

「お客様本位の業務運営方針」の実現に向けた成果指標（KPI）および主な取組状況

当社は、「お客様に『安心』を提供する投資環境を整備する」ことを目指し、お客様視点に立った業務遂行とおお客様の利益を最優先とする意識の定着を図ってまいります。
上記目的の達成に向けた成果指標（KPI）および取組状況は以下のとおりです。

1. お客様の最善の利益の追求

当社は、顧客の最善の利益と営業基盤・安定収益を確保するために、ゴールベースアプローチやDCプラン「ゆたかな未来プラン」を導入し、サービスを開始しました。

また当社は、第六次事業計画を踏まえ、「プリンシプル・ベースの確立による『お客様本位の業務運営』の実践」を主要施策のひとつとするコンプライアンス・プログラムを策定しており、この中で顧客の最善の利益の追求に必要と考えられる営業員の勧誘状況、お客様の取引状況等についてのチェック態勢を強化しております。コンプライアンス・プログラムについては、全店部店長会議や全社員向けコンプライアンス研修での説明を通じ社員への周知徹底を図っております。

顧客の最善の利益と営業基盤・安定収益を確保するために、ゴールベースアプローチサービス「[ユメミライテラス](#)」を開始しました。

また、企業向けDCプラン「ゆたかな未来プラン」を開始し、資産形成の普及・拡大の担い手としてのサービスを導入しました。

[ユメミライテラス](#)

[第六次事業計画について](#)

[当社のコンプライアンス・プログラム](#)

[\(KPI\)お客様からの苦情申し出件数](#)

2. 利益相反の適切な管理

当社は、「利益相反管理方針」を策定・公表しており、対象となる取引等を特定・類型化するとともに、内部管理統括責任者を利益相反管理統括者、コンプライアンス推進部を利益相反管理部署と定めた管理態勢を構築して該当取引の監視を行っております。

当社で作成しました「利益相反管理方針」を金融商品仲介業者が「備え置き用書類ファイル」（ディスクロージャーファイル）で管理してお客さまが閲覧できるようにしています。

新たな有価証券等を導入する際の合理的根拠適合性の検証に関する運営要領を改訂し、販売する有価証券等の確認や販売する投資家の確認を行っています。

また、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から委託手数料等の支払は受けておりません。

[当社の利益相反管理方針（当社HP）](#)

(KPI)

公募投信の買付上位10銘柄のリターン状況

NO	銘柄名	委託会社	累積リターン 過去1年間	累積リターン 過去3年間	累積リターン 過去5年間
1	ピクテ・バイオ医薬品ファンド(毎月決算型)為替ヘッジなしコース	ピクテ・ジャパン	11.71%	55.91%	55.89%
2	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	大和アセットマネジメント	-7.98%	22.97%	23.41%
3	DIAM厳選米国株式ファンド	アセットマネジメントOne	-9.70%	58.31%	88.63%
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	ピクテ・ジャパン	0.91%	49.10%	60.84%
5	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族	野村アセットマネジメント	3.64%	97.79%	97.77%
6	新光 US-REIT オープン	アセットマネジメントOne	-14.98%	45.80%	46.06%
7	ピクテ・バイオ医薬品ファンド(1年決算型)為替ヘッジなしコース	ピクテ・ジャパン	11.60%	56.05%	55.62%
8	ハリス世界株ファンド(毎月決算型)	朝日ライフアセットマネジメント	-0.15%	108.93%	49.05%
9	日本好配当リバランスオープン	岡三アセットマネジメント	20.69%	88.92%	45.41%
10	PIMCOダイナミック・マルチアセット戦略ファンド(資産成長型)	岡三アセットマネジメント	-8.96%	-	-

3. 手数料等の明確化

当社は、お客さまへご提案する商品に応じて、契約締結前交付書面の他、目論見書、当社HP等において、手数料等について記載し、お客さまへ分かりやすくご説明をしています。

[手数料：対面取引（当社HP）](#)

4. 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、お客様への金融商品・サービスの提供にあたり「勧誘方針」を策定・公表しており、この方針に基づいて、お客様に分かり易い説明を行うことを徹底しております。

また、取扱商品のリスク・手数料等については、上場有価証券等書面、契約締結前交付書面をホームページに掲載しお客様に周知しております。

当社は、商品やサービスに関する情報をご提供する際には、商品やサービスの利益、損失が発生する可能性、手数料・費用、販売対象として想定されるお客さまの属性、取引条件、および利益相反が起こりうる場合には適切に管理している旨等を、お客さまに十分ご理解いただけるよう、お客さまへの説明資料でご説明しています。

また、営業員の勧誘状況についてはコンプライアンス部門がモニタリングを実施しており、適切な説明による金融商品・サービスの提供を徹底する管理態勢を整備しております。

新たな金融商品の選定に際し、お客様へのより詳細な説明等が必要とされるものに関しては、「重要情報シート」を作成するなど、お客様に分かり易い情報を提供できるよう対応しております。

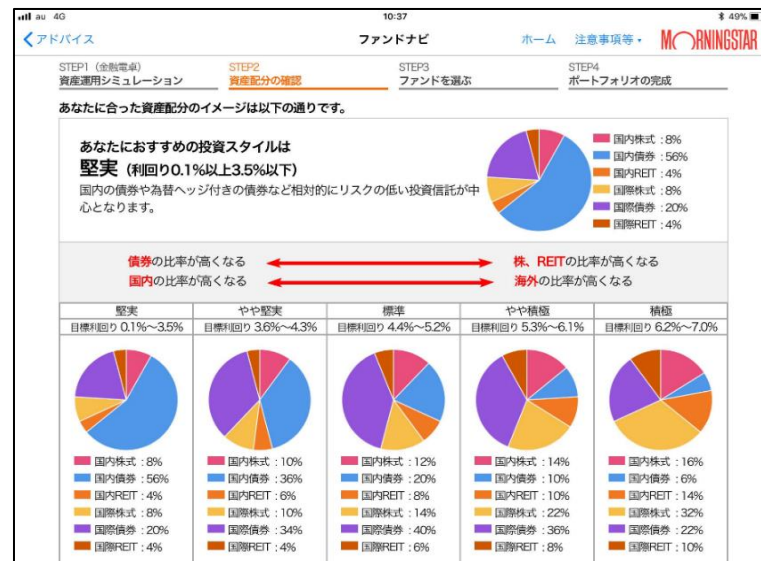
当社ホームページでは主要なマーケット情報やカテゴリー別に分類した取扱投信の一覧を掲載するなど分かり易い情報提供に努めております。

対面取引においては、お客様が容易にご理解頂けるようにタブレット端末等の利用も含めて、丁寧且つビジュアルな資料を用いて提案を行っております。また、その内容についても、極力平易な表現等を用い金融商品やサービス内容を充分にご理解頂けるよう努めております。

お客様に対する金融商品等の情報提供に際してその商品のリスクや留意点等特に注意が必要な項目は資料等で補足するなど特段の対応を行っております。

勧誘方針

Wealth Advisor画面イメージ



(出所) モーニングスター株式会社WealthAdvisors

5. お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様のご年齢、リスク許容度、運用目的、資金の質、金融リテラシー等を総合的に勘案し、商品・サービスのご提供を行います。そのために当社は投資勧誘の指針となる「勧誘方針」を定めており、お客様一人おひとりに応じた最適な方法による商品・サービスの提供を行なっております。

新たな金融商品を導入する場合には、合理的根拠適合性に関し商品会議等で検証を行い、取扱いの最終決定を行っております。その際には、リスクの種類と大きさ、費用とパフォーマンス、販売対象となるべきお客様の有無及び範囲、販売方法の確認を実施しております。

また、投信に関しては、お客様へ販売後、一定以上の基準価額変動が生じた場合などに適宜お客様へ状況報告を行う態勢を整備しております。

さらに、当社は、お客様のライフプランをベースとしたGBA（ゴールベースアプローチ）型サービス「[ユメミライテラス](#)」を導入しており、GBA（ゴールベースアプローチ）型サービスに基づく長期的なフォローアップを実施しております。

重要情報シートの作成が必要となる商品については、お客様に目論見書と同時に当該重要情報シートを交付して説明を行い、その内容を記録しております。

当社は金融商品の組成には携わっておりません。

金融商品等の導入にあたっては、商品性やリスク特性等を検証し、合理的根拠適合性を検証するチェックリストを作成し、商品会議等で検討しております。

また、「高齢者ガイドライン」に準拠した投資勧誘の状況についてのモニタリングを行うなど、内部管理を徹底しています。

お客様に良質な投資情報やサービスを提供するため、毎朝、調査情報部当から各営業店やIFA向けに国内・海外の最新のマーケット動向等をリアルタイムで伝え、お客様に迅速にお届けする仕組みを構築しております。

また、取扱商品に関する勉強会や研修等を行い、営業員の理解を深めることに努めております。

お客様に対しては、営業店中心に積極的にセミナーを開催しております。

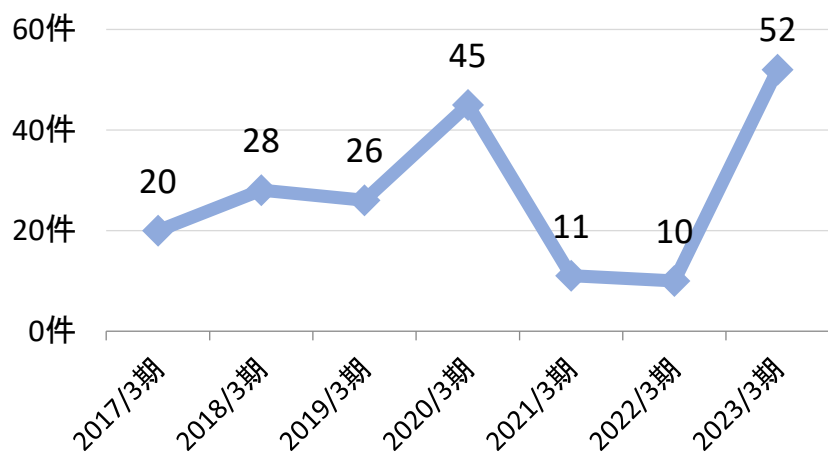
ユメミライテラス

[当社の勧誘方針 \(当社HP\)](#)

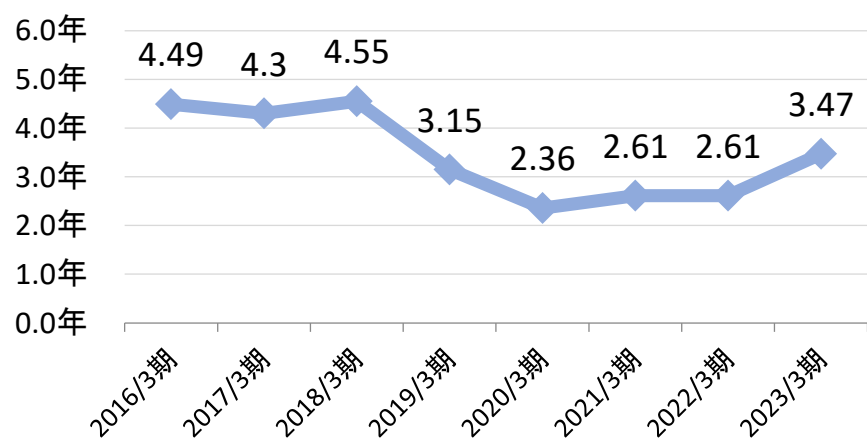
[重要情報シート \(金融事業者編\)](#)

[重要情報シート \(個別商品編\)](#)

(KPI)
お客様向けセミナー開催件数



投信の平均保有年数の推移



※ 平均保有年数は、平均残高（前期末残高と当期末残高の平均）を解約・償還額の年度累計で除して算出。

6. 社員の適切な動機づけの枠組み等

当社は、日々のOJTはもとより、社内外の研修への参加を推進しております。営業員にはAFP、テクニカルアナリスト資格の取得を推奨し、提供する情報のレベルアップを図っております。

また、業績評価体系につきましても、手数料や収益に偏ることなく預り資産の増加や新規顧客の開拓等、お客様の資産形成に資する分野に重点を置いた運営を行っております。

評価については営業店評価として、支店の経営計画等の取組みに対する定性評価を導入しております。さらに営業員にはAFP、テクニカルアナリスト資格の取得を奨励し、専門性を高めるよう促しております。

顧客本位の業務運営を意識した第六次事業計画を策定するプロセスとして各部署ごとにタウンホールミーティングを開き、社員の参画を促すとともに、全員研修において、周知徹底を図っております。

(KPI)
AFP・テクニカルアナリスト・相続診断士・証券アナリスト資格保有者数

