「お客様本位の業務運営」の実現に向けた主な取組状況と成果指標（KPI）について

（2024年度）

・ お客様の最善の利益の追求

・ 資格取得率（2級 FP 技能士、AFP、CFP、プライベートバンカー）

お客様のニーズやライフプランに応えられますよう、ファイナンシャル・プランナー等の資格取得を推奨し、高い専門知識の習得に努めております。

	営業員	2級FP技能士取得率	ＡＦＰ取得率	ＣＦＰ取得率	プライマリーＰＢ取得率
2025年3月末	48 人	72．9 %	16．7 %	2．1 %	10．4 %

・ 生命保険、仕組債の継続確認研修（履修率） ※一部歩合外務員を除く

適正な生命保険及び仕組債の募集活動実践のため、募集に従事する役職員の育成、資質の向上を図るため、販売資格を取得させております。

資格取得者には、定期的（年 1 回）に継続確認研修を実施しております。

また、仕組債の販売資格については、適正な販売態勢の確保に努めるべく、営業責任者及び内部管理責任者にも取得させております。

（履修率）	営業員	生命保険	仕組債
2025年3月末	44 人	100．0 %	100．0 %

・勉強会の実施件数

定期的な営業員研修や外部講師を招聘した勉強会等を実施して商品知識の習得・維持向上に取り組んでおります。

	開催回数	投信勉強会	米国株式勉強会	その他勉強会	説明会・研修
2024年度	24 回	16 回	4 回	3 回	1 回

・ **コンプライアンス研修（倫理観の向上）**

お客様に対して誠実・公正な業務の逐行を図るため、定期的にコンプライアンス委員会を開催し、同会議の内容を各部署において研修し周知することで倫理観の向上に取り組んでいます。2024年度の実績は以下のとおりとなっております。

	参加人数	参加率	理解状況	
2024年4月	79 人	100.0 %	100.0 %	
7月	77 人	100.0 %	100.0 %	
10月	77 人	100.0 %	100.0 %	
2025年1月	75 人	100.0 %	100.0 %	
1月	57 人	100.0 %	100.0 %	※営業部店向け研修
3月	55 人	100.0 %	100.0 %	※営業部店向け研修

・ **内部監査項目**

お客様の最善の利益の追求に資するため、社内ルールを含め法令諸規則等の遵守状況の点検及び法令違反の未然防止、適正な業務の遂行及び管理を目的とし監査を行っております。

以下に代表される重点監査項目により、お客様の最善の利益の追求の確保に努めております。

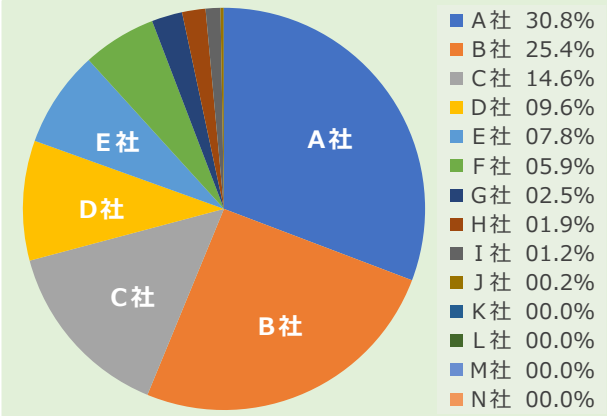
- 「適合性の原則」の遵守状況　特に投資目的・意向を軽視した取引等
- 「投資信託」「外国債券」「仕組債」の販売状況及び販売後のフォローアップ状況
- 高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドラインの遵守状況
- 基準価格の大幅な下落及び分配金が引下げになった場合のアフターケアの状況
- 異なる商品間の乗換え勧誘時の説明に関する状況

・ 利益相反の適切な管理

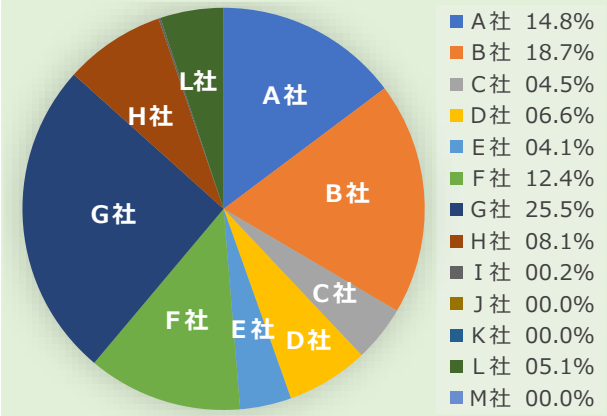
投資信託及び外国債券、仕組債の販売においては、利益相反とならないよう特定の委託会社・アレンジャーに偏りがないように努めております。

・ 投資信託　委託会社別販売状況

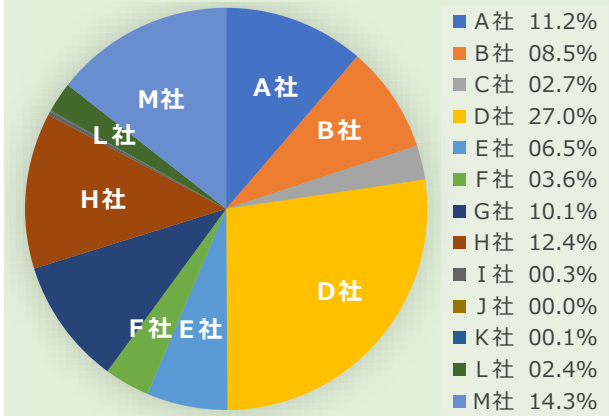
2022年度



2023年度

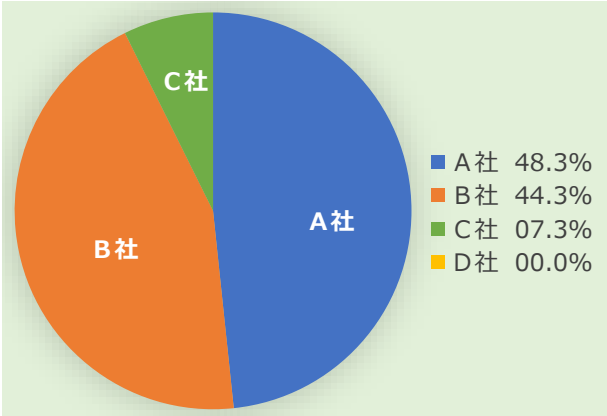


2024年度

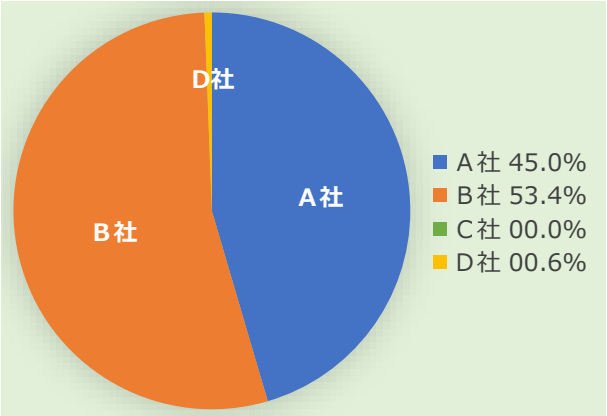


・ 外国債券・仕組債　アレンジャー別販売状況

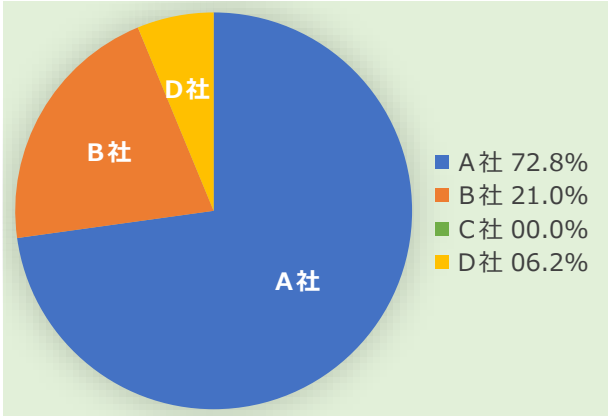
2022年度



2023年度



2024年度



・ 手数料等の明確化

・ 国内株式、外国株式

「契約締結前交付書面」または当社ホームページ内にサービスのご案内として以下のページにて案内しております。

・手数料等について

・リスク・手数料等説明ページ

信用取引につきましては、「信用取引の契約締結前交付書面」にて、以下の内容をご案内しております。

・手数料等について

・信用取引管理費

・権利処理等手数料

・ 外国債券、仕組債

外国債券　：「契約締結前交付書面」にて、対価のみをお支払いいただく旨をご案内しております。

複雑な仕組債　：「契約締結前交付書面」にて、購入対価のみをお支払いいただく旨のご案内に加えて、
「重要情報シート」において、①購入対価、②販売役務の対価相当額、③理論価格について、ご案内しております。

・ 投資信託

お買付の都度、「投資信託説明書（交付目論見書）」と併せて「補完書面」を交付・説明し、ご案内しております。

（目論見書交付不要にご同意いただいたお客様には、交付・説明を省略させていただく場合がございます。）

・ 重要な情報の分かりやすい提供

・ 投信レーダー等の配布状況

お客様がご自分のニーズに沿った商品を選択いただけるように、手数料その他の費用等を分かりやすく比較可能にした資料として「投信レーダー」等を配布するよう努めております。

また、投資信託の商品説明に際し、複数のファンドを比較することが可能な資料としても「投信レーダー」を活用しております。

	訪問件数	配布件数	訪問時配布率
2022年度	18，962 件	1，531 件	8．1 %
2023年度	14，379 件	2，910 件	20．2 %
2024年度	14，860 件	2，839 件	19．1 %

・ 顧客訪問時のタブレット端末等の使用状況

上記投信レーダーと併せてタブレット端末を活用することにより、お客様のポートフォリオの現状説明や、お客様の投資方針に応じたモデルポートフォリオの提案など、視覚的で分かりやすい説明に努めております。

併せて、2024年度中には STAR モバイルを導入いたしました。訪問先において、モバイル端末上で注文を受託し発注する、お客様に署名をいただき属性情報をアップデートする等、お客様の利便性の向上を図っております。

	訪問件数	タブレット端末等 持参件数	訪問時持参率
2024年度	14，860 件	3，091 件	20．8 %

・ お客様にふさわしいサービスの提供

・ 新たに導入した商品

お客様にふさわしいサービスを提供するため、金融商品市場の動向や金融商品組成業者からの提供情報などを総合的に勘案したうえで「新商品検討委員会」を開催し、お客様のニーズに沿った金融商品・サービスを導入しております。

	新商品検討委員会開催回数	導入商品			その他
		投資信託	外国債券	仕組債	
2022年度	13 回	5 件	4 件	4 件	0 件
2023年度	14 回	4 件	3 件	4 件	3 件
2024年度	7 回	5 件	2 件	1 件	1 件

・ お客様向けセミナーの開催

定期的にお客様向けセミナーを開催し、経済情勢、投資環境や商品情報等を分かりやすくご説明し、お客様の金融リテラシー向上の一助となるよう努めております。

	開催回数	参加人数（のべ）
2022年度	8 回	467 人
2023年度	16 回	569 人
2024年度	13 回	394 人

・ ご高齢のお客様への取り組み

① 単独推奨と複数銘柄提案の比率

お客様ご自身で比較検討し選定いただけるよう、様々な商品のご紹介・ご説明を行うことでお客様にご納得していただける金融商品・サービスを提供できるよう努めております。

ご高齢のお客様に投資信託等の勧誘留意商品の提案を行う際、商品の指定がない場合は、複数の商品を提案するように推奨しております。

	勧誘件数 （75歳以上）	単独提案	複数銘柄提案	複数銘柄提案 の割合
2022年度	1，217 件	238 件	979 件	80．4 %
2023年度	1，352 件	166 件	1，186 件	87．7 %
2024年度	994 件	96 件	898 件	90．3 %

② 継続的な状況把握の状況

ご高齢のお客様は、取引後の体調の変化等により、取引に関する認識が不確かなものとなる可能性が考えられます。

お客様の属性から対象となる範囲を定め、一定期間内に取引内容の確認及び継続的な状況把握を行うことで、より慎重にお客様の変化に配慮することとしております。

	継続的な状況把握	実施件数	実施率
2022年度	119 件	96 件	80．7 %
2023年度	141 件	141 件	100．0 %
2024年度	191 件	190 件	99．5 %

③ ご家族同席での対応

ご高齢のお客様への投資勧誘やアフターフォローの際には、ご家族の方を交えて行うことを推奨しております。

	75歳以上への勧誘・フォローアップ	同席件数	同席の割合
2022年度	6，900 件	1，053 件	15．0 %
2023年度	4，353 件	1，259 件	28．9 %
2024年度	3，633 件	1，258 件	34．6 %

・ 投信フォローアップ実施率

お客様が保有する商品に急激な価格変動や市場環境の変化等が起こった際には、対象となるお客様に、電話もしくは訪問、資料送付等により情報提供を行うなど、状況に応じた適切なアフターフォローに努めております。
一例として、投資信託のフォローアップ実施の状況（営業日報への登録情報を基にカウント）を表記いたします。

※全取引停止口座、役職員家族口座を除く

	要フォローアップ発生件数	要フォローアップ対象顧客数（のべ）	フォローアップ件数	フォローアップ率
2022年度	91 件	6，079 人	5，723 人	94．1 %
2023年度	6 件	19 人	19 人	100．0 %
2024年度	111 件	4，666人	3，470 人	74．4 %

・ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

・ **FP 取得率（2級 FP 技能士、AFP）** ※成果指標につきましては、「お客様の最善の利益の追求」をご参照ください。

・ **投信勉強会、米国株式勉強会の実施件数** ※同上

・ **コンプライアンス研修実施状況　参加率・理解度** ※同上

・ **人事評価制度（評価項目）**

人事評価制度を通じて従業員に対する適正な動機づけを行うため、手数料収入に偏重しないように以下の評価項目も採用しております。

・NISA 買付金額	・交渉力、提案力
・休眠口座覚醒件数	・意思疎通、理解力
・預り資産増大	・セールスプロセス、実行状況
・監査評点　等	・顧客との関係構築　等

・ **従業員意識調査の実施**

定期的に、専門知識や技能等の習得状況や成果制度等に係る従業員の意識調査を実施しております。

その結果、9 割の従業員が専門知識・技能を習得できると回答し、その知識等がお客様のために役立っていると実感しています。