お客様本位の業務運営に関する取組方針

当社は、お客様本位の業務運営を成し遂げるため、経営資源配分、業務プロセス等をすべて見直し、全役職員が「もっとお客様のために」という意識を持ち続ける企業風土・文化にまで昇華させることを中期経営計画の基本方針に掲げることを決定いたしました。

「お客様本位の業務運営にかかる基本方針及びその取組」につきましても「もっとお客様のために」当社として何ができるかを追求し、定期的に公表してまいります。

「お客様本位の業務運営に関する取組方針」については次のとおりです。

取組方針	1	お客様の人生に寄り添ったお客様本位のサービスの提供	原則 2
	2	お客様との利益相反の適切な管理	原則 3
	3	手数料等の明確化	原則 4
	4	お客様本位の適切な情報提供体制の構築	原則 5
	5	徹底的なお客様目線でのサービスの提供	原則 6
	6	「もっとお客様のために」行動できる企業文化	原則 7

原則 1

1 お客様の人生に寄り添ったお客様本位のサービスの提供

当社は、経営理念である「より多くの人に証券投資を通じ より豊かな生活を提供する」を実現するため、お客様の人生に寄り添った商品・サービスの提供を行うことにより、お客様の資産形成に資するビジネスモデルの確立を図ることによって、お客様から信頼され、選ばれる存在でありたいと考えております。
そのために、金融商品のラインアップにおいては、世代を超えた様々なお客様のご投資の目的、リスク許容度やライフステージ等に適した幅広い運用商品をラインアップに取り揃え、商品購入後のアフターフォローも含め、商品を知る義務を基本として長期間お付き合いいただけるサービス体制を整えてまいります。

2 お客様との利益相反の適切な管理

当社は上場会社のグループの一員であることに自覚を持ち、社会的使命を深く自覚し、関係法令を遵守すること、社会倫理に適合した行動実践に取り組み、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、適切に管理してまいります。
また、総合金融サービスを提供するグループ会社の一員として、提供する商品・サービスがお客様と利益相反する可能性を認識し、「利益相反管理方針」を定め、お客様の利益を適切に管理してまいります。

3 手数料等の明確化

当社は、ファイナンシャルアドバイスを実行することにあたり、販売手数料、為替コスト、信託報酬、事務代行料、コンサルティングフィー等手数料の名目を問わず、商品ごとサービスごとに手数料等の内容をお客様に対しご理解いただけるよう明確に説明してまいります。

4 お客様本位の情報提供体制の構築

当社は、お客様に販売、推奨する金融商品・サービスについては基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件等を適切に情報提供する体制を構築いたします。
当社が取扱う商品・サービスにつきましては当社HP上で分かりやすく丁寧な説明を心掛け、絞り込み機能やランキング表示等を行い、お客様にご理解しやすい体制を整えてまいります。
当社は、お客様の取引経験や金融知識を考慮し、お客様の声に耳を傾け「重要な情報のわかりやすい提供」に努めてまいります。
当社は、複数の金融商品をパッケージとして販売する場合は、個別商品との比較可能な資料を用いて適切な情報提供を行う体制を整えます。

5 徹底的なお客様目線でのサービスの提供

当社は、常にお客様の立場に寄り添い、徹底的なお客様目線でお客様の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、お客様にふさわしい金融商品・サービスの販売・推奨等を行ってまいります。
当社は、金融商品をご保有いただいているお客様が世代を超えて長期的に安心して当社とお付き合いいただけるよう、きめ細かい情報提供及びアフターフォローに努めてまいります。
当社ではお客様のライフプラン、ライフイベント等を踏まえたゴールベースアプローチによる資産形成を推進しています。各店にライフプランシミュレーションツールの導入をおこない、お客様一人ひとりにあったご提案ができる体制を構築しております。
当社は、複数の金融商品をパッケージとして販売する場合は、お客様のご希望を十分に伺い、ライフプランについてご相談の上、ご購入いただく体制としております。
複雑またはリスクの高い金融商品をご希望のお客様には事前に役席者による面談をお願いする場合があります。
また、高齢のお客様には、出来る限りご家族のご同席をお願いいたしております。

6 「もっとお客様のために」行動できる企業文化

当社は、徹底したお客様目線による資産形成ビジネスの確立の取組みとして、お客様本位の業務運営を成し遂げるため、経営資源の配分及び業務プロセスをすべて見直し、「もっとお客様のために」行動できる企業文化醸成に向けた「行動規範」を作成し、再度、お客様への対応を整えてまいります。また、「行動規範」に7つのチェック項目を記載し、役職員が自分自身の行動に対して問いかけを行うよう指導しております。
当社は、お客様の資産形成における満足度向上のため、お客様と直接触れ合うファイナンシャルアドバイザーの評価について、お客様のライフプランに着目し資産形成への貢献度やそのプロセスを重視する制度を採用しております。
お客様に最善の利益を提供するためには役職員のスキルアップが必須であるため幅広い研修を実施し、金融のプロフェッショナルを養成する体制を整えております。
それと同時に、役職員がお客様のニーズに対する提案力を向上し、実践で活用出来るようにするための資格取得を動機付ける制度を設け、役職員の知識向上を図っております。