

# お客様本位の業務運営を実現するための成果指標と主な取組状況

お客様本位の業務運営を実現し続けるための、当社の成果指標や主な取組状況は次の通りです。

## お客様の最善の利益の追求

1. お客様の満足度の向上 ..... 1

## 利益相反の適切な管理

2. 良質な金融商品の提供 ..... 3
3. 投資信託残高に占めるグループ会社比率 ..... 4

## 手数料等の明確化

4. お客様からいただく手数料等について ..... 5

## 重要な情報の分かりやすい提供

5. わかりやすい情報提供を目指して ..... 6

## お客様にふさわしいサービスの提供

6. お客様の投資方針にあったご提案 ..... 7
7. 資産形成の後押し ..... 8

## 従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

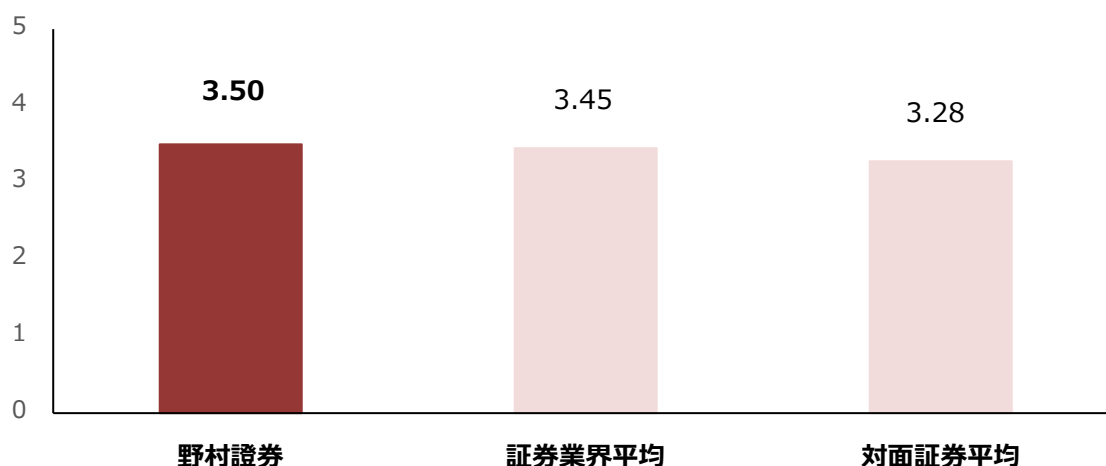
8. より高いレベルのコンサルティングを目指して ..... 9
9. お客様から信頼されるパートナーを目指して ..... 10

### 1. お客様の満足度の向上

当社では、お客様から最も信頼されるパートナーとしてお客様にご満足いただけるコンサルティングを目指し、様々な取り組みを実施しております。

#### ● お客様満足度調査の実施（CX 指標）

当社では、「お客様満足度調査」を実施し、当社サービスの課題の改善に取り組んでいます。



※証券業界平均、対面証券平均は、FD/CX ベンチマーク調査 2022 年度版の結果

出所：CX 指標は、株式会社野村総合研究所の CXMM® に準拠しています。

CXMM® は株式会社野村総合研究所の登録商標です。

CXMM®・CX 指標について <https://www.nri.com/jp/service/solution/fis/cxmm>

出所：FD/CX ベンチマーク調査 2022 年度版 は、株式会社野村総合研究所が実施した調査です。

実施時期：2022 年 12 月

#### ● CIO サービスの提供

CIO(Chief Investment Office) サービスは、野村グループが年金などの大手投資家向け資産運用サービスで培ってきたノウハウを集結して、個人投資家のお客様へ資産配分やファンド選定をご提案するサービスです。

CIO が提供する資産運用サービスの主な特徴は、①リスクに強い分散投資、②お客様の志向に適合したポートフォリオ構築、③将来動向を見込むフォワードルッキングな資産設計、の3つとなります。

CIO サービスでは、①マーケット分析や見通しを一冊に集約して毎月発刊する「CIO Monthly」、②注目すべき経済指標や政策変更、マーケットの急変等に対応して不定期に発刊する「CIO NEWS」、の2つを通じて野村のハウスビューをお伝えしています。

CIO サービスにもとづいたポートフォリオ運用は、2つのスタイルからなります。①専門家に任せたい場合は投資一任契約を、②ご自身で管理・運用したい場合は Nomura Navigation を、それぞれご活用頂けます。

- **「Nomura Navigation」の導入**

Nomura Navigation とは、お客様の運用ニーズやリスク許容度、運用の目的に合わせて、CIO モデルによる資産配分（SAA）に基づいた中長期の国際分散投資を行うためのポートフォリオ管理ツールです。

一貫性ある考え方でポートフォリオを評価・分析し、継続的にメンテナンスします。

市場変化によって生じるポートフォリオの課題やお客様の運用ニーズの変更を受けて、ポートフォリオの見直しのための投資アイデアや運用方針の見直しをご提供していくためのツールになります。

- **野村の資産設計**

お客様一人ひとりに寄り添い、理想とするライフプラン実現に向けたサポートツールとして「野村の資産設計」があります。

当ツールには、①ライフプランシミュレーション②資産配分シミュレーション③相続シミュレーションの3つの機能があり、お客様のお考えに応じて各機能を使い分け、資産運用・資産管理のサポートを行っています。

機能	提案書作成件数
ライフプランシミュレーション	81,190 件
資産配分シミュレーション	6,621 件
相続シミュレーション	10,604 件

## 2. 良質な金融商品の提供

投資信託の取扱商品を決断する際には、評価機関による調査・分析を経て一定以上の評価がなされているものを採用する等、グループ会社の商品に捉われる事なく、幅広い候補の中から品質の高いものを選定します。下記の表では、今年度、当社の取扱い国内公募株式投資信託のお買付金額上位 10 銘柄の過去 1・3・5 年間の収益率及び評価機関による定性評価結果を掲載しております。引き続き、お客様のご投資方針に適した投資信託のご提案に努めて参ります。注：「評価機関」については、下記 ※NFRC（野村フィデューシャリー・リサーチ&コンサルティング株式会社）について をご参照ください。

### ● 国内公募株式投資のお買付金額上位 10 銘柄（2022 年 4 月～2023 年 3 月末）の過去 1・3・5 年間の収益率

	銘柄名	過去1年間の 累積リターン	過去3年間の 累積リターン	過去5年間の 累積リターン	定性評価
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投資Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	-4.3%	78.0%	116.4%	A：☆☆☆☆
2	フィデリティ・世界割安成長株投資Bコース（為替ヘッジなし）	4.2%	104.5%	-	B：☆☆☆+
3	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	4.8%	50.4%	44.2%	A：☆☆☆☆
4	野村米国ハイ・イールド債券投資（米ドルコース） 毎月分配型（野村米国ハイ・イールド債券投資（通貨選択型）	3.9%	42.4%	33.6%	A：☆☆☆☆
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投資Bコース（為替ヘッジなし）	-4.3%	78.4%	117.3%	A：☆☆☆☆
6	ティール・ロウ・プライス世界厳選成長株株式ファンドBコース（資産成長型・為替ヘッジなし）	-7.8%	79.3%	-	A：☆☆☆☆
7	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	-12.8%	60.4%	64.0%	B：☆☆☆+
8	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド（資産成長型）	4.8%	50.9%	44.8%	A：☆☆☆☆
9	野村インデックスファンド・日経225	2.6%	54.3%	41.1%	-
10	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース	-7.0%	0.1%	-6.2%	A：☆☆☆☆

※運用開始から3年以上経過した銘柄を対象としております。（ブルベア型は除いています。）

※通貨選択型など一部のファンドの定性評価は、当該ファンドが投資対象としている外国籍投資に対する評価となっている場合があります。

※NFRC（野村フィデューシャリー・リサーチ&コンサルティング株式会社）について

野村グループの投資顧問会社であるNFRCでは、東京、ロンドン、ニューヨーク（NFRCA）に在籍するファンド・アナリストが、世界中のファンド（投資信託）の調査・分析・評価を行っています。

※定性評価は主にアクティブ・ファンドに対して付与されますが、取り扱い開始時期等の関係で対外的に公表可能な定性評価が未付与な場合があります。取り扱いにあたっては、事前の初期調査や継続的な運用状況のモニタリングをファンド・アナリストが行っております。

レーティング (格付け)	グレード	中長期に安定してファンドの運用目標を 達成する可能性が高い
☆☆☆☆+		
☆☆☆☆	S	極めて高い
☆☆☆☆+	A	高い
☆☆☆☆	B	平均以上
☆☆☆+	C	平均未満
☆☆☆	D	低い
☆☆+		
☆☆	F	極めて低く、 中長期投資を行う対象としては不相当
☆+		
☆		

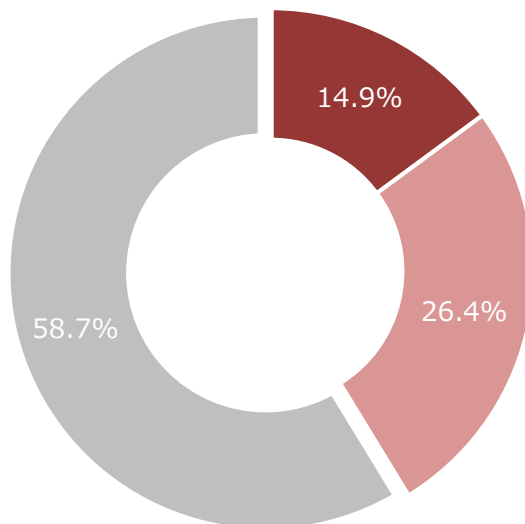
#### 定性評価

NFRCでは、専任のファンド・アナリストがファンドの今後の期待度や信頼度を評価しています。具体的には、“中長期的に安定してファンドの運用目標を達成する可能性”について、10段階のレーティング（☆☆☆☆+～☆）で評価し、更にNFRCの見解を示すため、レーティングに合わせて6段階のグレード（S,A,B,C,D,F）を付与しています。また、必要に応じて評価結果の方向判断（ポジティブ・ウォッチ/ネガティブ・ウォッチ/ウォッチで表示）を併せて行なっています。ポジティブ・ウォッチは定性評価結果が改善方向、ネガティブ・ウォッチは悪化方向、ウォッチは方向感が判断困難な状態にあり、将来的には定性評価の見直しがあり得ることを表わします。

### 3. 投資信託残高に占めるグループ会社比率

投資信託の取扱商品を決定する際には、評価機関による調査・分析を経て、グループ会社の商品に捉われることなく、幅広い候補の中から品質の高いものを選定致します。

#### ● 当社投資信託残高に占める野村アセットマネジメント比率（2023年3月末時点）



■ 実質的に野村アセットが運用   ■ 運用の外部委託   ■ 野村アセット以外の運用会社

※運用の外部委託とは、国内の運用会社（上記の場合は「野村アセットマネジメント」）が投資信託を設定し、外部委託先が投資先銘柄等の選定や、証券の売買発注を行うことです。外部委託することで、一般的に特定の資産の運用に強みを持つ、または優れた運用成績の投資信託を海外で運用している資産運用会社の運用能力を、日本国内籍の投資信託を通じてお客様にご提供することが可能です。

## 4. お客様からいただく手数料等について

当社では商品・サービスの提供にあたり、国内外の株式の委託取引や投資信託、ラップ口座サービスなど、商品・サービスによっては購入・売却対価とは別に手数料をいただいております。

また、保険商品のように、お客様に直接ご負担いただく費用ではございませんが、当社が商品提供会社より代理店としての手数料を受け取る場合や、投資信託の信託報酬のように、運用期間中に信託財産から差し引かれた費用を受け取る場合もございます。

国内外の株式や債券の募集・売出し、店頭取引のように投資家のお客様からは手数料をいただかない場合もあります。店頭取引においては、お客様の購入・売却それぞれに対して、市場環境や、該当銘柄の流動性、信用リスク、需給等を踏まえて、当社が定めた価格をお客様に提示いたします。一般的に買値、売値は異なり、価格差（スプレッド）があります。

当社がいただく手数料は、取引参加者が金融商品取引所に支払う取引参加料金や、商品ラインナップの構築、各種ご参考資料の作成・送付等の業務運営に係る事務コストの他、営業担当者がコンサルティングを通じてサービスをご提供することに係る人件費、お客様にサービスをご提供する過程で必要となるさまざまな知識習得のための社員教育、システムの開発・維持管理等の安定したインフラ整備に係る費用等を総合的に勘案した対価でございます。

こうした手数料その他の費用の詳細に関しては、当該商品を販売する際にお渡しする契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書、設計書、その他の商品説明資料等にてご確認いただくことができる他、営業担当者がお客様の理解度に応じてご説明します。また、株式・債券等の一般的な商品・サービスの手数料については当社ホームページ上の「リスク・手数料等説明ページ」でもご確認いただくことができます。お客様に適切に投資判断いただくため、お客様にご負担いただく手数料及びご負担頂く費用等について法令諸規則等の求めに応じた対応を行うとともに、わかりやすくご説明できるよう努めてまいります。

## 5. わかりやすい情報提供を目指して

- 重要情報シートの作成

重要情報シート（金融事業者編）は、金融商品の販売会社の基本情報、取扱商品、商品ラインアップに対する考え方などを記載した書面です。

重要情報シート（個別商品編）は個別商品（銘柄）毎に作成し、主に商品の内容、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件、利益相反の可能性などを記載した書面です。当社では、一部の投資信託と一部の保険商品、公募・売出仕組債及びレバレッジ型・インバース型 ETF/ETN について作成しています。

リスクや運用実績などに加えて、想定するお客様層や、お客様と当社の利益相反の可能性、お客様からの質問例などを記載しています。重要情報シート（個別商品編）は、お客様の投資経験や金融商品への理解度に応じて、丁寧な商品説明が必要だと思われるお客様、他の金融商品との比較が必要だと思われるお客様に対して積極的に利用し、お客様の適合性に合わせた説明を行ってまいります。また、内容についても適宜見直しを行っており、仕組債等の複雑な商品については、重要情報シートや商品説明資料において、商品組成に関わる費用について参考となる価格等の情報を追記する対応などを行ってまいります。

- 商品説明資料等による情報提供

取扱い商品においては、わかりやすく適切な情報提供を目指し、商品説明資料等を作成しております。目論見書が作成される公募商品や取引所上場商品についても、比較的複雑な商品又は固有の投資リスクがある商品については、必要に応じて目論見書や取引所が提供する情報を補足する説明書を作成しております。例えば、公募・売出仕組債、レバレッジ型・インバース型・先物型等の一部 ETF/ETN、上場インフラファンド、一部の劣後債、不動産セキュリティトークン等が対象です。

- デジタルツールの活用

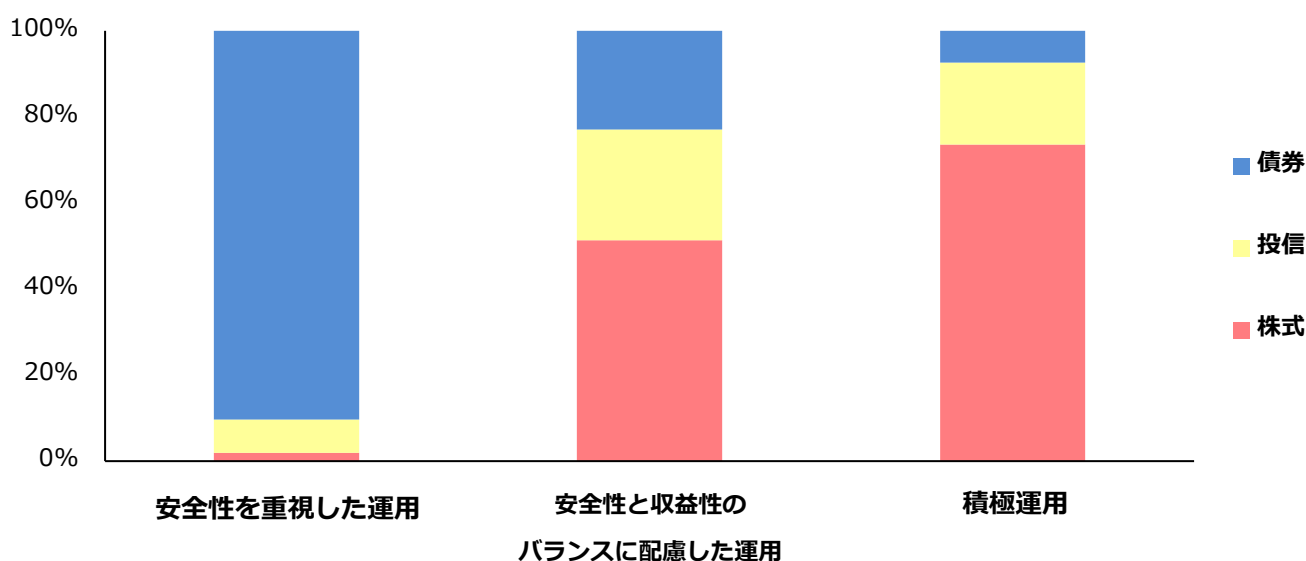
当社では、営業担当者と資料を画面で共有しながら、オンラインを通じて遠隔での相談ができる「野村のリモート相談」のサービスを実施しています。また、スマートフォンアプリやオンラインサービス等を通じて、情報提供や定期的なフォローを実施する等、デジタルツールも活用することで、お客様にとってわかりやすい情報提供体制の高度化に努めております。

## 6. お客様の投資方針にあつたご提案

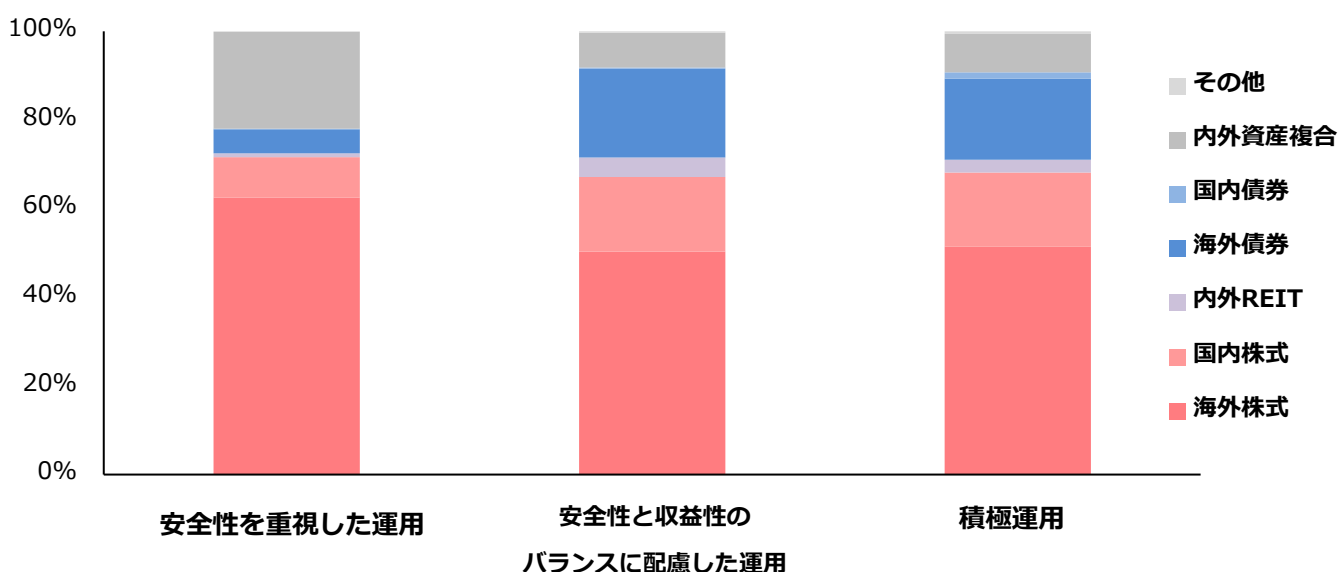
当社では、「ご投資方針」をお客様に伺っております。お客様の投資に対するお考えやご資産等の実情をお聞かせいただく事が、お客様に最適な商品・サービスをご提案するためには、不可欠であると考えています。加えて、お客様の立場に立ったご提案を実践することを「当社の勧誘方針」に定めており、「ご投資方針」に適した商品・サービスのご提案に努めております。

当社では、下記グラフの通り、お客様の投資方針別のお買付頂いた商品の内訳と、そのうち国内公募投資信託の投資対象資産の内訳を公表しております。

### ● ご投資方針別のお買付商品全体の内訳（2022年4月～2023年3月）



### ● お買付商品のうち、投資信託の投資対象資産の内訳（2022年4月～2023年3月）



※お客様には、リスク許容度に応じ3段階のご投資方針の中からご選択していただいております

※金融商品仲介口座ならびにネット&コール部の口座は含まれておりません



## 7. 資産形成の後押し

幅広い世代を対象として正しい資産形成を促す為に、金融・経済教育に取り組み、長期的な視野で健全な資本市場の育成に貢献します。人生 100 年時代を迎え、「健康寿命」とともに「資産寿命」をいかに伸ばすかが課題となっています。当社では、お客様の悩みを解決する最適なサービスを提供する事を目的に「人生 100 年パートナー」を宣言し、世代を超えてお客様に選ばれるパートナーとなることを目指しています。

### ● 金融・経済教育の受講者数（累計）

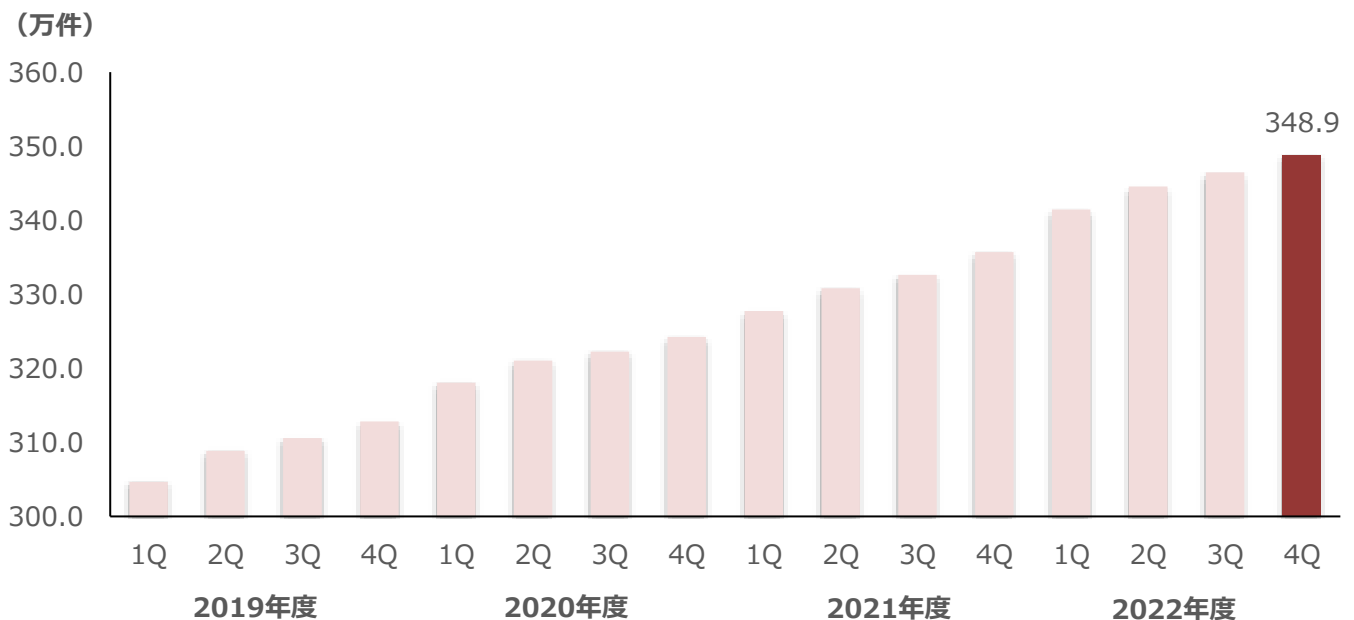
若い世代向けの、金融・経済教育を提供しております。

	提供開始時期	昨年度参加者数など	累計参加人数
日経 STOCK リーグ	2000 年	参加者数:7,585 人	14.6 万人
大学向け金融教育講座	2001 年	登録者数:10,777 人	28.6 万人
出張授業（小学校、中学校、高校、大学、教員）	2008 年	参加者数:59,726 人	18.1 万人

※2023 年 3 月末時点、出張授業はオンラインでの実施も含む

### ● 職域サービス提供数の拡大

当社では、職域サービスの提供を通じて、現役世代の資産形成のサポートを強化するとともに、投資の裾野の拡大に努めております。



## 8. より高いレベルのコンサルティングを目指して

当社は、社員が常にお客様の最善の利益を意識して行動し、より高いレベルでのコンサルティングを通じて良質なサービスを提供するよう、社内教育・研修の充実に努めております。社員の知識や専門性等を高める教育研修機会に加え、定期的なコンプライアンスや行動規範に関する研修等を実施するだけでなく、社会やお客様のからの信頼や期待にお応えできるよう、「野村グループ行動規範」の考え方を浸透させ、各部署がそれぞれ自らの規律を維持・向上させる取組みも行ってまいります。

### ● 証券アナリスト検定会員数

年度	検定会員
2022年度	1,306名

### ● 金融業務2級 ポートフォリオ・コンサルティングコース

年度	パートナー(営業担当者)
2022年度	3,341名

※ 2022年3月新設

### ● ファイナンシャル・プランナー（FP）資格保有比率

FP2級以上（含むCFP・AFP）

年度	パートナー(営業担当者)
2022年度	94.8%

※ AFPについては、一般会員も含む

### ● ハートフルパートナー数、日本金融ジェロントロジー協会研修受講者数

年度	ハートフルパートナー数	日本金融ジェロントロジー協会 研修受講者数（累計）
2022年度	249名	1,383名

※ ハートフルパートナーとは、ご高齢のお客様とご家族の想いに寄り添う専任担当者のことを指します

※ 一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会が提供する金融機関の従事者向け研修「エッセンシャル金融ジェロントロジー」は、長寿が経済活動等に与える影響を、医学、心理学、経済学などから多面的に学ぶとともに、倫理研修も受講することを通じ、人生100年時代にふさわしい金融サービスの開発、顧客に寄り添ったアドバイスができる担い手の育成を目的に作成されたものです。

※ 一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会 HP : <http://www.jfjg.jp/>

※ 日本金融ジェロントロジー協会が設立される前に社内で行った同様の研修の受講者を含みます。

### ● NBA 講座受講者数、NBA オンライン研修受講者数

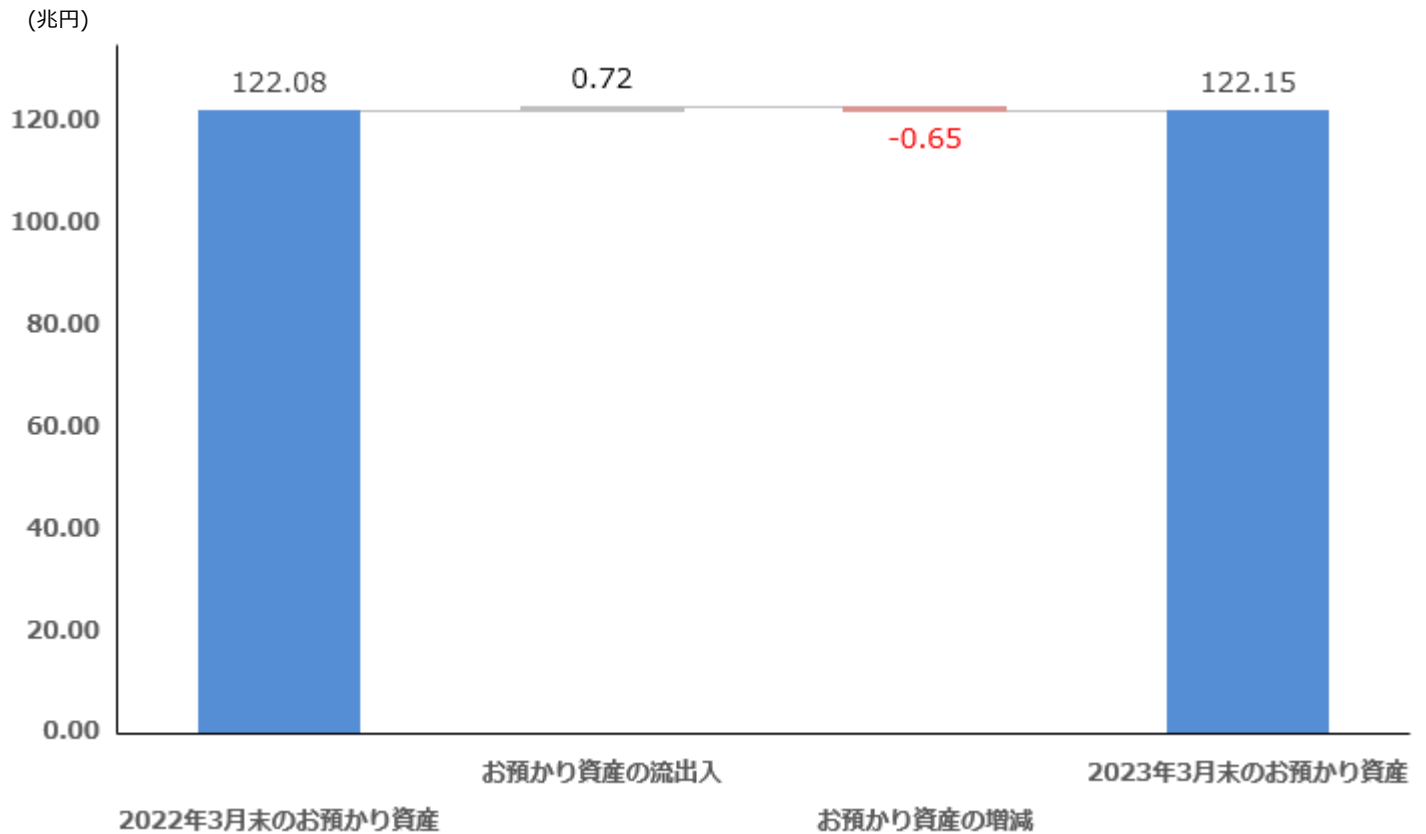
年度	NBA 講座	NBA オンライン研修
2022年度	2,985名（360講座）	6,620名（8講座）

※ NBA(ノムラ・ビジネス・アカデミー)では、「社員一人ひとりの主体性を重んじ、自らを高めたいという意欲にあふれた『個』に対し、そのニーズに適う成長機会を提供する」という趣旨のもと、さまざまな形態で自己研鑽の機会を提供しています。通信講座・eラーニング・セミナー・語学学校への通学支援や週末を利用した集合研修も開催しており、幅広い内容に対応しています。

## 9. お客様から信頼されるパートナーを目指して

お客様のニーズやリスク許容度に合った、質の高い商品・サービスを提供していくことで、お客様の最善の利益の実現を目指しています。

### ● 2022年度におけるお預り資産の状況



※国内営業部門のお預り資産です。

※お預り資産の流出入は、地域金融機関を除く現金及び本券の流入から流出を差引いて計算

記載の商品等へのご投資には、各商品等に所定の手数料等（国内株式取引の場合は約定代金に対して最大 1.43%（税込み）（20 万円以下の場合  
は、2,860 円（税込み））の売買手数料、投資信託の場合は銘柄ごとに設定された購入時手数料（換金時手数料）および運用管理費用（信託報  
酬）等の諸経費、等）をご負担いただく場合があります。また、各商品等には価格の変動等による損失が生じるおそれがあります。商品ごとに  
手数料等およびリスクは異なりますので、当該商品等の契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書、等をよくお読みください。

投資信託のお申込み（一部の投資信託はご換金）にあたっては、お申込み金額に対して最大 5.5%（税込み）の購入時手数料（換金時手数料）  
をいただきます。また、換金時に直接ご負担いただく費用として、換金時の基準価額に対して最大 2.0%の信託財産留保額をご負担いただく場  
合があります。投資信託の保有期間中に間接的にご負担いただく費用として、国内投資信託の場合には、信託財産の純資産総額に対する運用管  
理費用（信託報酬）（最大 5.5%（税込み・年率））のほか、運用成績に応じた成功報酬をご負担いただく場合があります。また、その他の費用  
を間接的にご負担いただく場合があります。外国投資信託の場合も同様に、運用会社報酬等の名目で、保有期間中に間接的にご負担いただく費  
用があります。

投資信託は、主に国内外の株式や公社債等の値動きのある証券を投資対象とするため、当該資産の市場における取引価格の変動や為替の変動等  
により基準価額が変動します。従って損失が生じるおそれがあります。投資信託は、個別の投資信託ごとに、ご負担いただく手数料等の費用や  
リスクの内容や性質が異なります。また、上記記載の手数料等の費用の最大値は今後変更される場合がありますので、ご投資にあたっては目論  
見書や契約締結前交付書面をよくお読みください。

野村證券株式会社

金融商品取引業者 関東財務局長（金商） 第 142 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、一般社団法人 金融先物取引業協会、一般社団法人 第二種金融商品取引業協会