

# お客様への良質なサービスの提供

## 考え方・基本姿勢

大和証券グループは、お客様からの信頼こそが当社グループの基盤であると考えています。お客様第一主義の考え方にもとづき、何をすればお客様に真に満足していただけるかを常に考えています。

さらに「サービス」という概念をさらに深く具現化するために、「ホスピタリティ」という考え方を取り入れ、金融機関のなかでもっともお客様に満足していただける接客を目指し取り組んでいます。

## お客様との信頼関係強化

### ●お客様への適切な説明

お客様のニーズをいち早く理解し、お客様にとって最適な提案、ご満足いただけるサービスの提供に努め、常に誠実で適切な説明を心がけています。

「金融商品取引法」には、「お客様の知識、経験、財産の状況、投資目的に照らして不適當な勧誘を行ってはならない」と定められています。大和証券では、この法律を基本とするのはもちろんのこと、商品説明という側面でもホスピタリティを追求し、法令の求めを超えた説明を実践しています。

例えば「グリーンボンド」や「ウォーター・ボンド」など、社会的課題を解決するインパクト・インベストメント商品や、「ダイワ社会貢献ラップ（寄附サービス付ダイワファンドラップ）」の提供にあたっては、商品購入によりどのような社会貢献が可能なのか十分に説明することで、理解を深めていただいています。

### ●アフターケアおよび情報提供への積極的な取り組み

証券会社とお客様との本当のお付き合いは、商品を販売した後に始まります。お客様との間に築いた信頼関係を維持し、より強いものにするために、アフターケアは欠かせない要素です。お取引後のお客様からの不満や不安を解消できるよう、ていねいな説明や適切な提案、情報提供を行ない、お客様との信頼関係を強固にするための取り組みを推進しています。

### ●店頭におけるお客様対応の品質向上

店頭対応に従事する社員には、マーケット情報や専門知識に加え、お客様への配慮を重視した、高品質の対応スキルが必須です。

大和証券では、お客様への対応と説明の充実に関する姿勢を「おもてなし宣言！」として表明し、取り組んでいます。高い対応スキルの維持・向上に向け、定期的な集合研修に加え、オンライン動画や社内放送を活用した研修を適宜実施するとともに、本部スタッフによる店頭・電話対応品質のチェックについても随時行なっています。

また、全営業店で半期に一度、店頭対応に関するお客様アンケートを実施し、その結果を営業店の評価に反映させるなど、さらに高い品質の実現に努めています。

なお、2015年度は、ご高齢のお客様やご家族の方にも安心してお取引いただける環境整備の一環として、8月より「認知症サポーター<sup>※</sup>養成講座」を全営業店で開催しました。店頭対応に従事する社員を中心に、約2,400名（2016年3月末時点）の認知症サポーターが誕生しています。

#### ※認知症サポーター

認知症について正しく理解し、認知症の人や家族を温かく見守る応援者のこと。厚生労働省は「認知症サポーターキャラバン」事業として、サポーター養成を全国で展開中。

「認知症サポーター養成講座」開催の様子



大和証券社員  
認知症サポーター数

約2,400名  
(2016年3月末)

●多様なお客様が利用しやすいサービスの取組み

大和証券の営業店では、店舗のリニューアルや新店舗企画の際、多様なお客様にとって利用しやすい店舗となるよう、段差を少なくしカウンターを広くするなどのバリアフリーに配慮をしています。

また、お客様のご要望に応じて、書類の代読や筆談によるご説明、そしてインターネットでのお取引についてご紹介するなど「障害者差別解消法」（2016年4月施行）を意識した対応を行っています。

●相続・事業承継に関するコンサルティングサービスのさらなる向上

相続や事業承継に関するお客様のニーズにお応えするため、営業店の一部に「相続コンサルタント」を設置しています。また、高い専門性を有する人材育成のための社内資格制度として「相続プランナー認定」制度を設け、お客様にこれまで以上に質の高いサービスを提供しています。

相続コンサルタントはお客様の相続時に、当社での手続きだけでなく、あらゆる相続手続きに関して総合的にサポートし、お客様のご要望に応じて、税理士・司法書士・相続手続代行業者などのコーディネーターも行なうスタッフです。相続コンサルタントは当初3ヵ月にわたり、講義・研修やOJTを受け、その後も定期的に研修を受講しています。

「相続プランナー認定<sup>®</sup>」制度では、CFP<sup>®</sup>資格の取得および社内研修等を通じて高度な専門性を有する人材として社内資格認定し、お客様への相続・事業承継に関するコンサルティングのさらなる向上を図っています。

ダイワのポイントプログラム

「ダイワのポイントプログラム」は、お客様のお取引に応じてポイントを付与し、貯まったポイントで商品と交換したり、1ポイント=1円に換算してさまざまな寄付を行なうことができるサービスです。

寄付可能団体

- ・日本ユニセフ協会
- ・国境なき医師団日本
- ・WWFジャパン
- ・国連WFP
- ・ジャパン・プラットフォーム
- ・新日本フィルハーモニー交響楽団
- ・アーツサポート関西
- ・日本腎臓財団

(2016年4月現在)

●多彩なセミナーを継続的に実施

大和証券の各営業店では国内外のマーケットやNISA、相続などの多種多様なセミナーを開催し、情報提供を行なっています。また、近年注目を集めているファンドラップや投資初心者向けセミナーについても拡充しています。

2015年度は、営業店ホールでのセミナーに加え、店頭で行なう少人数制のセミナーも積極的に開催し、計約26,000回のセミナーを開催しました。営業店以外でも大規模なセミナーイベントを開催しており、全国5会場で「トップストラテジストセミナー」を開催し約1,800名の参加がありました。また、全国14会場で開催した「2016ダイワの新春講演会」には、約5,900名の参加がありました。

相続コンサルタントの配置支店数

46支店

(2016年4月現在)

相続プランナーの任命数

262名

(2016年3月現在)

CFP<sup>®</sup>認定者数

616名

金融機関No.1

(2016年3月現在)

「ダイワのポイントプログラム」

- ・ジャパン・プラットフォームを通じた東日本大震災活動支援への寄付

3,280万円

(2011年5月～2016年4月累計)

大和証券におけるセミナー開催実績

・約26,000回

(営業店、2015年度実績)

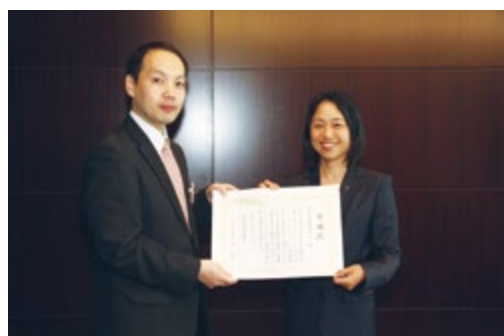
・約1,800名

「トップストラテジストセミナー」への参加者(全国)

・約5,900名

「2016ダイワの新春講演会」への参加者(全国)

ジャパン・プラットフォームより感謝状を授与



大規模セミナー開催の様子



●**中高生に向けた金融・経済学習  
ウェブサイトを公開**

大和証券では、「ジュニアNISA」制度開始に向けて、2016年3月に金融・経済学習ウェブサイト「おカネのミカタ」を公開しました。本サイトでは、中学生・高校生が将来の生活設計やお金の管理ができるよう、金融・経済や投資について基本的かつ広範な知識を身につけることを目的に、10代にもわかりやすく親しみやすい言葉遣いやイラスト等を用いています。

●**コンタクトセンターの体制**

コンタクトセンターは2つのお取引コース（「ダイワ・コンサルティング」コースと「ダイワ・ダイレクト」コース）を中心としたビジネスモデルを支える「お取引チャンネル」としての機能に加え、営業店代表受電業務も担うことで、当社の非対面での総合的な顧客「接点」として重要な役割を果たしています。2014年度より機能強化を図り、東京・大阪で規模を拡大し、2016年度はさらに、福岡にもコンタクトセンターを開設する予定です。今後も受電能力の一層の拡大を通じて、営業店サポート体制のさらなる強化を図っていきます。

●**電話対応の品質向上に向けた取り組み**

コンタクトセンターでは、公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクール\*に参加しています。目的は、外部の客観的視点で品質をチェックしてもらうことにより、当社の対応品質を飛躍的に向上させることです。2015年度は全国大会への出場を果たすなど、好成績を残すことができました。またHDI-Japan主催「問合せ窓口格付け」において、2015年度証券業界「問合せ窓口」部門で最高評価である「三つ星」を獲得しました。来期も連続獲得を目指し研修等を通して全体のレベルアップを図っていきます。

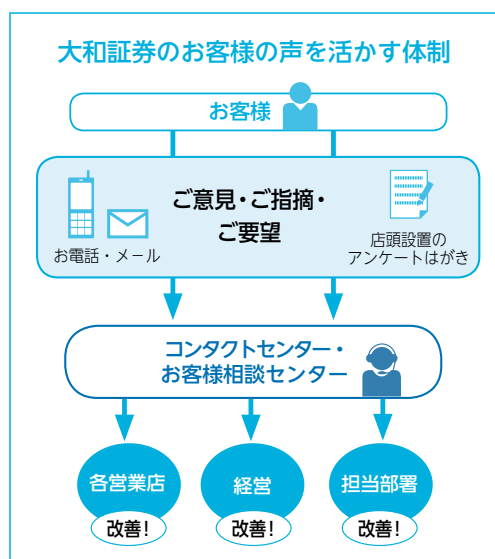
※**電話対応コンクール**

正しく美しい日本語を守り伝えるとともに、CS向上を目指した電話対応の技能を競い合う競技会。日頃の電話対応教育・研修の集大成としてその成果を競い、各企業の電話対応とトーク技術のレベルアップを図る目的で毎年開催されています。全国から1万名以上が参加する社会的な認知度の高いコンクールです。

**お客様の声を活かす仕組み**

●**コンタクトセンターの取組み**

非対面総合窓口であるコンタクトセンターは、直接お客様と接する場であり、お取引チャンネルとしてのみならず、お客様サポート、お客様の声を業務改善につなげるマーケティングにおいても、これまで以上に重要な役割を担っています。業務遂行にあたって要求される高いクオリティを維持・向上するため、専門知識を備えたオペレーターであるTSR (Telephone Service Representative) には研修や定期的なレベル確認を実施しています。



**コンタクトセンター規模**

**620**席

(東京500席、大阪120席)

おカネのミカタ - お金の仕組みを学ぶ学習サイト -



HDI 「問合せ窓口格付け」で最高評価の三つ星獲得



Web

おカネのミカタ  
- お金の仕組みを学ぶ  
学習サイト -

また当センターに寄せられたお客様のお問い合わせやご意見をもとに、問題のあった事象については原因ごとにデータを分析し、本部関連部署や営業店へのフィードバック・情報発信を行なうことで、サービスの向上やお客様対応の改善を図り、お客様満足度向上に取り組んでいます。

スマートフォンでのお取引に関するご要望が多く寄せられたことを受け、ダイワのオンライントレードでスマートフォンやタブレットにも使いやすい全体的なリニューアルを行ないました。たとえば、少額投資非課税制度(NISA)のお取引で、「スマホ・タブレットサイト」を新設し機能を拡充しました。

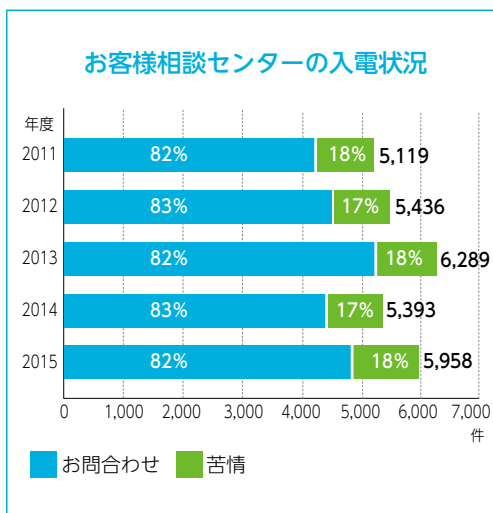
ダイワのオンライントレード(スマホ・タブレットサイト)



### ●お客様相談センターの取組み

大和証券のお客様相談センターは、お客様のご意見や苦情を電話にて直接お伺いする本部部署です。大和証券コンプライアンス部に設置され、営業店・本部部署と密に連携を取り、お客様満足度の向上、苦情の再発防止に努めています。

2015年度は税制改正やマイナンバー制度の開始等により、入電件数が5,958件と、前年度に比べて、約560件増加しました。当センターでは、お客様のご意見、苦情にていねいかつ正確に対応できるよう、税制等の制度や当社のサービスについて、日々勉強会等を通じて学び、対応品質の向上に取り組んでいます。お客様からの声は対象部門に伝え、問題点の把握やお客様対応の改善に活かしています。また、内容ごとに集計・分析を行ない、会社として改善すべき点について、経営をはじめ本部関連部署と共有し、サービスの向上やお客様満足度向上の貴重な情報として活用しています。



### 2015年度のお客様相談センターの入電状況

人権侵害や大和証券による環境汚染、その他社会通念的に著しく重大な事案はなし