

お客さま本位の業務運営の実践に向けた状況について

お客さま本位の業務運営の実践に向け、当社が設定した成果指標 (KPI) は以下の通りです。

### お客さまの最善の利益の追求

#### 【お客さまサービスセンターの 24 時間サポート】

当社お客さまサービスセンターでは、お客さまからのご質問やご不明点について迅速に対応できるよう努めております。

#### ○ お客さまサービスセンター電話応答率

集計期間	電話応答率
2017 年 4 月～2018 年 3 月分集計	93.9%
2018 年 4 月～2019 年 3 月分集計	91.2%
2019 年 4 月～2020 年 3 月分集計	80.9%

#### ■ 2019 年 4 月～2020 年 3 月分の電話応答率につきまして

2020 年 3 月 9 日に当社にて発生いたしました障害の影響により、応答率は前年度を大きく下回る結果となりました。当社では、社内業務体制等の改善に努めて参ります。

### 手数料等の明確化

#### 【取引にかかるコストの分解表示の徹底】

当社の主要な取扱商品である店頭外国為替証拠金取引で、特に取引量の多い米ドル/円の通貨ペアの спреッド提示率についてお伝えします。

なお、当社は 2019 年 10 月 15 日に米ドル/円の спреッドを 0.3 銭から 0.2 銭へ縮小いたしました。

#### ○ FX スプレッド提示率 1 (主要通貨である米ドル/円)

集計期間	スプレッド提示率
2017 年 4 月～2018 年 3 月分集計	99.64%
2018 年 4 月～2019 年 3 月分集計	99.40%
2019 年 4 月～2019 年 10 月分集計	99.34%

※ 9 時～27 時の 0.3 銭でのスプレッド提示率になります。

※ 2019 年 4 月～2019 年 10 月分は 2019 年 10 月 15 日までの提示率となります。

※ 0.2 銭でのスプレッド提示率は「FX スプレッド提示率 2」をご参照ください。

○ FX スプレッド提示率 2 (主要通貨である米ドル/円)

集計期間	スプレッド提示率
2019 年 10 月～2020 年 3 月分集計	98.11%

※ 9時～27時の0.2銭でのスプレッド提示率になります。

■ 2019年10月～2020年3月分のスプレッド提示率につきまして

世界的な新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴う為替相場のリスク増大を受け、2020年3月9日以降、当社では広告等に表示しております原則固定スプレッドの適用を取りやめております。そのため、2019年10月～2020年3月分のスプレッド提示率につきましては、「2020年3月9日まで」の提示率となっております。

※ 原則固定スプレッドの適用は2020年5月より再開しております。

重要な情報の適切な提供

【経済情報の提供ページの拡充】

お客さまに向けて、為替動向や経済情報などを日次・週次レポートや特別レポートとして配信し、お客さまにとって重要な情報を適時に提供できるように努めております。

○ 当社が既存口座顧客へ配信したレポート数

集計期間	レポート数
2017 年 4 月～2018 年 3 月分集計	589 本
2018 年 4 月～2019 年 3 月分集計	645 本
2019 年 4 月～2020 年 3 月分集計	1,976 本

※ 当社 Twitter 公式アカウントでの配信数を含んだ本数となります。

以上