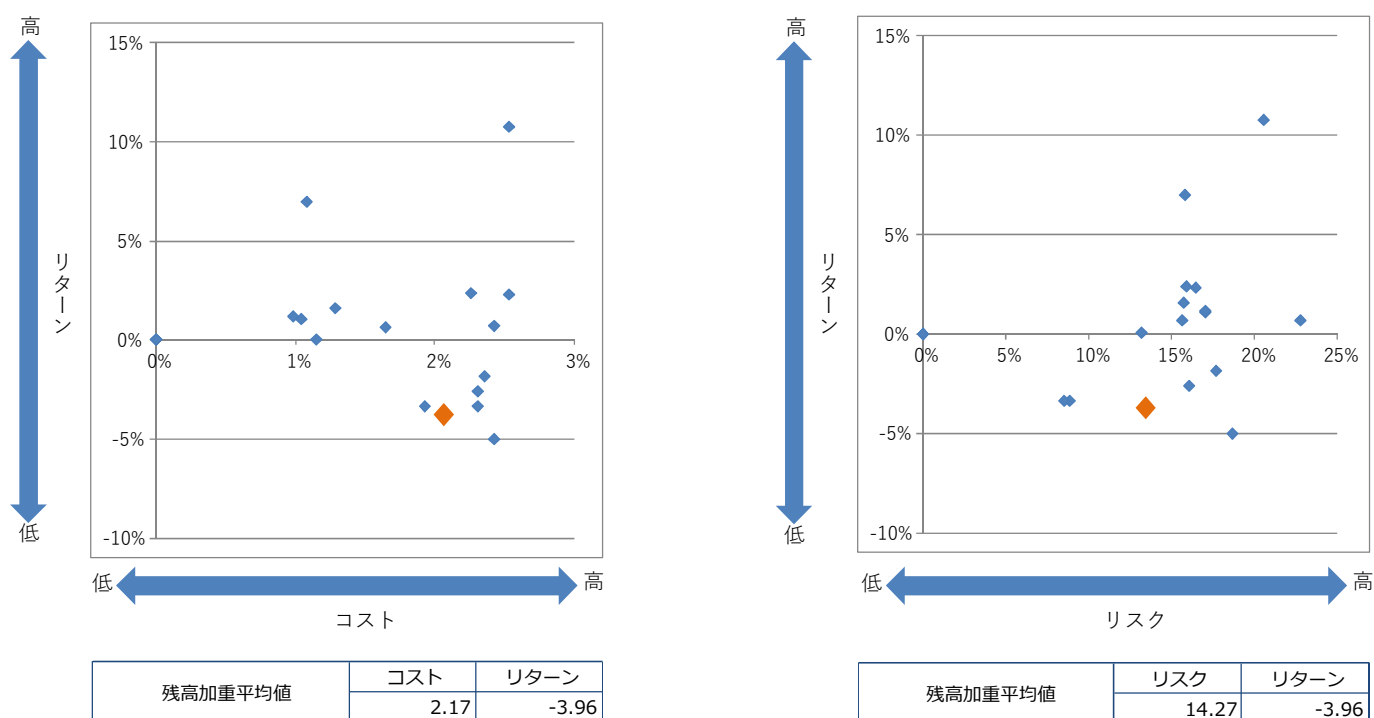
資料4はお客様が保有します投資信託の基準日（2020年3月31日）で預り残高上位20銘柄のコスト・リターン（左側のグラフ図）とリスク・リターン（右側のグラフ図）を示したものになります。

残高上位20銘柄の平均コストは2.17、平均リターンは-3.96（いずれも加重平均値、左図中の橙色のドット）となりました。投資信託においてお客様が負担するコスト低減の取組として、当社ではノーロード（購入手数料ゼロ）投資信託の取扱いを進めています（当社取扱い投資信託35本中、ノーロードは7本、6本は「つみたてNISA」でも取扱い）。

一方、残高上位20銘柄の平均リスクは14.27、平均リターンは同上（いずれも加重平均値、右図中の橙色のドット）となりました。

引き続きお客様の最善の利益の追求に向けて、お客様のニーズに応じた金融商品・サービスの拡充に努めてまいります。

資料4. 投資信託預り残高上位20銘柄（設定後5年以上）の
コスト・リターン、リスク・リターン（基準値：2020.3）



ご留意事項

- 本資料は株式・債券・投資信託等の売買を推奨、勧誘するものではありません。
- 「お客様本位の業務運営に関する方針」の詳細につきましては、当社ホームページに掲載の資料をご覧ください。
- 本資料は2020年3月31日現在の情報をもとに作成しております。