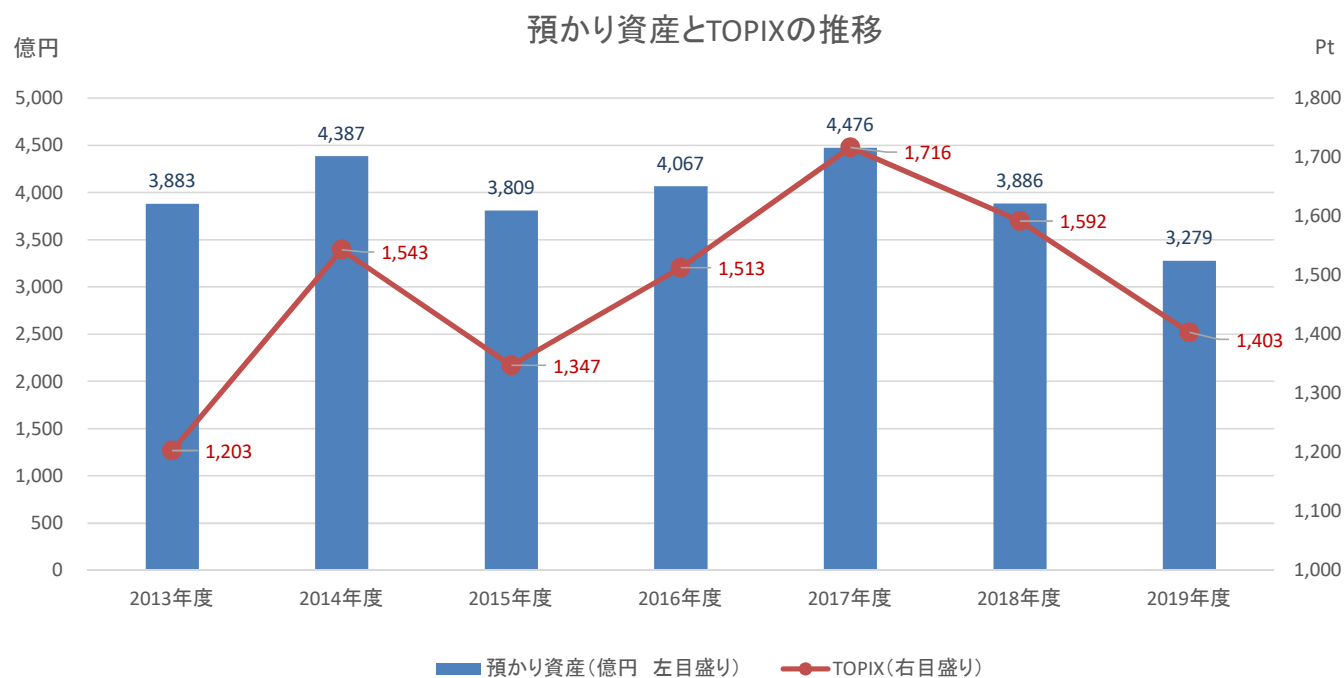


## お客様本位の業務運営を実現するための取組み状況（自主的KPI）

### ●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。



※対面一般営業部門データ

立花証券（対面営業）のプロセスKPI：これら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
2019年	31回	3,295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
2019年	63回	940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%
2019年	591件	287件	48.6%

1-12月暦年ベース

新規件数・紹介率は立花への満足度指標

### ■ AFP資格取得率

	取得者数	取得比率
2018年3月末	119人	67.6%
2019年3月末	121人	72.9%
2020年3月末	109人	79.0%

※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