

# 「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（2021年1月改訂）に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、「原則」といいます。）およびこれらに付された（注）（以下、「（注）」といいます。）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

### 経営理念

当社は「お客さまの資産を活かし、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、全力で努力するグループであり続ける。」ことをはじめとした、東海東京フィナンシャル・グループ経営理念に掲げられた使命を全うするための体制を整えております。

### 経営理念

#### Our Vision

私たちの目指す姿

**金融機能の担い手として、お客さま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**

東海東京フィナンシャル・グループは、地域・人を大切にする信念をもって事業に取り組んでいます。私たちが目指すのは、全てのお客さまの資産・資本の充実を、日本経済の成長に繋げることです。当社グループが一丸となって事業活動を行うことで、ステークホルダーの皆様の信頼をいただきながらこれまでにない総合金融グループを創り上げ、新たな時代のリーダーとなることを目指します。

#### Our Mission

私たちの使命

**私たちが、目指す姿には、ステークホルダーの皆様の信頼を得ることが欠かせません。当社グループは、次の使命を持っています。**

- Customer
- Global
- Region
- Employee
- Trust

お客さまの資産を活かし、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

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

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

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

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

#### Our Action

私たちの行動指針

**私たちは「使命」を実行するため、次のように行動します。**

- 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

- 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

「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

【01】  
お客さまの最善の利益の追求

「お客さまの最善の利益」に応じた行動と認められるものや、「お客さまの最善の利益」に反すると考えられる行動を提示して、定期的に評価し、委員会メンバーで共有するとともに、全社に評価の結果について、事例を示して周知。

「フィデューシャリー・デューティー委員会」を設置し、フィデューシャリー・デューティー（以下「FD」といいます）の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。



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」より抜粋

「『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、営業担当者は、基本行動原則を意識した行動を心がけております。

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支援。

社員一人ひとりが高い意識を持ち、「人間性」（ハート）と「専門性」（プロフェッショナリティ）を追求してまいります。

「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 顧客本位の投信販売会社評価」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。

「お客さまの声」や、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」を発行し、全社にて共有。

## お客さまアンケートの結果

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。

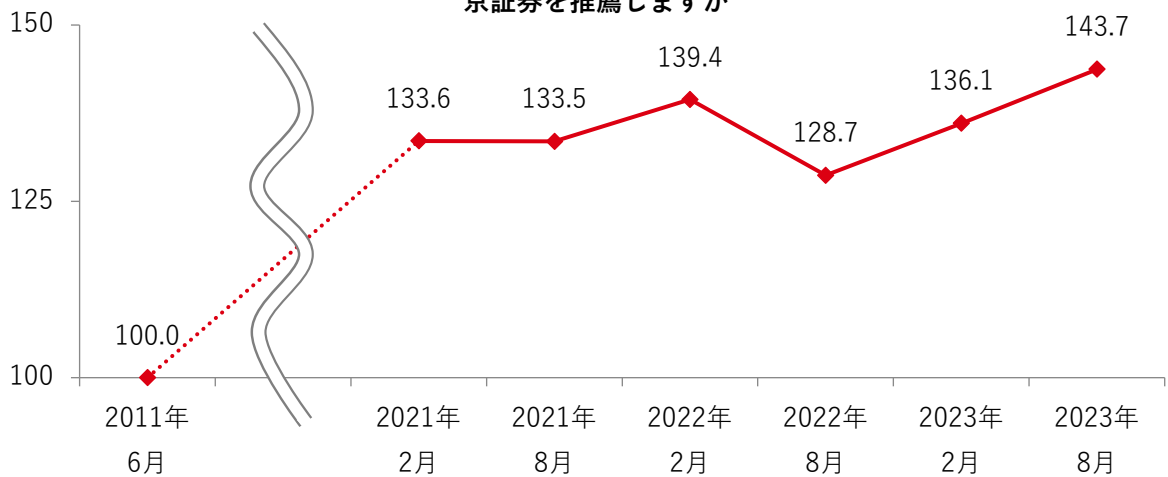
### アンケート概要

- 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 2023年8月、約33,000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、東海東京証券を推薦しますか」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

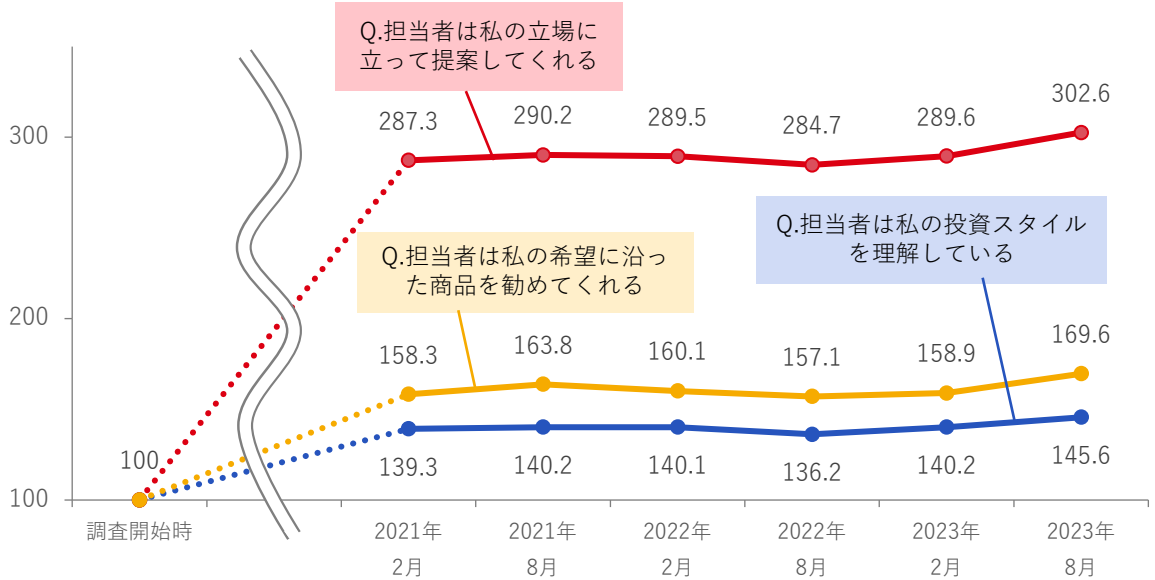
親しい方から「どの証券会社が良いと思うか」とたずねられたとき、東海東京証券を推薦しますか



## 社員の対応に関する設問の「お客さま満足度」推移

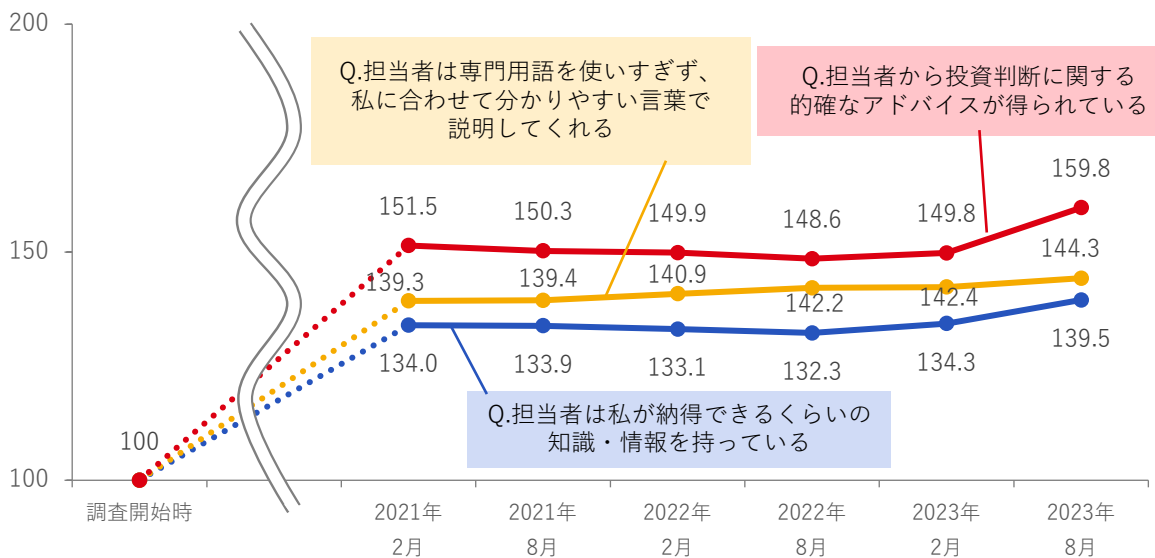
- 各設問で「満足」「やや満足」と回答されたお客さまの割合を算出し、その設問の開始時期の調査結果を100として指数化して集計

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

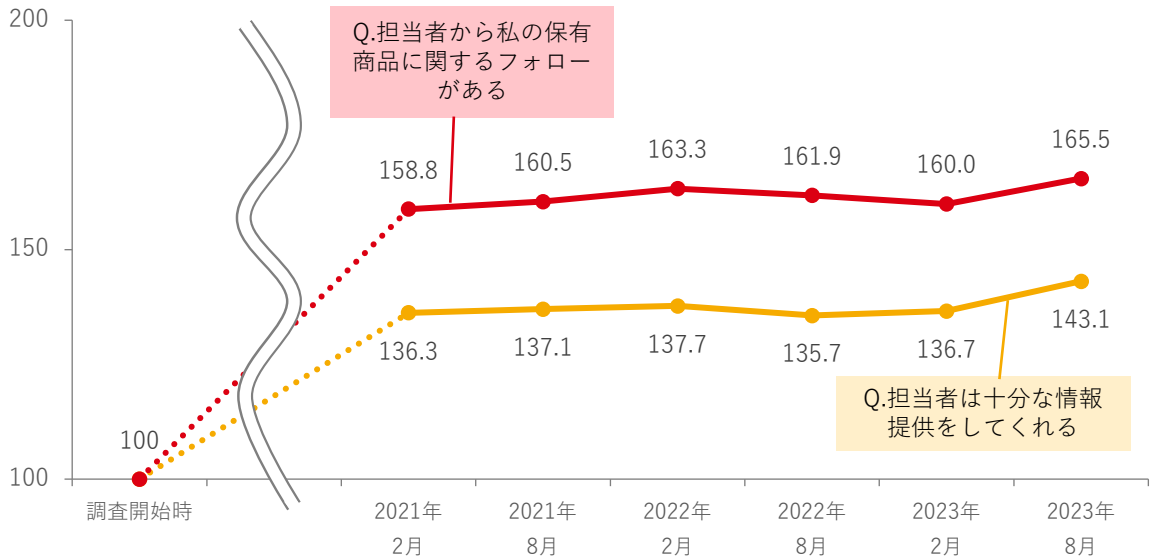


【01】  
お客さまの最善の利益の追求

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



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



【01】  
お客さまの最善の利益の追求

《総評》

当社では、前回のアンケート調査を真摯に受け止め、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。その結果、2023年8月調査のNPS®は前回調査時と比較して向上いたしました。NPS®との相関がある「担当者のお客さま対応」に関する満足度がおおむね向上したことが要因と考えられます。今後もさらなるお客さま満足度向上を目指し、真摯に取り組んでまいります。

第三者評価 ～「R&I 顧客本位の投信販売会社評価」～

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 顧客本位の投信販売会社評価」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。  
2023年3月、評価取得会社の中での最高評価であります「S+」評価を2年連続で取得いたしました。（2023年11月9日現在）



2023年3月24日 「R&I 顧客本位の投信販売会社評価」の「S+」評価取得について (PDF:665KB)  
[https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/company/news/s20230324\\_1.pdf](https://www.tokaitokyo.co.jp/pdf/company/news/s20230324_1.pdf)

「R&I 顧客本位の投信販売会社評価」（以下、「本評価」）は、投信販売業務を行う金融事業者の「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が本評価を行うに際して用いた情報は、R&Iがその裁量により信頼できると判断したものではあるものの、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。本評価に関する著作権等の知的財産権その他一切の権利はR&Iに帰属しており、無断複製・転載等を禁じます。

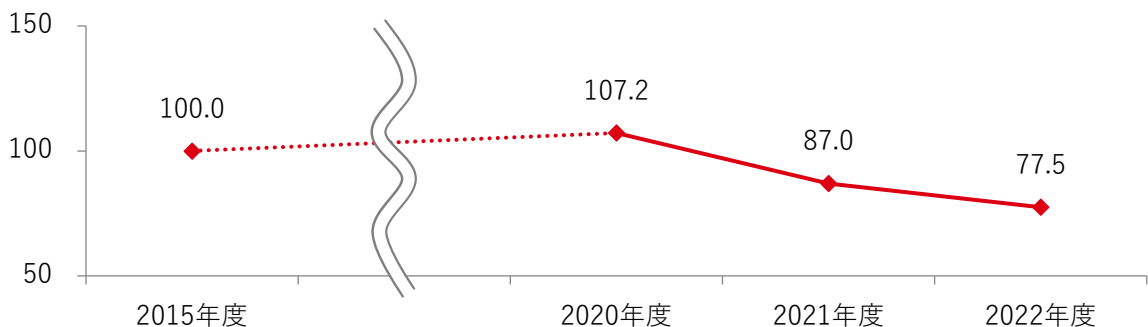
【再掲】NPS®（ネット・プロモーター・スコア）の推移

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、東海東京証券を推薦しますか



苦情件数の推移（当社要因のもの）

2019年度以降、新型コロナウイルスの感染拡大の影響等により全体的な苦情件数が増加いたしましたが、お客さまへのフォローアップの取り組みを継続したことにより改善傾向にあります。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、改善に努めております。



※2015年度を100として数値化

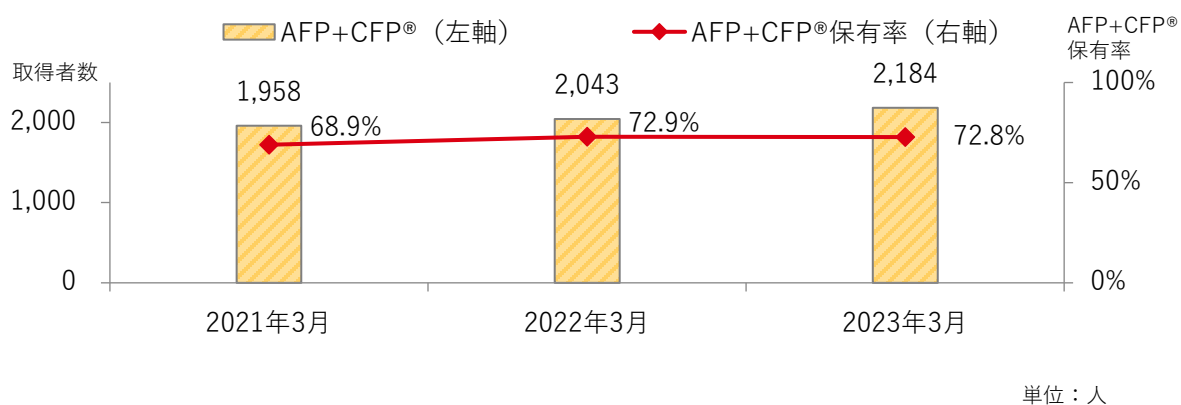
【01】  
お客さまの最善の利益の追求

## 教育・研修

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、お客さま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。今後も総合的なサービスのレベルを絶えず向上させ、お客さまにご満足いただける付加価値を追求し、お客さまの最善の利益を図るよう努めます。

※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®）

### 資格取得者数・その他（※2）



【01】  
お客さまの最善の利益の追求

AFP+CFP®取得者数	2,184	eラーニング受講者数	1,462
テクニカルアナリスト取得者数	372		
証券アナリスト取得者数	108		
CFA取得者数	4		
貸金業取扱主任者資格取得者数	298		
TOEICスコア700点以上取得者数	146		
国内MBA取得者数	34		
海外MBA取得者数	11		

※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

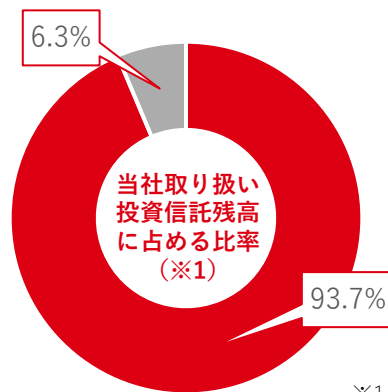


## 02 利益相反の適切な管理 (「原則3」「(注)」)

### 取り扱い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2023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](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、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。



# 03 手数料等の明確化 (「原則4」)

当社とお取引をいただくにあたっては、商品・サービスや取引方法に応じて、お客さまに手数料・費用等（以下、「手数料等」といいます）をご負担いただいております。  
 当該商品を販売する際にお渡する「重要情報シート（個別商品編）」「契約締結前交付書面」「上場有価証券等書面」「目論見書」等、または、当社WEBサイトにて手数料等をご確認いただくことができます。

## 重要情報シート（個別商品編）

投資信託・保険・仕組債等の商品について、重要情報シート（個別商品編）（※1）に、費用等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。  
 ※1「重要情報シート（個別商品編）」は、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

《投資信託の重要情報シート（イメージ）》



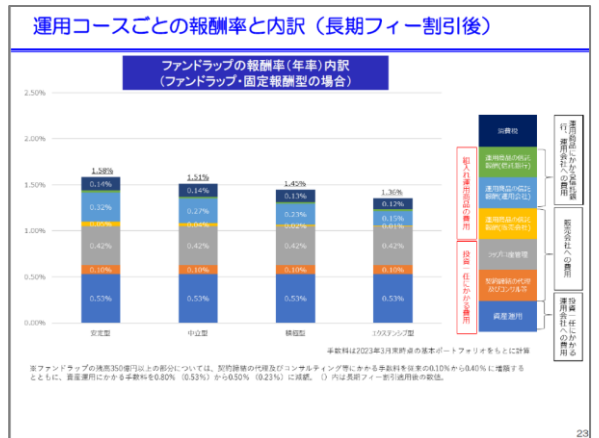
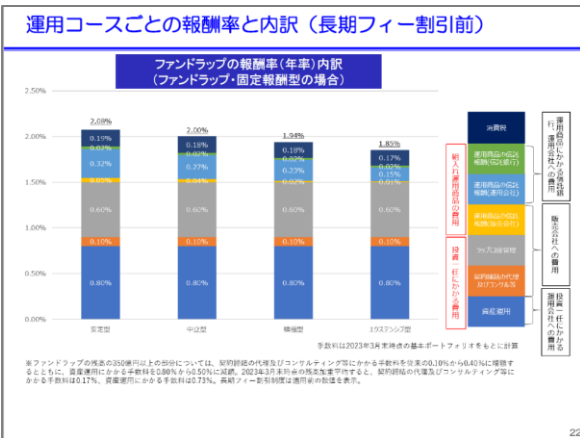
《保険の重要情報シート（抜粋・イメージ）》



## ファンドラップの手数料等

当社では、ファンドラップでお客さまにご負担いただく手数料等の詳細について、どのようなサービスの対価に関するものかを含め、説明資料に記載しております。

《ファンドラップの説明資料（抜粋）》



【03】  
手数料の明確化

# 04 重要な情報の分かりやすい提供 (「原則5」「(注1)～(注5)」)

【04】重要な情報の分かりやすい提供

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金融商品・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、提案する金融商品・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。

お客さまへの金融商品・サービスの提案にあたっては、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金融商品・サービスであると判断した理由を説明いたします。

## 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](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・ラップ」、「ファンド・オブ・ファンズ形態の投資信託」、「仕組債」があります

## 保険商品のお申込み時

ご高齢のお客さまからの保険商品のお申込みに際しては、ご親族の方の同席をお願いし、お客さまとご親族の方、共に保険商品の内容をご理解いただけるよう説明しております。

# 05 お客さまにふさわしいサービスの提供（「原則6」「（注1）～（注5）」）

## 「お客さまにふさわしいサービスの提供」に関する取り組みの全体像

### 1 営業体制

- 提案プロセス
- 「営業員ガイダンス」にもとづくフォローアップの実施
- オンライン面談

### 2 商品

- 取扱商品の検討
- お客さまに適合する商品の選定
- 投資信託の選定・モニタリング

### 3 サービス

- 財産診断サービス
- 士業・相続コールセンターサービス
- MONEQUE（マニーク）
- オンラインセミナー
- レポートの発送
- おかねのコンパス for TT

【05】  
お客さまにふさわしいサービスの提供

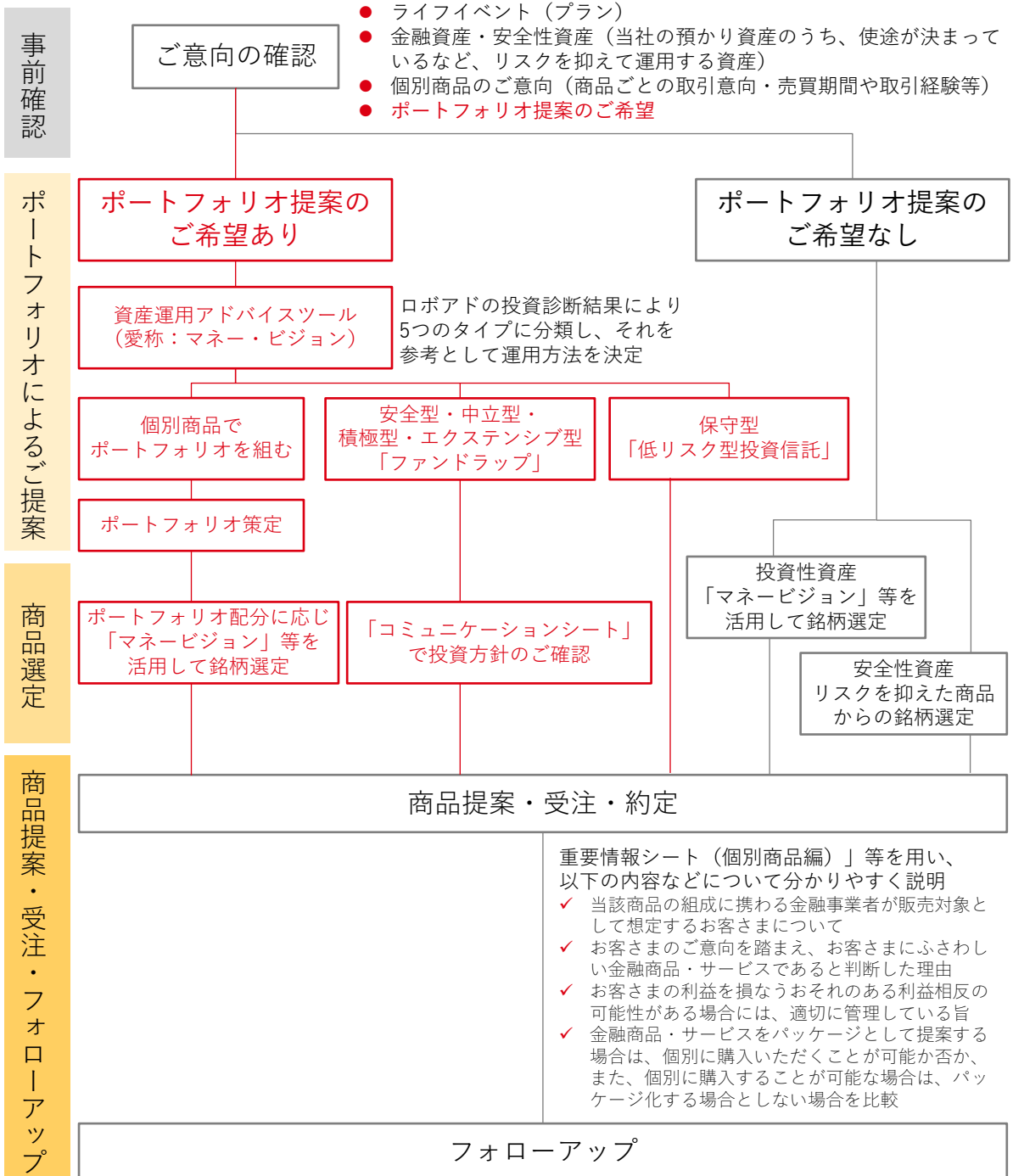
1. 営業体制

提案プロセス

当社では、2022年3月より投資勧誘ルールを一部変更し「提案プロセス」を導入いたしました。「提案プロセス」とはお客さまのご意向を確認した上で、お客さまのライフプラン等を踏まえて適切なポートフォリオ（※）を提案するなど、お一人おひとりによりそって、ふさわしい金融商品・サービスを提案することです。

※ 投資にはリスクが伴います。そのリスクを抑える方法の一つが分散投資です。分散投資には、「資産・銘柄」の分散や「地域の分散」などのほか、投資する時間（時期）をずらす「時間（時期）分散」という考え方があります。分散投資をする際の金融資産の組み合わせのことをポートフォリオと言います

《提案プロセスの流れ》



【05】

お客さまにふさわしいサービスの提供

《ポートフォリオ提案に関するお客さま向け資料》

**POINT 1** お客さまに合った資産形成の提案のために

当社ではお客さまのご意向や利益を重視し、お客さまの立場に立って、誠実かつ公正に業務を遂行するため、お客さまの投資目的(ライフプランやご意向等)を確認させていただいております。

**お金の整理**

投資を始める際にはお金の整理をしっかりし「当面使う予定のないお金」を投資資金に使うのが基本となります。

ライフプランや投資目的に合わせて投資性資産として使えるのかを考えてみましょう。

**POINT 2** ご興味ある方はロボアド機能を使用して、投資診断を実施してみましょう。

※ロボアドとは・・・お客さまの年齢や年収、運用目的、投資の考え方などの質問にお答えいただくことで、当社が考える最適な資産割合(おすすめの資産配分)をご提示させていただきます。

ロボアドの投資診断結果は主に以下のタイプ(型)に分類されます。

<ご参考> (2022年11月14日現在)

- 国内株式 ■外国株式 ■国内債券 ■外国債券 ■オルタナティブ ■短期金融資産等

安定型: 国内株式 17%, 外国株式 15%, 国内債券 27%, 外国債券 13%, オルタナティブ 5%, 短期金融資産等 23%

中立的型: 国内株式 14%, 外国株式 11%, 国内債券 17%, 外国債券 19%, オルタナティブ 5%, 短期金融資産等 34%

積極型: 国内株式 12%, 外国株式 9%, 国内債券 2%, 外国債券 27%, オルタナティブ 9%, 短期金融資産等 45%

エクステンシブ型: 国内株式 10%, 外国株式 10%, 国内債券 0%, 外国債券 26%, オルタナティブ 9%, 短期金融資産等 50%

☆診断結果を参考に、お客さまに合ったポートフォリオをご提案いたします。

**POINT 3** ポートフォリオ提案を希望するお客さま (当社取り扱い商品の一例)

**東海東京ファンドラップ**

「東海東京ファンドラップ」は、東海東京証券の東海東京ファンドラップ口座にお預けいただいた運用資金を、東海東京アセットマネジメントがお客さまとの投資一任契約に基づいて投資一任運用を行うータル資産運用・管理サービスです。「コミュニケーションシート」でご回答いただいたお客さまのご意向をもとに、東海東京アセットマネジメントが中長期的な観点から、お客さまのリスク許容度に合った運用プランをご提案いたします。

**バランスファンド (投資信託)**

様々なアセット・クラス(資産)へ分散投資し、ポートフォリオ効果を追求することでリスクに対するリターンの上を目指します。(主に債券、株式、オルタナティブ、ETFなどに投資)

**生命保険**

毎月一定額を保険料として払い込み、主に年金保険・終身保険を活用して、「将来必要となるお金」などを準備できます。

**年金保険** (確定した金額を受け取り)

死亡給付金、年金、保険料払込期間

**終身保険** (万一に備えながら貯蓄性もある)

死亡保険金、解約返戻金、保険料払込期間

※上記はイメージ図であり、将来の受取額を保障するものではありません。保険料の払込方法は月払の他、半年払・年払一括払(全期前納)があります。

本資料は、信頼のできる情報に基づき、東海東京証券が作成しておりますが、正確性、厳密性、有用性等の保証をするものではありません。実際の投資にあたっては、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上、お客さまの責任において最終的に判断ください。

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SFO協会

【05】 お客さまにふさわしいサービスの提供

《保有資産のポートフォリオ分析》

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ツール(愛称: マネー・ビジョン)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



## 「営業員ガイダンス」にもとづくフォローアップの実施

当社ではお客さまのご意向に沿って、プリンシプルベースで能動的にフォローアップに努めております。さらに、「営業員ガイダンス」により当社独自の基準を定め、金融商品・サービスの販売後、フォローアップを行っております。

### フォローアップの実施

- ・フォローアップとは、長期的な視点にも配慮してお客さまの保有商品の状況や市況情報についてお伝えすること。
- ・フォローアップはお客さまの意向に沿って数値基準に捉われることなくプリンシプルベースで能動的に努める。特に相場急変時には、よりお客さまに寄り添った対応を行う。

「『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」より抜粋

## オンライン面談

オンライン面談とは東海東京証券の担当者と電話しながらスマートフォン・パソコン・タブレットを使ってオンラインで画面共有できるサービスです。会話しながら同じ資料を見ることができるので、わかりやすくスムーズにご相談いただけます。面倒なアプリのインストールは不要です。



### 《ご利用の流れ》

STEP1

オンライン面談をご希望の方は、まずはお取引の営業部店までお電話ください

STEP2

当社の担当者より、お客さまへ電話でご連絡します

STEP3

当社webサイトにある「オンライン商談を開始」ボタンをクリックして、表示された4桁の数字をお電話にて担当者にお伝えください。接続が開始され、オンライン面談をご利用いただける状態になります

※本サービスはベルフェイス株式会社が提供するオンラインシステム「bellFaceサービス」を使用しています。STEP3でボタンをクリックすると、ベルフェイス株式会社のサイトに移動します（移動後のページは東海東京証券が管理・運営しているものではありません）。本サービスは無料でご利用いただけますが、通信料に関してはお客さまのご負担となります。お客さまがご利用のインターネットの回線速度やセキュリティなどの環境によっては本サービスをご利用いただけない場合があります



## 2.商品

### 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のリスクや仕組み等に照らしての取り扱いの合理性、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、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。

### 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、お客さまに適合性・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うかがいし、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。

### 投資信託の選定・モニタリング

<p>新規商品選定プロセス</p>	<p>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。</p>
<p>取扱ファンドのモニタリングと推奨</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>

※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 2023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



3. サービス

財産診断サービス

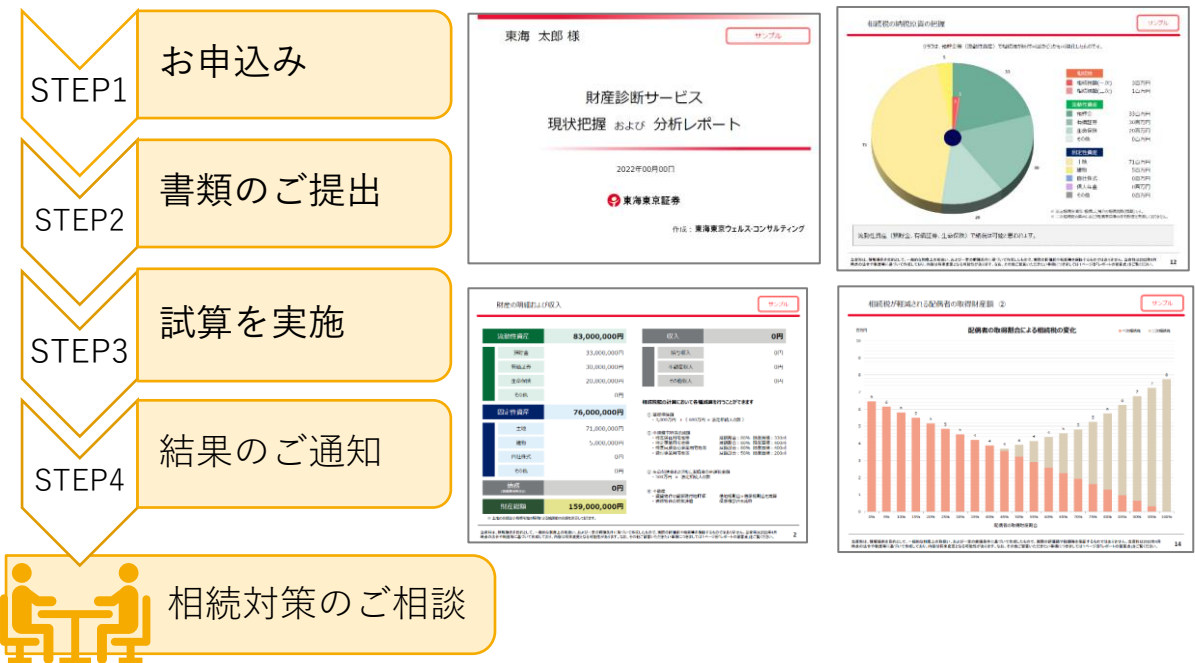
相続コンサルタントによる財産診断を無料で実施しています。財産診断の試算結果をもとに、効果的な対策をご提案いたします。財産診断サービスのご利用にあたり、「財産診断サービスヒアリングシート」をもとにお客さまのご家族状況や保有資産状況等をお伺いいたします。結果のご通知までは1ヶ月程度かかります。

※「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

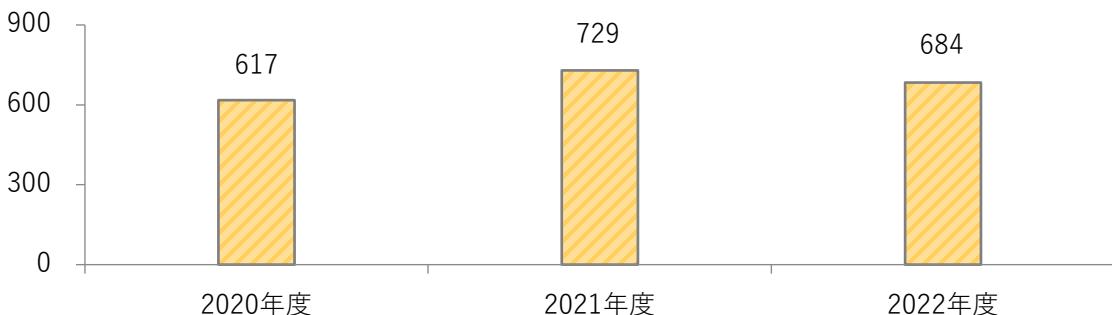
※当サービスは、東海東京ウェルス・コンサルティング株式会社が作成し、提携する税理士法人の監修を受けて実施いたします。当サービスをご利用になる場合、お客さまの情報を当社と東海東京ウェルス・コンサルティング株式会社間で共有することにご同意いただく必要があります

【05】  
お客さまにふさわしいサービスの提供

《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》



《財産診断サービスの利用件数》



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わ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

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



MONEQUE (マニーク)

MONEQUE (マニーク) 店舗では保険、住宅ローン、資産形成といった、お客さまのライフプランを支えるさまざまな金融サービスをワンストップでご提案しております。

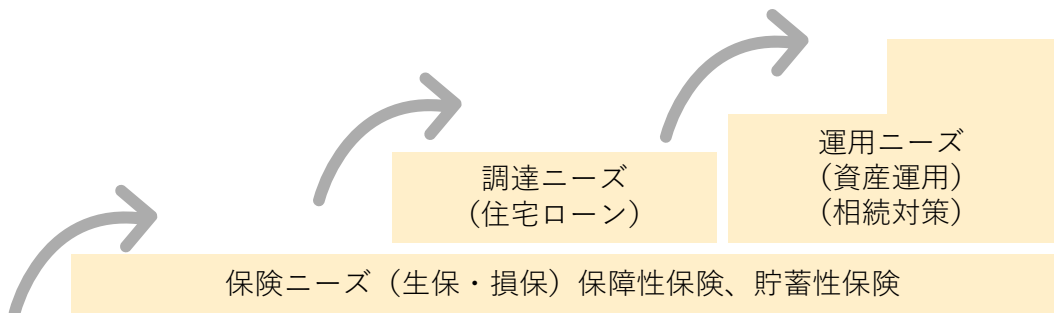
お金のあれこれ、まるごと

MONEQUE  
マニーク

保険機能

銀行機能

証券機能



ライフステージに応じたサービス提供 (一生涯&ワンストップ)

【05】お客さまにふさわしいサービスの提供

## オンラインセミナー

当社ではさまざまなオンラインセミナーを充実させています（※1）。お客様のスタイルに合わせてご参加いただけるよう、今後も工夫を重ねてまいります。

※1 視聴方法などの詳細は以下のページでご確認いただけます  
<https://www.tokaitokyo.co.jp/anshin/seminar/index.html>

### 東海東京なう。 チャンネル

当社のお客様限定（事前登録制）で、月曜日にテクニカル分析、木曜日にマーケット動向をお届けしています。配信期間中のお好きな時間にご視聴いただけます。



### 東海東京LIVE!プラス

最新の投資環境や日米株式・NISA情報などをライブでお届けしています。さらに期間限定で当社ホームページより見逃し配信もしております。



### 東海東京グローバル・ マーケットNEWS

国内外の債券・株式や外貨に投資する際の参考情報をお届けしています。



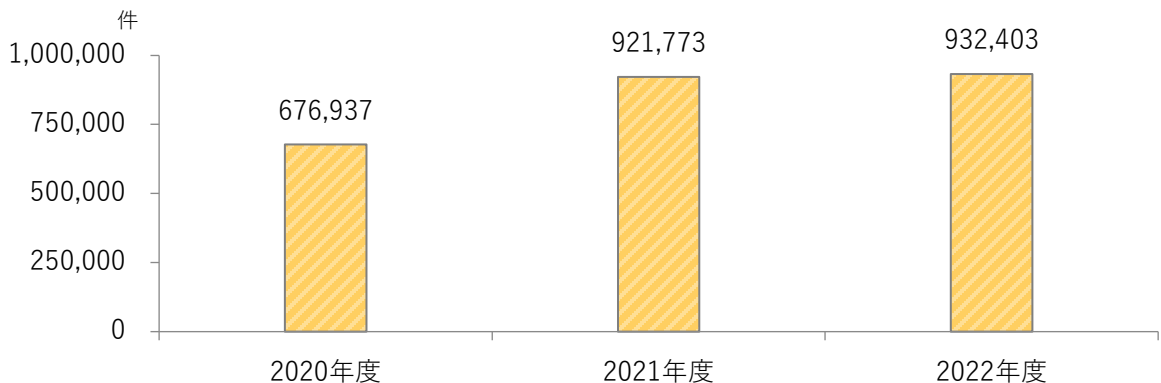
【05】  
お客様にふさわしいサービスの提供

## レポートの発送

### 代表的なレポート（3種類）の概要

- 『東海東京ウィークリー』 最新のマーケット情報などを掲載
- 『ファンドセレクション』 投資タイプに応じた投資信託などを掲載
- 『外国株式マンスリー』 外国株式市場の動向、為替見通し、銘柄情報などを掲載

### 《代表的なレポートの発送数》



## おかねのコンパス for TT

金融資産を一元管理するアプリとしてユーザー評価の高いマネーフォワードMEを提供するマネーフォワード社と共同開発したスマホアプリ『おかねのコンパス for TT』。

『おかねのコンパス for TT』は、カテゴリー別（預貯金・投資・ポイント・負債等）で資産を自動でまとめて表示し管理することができます。

さらに、ご利用は全て無料です。

※『おかねのコンパス for TT』は、株式会社TTデジタル・プラットフォームが東海東京証券のお客さま向けに提供するアプリ（以下、「本アプリ」といいます。）です。また、本アプリを介してお客さまに紹介する各種サービス（東海東京証券オンライントレードを除く）は東海東京証券が提供するサービスではありません。



【05】  
お客さまにふさわしいサービスの提供



## 「DX銘柄 2023」選定について

東海東京フィナンシャル・ホールディングスは、経済産業省、東京証券取引所及び独立行政法人情報処理推進機構が共同で実施する「DX銘柄 2023」に選定されました。

「DX銘柄2023」は、東京証券取引所に上場している企業の中から、企業価値の向上につながるDXを推進するための仕組みを社内に構築し、優れたデジタル活用の実績が表れている企業を業種区分ごとに選定しているものです。

東海東京フィナンシャル・ホールディングスが「DX銘柄」に選定されるのは3年連続となります。



**DX銘柄2023**  
Digital Transformation

# 06 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 (「原則7」「(注)」)

当社は、社員一人ひとりが高い専門性と職業倫理を保持し、お客さまの最善の利益を追求することを念頭に置き、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行するべく、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の内容を踏まえた社内教育・研修を継続的に行い、知識・スキルの向上を促す体制を構築しております。

また、「お客さまアンケート」の結果を評価・表彰に反映させるなど、お客さまの最善の利益を追求する行動や公正な業務の遂行・利益相反の管理等を、社員に対して促すための体制を構築しております。

## 評価・表彰制度

当社では部店・個人の評価に「お客さま本位の業務運営」に関する項目を設けることで社員に対する適切な動機付けを行っております。

また、表彰制度においても、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。

## 社内販売資格

仕組商品等、複雑な商品をご案内・販売するには、社内での資格(9資格)取得を義務付けており、商品の仕組み等に対して十分な理解を有した者だけが、お客さまに正確かつ分かりやすくご案内する体制としております。また、eラーニング等で定期的に勉強会を実施しております。

### 《社内販売資格の取得者数》

※2023年3月31日時点

資格名称	取得人数
【社内資格】仕組商品販売資格	2,113
【社内資格】マルチタイプ 投資商品販売資格	2,112
【社内資格】特約付株券等貸借取引取扱資格	2,107
【社内資格】ファンドラップ取扱販売資格	1,903
【社内資格】カバードコール戦略活用ファンド販売資格	1,678
【信託】併営業務代理店資格(遺産整理・遺言信託)	1,434
【信託】併営業務代理店資格(証券代行)	68
【社内資格】店頭デリバティブ 商品取扱資格	515
【社内資格】店頭デリバティブ与信申請資格	438

※取得人数の母集団(東海東京証券に所属する役社員(全ての雇用形態))は、2023年3月31日現在、2,290名となっております

## プロフェッショナルマイレージシステム

資格の取得を通じて各分野の専門性を高め、部門転換に活用できるシステムを導入しています。特定の資格を取得すると、各資格に応じた部門別のマイルがたまり、各ポジションへの任用の際や社内公募制度で他部門へチャレンジする際の要件として活用できます。本人の意志と能力を正当に評価し、高い専門性の習得を促しています。

### マイル対象資格の一例

- CFP®
- プライベートバンカー
- テクニカルアナリスト
- 中小企業診断士
- 日本証券アナリスト
- TOEIC® など

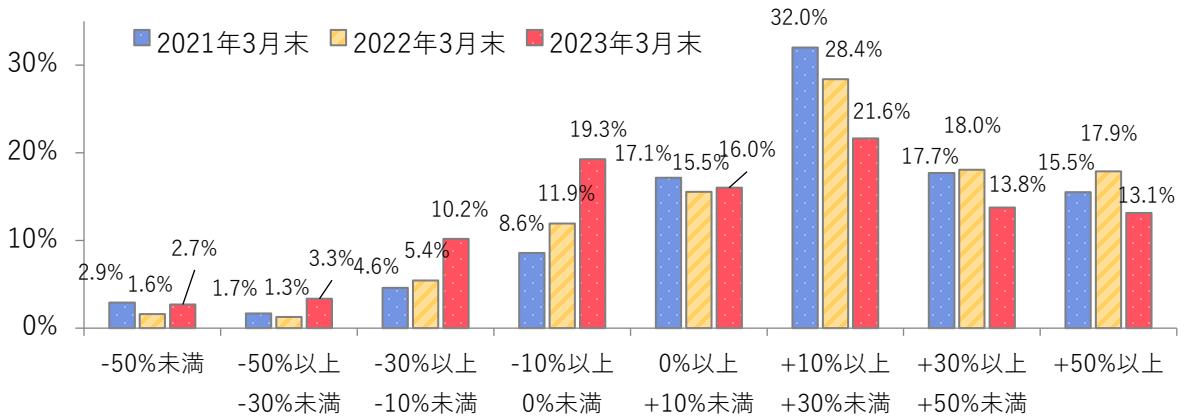
【06】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

# 07 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

金融庁より2018年6月に公表された「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」に基づき、2023年3月末時点の実績を公表いたします。

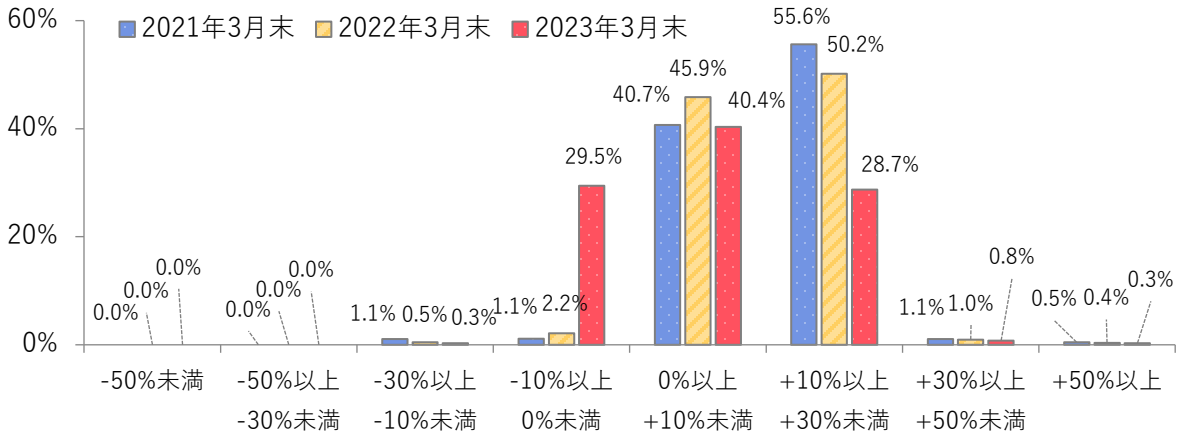
## 投資信託・ファンドラップの運用損益別お客さま比率

### 投資信託



運用損益率 = トータルリターン (邦貨) ÷ 時価評価額 (邦貨) にて試算  
 トータルリターン (邦貨) = 時価評価金額 (邦貨) + 累計利配金額 (邦貨) + 売付合計金額 (邦貨) - 買付合計金額 (邦貨)  
 時価評価額 (邦貨) = 約定日基準残高 × (時価 × 単価修正値) × 基準日レート

### ファンドラップ



運用損益率 = (時価評価金額 + 累計払戻金額 - 累計払込金額) ÷ (時価評価金額)  
 ※東海東京SMAと東海東京ファンドラップの合計

【07】  
投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

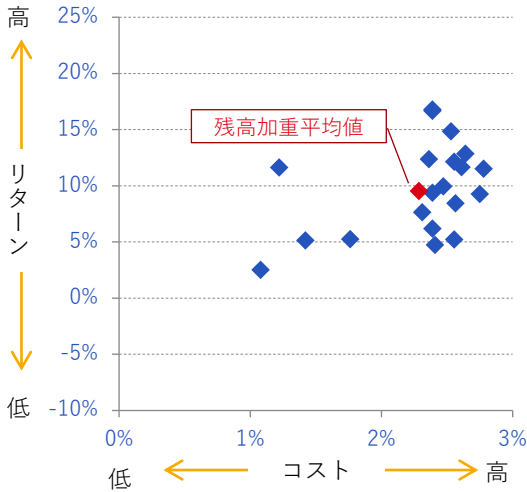


投資信託の預り残高上位20銘柄の「コスト・リターン」「リスク・リターン」

2023年3月末

《コスト・リターン》

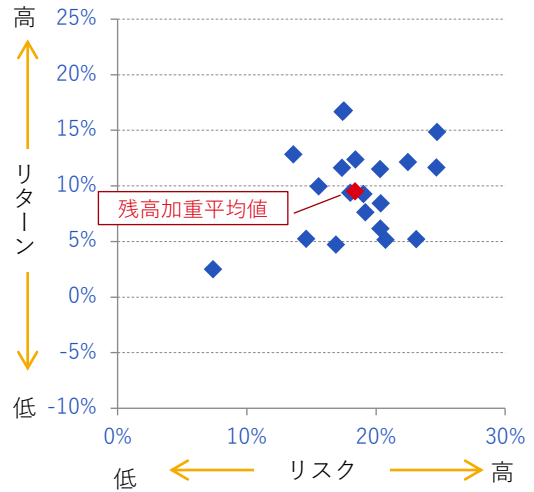
※コスト = 販売手数料率 (税込) / 5 + 信託報酬率 (税込)  
 ※リターン = 過去5年間のトータルリターン (年率)



残高加重平均値	
コスト	リターン
2.29%	9.51%

《リスク・リターン》

※リスク = 過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率)  
 ※リターン = 過去5年間のトータルリターン (年率)



残高加重平均値	
リスク	リターン
18.39%	9.51%

ファンド名		コスト	リスク	リターン
1	ピクテ・バイオ医薬品ファンド (毎月決算型) 為替ヘッジなしコース	2.75%	19.02%	9.29%
2	J-REIT・リサーチ・オープン (毎月決算型)	1.76%	14.57%	5.25%
3	アライアンス・パースタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型 (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39%	17.41%	16.69%
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.47%	15.54%	9.97%
5	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.42%	20.73%	5.16%
6	イーストスプリング・インド消費関連ファンド	2.61%	24.66%	11.67%
7	キャピタル世界株式ファンド	2.36%	18.39%	12.39%
8	ニッセイAI関連株式ファンド (為替ヘッジあり) “AI革命 (為替ヘッジあり)”	2.55%	23.10%	5.24%
9	ニッセイAI関連株式ファンド (為替ヘッジなし) “AI革命 (為替ヘッジなし)”	2.55%	22.46%	12.16%
10	ニッセイグローバル好配当株式プラス (毎月決算型)	2.39%	20.32%	6.19%
11	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.31%	19.16%	7.65%
12	サイバーセキュリティ株式オープン (為替ヘッジなし)	2.53%	24.72%	14.87%
13	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン (為替ヘッジなし)	2.64%	13.59%	12.85%
14	アライアンス・パースタイン・米国成長株投信 Bコース (為替ヘッジなし)	2.39%	17.51%	16.79%
15	インベスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし> (毎月決算型) “世界のベスト”	2.56%	20.35%	8.45%
16	(トヨタ モーター クレジット) トヨタグループ世界債券ファンド (年2回分配型)	1.08%	7.37%	2.52%
17	アライアンス・パースタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型 (為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39%	18.01%	9.40%
18	日本株厳選ファンド 円コース	2.41%	16.88%	4.75%
19	三井住友DS・海外株式ETFファンド	1.22%	17.36%	11.65%
20	GS 米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース	2.78%	20.31%	11.52%

※設定後5年以上で預り残高上位20位の銘柄

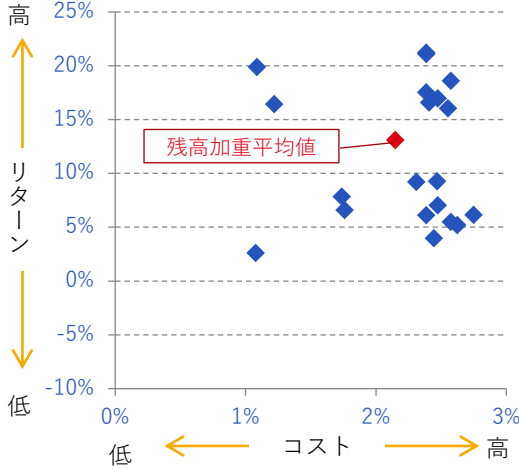
【07】 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI



2022年3月末

《コスト・リターン》

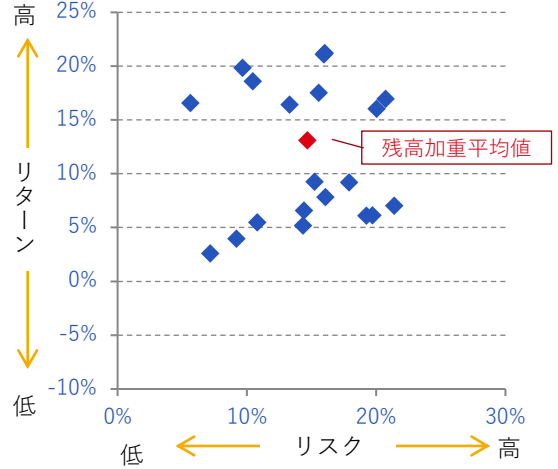
※コスト = 販売手数料率 (税込) / 5 + 信託報酬率 (税込)  
 ※リターン = 過去5年間のトータルリターン (年率)



残高加重平均値	
コスト	リターン
2.15%	13.09%

《リスク・リターン》

※リスク = 過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率)  
 ※リターン = 過去5年間のトータルリターン (年率)



残高加重平均値	
リスク	リターン
14.70%	13.09%

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型 (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39%	15.93%	21.09%
2	J-REIT・リサーチ・オープン (毎月決算型)	1.76%	14.40%	6.60%
3	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09%	9.66%	19.86%
4	ピクテ・バイオ医薬品ファンド (毎月決算型) 為替ヘッジなしコース	2.75%	19.70%	6.13%
5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.47%	15.22%	9.25%
6	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型 (為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39%	15.55%	17.53%
7	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.31%	17.90%	9.21%
8	ニッセイグローバル好配当株式プラス (毎月決算型)	2.39%	19.24%	6.11%
9	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース (為替ヘッジなし)	2.39%	16.02%	21.21%
10	スパークス・プレミアム・日本超小型株式ファンド “価値発掘”	2.57%	10.43%	18.61%
11	日本株厳選ファンド 円コース	2.41%	5.62%	16.58%
12	(トヨタ モーター クレジット) トヨタグループ世界債券ファンド (年2回分配型)	1.08%	7.16%	2.60%
13	三井住友DS・海外株式ETFファンド	1.22%	13.28%	16.42%
14	アジア・パシフィック・セレクト・リート・ファンド (毎月決算型) “グッド・ロケーション”	2.48%	21.38%	7.03%
15	グローバルCoCo債ファンド 円ヘッジコース	2.45%	9.18%	3.98%
16	ひふみプラス	1.74%	16.07%	7.83%
17	米国リート・プレミアムファンド (毎月分配型) 通貨プレミアム・コース	2.62%	14.33%	5.19%
18	ニッセイAI関連株式ファンド (為替ヘッジあり) “AI革命 (為替ヘッジあり)”	2.55%	20.03%	16.03%
19	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-	2.48%	20.71%	16.96%
20	BNYメロン・日本株式ダイナミック戦略ファンド “臨機応変”	2.57%	10.79%	5.50%

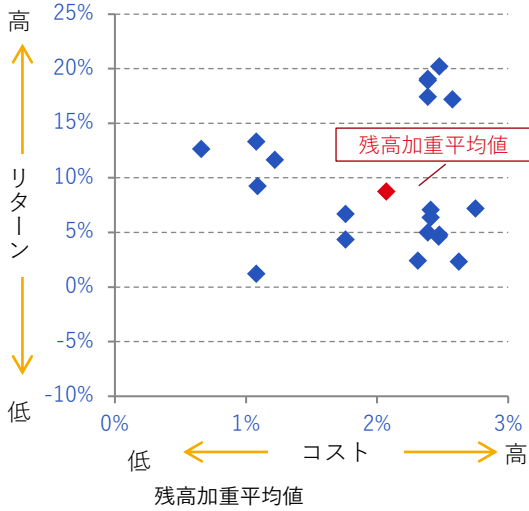
※設定後5年以上で預り残高上位20位の銘柄

【07】 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

2021年3月末

《コスト・リターン》

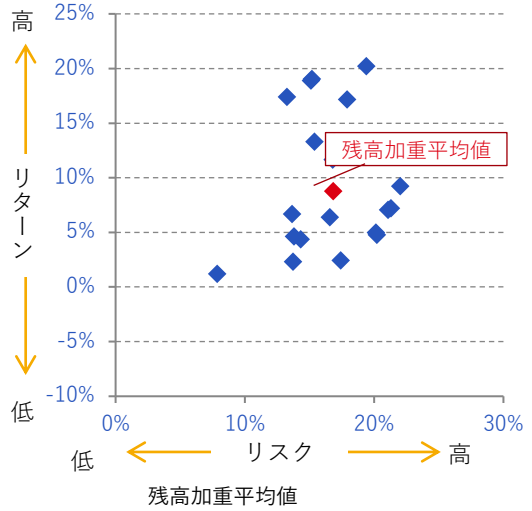
※コスト = 販売手数料率 (税込) / 5 + 信託報酬率 (税込)  
 ※ターンの = 過去5年間のトータルリターン (年率)



コスト	リターン
2.07%	8.75%

《リスク・リターン》

※リスク = 過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率)  
 ※リターン = 過去5年間のトータルリターン (年率)



リスク	リターン
16.85%	8.75%

ファンド名		コスト	リスク	リターン
1	J-REIT・リサーチ・オープン (毎月決算型)	1.76%	13.63%	6.71%
2	ピクテ・バイオ医薬品ファンド (毎月決算型) 為替ヘッジなしコース	2.75%	21.29%	7.21%
3	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09%	22.00%	9.24%
4	アライアンス・パースタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型 (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39%	15.09%	18.93%
5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.47%	13.78%	4.63%
6	ニッセイグローバル好配当株式プラス (毎月決算型)	2.39%	20.12%	5.00%
7	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.31%	17.39%	2.43%
8	アライアンス・パースタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型 (為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39%	13.23%	17.43%
9	米国リート・プレミアムファンド (毎月分配型) 通貨プレミアム・コース	2.62%	13.70%	2.33%
10	日本株厳選ファンド 円コース	2.41%	16.56%	6.39%
11	アジア・パシフィック・セレクト・リート・ファンド (毎月決算型) “グッド・ロケーション”	2.48%	20.21%	4.78%
12	(トヨタ モーター クレジット) トヨタグループ世界債券ファンド (年2回分配型)	1.08%	7.83%	1.22%
13	【ファンド・ツミタテ専用】ひふみプラス	1.08%	15.38%	13.32%
14	アライアンス・パースタイン・米国成長株投信 Bコース (為替ヘッジなし)	2.39%	15.16%	19.07%
15	スパークス・プレミアム・日本超小型株式ファンド “価値発掘”	2.57%	17.90%	17.20%
16	三井住友・バンガード海外株式ファンド	1.22%	16.79%	11.67%
17	eMAXIS 先進国株式インデックス	0.66%	17.13%	12.65%
18	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-	2.48%	19.38%	20.22%
19	DIAM J-REITオープン (毎月決算コース) “オーナーズ・インカム”	1.76%	14.31%	4.37%
20	日本株厳選ファンド 米ドルコース	2.41%	21.07%	7.08%

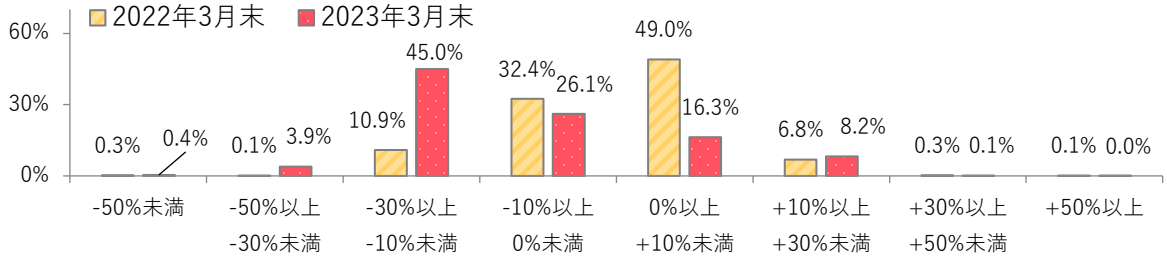
※設定後5年以上で預り残高上位20位の銘柄

【07】 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

# 08 外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI

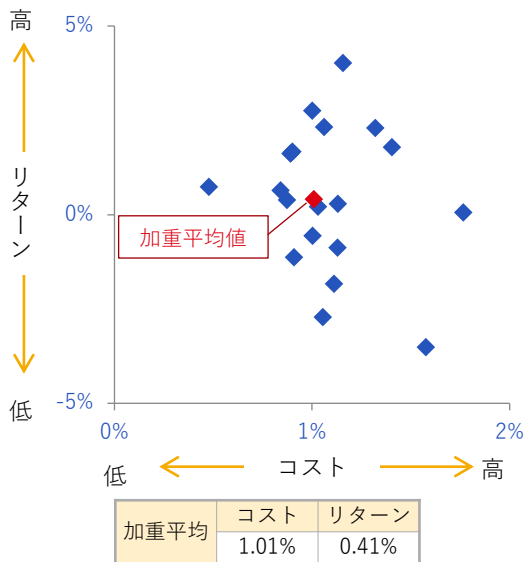
金融庁より2022年1月に公表された「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて」に基づき、2023年3月末時点の実績を公表いたします。

## 外貨建て保険の運用評価別お客さま比率



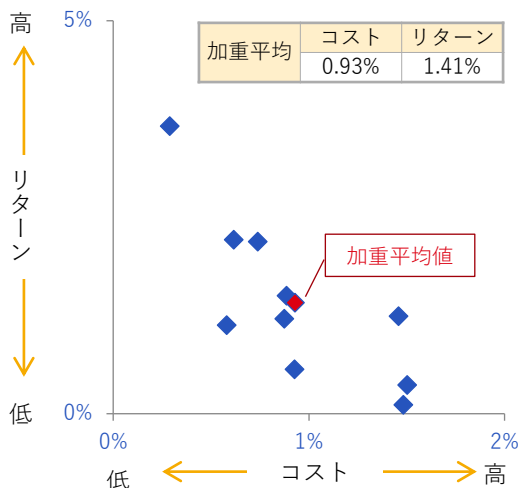
## 銘柄別コスト・リターン（残高上位20銘柄（※1））

### 2023年3月末のコスト・リターン



商品名	コスト	リターン
1 しあわせずっと（豪ドル）	0.87%	0.39%
2 プレミアプレゼント（米ドル）	1.32%	2.30%
3 やさしさつなぐ（豪ドル）	0.91%	-1.13%
4 しあわせずっと（米ドル）	0.90%	1.67%
5 やさしさつなぐ（米ドル）	1.03%	0.21%
6 えがおひろがる（豪ドル）	1.58%	-3.52%
7 プレミアプレゼント（豪ドル）	1.00%	-0.56%
8 プレミアレシーブ（豪ドル）	0.84%	0.65%
9 えがおひろがる（NZドル）	1.13%	-0.88%
10 Jロードグローバル（米）	1.06%	2.32%
11 悠々時間（豪ドル）	1.05%	-2.72%
12 しあわせずっと（円移行）	0.48%	0.73%
13 Jロードグローバル（豪）	0.89%	1.62%
14 えがおひろがる（米ドル）	1.77%	0.05%
15 悠々時間（米ドル）	1.16%	4.02%
16 プレミアレシーブ（米ドル）	1.00%	2.75%
17 プレミアベスト（豪ドル）	1.11%	-1.84%
18 プレミアベスト（米ドル）	1.40%	1.79%
19 しあわせずっと（ユーロ）	1.13%	0.29%

### 2022年3月末のコスト・リターン



- ※1 外貨建て一時払い保険のうち、保険契約開始から60か月以上経過した契約が存在する銘柄で残高（解約返戻金額(円換算)+既支払金受取累計額)の最大上位20銘柄を表示することとされていますが、当社で該当する19銘柄を表示しております
- ※2 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります
- ※3 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります

【08】 外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI

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