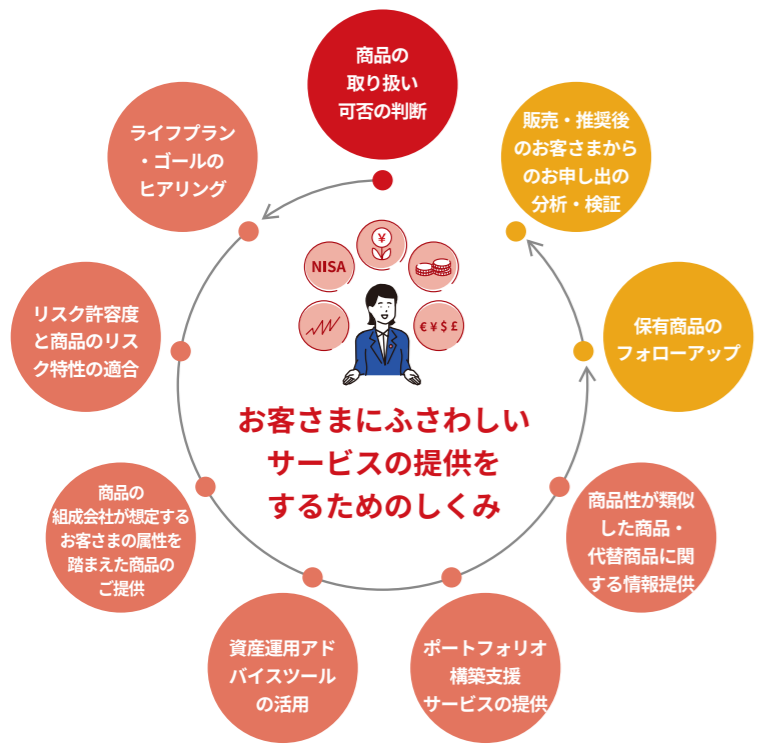


# 05 お客さまにふさわしいサービスの提供



## その他サービス

### 財産診断サービス

ご利用の流れと「現状把握および分析レポート」のイメージ



### 士業・相続コールセンターサービス

**相続全般**   **労務相談**   **税務相談**   **法律相談**

事業や人生において誰に相談したら良いかわからないお悩みごとについて、専門家である、弁護士・社会保険労務士・税理士・司法書士・行政書士などに電話で相談できる、当社のお客さま限定・無料(\*)のサービスです。

\*30分を超えるご相談・各種お手続きの正式なご依頼は、別途料金が発生します。

詳細はこちらをご覧ください。

### セミナー・動画配信による情報提供

**セミナー**  
 お客さまのスタイルに合わせてさまざまなセミナーを開催

**東海東京 TV**  
 投資情報を動画でお届け!

# 06 従業員に対する適切な動機づけの枠組み

**社員の業績評価体系**

お客さまの最善の利益に貢献するための業績評価制度を構築しています。

営業部店: お預かり資産の状況等 + 販売手数料 + コンプライアンス + お客さまアンケートの結果

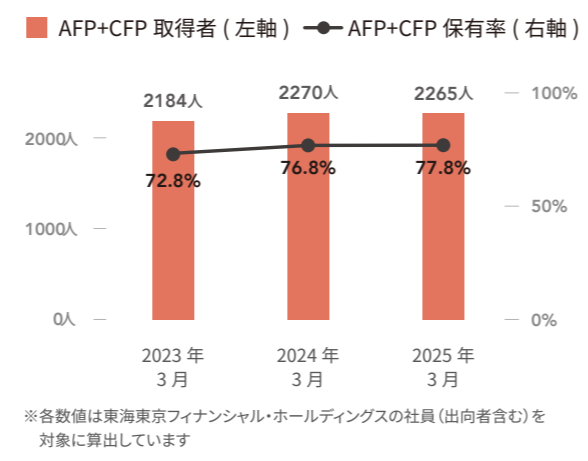
**社員の表彰**

半期に1度、お客さまアンケートの結果にもとづき「フィデューシャリー・デューティー賞」として、部店と社員個人を表彰しています。

**スキル向上を促す体制**

東海東京フィナンシャル・グループの中期経営計画では、社員の教育投資費用を前年度経常利益の3%と設定しています。

## 資格取得者数



# お客さまに選ばれる証券会社を目指して 東海東京証券の取り組み

山登りにも例えられる資産形成。現役時代もリタイアした後も、お客さまの豊かなライフマネジメントの実現のために、私たちは資産形成の「ガイド役」としてお客さまに寄り添い、誠実にサポートしてまいります。



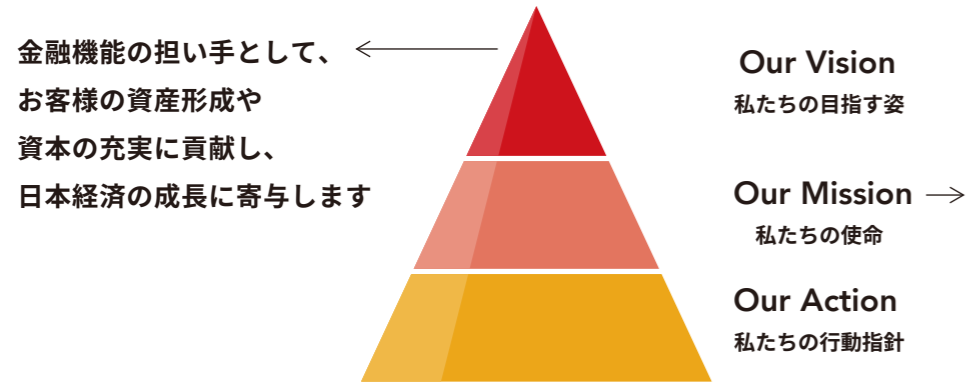
本資料は、信頼のできる情報を基に、東海東京証券が作成しておりますが、正確性、最新性、有用性等の保証をするものではありません。実際のご投資にあたっては、所定の手数料等がかかる場合がございます。また、商品・サービス毎にリスクが異なり、資産運用の結果、元本を下回る可能性もあることから、契約締結前交付書面(東海東京ファンドラップ含む)や目論見書等をご確認のうえ、お客さまの責任において最終的にご判断ください。

当資料は「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」および、その「取組状況」についてお客さまにわかりやすくご確認いただくことを目的として作成しています。



# 01 お客さまの最善の利益の追求

## 東海東京フィナンシャル・グループの経営理念



- **Customer**  
お客様の資産を活かし、  
豊かなライフマネジメントの実現と、  
企業価値向上を支援するために、  
全力で努力する企業グループで  
あり続けます
- **Global**
- **Region**
- **Employee**
- **Trust**



### 私たちが考える「お客さまの最善の利益の追求」

経営理念を踏まえ、お客さまそれぞれの目的(ライフプラン)にともに寄り添い、ゴール(実現したい目標)に向かって資産・資本の充実に努めることを、私たちは「お客さまの最善の利益の追求」と考えています。

### 「お客さまの最善の利益の追求」に関する取り組みの全体像

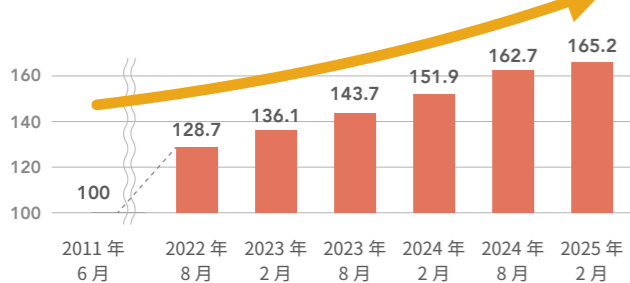


### 🔍 お客さまアンケート

当社では年2回、のべ **64,000** 名程度のお客さまにアンケート用紙をお送りし、ご意見をうかがっています。

#### NPS® (ネット・プロモーター・スコア)の推移

Q. 親しい方から「どの証券会社が良いか」をたずねられたとき、東海東京証券を推薦しますか

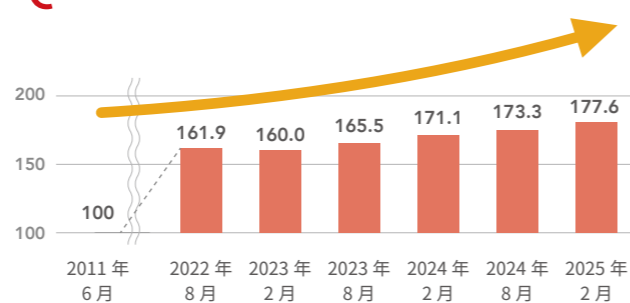


この設問は 10 (非常に可能性が高い) ~ 0 (非常に可能性が低い) の 11 段階でご回答いただき、「10 ~ 9」の回答の割合から「6 ~ 0」の回答の割合を差し引いて「NPS」を算出しています。グラフでは 2011 年 6 月調査の NPS を 100 として表示しています。

**NPS® とは**  
「Net Promoter Score (ネット・プロモーター・スコア)®」の略で、正味推奨者比率と訳され、顧客ロイヤリティ(企業やブランドに対する愛着・信頼の度合い)を数値化する指標  
※NPS® は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、NICE Systems, Inc. の登録商標

#### 社員の対応に関する設問の「お客さま満足度」推移

Q. 担当者から私の保有商品に関するフォローがある



この設問は 5 (そう思う) ~ 1 (そう思わない) の 5 段階でご回答いただき、「5 ~ 4」の回答の割合を「満足度」として算出しています。グラフでは 2011 年 6 月調査の満足度を 100 として表示しています。

# 02 利益相反の適切な管理

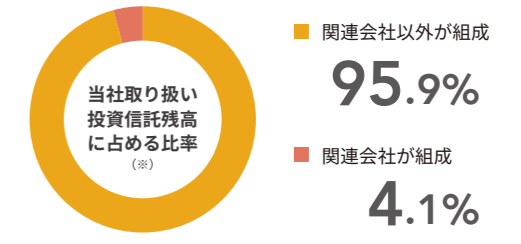
## グループ会社の商品・サービスにとらわれない商品選定

グループ会社(※)の商品・サービスにとらわれることなく、幅広い候補の中からお客さまにふさわしいものを選定しています。

※東海東京フィナンシャル・グループの別会社



## 投資信託残高に占める東海東京フィナンシャル・グループの関連会社以外が組成商品の比率



※公募投資信託について集計。個人のお客さまを対象として2025年3月末時点で算出

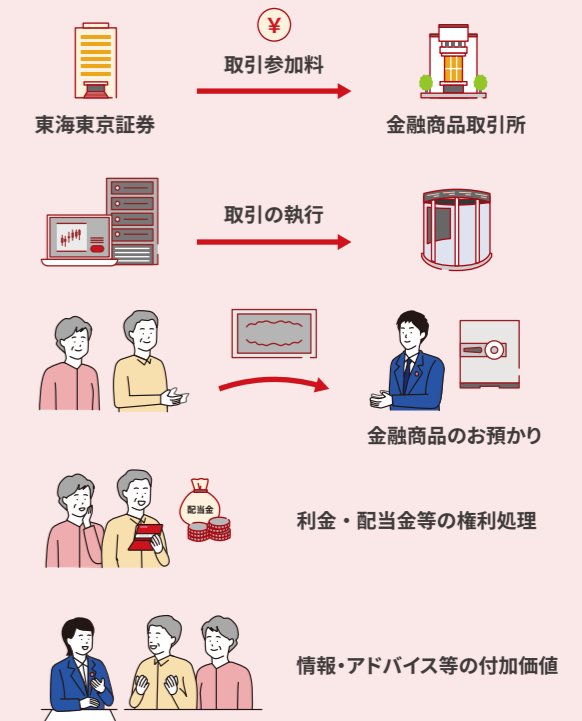
# 03 手数料等の明確化



## ご負担いただく手数料・費用等

取引にかかる手数料・費用等については、その商品の販売時にお渡しする書類で確認することができます。また、営業員を通じてお取引いただく場合は、営業員がご説明いたしますのでご質問ください。

## 手数料・費用等のおもな対価



# 04 重要な情報の分かりやすい提供

〇〇のような方が購入することを想定した商品です。

〇〇の理由でお客さまにふさわしい商品であると判断しました

## お客さまの投資経験・金融知識を踏まえた情報提供

お客さまの投資経験や金融知識を考慮のうえ、提案する商品・サービスの特性、複雑さ、リスクの度合いに応じて、利益(リターン)・損失、リスク、取引条件等の重要な情報をお客さまに分かりやすい形で提供することに努めています。

## ご高齢のお客さまのご家族への確認

ご高齢のお客さまの取引では、ご家族にも確認をお願いし、了承されない場合は当社からの提案を見送ることがあります。保険商品のお申し込み時には、原則としてご家族同席のもと内容を説明します。

