

お客様本位の業務運営を実現するための取組み状況（自主的 KPI※）

● 預かり資産増大 ●

立花証券は、“株の専門店”を掲げています。株式運用という変動の大きい商品特性の中で、お客様 1 人 1 人の資産が増えることを最大の目的として、「預かり資産増大」を KPI としてお客様をサポートしていきます。

※KPI とは、取組の見える化促進のための「成果指標」です。（キー・パフォーマンス・インディケーター）



下に掲げる施策を充実させることで、株式運用を行う投資家をサポートし、お客様満足度が高まることを目標として活動して行きます。

■ セミナー開催回数と参加者人数

	開催数	参加人員
2017年	27回	2,974人
2018年	32回	3,789人

1-12月暦年ベース

主に新春、春、秋に部支店ベースで株式を中心とする投資情報の提供を目的とした講演会を開催

■ 投資相談会開催回数と参加者人数

	開催数	参加人員
2017年	68回	742人
2018年	45回	1,663人

1-12月暦年ベース

部支店ベースで沿線エリアに赴き株式運用に関わる投資相談会を随時開催

■ 新規顧客数と紹介率

	新規件数	内紹介件数	紹介率
2018年	751件	352件	46.9%

2018年 (1月~12月) 実績

新規件数・紹介率は当社への満足度指標

■ AFP資格取得率

	取得者数	取得比率
2017年3月末	105人	61.4%
2018年3月末	119人	67.6%
2019年3月現在	121人	72.9%

※取得者数、取得比率は営業を担当する社員ベース AFP取得でより良い提案を追求

AFP とは：日本 FP（ファイナンシャル・プランナーズ）協会による認定資格。幅広い金融分野にわたる知識を体系的に習得する資格です。

(2019年4月22日作成)