

# お客様第一の業務運営に関する取組状況 2020年12月末

## ◆ 社員教育と研修

### コンサルティング営業の実践と社員教育・研修

お客様第一の業務運営を経営基本方針に掲げ、トップレベルのお客様満足度を実現するために、お客様から求められるコンサルティング営業を実践できるよう社外資格の取得を奨励する等、社員教育を充実させています。

資格保有者割合（資格保有者数 / 全役職員数）

（2020年12月末現在）

1	ファイナンシャルプランナー系資格	36.2%	1級・2級FP技能士、CFP、AFP	全店に配置
2	相続診断士	62.3%	営業員保有率（92.7%）	全店に配置
3	証券アナリスト	5.0%		
4	テクニカルアナリスト	7.9%		
5	プライベートバンカー	2.1%		

## ◆ お客様への情報提供について

### お客様への情報提供

各営業店では国内外のマーケット情報を説明するお客様向けセミナーに加え、相続対策をお考えのお客様を対象としたセミナーなど、お客様のニーズに応じた各種セミナーを基本的に毎月開催し、情報提供を行っています。

### お客様の理解のために

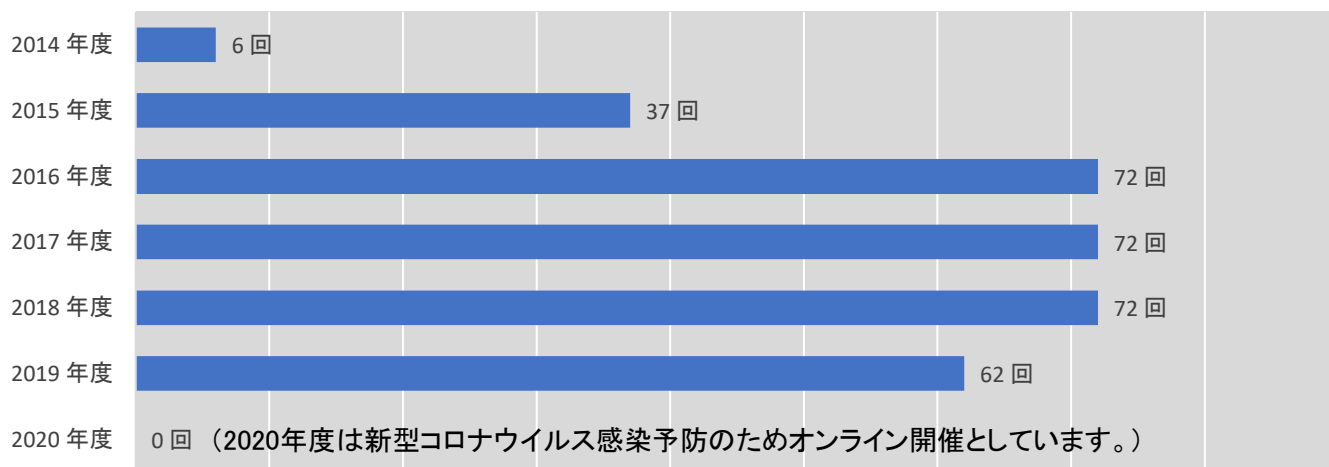
お客様にお配りする販促物については、「見やすく・読みやすく・わかりやすい」をコンセプトに作成しています。

### 投資信託手数料の説明

投資信託の購入時手数料の説明では、商品案内時において「〇〇万円ご購入いただいた場合、購入時手数料は××万円になります」と具体的な概算金額をお伝えし、お客様がご負担いただく手数料をイメージしやすくなるよう勧誘を行っています。

### お客様へのアフター・フォロー

商品・サービスに対するお客様の声（ご意見・苦情等）を経営、商品本部、営業本部に伝え、アフター・フォローの推進、アフター・フォローのための情報・資料の充実に役立っています。



## ◆ 当社の取扱商品と利益相反の管理

**商品の品揃えおよび取扱商品の選定**

お客様に提供・推奨する商品・サービスを月例の商品会議におきまして協議して選定しています。選定の協議に際しては営業店及びコンプライアンス部からの意見も反映させています。

**投資信託の取扱い**

当社は投資信託の銘柄の採用にあたっては透明性の高いプロセスをもって商品選定を行っています。

販売にあたっては、お客様の投資方針を前提に、お客様ニーズをヒアリングした上で最適なファンドを提案する取組みを継続しています。

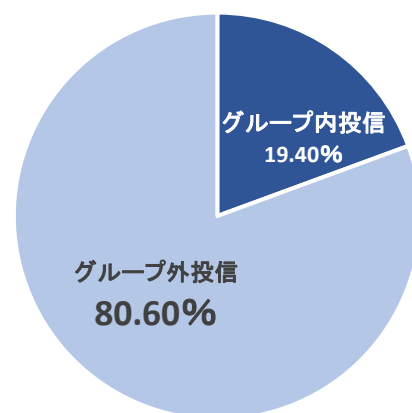
**利益相反の管理**

当社と大和証券グループ各社との間における顧客との利益相反取引を管理しています。管理対象グループ会社の選定、利益相反の取引類型の特定、利益相反取引の管理方法・対応・管理体制、等について規程等に定め管理しています。

(2020年12月末現在)

カテゴリー		取扱商品数	取扱商品比率
国内債券型		7	3.02%
国内株式型		74	31.90%
海外債券型	先進国	13	5.60%
	ハイイールド	2	0.86%
	エマージング	31	13.36%
海外株式型	先進国	31	13.36%
	エマージング	40	17.24%
REIT		17	7.33%
バランス型		10	4.31%
その他		7	3.02%
合計		232	

## ◆投資信託取扱本数比率



■ グループ内投信 (大和アセットマネジメント)  
■ グループ外投信

## ◆ お客様の声とサービス改善

### お客様の声（ご意見・ご要望・苦情等）

各営業店および本社コンプライアンス部に寄せられたお客様の声を経営、営業本部および商品本部に伝え、より良い商品・サービスの提供に役立てております。

また、お客様の声を社内の研修、会議等で全社員に伝え、お客様第一の考え方を社内に浸透させるよう努めております。

#### 『ファミリー・アシスト・サービス』（「お客様の声」から生まれたサービス）

ご高齢のお客様について、お客様の口座管理や取引を家族が管理することにより、安心して取引できることを目的としたファミリー・アシスト・サービスを設けています。あわせて投資判断や資産管理を家族等に委ねたいお客様のために代理人を選任していただく「個人代理人制度」をご利用いただくことで世代を跨いだ資産管理が可能となります。

## ◆ コンプライアンスと営業姿勢の評価

### コンプライアンスの重視

全店の内部管理責任者を対象とした会議を定期的実施し、他店で発生した異例事項や取組み等を共有し、当社のコンプライアンスの考え方を示すことで異例事項の再発防止と未然防止を図っております。

### コンプライアンスの徹底

毎月営業店で開催されるコンプライアンス・ミーティングでのコンプライアンス部による講義を通じて投資勧誘の三原則を中心としたコンプライアンスの考え方、ビジネスマナーを営業員へ直接伝え、営業姿勢に反映することができるよう十分な浸透を図っております。

### 営業姿勢の評価

営業員の個人評価におきまして、お客様を第一に考えた正しい営業姿勢を目指すコンプライアンス項目（定量・定性評価）を組入れております。このように営業姿勢を評価する仕組みを組入れることで、営業員のお客様を第一に考えた行動を正しく評価するよう営業員の評価体系を整備しております。

#### ◆ 預り資産の増減と構成

（2016年9月末～2020年12月末）

