

# お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針と 平成29年度改善・取組状況 及び 今後の取組みについて

平成30年6月1日  
むさし証券株式会社

## お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針

■当社は、お客さま本位の業務運営を実現するために取組方針を策定し、全役職員が取組方針に基づくアクションプランを実行してまいります。アクションプランは原則、毎年、自己評価を行い、その達成状況を公表し、改善の取組みを継続して行ってまいります。

### 1.お客さまの最善の利益の追求

■当社は「倫理コード」を定め、お客さまの利益を重視した行動を遵守し、市場参加者ならびにお客さまからの受任者として公正公平な立場で当社の役割を果たします。

■当社の経営理念「【S・K・Y】澄み切った大空のごとく」の中で、「我々はお客さま第一主義を徹底する」とともに、高度な専門知識に基づく誠心・誠意のサービス提供という信頼の種を蒔き続ける」と定めています。

■地域に根差し、お客さま本位の業務運営を第一とする姿勢、精神を保持し、お客さまに真に必要なとされ、選ばれる証券会社を目指し、経営陣は常に社員に対しメッセージを発信し続けます。

## 改善・取組状況

■「お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針」を平成29年6月に制定・公表後、当社の業務運営に係る各種業務フレームワーク等に問題点・改善点がないかを点検・検証し業務品質・体制の整備を進めてきました。

■「むさし証券行動規範」を見直し、社員に周知するとともに当社ホームページで公表しました。（平成30年2月）

■当社の基本的な各種業務運営・取扱方針を「むさしブランドステートメント」として取り纏め、当社ホームページで一括して開示しました。（平成29年6月）

【むさしブランドステートメント】

- ・サービス向上宣言
- ・倫理コード
- ・行動規範
- ・お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針
- ・勧誘方針
- ・最良執行方針
- ・利益相反管理方針
- ・反社会的勢力に対する基本方針
- ・プライバシーポリシー
- ・サイトポリシー
- ・ソーシャルメディア利用方針・規約

## 今後の取組み

■引き続き、当社の業務運営に係る各種業務フレームワーク等に問題点・改善点がないかを適宜、点検・検証し業務品質・体制の整備を進め、より高い次元で、よりご満足いただけるお客さま本位の業務運営の実現と企業風土の醸成に努めてまいります。

■平成30年度は、社員全員に配布しているコンプライアンス・マニュアルを見直し、より充実した内容に改訂し、社員に周知してまいります。

### 2.利益相反の適切な管理

■当社は「利益相反管理方針」を定め、お客さまの利益が不当に損なわれるおそれのある取引を特定して分類し、管理方法・管理体制を明確化したうえで、お客さまの利益が不当に損なわれることのないように対象取引を管理・規制します。

■お客さまへの金融商品・サービスの提案に際し、利益相反が起こりうる場合には適切に管理している旨を説明します。

■なお、当社は特定の企業グループ・企業に属しておらず、特定の企業の商品サービスに捉われることなく、独自の評価・判断で当社が取扱う商品サービスの選定を行います。

■当社ホームページに掲出する利益相反管理方針を、よりわかりやすく、具体例を挙げ詳細に記述しました。（平成29年8月）

■当社では主な店頭取扱い投資信託を当社ホームページで掲出しておりますが、特定の委託会社に偏重した商品ラインアップになっていないことを確認し、その旨を当社ホームページに掲出しました。（平成30年2月）

■引き続き、「お客さまにとって、よい商品は何か」の視点から商品選定を行い、商品ラインアップの充実に努めてまいります。

# お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針と 平成29年度改善・取組状況 及び 今後の取組みについて

平成30年6月1日  
むさし証券株式会社

## お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針

### 3.手数料等の明確化

■当社は、商品またはサービスによって定めた手数料等をお客さまにご負担いただいております。また保険や信託契約代理店業務等においては、商品提供会社より代理店手数料や報酬を受取っています。（以下、手数料等といいます。）

■お客さまからいただく手数料等は、当社が負担する諸費用やサービスの提供に伴う人件費等を勘案して決定しています。主な手数料等の対価となる諸費用やサービスは、以下のとおりです。

- ① お客さまのお取引・残高管理を行うシステムの開発・維持管理費用
- ② 営業担当者による販売商品の内容・リスク説明、投資環境等の解説、お客さまが保有される商品のアフター・フォロー、資産運用や相続・贈与等に関するコンサルティングなどの役務費用
- ③ お客さまに提供する様々な情報の収集を目的として情報提供サービス会社に支払う情報料
- ④ お客さまに提供する情報資料や各種商品に関する参考資料、報告書の作成・送付等に係る事務費用
- ⑤ お客さまへの情報・サービスの提供に資する社員教育費用
- ⑥ 各金融商品取引所に支払う取引参加費用
- ⑦ 海外の保管銀行に支払う決済および保管費用、銀行に支払う為替決済費用

■お客さまにご負担いただく手数料等については、お客さまのご理解を得られるよう、できる限り分かりやすく説明するよう努めます。当社が受領する手数料は、有価証券取引等の料金表・外国株式投資のご案内・投資信託手数料一覧表・概要明示用資料等、または当社ホームページをご覧ください。

■当社の主要事業領域である日本株市場のお取引において、対面取引は情報・フォローにおける高付加価値サービスを、インターネット取引は業界最安値水準の手数料によるローコスト取引をご提供し、お客さまのニーズに合わせて選択いただき、ご負担いただく費用に納得いただけるようサービスの向上に努めます。

## 改善・取組み状況

■当社ホームページに掲出する各種手数料等の表示内容を見直し、充実を図りました。（平成30年2月）

## 今後の取組み

■引き続き、よりわかりやすく、内容の充実した説明体制に向上させてまいります。

# お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針と 平成29年度改善・取組状況 及び 今後の取組みについて

平成30年6月1日  
むさし証券株式会社

## お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針

### 4.重要な情報の分かりやすい提供

■当社は「投資勧誘方針」を定め、商品をお勧めするに当たっては、お客さまの知識、経験等に照らし、商品の内容やリスク等について適切な説明を行います。  
お客さまに説明する重要事項については、各商品の基本的な利益と損失、その他のリスク、取引条件等、お客さまの投資判断に必要な情報を提供します。

■お取引の経験や金融知識、財産の状況等に加えて金融商品・サービスの複雑さやリスクの度合いを総合的に勘案し、お客さまの理解度と商品性に応じて、明確・平易で誤解を招くことのないよう誠実な情報提供に努めます。

■当社は、お客さまの投資判断に必要なかつ重要な情報については、より分かりやすくご説明するよう努め、資料やホームページ等についても、工夫・改善します。

### 5.お客さまにふさわしいサービスの提供

■当社は、お客さまとの対話を大切にし、お伺いした、お客さまの考え、ニーズ、さらに資産内容、運用経験、運用状況や家族構成、ライフプラン等に関する情報により、お客さまの意向や環境に即した商品サービスの提供に努めます。

従いまして、リスクの度合いや商品内容の複雑さなど商品の特性がお客さまにとってふさわしいものであるかどうか慎重に検討し、当社からの提案を控えさせていただく場合があります。

■お客さまへの提案に際し、特に複雑な商品やリスクの高い商品について、資料等を用いて、できる限り分かりやすい説明を行い、お客さまのご理解が深まるように努めます。商品サービスのご利用後も、継続して状況報告・アフターフォローを行い、必要に応じて見直しの提案も行います。  
常にお客さまの意向に沿う投資・運用環境の提供に努めます。

■また、当社では株式や為替相場の環境や見通し、政治・経済の解説、お客さまからのご要望が多い相続・贈与等、様々な題材をテーマにしたセミナーや勉強会を開催し、お客さまの金融リテラシーの向上を目指した取組みを推進します。

## 改善・取組み状況

■お客さまにご理解いただきやすいよう、パンフレット・帳票やホームページの改善を進めております。  
・顧客カード補充記入票を改訂しました（平成29年7月）。  
・相続手続きへのお問合せが多いことから「相続ノート」を新規制定のうえ、記入書類の統合簡素化を行い（平成29年8月）またホームページに相続手続きの流れを新たに掲出しました。（平成29年12月）。  
・NISA記入書類の改善（平成29年9月）、つみたてNISAの取扱いを開始するとともに当社ホームページの商品説明の内容充実を図りました（平成30年3月）。  
■また各種商品や海外市場の説明資料の新規作成や改訂も進めております。

■平成29年度、お客さま総点検を全営業店で展開し、お客さまのリスク許容度確認、投資に対する考え方を再確認を進めております。よりお客さまのニーズや考え方をより深く正確に聴聞し、お客さまの意向に沿ったご提案ができる体制を整えてまいります。

■主に営業店毎に市場環境やお客さまのニーズに応じて、各種セミナーを開催しました。平成29年度は延べ100回、3,807名の方にご参加いただきました。  
■当社では次世代の金融教育の充実・金融知識の啓蒙が重要と考えており、日本証券業協会と連携して、地域の学校の要請に基づき、積極的に特別講座・出張授業を開催しております。

## 今後の取組み

■引き続き、お客さまにご理解いただきやすいよう、パンフレット・帳票やホームページの改善を進めてまいります。

■引き続き、お客さま総点検を実施し、お客さまのニーズを正確に把握したうえでご意向に沿った商品・サービス・情報をご提案・ご提供するとともに、社会貢献の観点から金融リテラシー向上支援も積極的に展開してまいります。

# お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針と 平成29年度改善・取組状況 及び 今後の取組みについて

平成30年6月1日  
むさし証券株式会社

お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針	改善・取組み状況	今後の取組み
<p>6.お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針の定着並びに社内体制の高度化</p>		
<p>(1) 社員への周知、徹底</p>		
<p>① 当社は役職員が業務を遂行するうえで基本的な心構えとして「倫理コード」を定め、倫理コードに基づく行動の遵守を宣言しています。役職員が日々自己の行動・判断等について原点・原則に返って見つめ直すよう、「経営理念」「行動規範」と合わせ、『むさし証券』がお客さまにお約束することを纏めた「コンプライアンス・カード」として携帯させ、周知徹底に努めています</p>	<p>■全社員に「コンプライアンス・カード」を配布しております。</p>	<p>■平成30年度は「コンプライアンス・カード」を改訂し、社員の行動の基点が「お客さま本位の業務運営の実現」となるよう周知徹底してまいります。</p>
<p>② お客さま本位の業務運営に関する原則につきましては、職場に掲出することを義務付け、社員が日々確認できるよう職場環境の整備を行い、周知の強化を図ります。</p>	<p>■「お客さま本位の業務運営に関する原則」ならびに「サービス向上宣言」を各職場にポスターとして掲出し（平成29年6月）、周知徹底に努めております。</p>	
<p>(2) お客さまの声による業務改善の推進</p>		
<p>■当社では、お客さまの声を積極的に収集し、情報を分析・共有化することで業務運営の改善に努めます。</p>	<p>■「信頼の種ノート」として営業店担当者がお伺いしたお客さまの声を営業店・本部・経営者が情報共有するシステムを構築し、運用を開始しました。システム稼働後、システムエントリーされたお客さまの声は平成29年度、総計180件となり、このうち、商品サービス開発改善・帳票等の改訂・業務フローの改善に結びついたものが13件、検討中のものは15件となりました。</p>	<p>■引き続き、お客さまの声を収集し、業務改善等に努めてまいります。</p>
<p>(3) 自己チェック制度の拡充</p>		
<p>■原則毎年、社員に対し、お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針の浸透度・実践度を確認し、内部統制の向上に努めます。</p>	<p>■平成29年度は延べ3回の社員アンケート（セルフチェック）を実施し、お客さま本位の業務運営に関する原則の認知度、社員の行動様式・思考調査、お客さま本位の業務運営に関する原則の実践度調査を行いました。調査結果は、サービス改革推進委員会に報告され、今後の業務施策に反映し、改善に努めてまいります。</p>	<p>■引き続き、社員アンケート（セルフチェック）等を実施し、お客さま本位の業務運営の理解度・実践度等を確認し、業務施策に反映してまいります。</p>
<p>(4) 人事制度の最適化</p>		
<p>■当社の現状の人事制度（実績考課・総合考課・インセンティブ・目標設定等）が適正な業務運営に対する動機付けになっているか等、問題点の有無を調査・分析し、対応策を検討のうえ今後の改善に努めます。また第三者によるチェック・評価の活用も検討します。</p>	<p>■社内横断的なタスクチームを組成し、現状の人事制度の評価・分析を行った結果、お客さま本位の業務運営の精神に概ね合致していることを確認しました。</p>	<p>■平成30年度から人事上の実績考課における評価参照資料をより総合的な観点で分かりやすいものに改善してまいります。</p>

# お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針と 平成29年度改善・取組状況 及び 今後の取組みについて

平成30年6月1日  
むさし証券株式会社

## お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組方針

### (5) 専門性の発揮

■社員に対しては、お客さまの期待に応えられる専門家としての能力を身に付けられるよう、各種資格取得奨励制度の活用を推奨して、積極的に有資格者の拡大を図ります。

### (6) 研修制度の拡充

- ① 社員必修ならびに階層別研修の体系変更を図り、内容と受講機会の拡充およびお客さまの期待に応えられる専門家としての知識・能力等の充実に努めます。
- ② 社内研修にて、お客さま本位の業務運営の実現に向けた取組みに係る理解度を促進する研修を新たに追加し、社内への浸透ならびに定着化の促進に努めます。
- ③ 営業部店長に対しては、毎月実施しているコンプライアンス研修の中で、お客さま本位の業務運営に関する原則ならびに取組みが浸透するよう啓蒙します。

### (7) ガバナンス体制の構築

■お客さま本位の業務運営の実現のための計画・推進・改善等に係るPDCAを運営する主体として、本部には取締役社長を委員長としたサービス改革推進委員会を、各営業拠点には営業責任者を委員長とするサービス向上委員会を設置し、全社ベースで本取組みを推進します。  
またコンプライアンス部等によるモニタリングを行い、運営状況の最適化を図ります。

## 改善・取組み状況

■平成29年度は接遇強化から「もしもし検定」については会社での全社員取得推進運動を展開しました。（平成29年度末の資格取得率：84%）  
■営業職社員にはファイナンシャル・プランニング関連知識の習得を推奨しており、平成29年度末時点のFP技能士・AFP・CFPのいずれかの資格を取得しているものは59%となっております。

■証券業務に関する知識を深めることに特化した社内研修を新設し、実施しました（証券プロフェッショナル研修、課長研修等）。延べ10回、延べ247人参加  
■社員必修の階層別研修で社員セルフチェックの結果を材料にフリーディスカッションの時間を作り、お客さま本位の業務運営の社内への浸透ならびに理解を深めるように努めました。  
■営業部店長の研修において社員セルフチェックの状況を説明すると共に階層別研修で行ったフリーディスカッションの結果についても還元し、お客さま本位の業務運営に関する原則及び取組みが浸透するよう努めました。

■サービス改革推進委員会を定期的開催し（平成29年度4回開催）、アクションプランの進捗状況の確認、下部組織として設営しました営業拠点毎のサービス向上委員会の活動状況をフォローしました。  
■サービス向上委員会では、主に業務品質の向上を中心とした活動テーマを設定し、自主的な業務改善の取組みやお客さまの声の収集の活動を進めております。

## 今後の取組み

■平成30年度から新入社員を含む若手社員の行動目標に資格取得を盛り込むこととし、FP資格やアナリスト資格の取得を奨励してまいります。

■従来の施策に加え、次世代の経営職層を対象にマネジメントに関する研修を開始し部店運営体制や労務管理運営に対する理解を深めることで管理者層の資質向上を図ってまいります。

■引き続き、サービス改革推進委員会を定期的開催し、お客さま本位の業務運営の実現のための計画・推進・改善を進めます。またサービス向上委員会では自立的にお客さま本位の業務運営・サービス改善が全ての社員に波及するよう活動を展開してまいります。  
■さらに平成30年度から営業本部所属役員4名（本部長・ブロック長）を人事部副担当に任命し、営業部店長への実地での指導・監督を強化する体制とし、お客さま本位の業務運営の浸透度を確認、徹底してまいります。