

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」における成果指標（KPI）と取組状況

東海東京証券（以下、「当社」といいます。）は「お客さま本位の業務運営」に真摯に取り組むなかで、お客さまにご満足いただき、そしてお客さまに選ばれる証券会社になるべく、努力を重ねてまいります。以下、取組方針に対する成果指標（KPI）と取組状況を公表いたします。

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」において、金融庁より2017年3月（2024年9月改訂）に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」2～7および補充原則（これらに付されている（注）を含む）との対応関係を以下の項目ごとにお示ししております。また、別添の「対応関係表」にも原則との対応関係をお示ししております。

01 お客さまの最善の利益の追求（「原則2」「（注）」）

【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

金融機能の担い手として、
お客様の資産形成や資本の
充実に貢献し、日本経済の
成長に寄与します



● 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

時代の流れを的確にとらえ、グローバルな視点を持ち、常にイノベティブな企業グループであり続けます

● Region

地域を大事に思い、地域の繁栄・未来に貢献する企業グループであり続けます

● Employee

社員の成長を重んじ、個性を生かし、専門性に優れた、きらきら輝く社員の自己実現をサポートする企業グループであり続けます

● Trust

時代のいかなる激流にも耐え、ステークホルダーの信頼を勝ち得る強くたくましい企業グループであり続けます

● 私たちは、学び続けます

● 私たちは、チャレンジします

● 私たちは、コミュニケーションを大切にします

● 私たちは、「強く、たくましく」を目標にします

● 私たちは、「規律の文化」を尊重します

Catchphrase キャッチフレーズ

東海東京フィナンシャル・グループでは経営理念の全体像を親しみやすく、簡潔に表すため、5つのキャッチフレーズを定めています

- 強くたくましい会社
- わくわくする会社
- 学び続ける会社
- 誠実な会社
- 仲間を大切にする会社

東海東京証券が考える「お客さまの最善の利益の追求」とは

当社では、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・資本の充実を図ることを「お客さまの最善の利益の追求」と考えております。

「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」を年2回実施し、「お客さまの声」を全社で共有し、お客さまの満足度の向上を常に意識する環境づくりを行っております。また、株式会社格付投資情報センターに「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」を依頼し、中立的な第三者の立場から、当社のお客さま本位の業務運営に関する取組方針や取組状況について、年1回、評価を受けております。

【01】
お客さまの最善の利益の追求

基本行動原則

- ① お客さまの投資スタイルを理解し、お客さまの意向に沿った商品提案を行う
- ② 豊富な知識と情報を持ち、分かりやすい言葉での確かなアドバイス・説明を行う
- ③ お客さまに対する情報提供及び保有商品のフォローを心がけ実践する

「『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』実践のための営業員ガイダンス」を策定し、**基本行動原則**を意識した行動を心がけております。



社員一人ひとりが高い意識を持ち、「**人間性**」と「**専門性**」を追求してまいります。

「フィデューシャリー・デューティー委員会」

を設置し、推進状況に関する調査審議・報告および推進に必要と認める事項に関する協議・立案を行っております。また、FDの推進および検証を行う専門組織として「FD推進部門」を設置しております。

お客さまアンケート

お客さまアンケートに寄せられたお客さまの声は、当社の取り組みに対する鑑として重要視し、特にNPS®の向上については全社で注力し、部店ごとに具体的な目標を立てて取り組んでおります。また、カスタマーロイヤルティ向上に関する好事例等を掲載した社内報「カスタマーロイヤルティ通信」を適宜発行し、全社にて共有することで、お客さま目線に立った業務運営につなげております。

アンケート概要

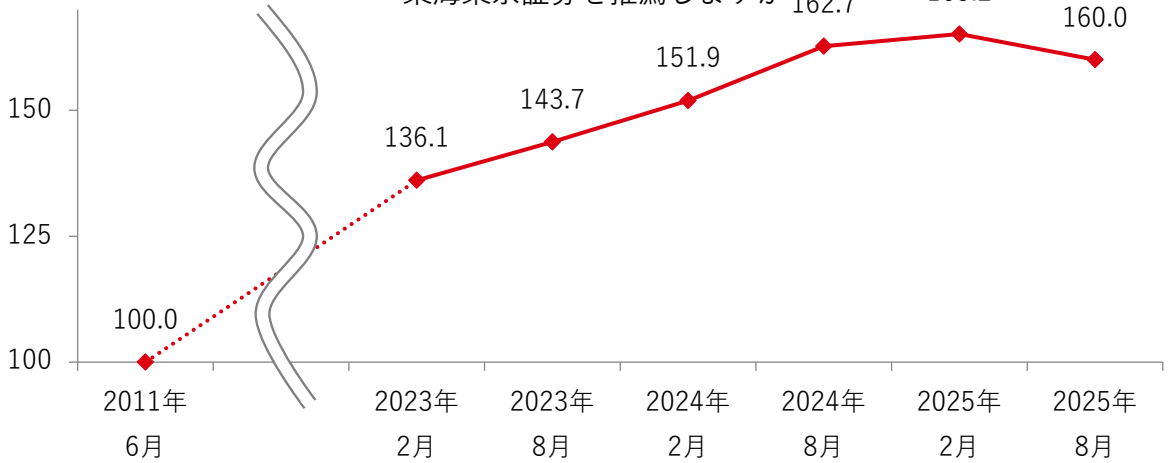
- 対象者 無作為に抽出した個人のお客さま（年齢：20歳～75歳）
- 発送時期、数 直近は2025年8月に実施（対象：約35,000名）
- 集計方法 設問ごとに開始時期を100として数値化

NPS®（ネット・プロモーター・スコア）の推移

- 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、顧客ロイヤルティ（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、ベイン・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
- 「親しい方から『どの証券会社が良いと思うか』とたずねられたとき、東海東京証券を推奨しますか」との設問に対し、10（非常に可能性が高い）～0（非常に可能性が低い）の11段階の数値でご回答いただき、そのうち、10～9の方を「推奨者」、8～7の方を「中立者」、6～0の方を「批判者」として、推奨者の割合から批判者の割合を差し引いた値について2011年6月調査の値を100として指数化して集計

親しい方から「どの証券会社が良いと思うか」とたずねられたとき、

東海東京証券を推奨しますか 162.7 165.2 160.0

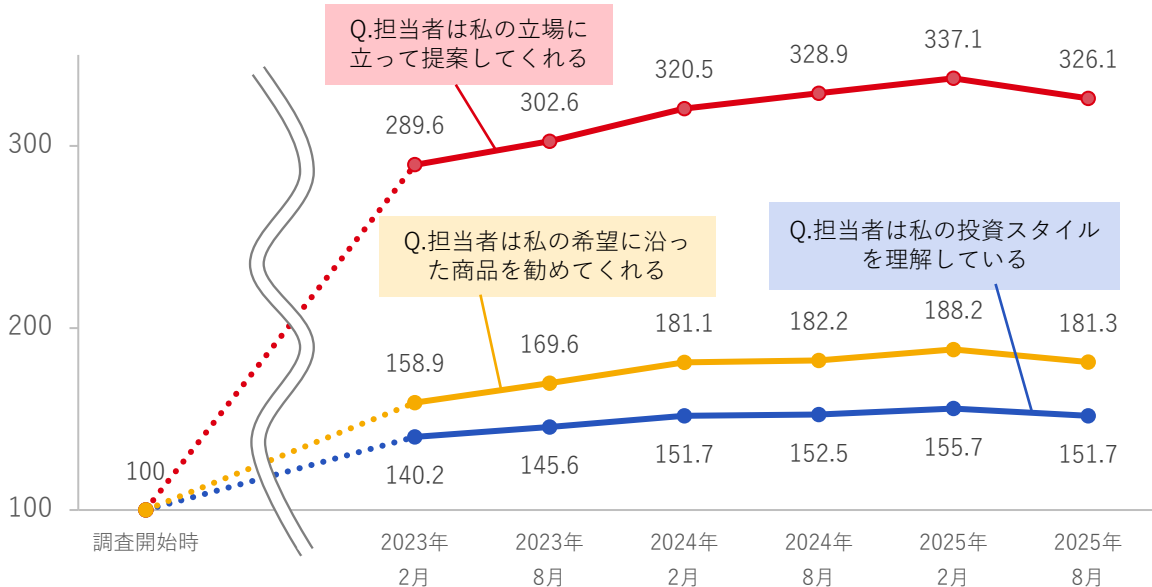


【01】
お客さまの最善の利益の追求

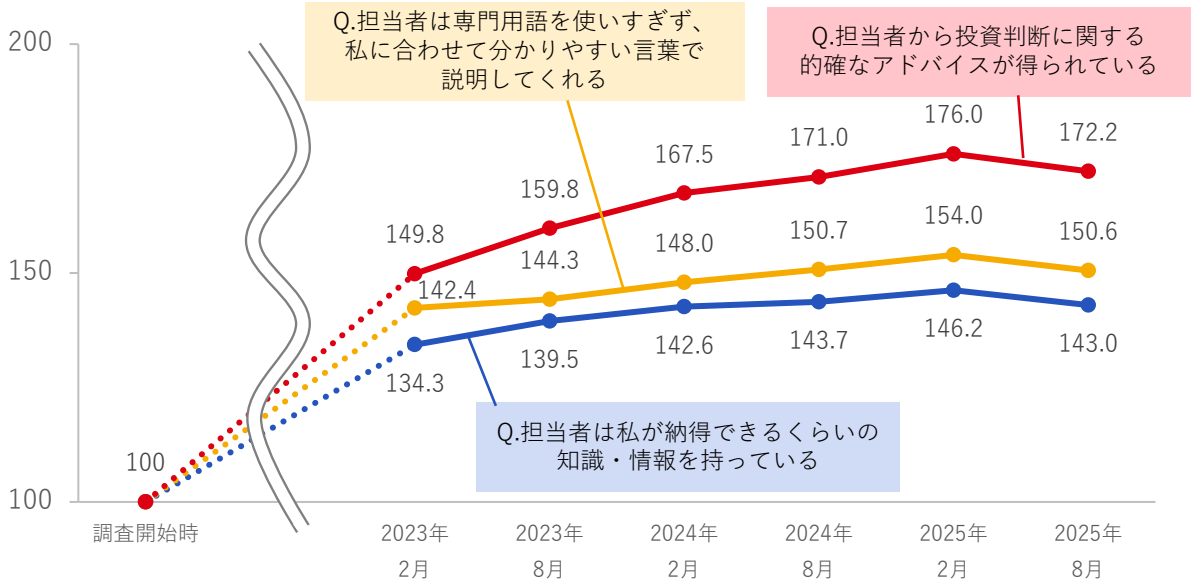
社員の対応に関する設問の「お客さま満足度」推移

- 各設問で「満足」「やや満足」と回答されたお客さまの割合を算出し、その設問の開始時期の調査結果を100として指数化して集計

基本行動原則①：お客さまの投資スタイルを理解し、
お客さまの意向に沿った商品提案を行う

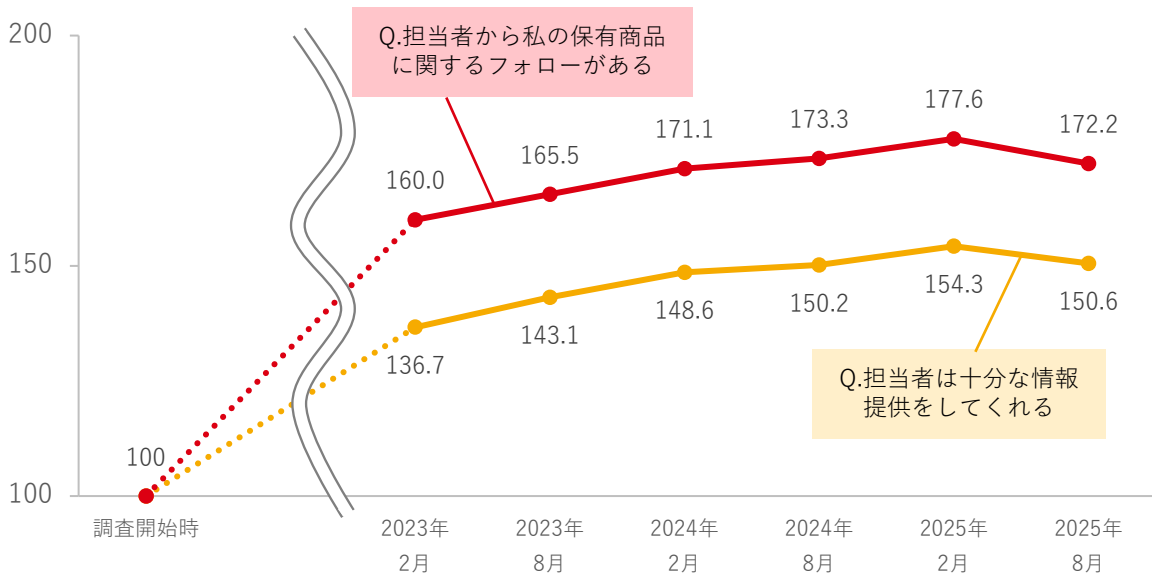


基本行動原則②：豊富な知識と情報を持ち、
分かりやすい言葉での確なアドバイス・説明を行う



【01】
お客さまの最善の利益の追求

基本行動原則③：お客さまに対する情報提供及び
保有商品のフォローを心がけ実践する



《総評》

当社では、前回のアンケート調査をもとに、支店ごとに改善すべき重点項目の検証・分析を行い、行動目標を設定し、改善に向けて全社一丸となって取り組みましたが、2025年8月調査のNPS®は前回調査時と比較して低下いたしました。NPS®との相関がある「担当者のお客さま対応」に関する満足度が低下したことが要因と考えられます。今回の結果を真摯に受け止め、さらなるお客さま満足度向上を目指し、取り組んでまいります。

第三者評価 ～「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」～

当社は、株式会社格付投資情報センター（以下、「R&I」といいます。）に「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」を依頼し、当社のお客さま本位の業務運営に関する取組方針や取組状況について年1回、評価を受けております。銀行・証券会社など投資信託等を販売する会社が、「いかに顧客本位の金融商品販売を行っているか」、その取組方針や取組状況をR&Iが中立的な第三者の立場から評価するものです。

2025年4月、当社では初となる「SS」評価を取得いたしました。



2025年4月30日 「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」の取得について (PDF:779KB)
<https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/company/news/s20250430.pdf>

R&I 顧客本位の金融販売会社評価は、投信販売業務を行う金融事業会社の「顧客本位の業務運営」に関する R&Iの意見であり、事実の表明ではありません。R&I は十分信頼できると判断した情報源からの情報に基づき評価を実施していますが、R&I は、これらの情報の正確性等について独自に検証しているわけではありません。また、その正確性及び完全性につき R&I 等が保証するものではなく、特定商品の購入、売却、保有を推奨、又は将来のパフォーマンスを保証するものではありません。

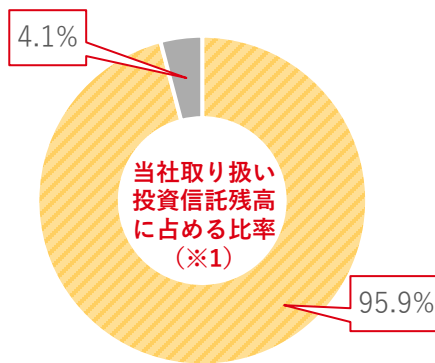
【01】
お客さまの最善の利益の追求

02 利益相反の適切な管理 (「原則3」「(注)」)

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する商品の比率

当社は、さまざまな金融サービスを提供する東海東京フィナンシャル・グループの一員であり、グループ内の別会社から提供を受けた金融商品・サービスを販売することがございます。グループ会社の金融商品・サービスに捉われることなく、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おります。

- 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
- 東海東京フィナンシャル・グループの関連会社が組成



※1 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

【02】利益相反の適切な管理

利益相反管理方針

当社は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引によって、お客さまの利益が損なわれることのないよう、利益相反管理方針を策定し、その概要(※2)を公表しております。

※2 「利益相反管理方針の概要等」は以下をご覧ください

https://www.tokaitokyo.co.jp/policy/adverse_interest.html

その他の取り組み

- 投資信託、保険等の取引について、グループ内の別の会社から提供を受けた商品を販売する際は、「重要情報シート(個別商品編)」(※3)に、当該商品がグループ内の別の会社から提供を受けた商品であることを明記し、お客さまに説明しております。
 ※3 「重要情報シート(個別商品編)」は、投資信託のうち「推奨ファンド」(お客さまの中長期の資産形成に資する最適な投資信託を、幅広い運用会社の商品の中から、当社の独立した専門チームが評価・選定を行ったもの)等、保険、仕組債といった当社が定める商品について作成し、お客さまに商品説明する際にお渡ししております。
- 新商品・サービス導入時には、各種リスクのほか利益相反の可能性についても専門部署が十分に検討した上で、取り扱いの可否を判断しております。

04 重要な情報の分かりやすい提供 (「原則5」「(注1)～(注5)」)

当社は、「03 手数料等の明確化」でお示した事項のほか、以下の点等に留意して説明いたします。

お客さま本位の良質な商品・サービスを提供するため、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ます。お客さまへの商品の提案に際しては、当該商品の組成に携わる金融事業者が販売対象としてどのようなお客さまを想定しているかを説明するとともに、お客さまのご意向を踏まえた、お客さまにふさわしい商品であると判断した理由を説明いたします。

【04】重要な情報の分かりやすい提供

重要情報シート（金融事業者編）

「重要情報シート（金融事業者編）」（※1）に当社の基本情報、取扱商品、商品ラインナップの考え方等を記載しております

※1 重要情報シート（金融事業者編）はこちらからご覧いただけます

https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/policy/financial_business-information.pdf



重要情報シート（個別商品編）（参照：「03 手数料等の明確化」）

投資信託・保険等の商品について、重要情報シート（個別商品編）に商品組成に携わる事業者が想定する購入層、パッケージ化の有無（※2）、損失が生じるリスクの内容、過去1年間・過去5年間の収益率、購入時に支払う費用、継続的に支払う費用、換金・解約の条件、利益相反の可能性などを記載して分かりやすく説明を行うよう努めております。

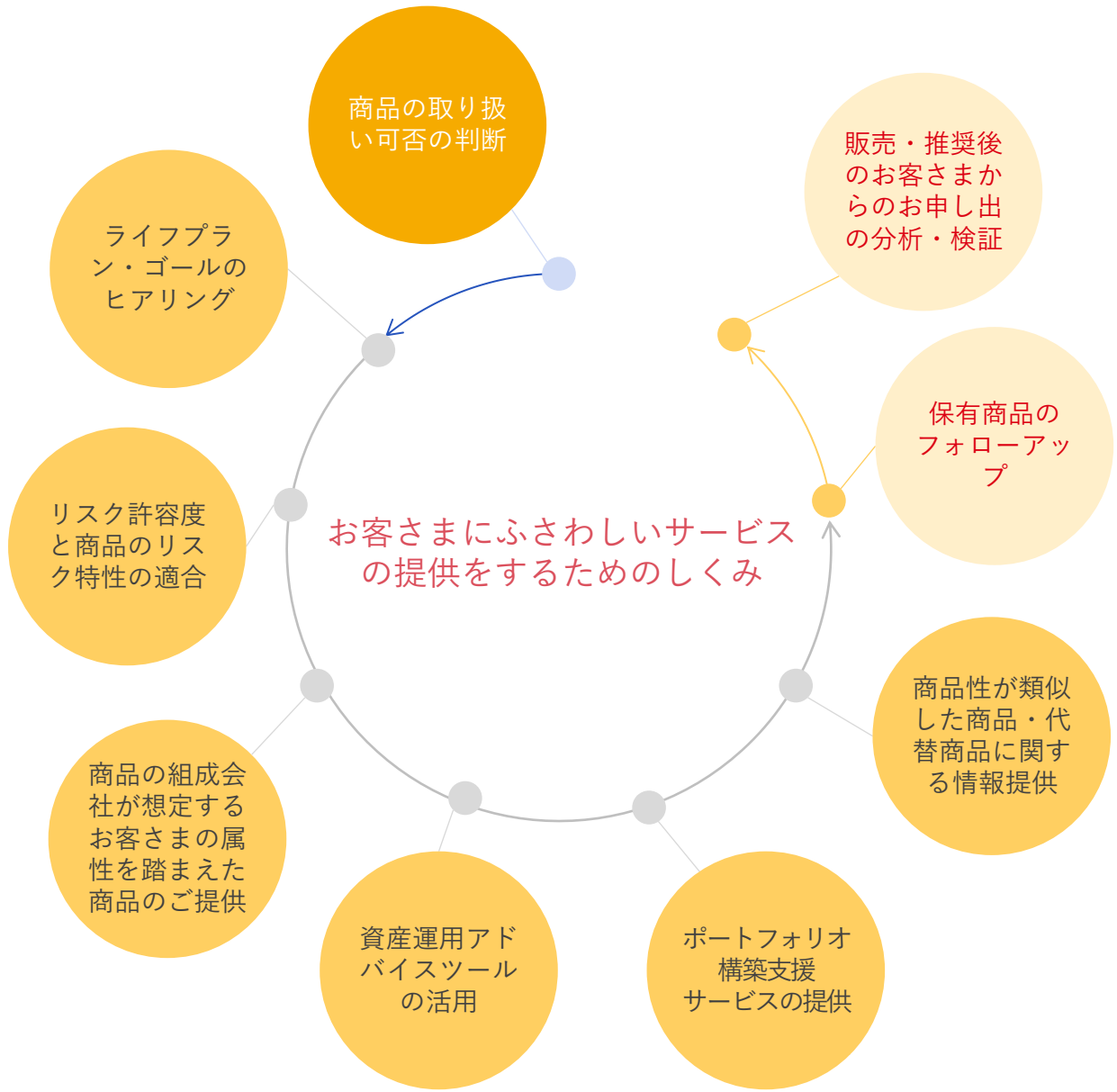
※2 パッケージ化商品には、「ファンド・オブ・ファンズ形態の投資信託」、「仕組債」等があります

ご高齢のお客さまのご家族への確認

ご高齢のお客さまとのお取引につきましては、お客さまやご家族の方が安心してお取引できるように、ご家族の方にも確認をお願いしています。ご家族の方が了承されない場合は、当社からのご提案を見送らせていただくことがございます。

また、保険商品をお申し込みいただく際には、原則、ご家族の方に同席していただき、お客さまとご家族の方に保険商品の内容をご理解いただけるよう説明いたします。

05 お客さまにふさわしいサービスの提供（「原則6」「（注1）～（注7）」）



【05】
お客さまにふさわしいサービスの提供

1.商品の導入、選定

取扱商品の検討

個々の金融商品の取り扱いに際しては、「お客さま本位」の観点に基づき、当該金融商品が持つ各種リスクや仕組み等に照らして取り扱いの合理性、どのようなお客さまに適した金融商品であるか等につき、経営関与のもと、当社の専門部署がさまざまな会議で十分に検討した上で、取り扱いの可否を判断しております。

投資信託の選定・モニタリング

| | |
|-------------------------|---|
| 新規商品選定プロセス | 投資信託の新規導入に際しては、専任担当者が精査を行った後、商品担当役員・営業担当役員・コンプライアンス部門を含む関連部署が参加して開催する複数の会議での審議を経て取扱いを決定することとしています。 |
| 取扱ファンドのモニタリングと推奨 | 当社が取扱う全ファンド（※1）のうち、一定の残高以上（※2）或いは残高が少額であっても推奨候補とすべきものを再評価対象ファンドとし、半年ごとに各ファンドの状況を分析した上で、投資哲学、運用戦略、運用体制などを含めた定性評価、過去実績を含めた定量評価の両面での精査を経て推奨ファンドを選定しております。推奨ファンドに対しては、月次でモニタリングを行い、その評価結果等は全営業担当者に展開されます。 なお、再評価対象ファンドは当社の取扱う全ファンドから公社債投信（主にMRF）やインデックスファンドなどを除いた総残高の9割を超えるよう選定の基準を調整しております。 |

※1 この文章でのファンドとは、国内籍及び外国籍の公募投資信託を意味しております
 ※2 2025年3月末においては、残高3億円以上としております

【05】
お客さまにふさわしいサービスの提供

2.販売・推奨

お客さまに適合する商品の選定

当社では『適合性の原則に基づく投資勧誘ガイドライン』を定め、お客さまの適合性・経済合理性に則った取引を行う上での行為基準を社員に対して示しております。お客さまに適合する商品選定のために、お客さまに投資方針をお伺いし、その投資方針とリスク特性が一致する商品をお勧めしております。

資産運用アドバイストールの活用

お客さまの保有資産を分析し、リスク・リターンの改善などさまざまなシーンで活用することを目的として、資産運用アドバイストールを導入しております。

《主な機能》

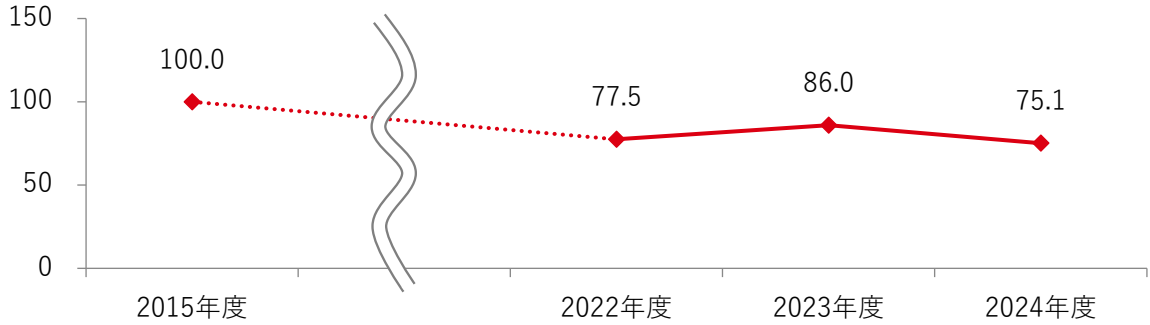
保有資産の現状分析、シミュレーション（保有資産の将来推移・過去推移）、リスク分析・見直し提案、積み立て・取り崩しシミュレーション、ロボアド、ライフプランシミュレーションなど



3.販売後

苦情件数の推移（当社要因のもの）

お客さまから頂いたご意見・苦情について、営業・本社関係部署が参加する「苦情分析会議」を毎月開催し、真因分析を行い、お客さまへのフォローアップの推進を継続するなどして、改善に努めております。



【05】お客さまにふさわしいサービスの提供

4.その他サービス

財産診断サービス

相続コンサルタントによる財産診断を無料で実施しています。財産診断の試算結果をもとに、効果的な対策をご提案いたします。財産診断サービスのご利用にあたり、「財産診断サービスヒアリングシート」をもとにお客さまのご家族状況や保有資産状況等をお伺いいたします。結果のご通知までは1ヶ月程度かかります。

※「財産診断サービス」とは、お客さまの保有資産の評価額や概算の相続税額を試算するサービスです。相続対策をご検討になる上で、ご参考資料としてご利用いただけます。試算結果につきましては、概算であり、あくまでご参考資料としてご利用ください

※当サービスは、東海東京ウェルス・コンサルティング株式会社が作成し、提携する税理士法人の監修を受けて実施いたします。当サービスをご利用になる場合、お客さまの情報を当社と東海東京ウェルス・コンサルティング株式会社間で共有することにご同意いただく必要があります

《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》

STEP1 お申込み

STEP2 書類のご提出

STEP3 試算を実施

STEP4 結果のご通知

相続対策のご相談

士業・相続コールセンターサービス

事業や人生において誰に相談したら良いか分からないお悩み事について、お悩み事の専門家である、弁護士・社会保険労務士・税理士・司法書士・行政書士などのいわゆる「士業」と呼ばれる専門家に電話で相談できるサービスです。当社のお客さま限定で、フリーダイヤルから、無料（※1）で、ご相談いただけます。

※1 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。詳細につきましては以下のページをご覧ください。

<https://www.tokaitokyo.co.jp/service/sigyoku/index.html>

専門家へのご相談例

相続税対策や遺言書の作成だけでなく終活全般について、総合的に相続対策をご支援いたします。相続発生後の相続税の申告や相続手続きについてもご相談を承ります。ご要望があればそのアフターフォローまでご支援いたします。

相続全般

就業規則・コンプライアンス・ハラスメント対策といった社内のルールの整備や、労務契約書のチェック等労務全般に関するご相談を承ります。

労務相談

労務士にご相談

確定申告などお客さまの日常の税務相談や経理業務の標準化・効率化、連結納税の導入提案、税務調査対応など企業税務も総合的にご支援いたします。

税務相談

税理士にご相談

相続・交通事故・離婚・男女問題・債務整理・不動産関係などの民事全般及び刑事弁護に関する相談、契約書作成・売掛金トラブル・労働問題・会社清算などの企業法務全般や顧問弁護士に関する質問も承ります。

法律相談

弁護士にご相談

【05】

お客さまにふさわしいサービスの提供

06 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (「原則7」「(注)」)

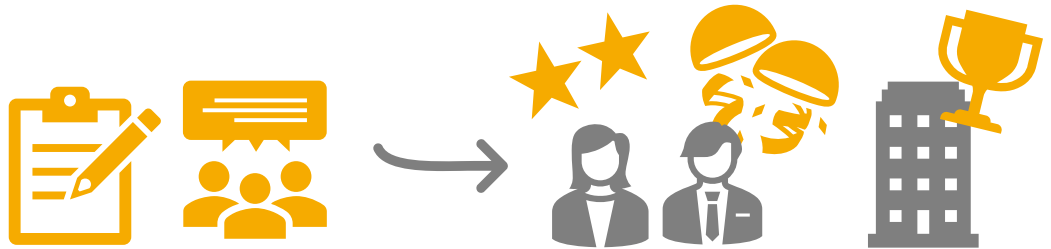
営業部店・社員の業績評価体系

お客さまの最善の利益に対する貢献、公正かつ正確な業務遂行等の動機づけとなる業績評価制度を構築しております。



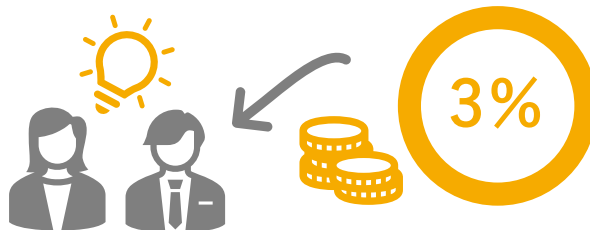
営業部店・社員の表彰

部店・個人を対象とし半期に1度「フィデューシャリー・デューティー賞」の表彰を行っております。部店表彰ではお客さまアンケートでNPS® (P.3参照) の値を営業店別に算出し、上位部店を表彰しております。個人表彰ではお客さまアンケートで評価の高い営業部店において、特にお客さま満足度向上に寄与している社員を表彰しております。



社員の知識・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「“Beyond Our Limits” ～異次元への挑戦」の数値目標の一つとして、社員の教育投資の費用について、前年度の経常利益比3%と設定しております。



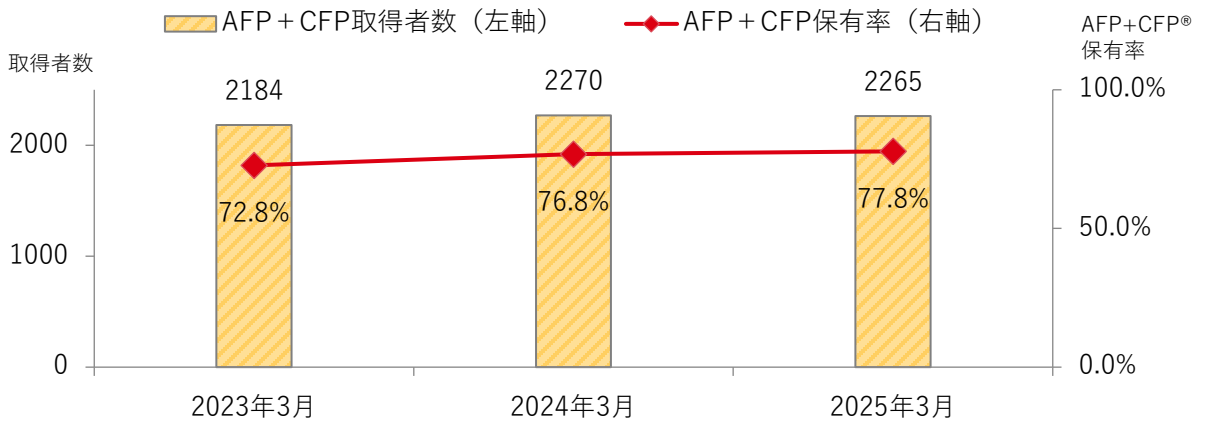
【06】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

資格取得者数・その他

当社は、ファイナンシャル・プランナー資格（AFP）を、金融プロフェッショナルに重要な資格として位置づけ、全社員の資格取得を目指しており、当社の従業員数に対するAFP資格保有率は業界トップクラスの水準となっております。

また、ファンダメンタルな内容とともにチャートを用いたテクニカルな側面からも、お客様の最善の利益を追求すべく、テクニカルアナリスト（※1）資格の取得も奨励しております。お客様のゴールを踏まえた適切なポートフォリオ提案を推進していることから、2024年度より営業員は「資産形成コンサルタント資格」の取得の取り組みを開始しております。

※1 日本テクニカルアナリスト協会認定テクニカルアナリスト（Certified Member of the Nippon Technical Analysts Association、CMTA®）



単位：人

| | | | |
|----------------|-------|--------------------|-------|
| AFP+CFP®取得者数 | 2,265 | TOEICスコア700点以上取得者数 | 142 |
| 資産形成コンサルタント資格 | 891 | 国内MBA取得者数（※3） | 38 |
| テクニカルアナリスト取得者数 | 351 | 海外MBA取得者数 | 11 |
| 貸金業取扱主任者資格取得者数 | 327 | | |
| 証券アナリスト取得者数 | 135 | eラーニング受講者数 | 1,636 |
| CFA取得者数 | 4 | | |

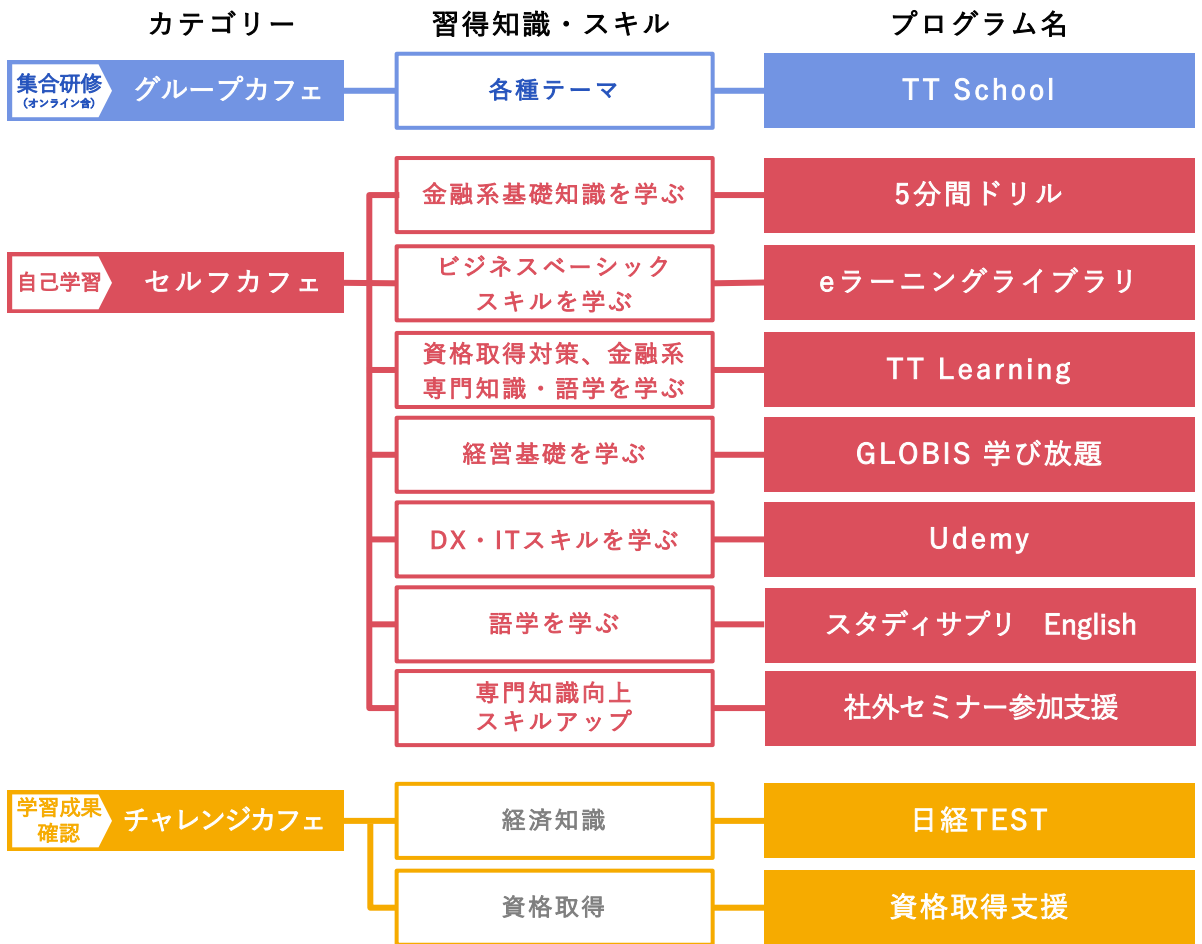
※2 各数値は東海東京フィナンシャル・ホールディングスの社員（出向者含む）を対象に算出しています
 ※3 慶應EMBA含む

【06】

従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

カフェテリア研修

「学び続ける会社」として社員の自発的な学習を推奨するもので、社員の自己啓発ニーズに応じて、自由に選択・受講することができます。「ビジネスベーシックスキル」の習得に留まらず、専門性を強化できるプログラムも充実しています。



【06】
従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の実践状況の検証・意識向上

営業員のみならず幅広い社員を対象としたアンケートを定期的実施し、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の実践状況の検証や、取り組みに対する意識向上を図っています。分析結果は社員全員に開示するほか、営業店の部店長とも共有し、社員教育に活かしております。



07 プロダクトガバナンス

(お客さまの最善の利益に適った商品提供等を確保するためのガバナンス) (「補充原則1~5」)

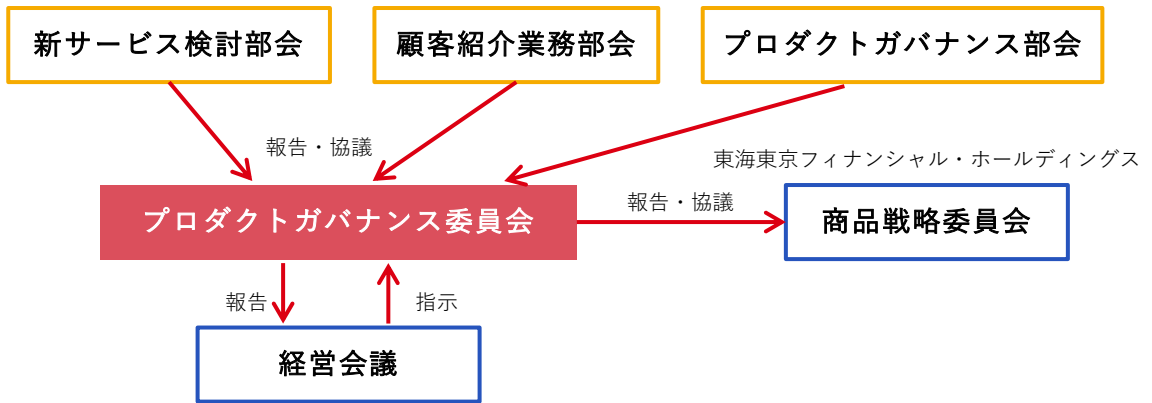
組成会社としての当社の取り組み

プロダクトガバナンスに係る基本理念

当社は、東海東京フィナンシャル・グループの経営理念「金融機能の担い手として、お客様の資産形成や資本の充実に貢献し、日本経済の成長に寄与します」のもと、お客さまの様々なニーズに適った、より良い商品を提供することにより、お客さまの最善の利益を実現することが私たちの使命であると考えております。お客さまの最善の利益の実現のために、お客さまに付加価値を提供できるよう取り組んでまいります。

【07】
プロダクトガバナンス

プロダクトガバナンス体制の構築



商品組成時の対応

- 商品組成に係る対象商品に関して、日本証券業協会「合理的根拠適合性ガイドライン」(2023年7月改訂施行)等に則り、販売対象として適切な想定顧客属性を特定し、販売会社(販売部門)に情報連携を行っております。

商品組成後の対応

- 商品組成に係る対象商品に関して、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致していること等を苦情に係る情報連携を含め、販売会社(販売部門)と協働で検証し、必要に応じて今後の商品組成の改善に活かすこととしております。
- 仕組債のリスク・リターンの実績については、半期ごとに最新のデータに更新して当社ホームページにて公表しております。



<https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/products/sbrisk-return.pdf>

- なお、当社において商品組成について「運用」に関する業務がないことから「運用」の外部委託は行っておりません。

お客さまに対する分かりやすい情報提供

- 当社の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」等を通じ、当社のプロダクトガバナンス体制等について、情報提供を行っております。
- なお、当社において商品組成について「運用」に関する業務がないことから運用体制に関する情報提供は行っておりません。

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。

商号等 : 東海東京証券株式会社 金融商品取引業者 東海財務局長（金商）第140号
加入協会 : 日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、
一般社団法人第二種金融商品取引業協会、一般社団法人日本投資顧問業協会、
一般社団法人日本STO協会