

PASSION  
FOR THE  
BEST

# お客様第一の業務運営に関する取組みと 大和版NPSの導入

---

2021年5月

大和証券 NPS推進部

- ✓ 当社の企業理念（1998年策定）や大和スピリット（2008年策定）は創業以来受け継がれてきた**当社のDNA**そのもの

## 企業理念

### 信頼の構築

お客様からの信頼こそが、大和証券グループの基盤である。お客様を第一に考える誠実さと高い専門能力により、最も魅力ある証券グループとなる。

### 人材の重視

大和証券グループの競争力の源泉は人材である。社員一人ひとりの創造性を重視し、チャレンジ精神溢れる自由闊達な社風を育み、社員の能力、貢献を正しく評価する。

### 社会への貢献

金融・資本市場を通じて社会及び経済の発展に資することは、大和証券グループの使命である。法令遵守と自己規律を徹底し、高い倫理観を持って社会の持続的発展に貢献する。

### 健全な利益の確保

健全なビジネス展開を通じて企業価値を高めることは、株主に対する責務である。大和証券グループはお客様に価値あるサービスを提供して適正な利益を獲得し、株主に報いる。

- ✓ 大和スピリットにまとめられた内容は黙示的に脈々と受け継がれてきた「大和の良さ」を示すような考え方や心構え
- ✓ 企業文化の根幹となる「企業理念」があり、より噛み砕いた言葉を「大和スピリット」として明文化
- ✓ 当社が社会に必要とされ続けるための社会的価値の創出に向けて、**確固たるマインドを醸成し、クオリティNo.1に向けて取り組んでいく**

## 大和スピリット

1. 大和証券グループは、お客様、金融・資本市場、そして社会全体からの信頼が、自らの持続的成長の源泉であると考え、法令遵守と自己規律を徹底する。

2. 大和証券グループは、金融・資本市場を通じて社会と経済の発展に貢献することにより、健全な利益を確保する。

3. 大和証券グループは、お客様との強固で永続的な信頼関係を構築するために不断の努力を払う。

4. 大和証券グループは、金融・資本市場において新しい分野を切り拓くパイオニアであり続ける。社員一人一人は自信と誇りを持ってその使命を全うする。

5. 大和証券グループは、会社と社員との強い信頼感、仲間同士の連帯感を礎として、いかなる困難をも乗り越える比類なき総合力を発揮する。

6. 大和証券グループは、誰よりも高い目標に挑戦する「高い志」、ピンチをチャンスに転化する「プラス思考」、そして他の追随を許さぬ「スピード」を兼ね備えた真のプロフェッショナル集団を目指す。

## 顧客本位の業務運営に関する7つの原則

## 「顧客本位の業務運営に関する原則」の公表

- 金融事業者が顧客本位の良質な金融商品・サービスの提供を競い合うように促すべく、**2017年3月**に、金融庁において、「顧客本位の業務運営に関する原則」を公表し、金融事業者に対して採択を促す。併せて、「原則」を採択する**金融事業者に対して**、顧客本位の業務運営を実現するための「**取組方針**」、並びにその定着度合いを客観的に評価する「**自主的な成果指標（KPI）**」の策定・定期的な公表を促す ← 「**プリンシプルベース・アプローチ**」を採用

1. 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

2. 顧客の最善の利益の追求

3. 利益相反の  
適切な管理

4. 手数料等の明確化

6. 顧客にふさわしい  
サービスの提供

5. 重要な情報の分かりやすい提供

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

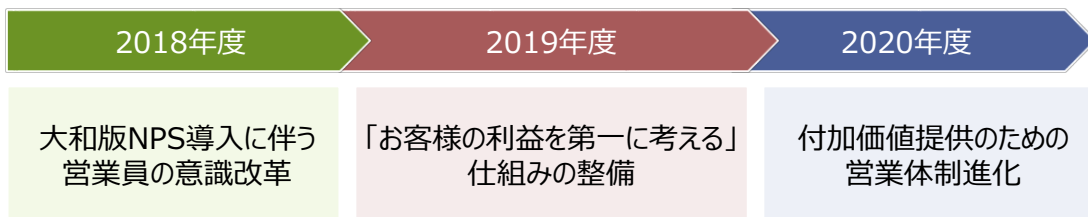
# お客様第一の業務運営に関する当社の方針

<p>方針1 方針の策定・公表</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大和証券は、お客様を第一に考えた商品・サービスを提供していくため、『お客様第一の業務運営に関する方針』を策定・公表します。当該方針に基づき、お客様第一の業務運営に努め、その取組状況を定期的に確認し、公表します。</li> </ul>
<p>方針2 お客様第一の追求</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大和証券は、お客様からの信頼こそが自らの持続的成長の源泉であると考え、誠実さと高い専門能力を追求し、お客様のベストパートナーとして、お客様に最も選ばれる証券会社を目指します。</li> </ul>
<p>方針3 利益相反の適切な管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大和証券は、法令諸規則のみならず社会通念や良識に照らし合わせ、高い倫理観に基づく強い自己規律を持って業務に取り組み、お客様に対して適切ではない取引が行われることのないよう、お客様との利益相反の可能性を把握し、適切に管理します。</li> </ul>
<p>方針4 手数料等の明確化</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大和証券は、お客様に安心してお取引いただくため、提供する商品・サービスに対してご負担いただく手数料等に関する情報をわかりやすくお伝えします。</li> </ul>
<p>方針5 重要な情報の わかりやすい提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大和証券は、商品・サービスの提供・推奨にあたり、お客様に投資判断を適切にさせていただくため、商品・サービスの内容や相場状況などお客様の投資判断において重要な情報を、丁寧かつわかりやすく説明します。</li> </ul>
<p>方針6 お客様に適した 商品・サービスの提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大和証券は、お客様の個別のニーズの把握に努め、そのニーズに適合した付加価値の高い商品・サービスを提供します。</li> </ul>
<p>方針7 企業文化の構築</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>大和証券は、お客様に適した商品・サービスを提供・推奨するために、誠実さと高い専門能力を兼ね備えた社員を育成していくとともに、能力・貢献を正しく評価し、社員が持つ力を最大限発揮できる環境を整備します。</li> </ul>

# 大和版NPSをドライバーとした営業改革

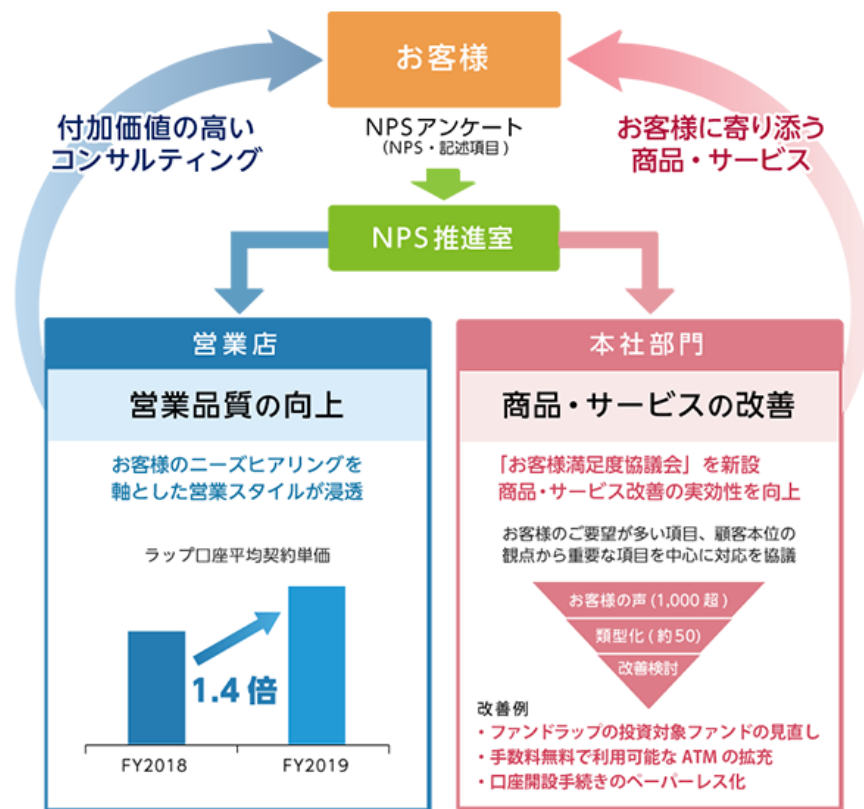
- 「お客様第一の業務運営」に向けた取組みの一環として、2017年度より、お客様に最も近い営業店が主体となるボトムアップによる営業推進体制を導入
- 2018年度にはお客様満足度を計測する指標としてNPSを導入し、営業体制の改革に着手
- また、お客様から頂いたご意見・ご要望を営業店および関連部署に共有し、全社一丸となって改善活動に取り組んでいる

## 「大和版NPS」を原動力とした展開フェーズ



- 2017年度より、お客様に最も近い営業店が主体となるボトムアップによる営業推進体制を導入
- 2018年度には、お客様第一の流れを更に加速させ、徹底的なお客様目線での業務運営へ進化してクオリティNo.1を実現すべく、NPSを導入
- さらに、「お客様本位」の意識を深化させるため、2019年度には、「お客様の利益を第一に考える」仕組みを整備
- そして、「お客様から最も選ばれる証券会社」となるため、2020年度よりお客様へ高い付加価値を提供することで営業品質・サービスの向上を図り、新しい企業文化の定着およびNPSの継続的な向上に取り組んでいる

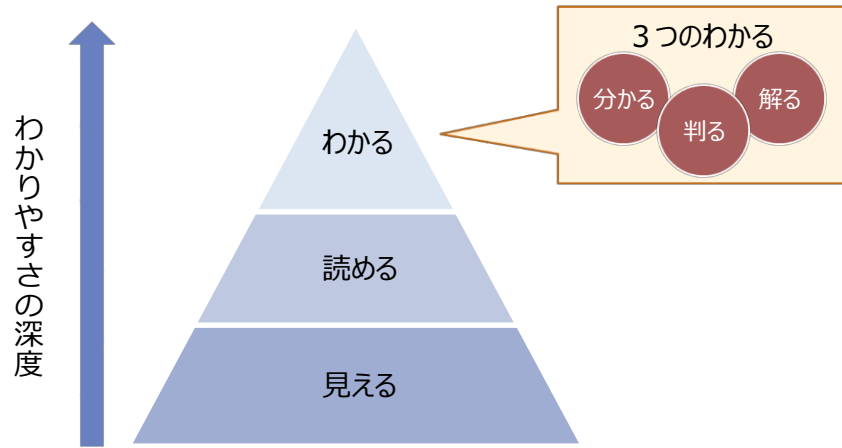
## 「お客様の声」を起点としたNPS向上に向けた取組み



# わかりやすい情報提供と手数料等の説明

## ガイドラインに沿った販促物の作成

「見やすく・読みやすく・わかりやすい」をコンセプトに、ユニバーサルデザインの観点で策定したガイドラインに基づいて各種販促物を作成



3つの視点		ポイント
① 見える (視力・色覚への配慮)		<input checked="" type="checkbox"/> 文字が小さくなりすぎていないか
		<input checked="" type="checkbox"/> 書体の選定は適切か
		<input checked="" type="checkbox"/> 晴眼者・色弱者にも配慮した色か
② 読める (字数・行間への配慮)		<input checked="" type="checkbox"/> 1行あたりの文字数は多すぎないか
		<input checked="" type="checkbox"/> 文章開始位置(字下げ)は適切か
		<input checked="" type="checkbox"/> 行間は詰まりすぎていないか
③ わかる	分かる (分ける:情報区分への配慮)	<input checked="" type="checkbox"/> 情報区分への配慮は充分か
	判る (判断できる:情報の参照性・連動性への配慮)	<input checked="" type="checkbox"/> 情報の参照性・連動性への配慮はできているか
	解る (理解しやすくする:文章・図版ピクト・デメリット情報等への配慮)	<input checked="" type="checkbox"/> 文章・図版ピクト・デメリット情報等への配慮は充分か

## リスクや手数料のわかりやすい説明

当社ホームページ内に「リスク・手数料等説明ページ」を2021年4月に新設

### リスク・手数料等説明ページ

お取引に関するリスクや手数料、その他お取引に関する情報を掲載していますので、よくお読みください。

株式等の取引に係る リスクや手数料	債券の取引に係る リスクや手数料	その他お取引に関する 情報
----------------------	---------------------	------------------

#### 株式等の取引に係るリスクや手数料

本ページで、株式等とは株式、CB（転換社債型新株予約権付社債）、新株予約権証券、ETF、ETN、REIT、インフラファンド、優先株等を指します。

株式等の取引により損をすることがあります。

① 価格変動リスク



各種相場の変動などにより、価格が変動し損をすることがあります。

株式相場 金利水準 為替相場 不動産相場 商品相場 など

商品一覧

[株式](#)
[CB（転換社債型新株予約権付社債）](#)
[新株予約権証券](#)
[ETF・ETN](#)
[REIT](#)
[インフラファンド](#)
[優先株](#)

価格変動リスクとは

② 信用リスク



購入した株式等を発行している会社の業績又は財産の状況の変化などによって損をすることがあります。

信用リスクとは

③ 為替変動リスク



外国株式等の場合、購入時より円高になっていると、円で換算した場合には損をすることがあります。

為替変動リスクとは

株式等の取引にあたっては手数料をご確認ください。

[当社の手数料はこちら](#)



# 高い専門性を持つ社員の育成/お客様相談センターの取組み

## 高い専門性を持つ社員の育成

- 営業部門の社員についてはお客様のライフステージに応じたコンサルティングを適切に提供できるよう、AFP・CFP資格の取得を推奨
- CFP資格保有者の中から、社内研修等を通じてさらに高度な知識を身に付けた社員を相続コンサルタントとして任命し、全国の営業店に配置
- 本部部署においては、証券アナリスト資格の取得を推進

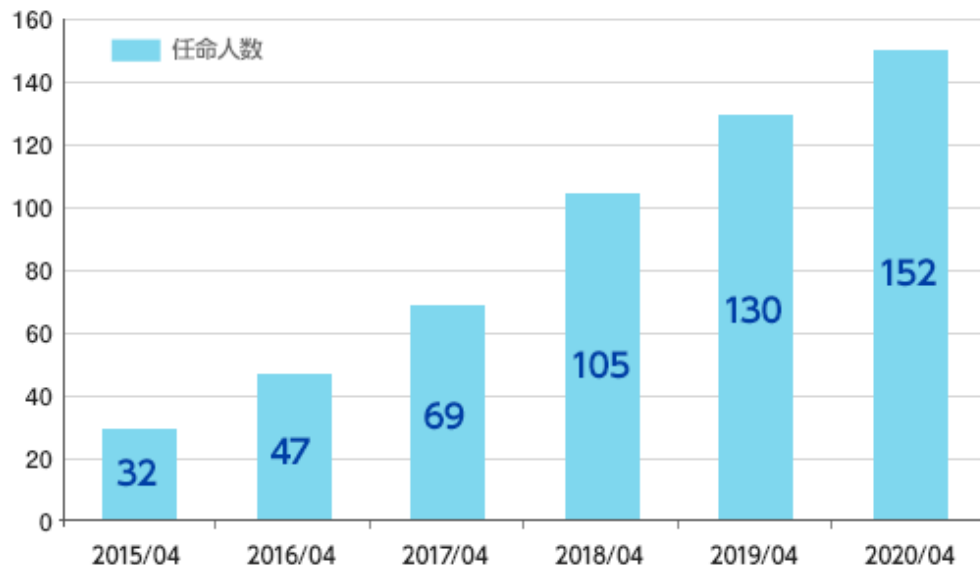
CFP取得者  
**1,020名**  
(業界No.1)

相続  
コンサルタント  
**152名**

証券アナリスト  
登録者  
**1,470名**

※2020年4月1日時点

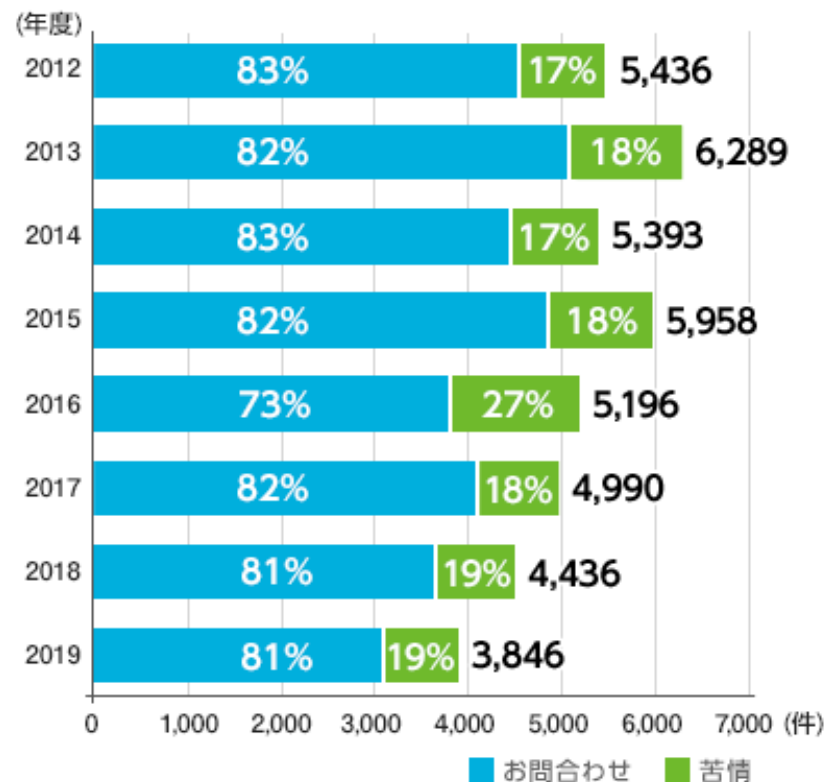
## 相続コンサルタント任命人数



## お客様相談センターの取組み

- お客様相談センターでは、お客様のご意見や苦情を電話にて直接お伺いし、速やかに対象の営業店・本部部署に伝えて、問題点の把握や改善に活用
- また、ご意見・苦情内容の集計・分析を行い、役員をはじめ、営業店・本部部署と共有
- 証券税制や当社のサービスなどについて日々学習し、お客様からのお電話に丁寧・正確・迅速に対応できるよう、応対品質の向上に取り組んでいる

## お客様相談センターへの入電状況





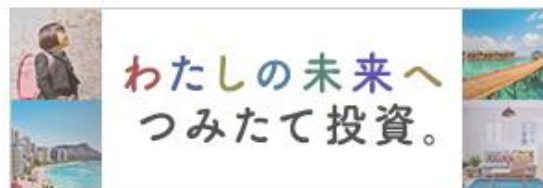
## 定期的な情報発信

- 「ダイワのメールサービス」は、商品やサービスなど、お客様が選択した情報を電子メールにてお届けするサービスとして、2003年のサービスを開始
- 2021年2月のリニューアルにより、商品・サービス関連の配信コンテンツを大幅に拡充・細分化するとともに、保有商品に関する情報も拡充

配信コンテンツ		説明	配信頻度
メールマガジン（大和証券からの総合情報案内）		商品やサービス、セミナー等に関するご案内のほか、マーケット情報やおすすめのコラムなど総合的な情報	月2回程度
おすすめ情報（お客さまにあわせた商品・セミナー・キャンペーン等の案内）		お客さまの投資経験や投資方針等にあわせて、商品やサービス、セミナー等に関するおすすめな情報	随時
新商品に関するお知らせ	IPO（新規公開株式）・PO（公募・売出株式）	IPO（新規公開株式）・PO（公募・売出株式）に関する情報	随時
	投資信託	新規設定・新規取扱いの投資信託に関する情報	随時
	円建債券、外貨建債券、仕組債等	新発円建債券、新発外貨建債券、新発仕組債等に関する情報	随時
新着マーケットレポート	日刊：新着レポート情報	各種新着レポートの発行情報	随時
	週刊：大和投資情報 WEEKLY	大和投資情報 WEEKLYの発行情報	週1回
	月刊：大和投資情報 MONTHLY	大和投資情報 MONTHLYの発行情報	月1回
保有商品に関するお知らせ	企業レポート、個人投資家向けIRセミナー等	お客さまが保有されている銘柄に関するレポートの発行やIRセミナー情報	随時
	投資信託月次運用レポート（対象：アクティブファンド）	お客さまが保有されている銘柄に関する月次運用レポートの発行情報	随時
	投資信託分配金（対象：分配金支払いコース）	お客さまが保有されている投資信託の分配金に関する情報	随時
	その他保有商品に関するお知らせ	上記以外のお客さまの保有商品に関する情報	随時

## 投資教育への取組み

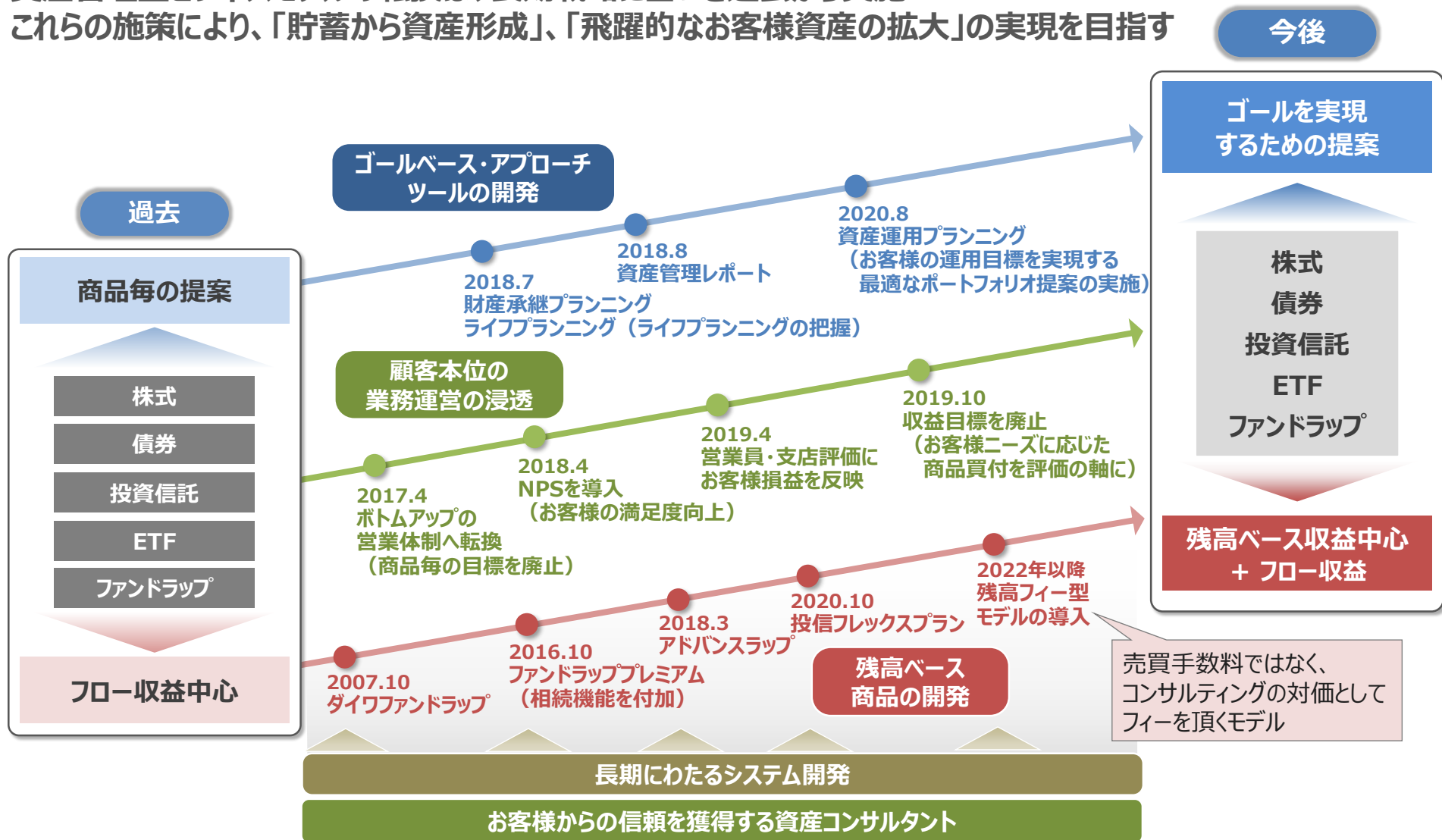
- 投資初心者のお客様が将来の資産形成に役立てていただくことを目的として、金融や経済、投資について、ホームページ上でわかりやすく説明するコーナーを設置
- 子育て世代向けの情報サイト「SODATTE」や、社会人等を対象に積立投資に特化した「わたしの未来へ つみたて投資。」、投資初心者向けYouTubeチャンネル「大和証券マネースクール」等、多様なお客様層に合ったサイトを運営



<p>サイト開設時期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2016年4月</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2019年3月</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020年12月</li> </ul>
<p>ターゲット層</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 子育て世代</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社会人等、資産形成層</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 投資初心者層</li> </ul>
<p>主なコンテンツ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• マネーレッスン ：投資や資産形成に関連する情報</li> <li>• 教育資金 ：子供の教育資金の備えに関連する情報</li> <li>• 子育て ：子育て世代のパパ・ママのお役立ち情報</li> <li>• キャリア： 仕事や働き方に関する情報</li> <li>• 家計： 家計の見直し方ややりくりに関する情報</li> <li>• わが家の家計診断： SODATTEに寄せられた家計の悩み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• つみたて投資について                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- 積立投資の3つのメリット</li> <li>- ドルコスト平均法の2つのケース</li> </ul> </li> <li>• 6つの積立投資の特長                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- つみたてNISA、NISA、投信積立サービス、 るいとう、ダイワファンドラップ オンライン、 iDeCo</li> </ul> </li> <li>• つみたてシミュレーション</li> <li>• つみたてアドバイザー</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以下のテーマの動画                     <ul style="list-style-type: none"> <li>①石黒ゼミ      ②つみたて投資</li> <li>③株式投資      ④投資信託</li> </ul> </li> </ul> <div data-bbox="1444 1039 1721 1190"> </div> <div data-bbox="1728 1039 2011 1190"> </div> <div data-bbox="1444 1219 1721 1370"> </div> <div data-bbox="1728 1219 2011 1370"> </div>

# 資産管理型ビジネスモデル確立に向けた取組み

資産管理型ビジネスモデルの転換は、長期戦略に基づき過去から実施  
これらの施策により、「貯蓄から資産形成」、「飛躍的なお客様資産の拡大」の実現を目指す



## 資産管理ビジネス実現への取組み

## 資産運用プランニング：包括的な資産運用コンサルティング実現のためのツールを導入

### 投信フレックスプラン：投信残高フィープログラムを導入

## 資産運用プランニング

ヒアリング

**資産の状況や運用上のリスク等を「見える化」**

**機関投資家が利用する機能を個人にも提供**


- ✓ 当社専用にカスタマイズした「Wealthbench」を導入
  - ・ グローバルのトッププライベートバンクが利用する、ポートフォリオ・リスク分析ソリューションサービス
- ✓ 国内で個人投資家向けに提供するのは大和証券が初

アセット・アロケーション分析

リスク分析

リスク・リターン分析

商品別分析



- ✓ 他社資産を含むトータル金融資産を分析
- ✓ リスクを「見える化」することにより、顧客の漠然とした不安を払拭

運用戦略の策定

お客様ひとりひとりに最適な運用戦略を提案

投資の実行

投資戦略・ニーズに応じた運用商品を提案

運用成果の確認

運用状況やリスクを定期的にレビュー

情報提供の差別化


説明力の強化

顧客ニーズの具現化

## 投信フレックスプラン

手数料プラン

投資家ニーズ

  
お客様

従来型：購入時手数料

投信フレックスプラン

長期保有

相場環境を見て機動的に売買

- ✓ 銘柄ごとに1注文当たり1,000万円以上
- ✓ 購入時手数料は無料
- ✓ 残高フィーを後払い（最大年率0.99%・税込、残高に応じて逡減）

販売上位ファンドの主要投資対象

- 米国ネット関連株式
- 未来都市関連株式
- 米国成長株
- NASDAQ指数

ポイント①

マーケットを捉える

- ✓ 購入時手数料を気にすることなく、マーケット状況に応じて投資信託を購入することが可能

ポイント②

投資戦略の幅が広がる

- ✓ 長期保有だけでなく、1年未満の売却や入替えも視野にいれた運用が可能

ポイント③

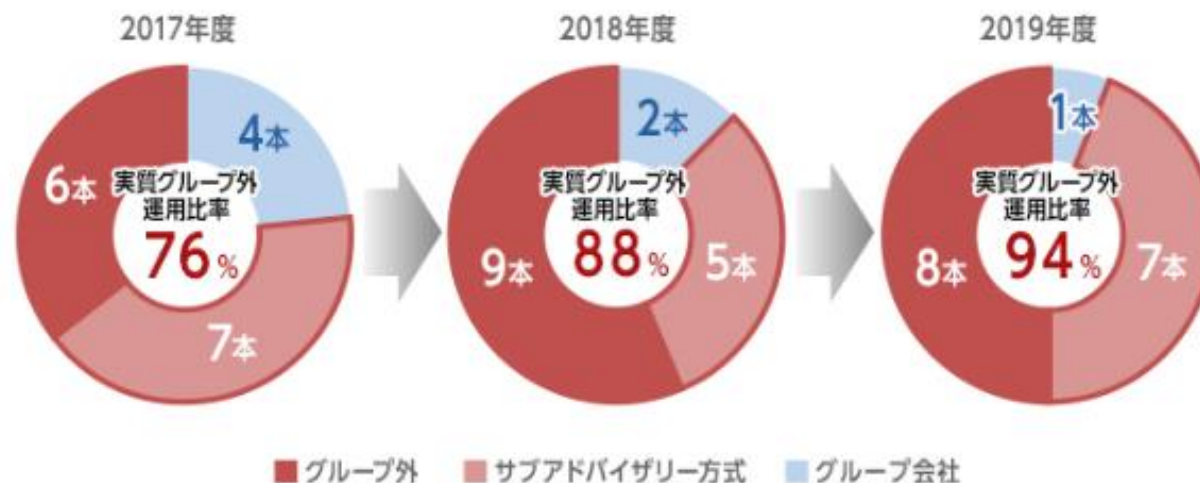
リスクに素早く対応

- ✓ お客様が好きなタイミングで気兼ねなく売却や入替えができ、リスクに素早く対応可能

## お客様のニーズに合った商品の提供

- 投資信託の採用にあたっては、ガイドラインを策定し、透明性の高いプロセスをもって商品選定を実施
- 販売にあたっては、お客様のニーズをヒアリングした上で、お客様に最適なファンドを提案する取組みを継続
- また、お客様に提供・推奨する商品・サービスを協議する定期的な会議において、お客様のニーズや、お客様へのリスク説明の観点から意見交換を行い、お客様に適した商品を提供できるよう取り組んでいる

## 新規募集・取扱投信 採用構成比



## サブアドバイザー方式

- ・ 国内の運用会社（上記の場合は大和アセットマネジメント）が投資信託を設定し、サブアドバイザー（外部委託の運用会社）に投資先有価証券等の選定、有価証券の売買等を委託する形態
- ・ 本方式を採用することで、特定の市場・有価証券に強みを持つ運用や優れた実績のある運用など世界中の幅広い運用手法を、投資信託を通じて国内のお客様に提供することが可能になる

# ラップ口座サービスの充実

- お客様の投資目的や投資方針を確認し、お客様に合った国際分散投資による運用スタイルを作り上げていく資産運用サービスであるラップ口座サービスにおいて、運用資産の規模や相続ニーズ等に対応できるよう商品ラインアップを拡充

## ダイワ ファンドラップ

- ・ お客様に合った運用スタイルを、お客様と共に作り上げていく資産運用サービス

## ダイワ ファンドラップ PREMIUM プレミアム特約付ダイワファンドラップ

- ・ 用途（ゴール）に応じた資産運用が行えるよう、複数の運用口が保有できる機能や、相続発生時の受取人指定サービス等、業界初のサービスを搭載

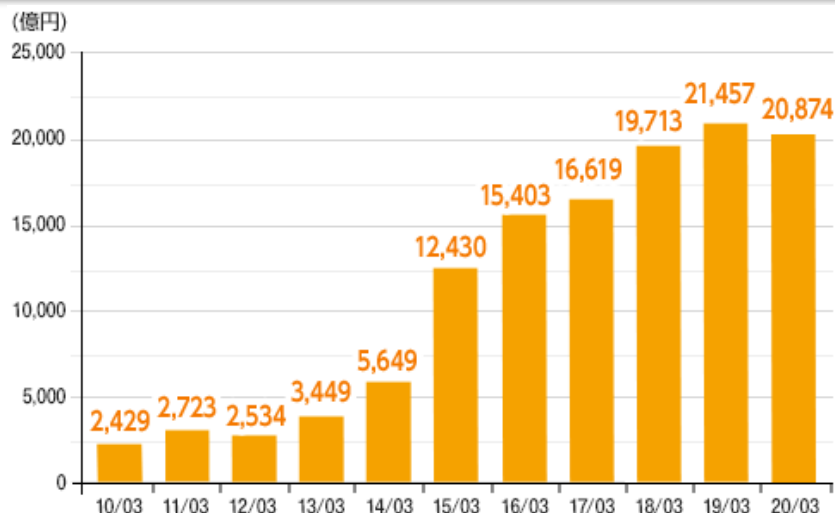
## ダイワ ファンドラップ ONLINE

- ・ ロボ・アドバイザーによる3つの診断からお客様のニーズに合った運用スタイルを提案する機能の搭載に加え、2018年3月より毎月1万円から積立が可能となる定期積立サービスを導入するなど、資産形成に向けて、幅広いお客様にご利用いただけるサービスとして提供

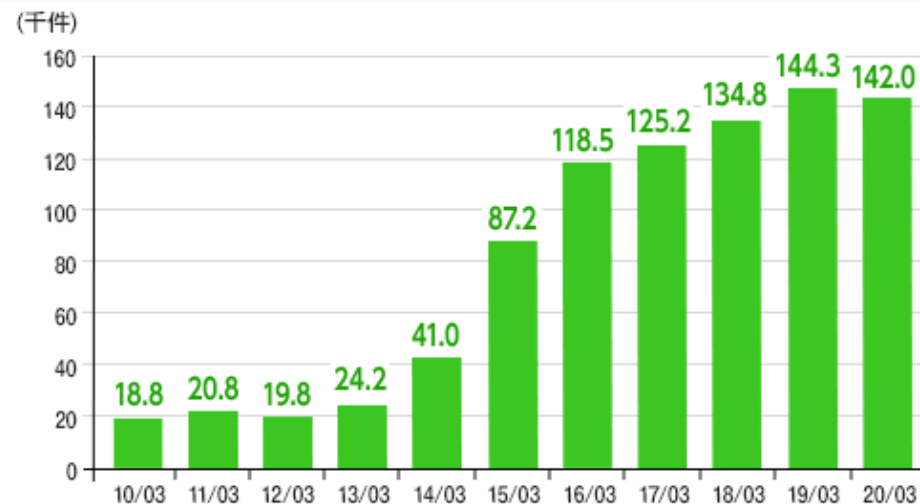
## ダイワ アドバンスラップ

- ・ 投資環境の変化に応じてポートフォリオを機動的に変更し、より高いパフォーマンスを追求する「コア運用」に、お客様のお好みに合う、時々相場テーマに合致した「サテライト運用」を追加できるサービスを提供

### 当社ラップ口座契約資産残高の推移



### 当社ラップ口座契約件数推移





## 資産形成層に向けた取組み（CONNECT）

- 2020年7月、スマートフォンに特化した金融サービスを提供する証券会社「CONNECT」がサービスを開始

## 全てスマホ完結



## 手数料が魅力

- 業界最低水準の手数料
- 手数料無料クーポンを毎月配布  
毎月10回・年間最大120回まで  
売買手数料が無料に

## 少額から投資可能

- 値がさ株も**1株**から分散投資  
できる「ひな株」
- **100円**から毎日積立できる  
「まいにち投信」



## NISA口座にも対応

- NISA・つみたてNISAにも対応
- 信用取引、IPO、積立投信等も拡充



## ポイント運用が可能

永久不滅ポイント  Ponta 等各種ポイントサービス





# 共通KPIについて

## 共通KPIとは

共通KPIは、金融庁主導の元、**各金融機関で取り扱っている投資信託の運用成績などを同じ尺度で開示**し、比較することで、「貯蓄から資産形成へ」を浸透させる目的の1つとして公表されました。  
顧客が投資信託を購入する主な目的は、リターンを得るためであると考えられることから、**長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを「見える化」**することが、**顧客が良質な金融機関を選ぶ上で有益**であると言われています。  
具体的には、「比較可能な共通KPI」として3指標が挙げられます。

《比較可能な共通KPI》

①「**運用損益別顧客比率**」

- 投信保有顧客について**基準日時点のトータルリターン**を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標

②「**投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン**」

- 設定後5年以上の投資信託の預り上位20銘柄について、**銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターン**の関係を示した指標

③「**投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン**」

- 設定後5年以上の投資信託の預り上位20銘柄について、**リスクとリターンの関係**を示した指標

中長期的に、**各金融機関がどのようなリターン実績を持つ商品を顧客に多く提供**してきたかを見ることが可能  
＝顧客が金融機関を選ぶ際に参考とすることで、「貯蓄から資産形成を促進」

## 各社が公表した共通KPIの数値

項目		当社	対面証券A	対面証券B	(ご参考)ネット証券C
運用損益別顧客比率	+顧客 投資信託	34.8%	43%	40%	21.3%
	FW	18.9%	16%	6%	—
コスト・リターン リスク・リターン	コスト	1.95%	2.43%	1.91%	0.8%
	リスク	14.10%	15.66%	12.78%	16.1%
	リターン	▲1.54%	2.09%	▲1.36%	1.4%

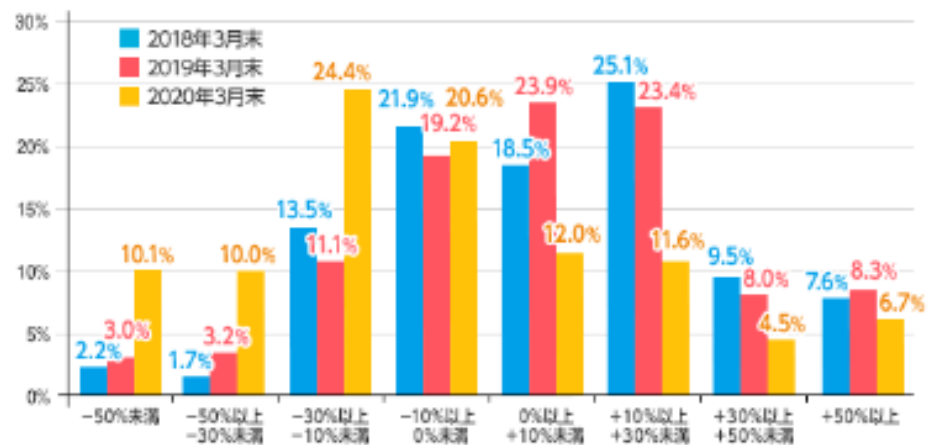
## 共通KPIの課題

《2018年10月5日 日経新聞記事より》

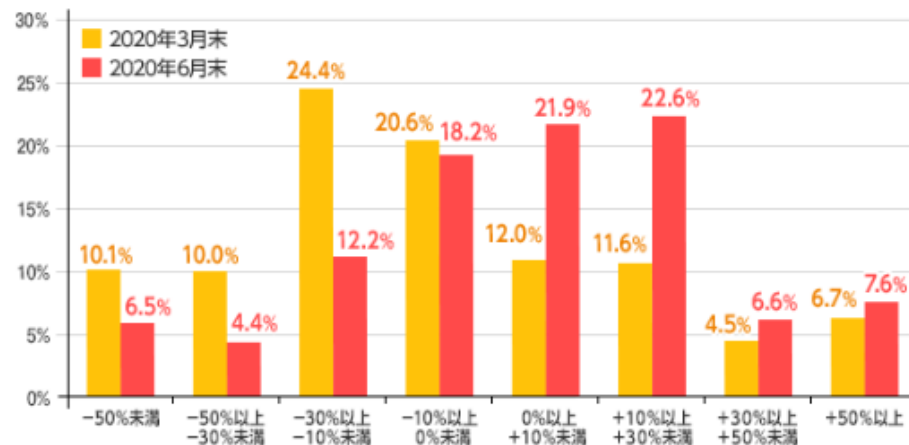
**成績の算出にクセ**もある。まず**算出開始時期が異なる**。1999年の楽天証券、**04年の大和証券**、13年の野村証券は**経済環境がバラバラの時期**だ。三菱UFJ、三井住友、みずほの3メガバンクは開始時期を明示していない。初年度のため、現時点で時系列比較もできない。**数年にわたるデータの蓄積がなければ難しい**。銀行や証券会社によって、**株や債券など取り扱う投信の特徴が異なる点にも注意**が必要だ。

投資信託

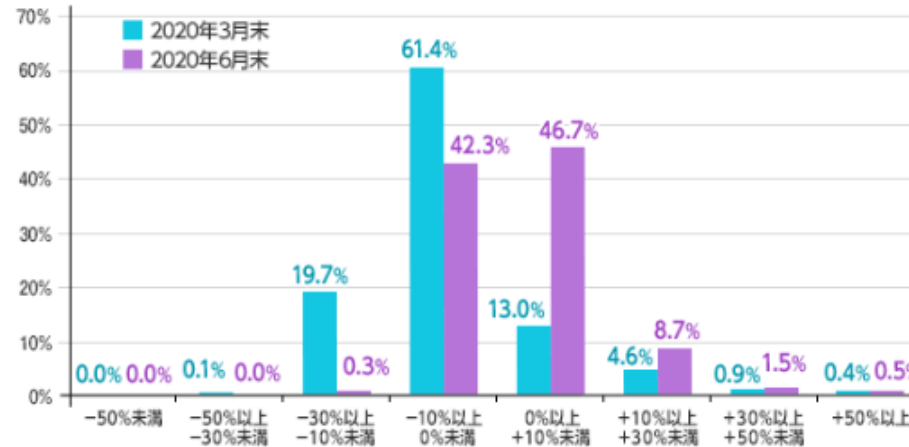
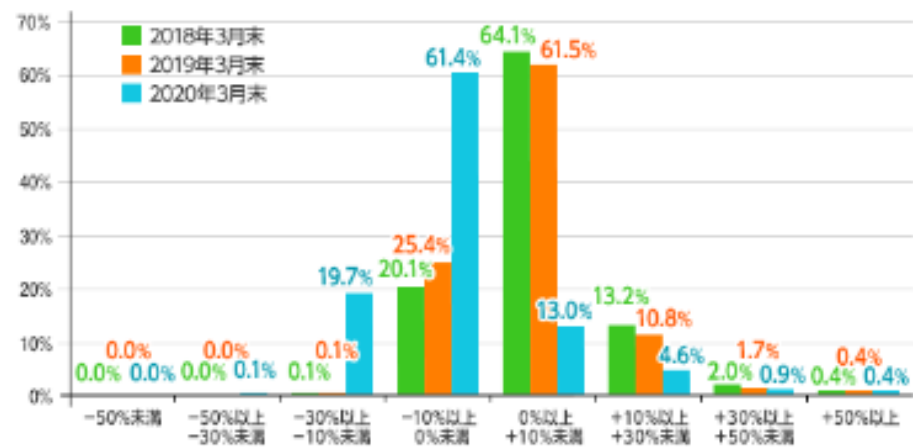
2020年度公表分（過去3年分）



参考値：2020年6月末

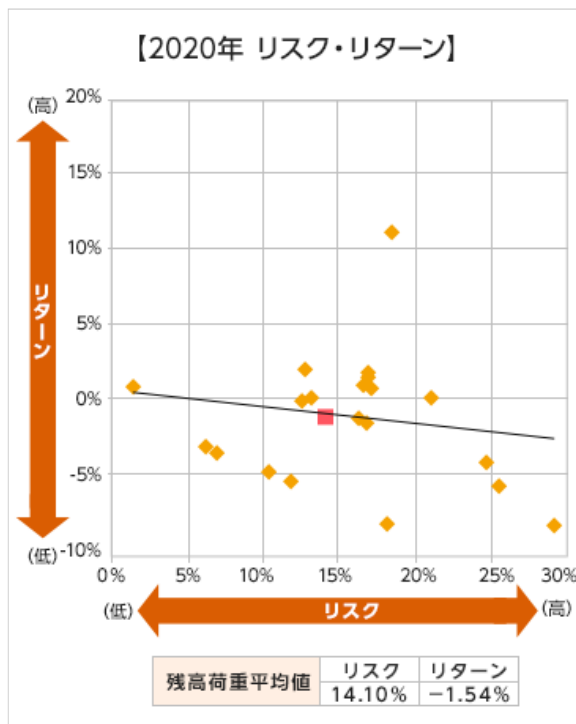
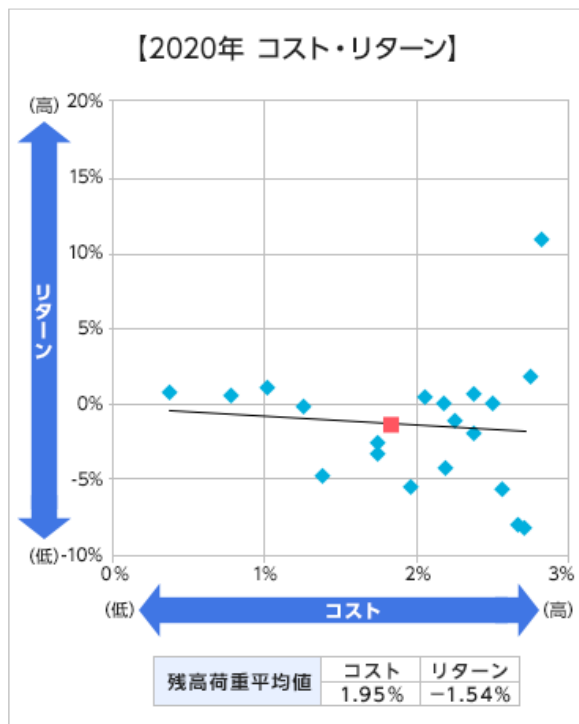


ファンドリターン



## 共通KPI②投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/③投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

- リターンは新型コロナウイルスの感染拡大によるマーケット下落の影響を受けて悪化
- コストは、消費税の引き上げ等により増加
- リスクは、新興国通貨、特にブラジルリアル建ての通貨選択型ファンドのボラティリティが高まったこと等により増加



### 投資信託預り資産上位20銘柄 (2020年3月末時点)

1	ダイワ米国リートF	11	ダイワ日本好配当株F
2	グローバル債券F	12	アクティブ・ニッポン
3	ダイワJ-REITオープン	13	ダイワ・インデックスセレクト 日経225
4	ダイワ日本国債F	14	通貨選択型JリートF BRL
5	短期豪ドル債オープン	15	カナダ高配当株ツインα
6	日本株アルファ・カルテット	16	ストック インデックス ファン ド225
7	net WIN GSテクノロジー株式F	17	ダイワ米国株ストラテジーα BRL
8	ピクテ・グローバル・インカム 株式F	18	ダイワ・グローバルREIT オープン
9	ダイワ世界債券F	19	ダイワ外国債券F
10	ダイワ・ブラジル・リアル債 オープン	20	ダイワ・スイス高配当株 ツインα