

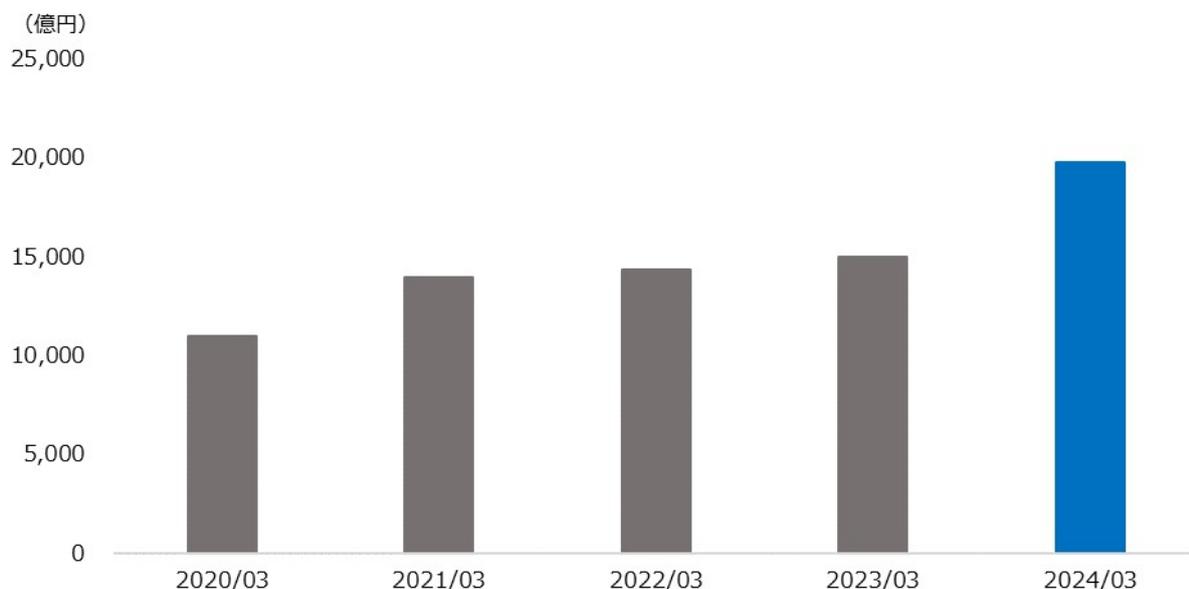
## お客様本位の業務運営に関する取組状況

当社のお客様本位の業務運営に関する取組状況は、以下のとおりです。  
当該取組状況については定期的にまたは必要に応じて更新、公表してまいります。

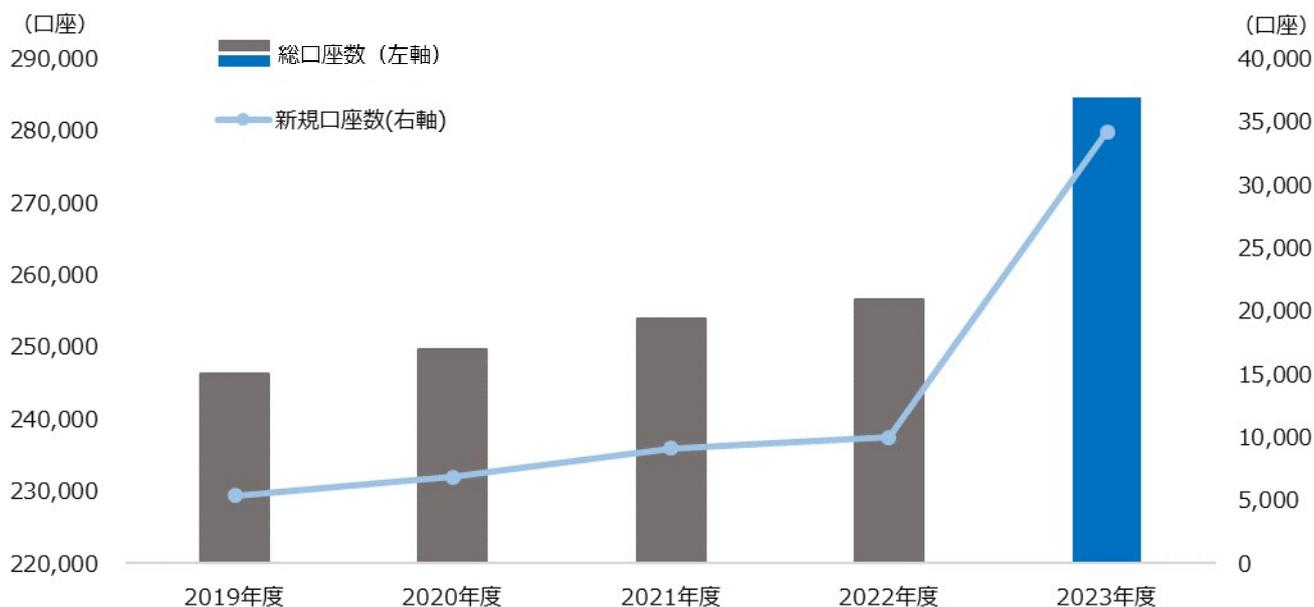
### 預り資産/新規口座数の推移

お客様本位のサービス提供を継続したことによる、お客様からの信頼の証としての預り資産増加、新規口座開設を重視しております。取組みの結果、2023年度は、お預り資産、新規口座開設件数共に増加しました。

#### ◆ お預り資産の推移



#### ◆ 総口座数 / 新規口座数の推移



1 相続・経営サポート

当社では、お客様の人生に寄り添い、相続・生前贈与、ビジネスマッチング等お客様の希望に沿ったソリューションを提供しております。

相続・経営サポートにつきまして、代表的なお悩み、解決方法をまとめたパンフレットを作成し、当社が提供できるサポート、提携先についてわかりやすくお客様にお伝えしております。



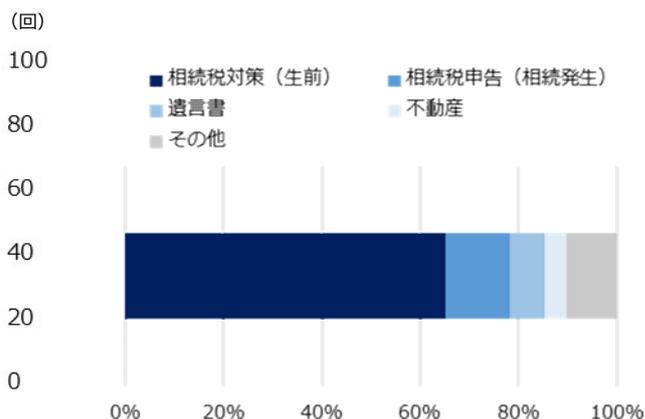
◆ 個別相談会

お客様の希望に沿ったソリューションの提供の一環として、税理士同席による相続関連など個別相談会を無料で開催しております。

個別相談会等実施回数(日数ベース) / 参加人数



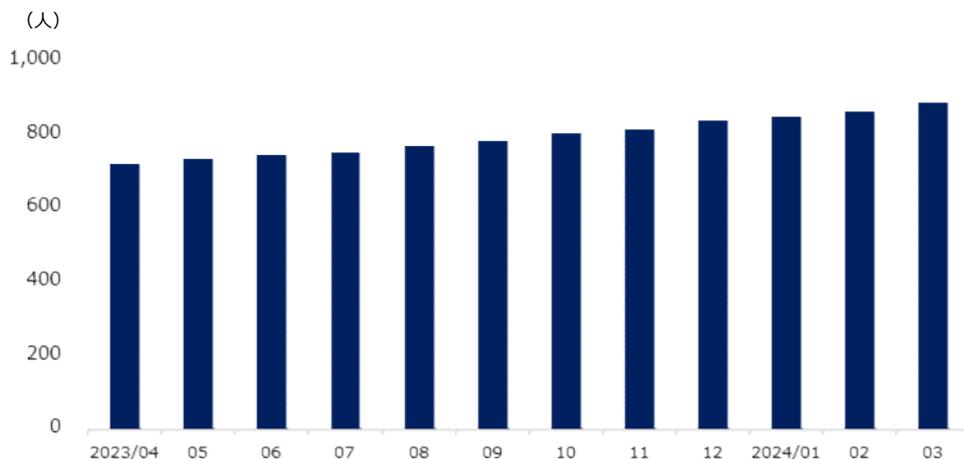
相談内容の内訳割合



◆ 特約サービス

当社が提供する「相続時一括交付特約」「認知症時一括交付特約」は、投資一任契約のアイザワラップサービスに死因・認知症贈与契約を組み合わせることにより、万一の時、あらかじめご指定いただいたご家族の方の当社証券口座に解約金相当額が一括入金されるサービスとなっており、多くのお客様にご契約いただいております。

「相続時一括交付特約」「認知症時一括交付特約」の累計契約者数の推移



## 2 地域社会に関する取り組み

当社は地域活性化、社会貢献を目的に地域や人々との関わり、発展に密接した取組を行っております。

### ◆ 認知症サポーター

当社は、高齢者見守りネットワーク事業に関する協定を各地域で締結し、見守り活動を実施しています。引き続き高齢者見守り活動を実施し、地域の安心安全に貢献してまいります。さらに、全部署で認知症サポーター研修を実施し、認知症サポーターとなっております。



### ◆ 地域機関連携

当社は、地域社会の地方創生・地域活性化を目的としたSDGs推進を行っております。より地域に根付いた取組を実施するため、地域教育機関や金融機関との包括連携協定を提携しております。

2015年の静岡大学と産学連携に関する業務協定を締結したことを皮切りに、2023年度時点での包括連携および提携は、行政機関である自治体4市町、教育機関である高校3校、大学4校、金融機関である銀行2行、信用金庫・信用組合5行です。

行政機関	自治体	
		御殿場市、裾野市、小山町、長泉町（静岡県）
教育機関	高校	大学
	県立常陸大宮高等学校（茨城県） 青森山田高等学校（青森県） 学校法人東駿学園 御殿場西高等学校（静岡県）	国立大学法人静岡大学（静岡県） 周南公立大学（山口県） 近畿大学（大阪府） 山梨県立大学（山梨県）
金融機関	銀行	信用金庫・信用組合
	株式会社西京銀行（山口県） 株式会社佐賀共栄銀行（佐賀県）	第一勧業信用組合、青梅信用金庫（東京都） 笠岡信用組合（岡山県） 三島信用金庫（静岡県） 都留信用組合（山梨県）

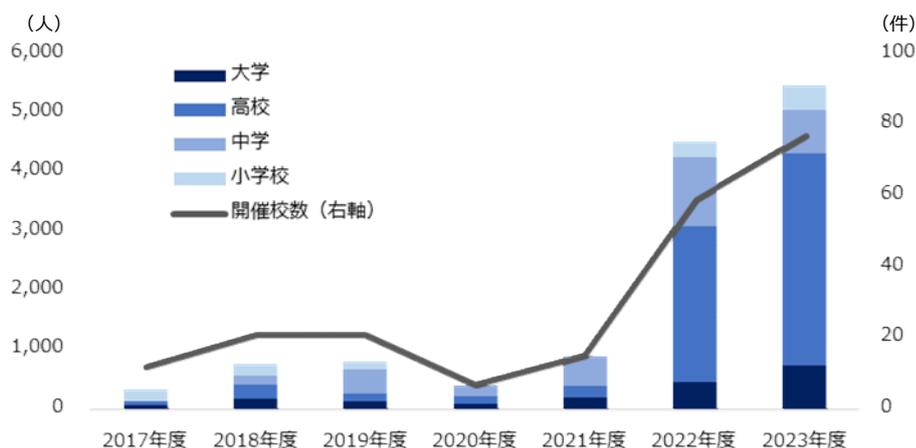
### ◆ 金融リテラシー教育 / グローバル・マネー・ウィーク

当社では、小学校から大学までの学生や一般の方に対する金融リテラシー教育を提供しております。対象者のレベルに合わせたコンテンツを制作し、クイズやゲームなどわかりやすく楽しく「お金」について学んでいただく内容となっております。

提携先の教育機関・金融機関と協働したインターンシップやゼミ学習、企業訪問などの実施により、支援範囲および参加人数も年々拡大しております。

また、子ども・若者に対する金融教育・金融包摂の推進のための国際的な啓発活動「グローバル・マネー・ウィーク（Global Money Week）」の趣旨に賛同し、本活動への参加を示す取組みの一環とした金融リテラシー教育も実施いたしました。

金融リテラシー教育実績



### 3 お客様の“声”を受けた取組み

お客様アンケート等を定期的実施し、その結果を真摯に受け止めるとともに全社員で共有し、業務改善、お客様満足度向上を図ってまいります。

#### ◆ アイザワ証券に物申す!!

お客様からのご要望やご意見を真摯に受け止め、改善点等を当社施策に活かすため「アイザワ証券に物申す!!」を2019年より実施しております。

お客様から頂いたご意見・ご要望に関しては、関連部署、部支店に連携を行い、適宜改善を進めております。改善を行った取組事例は当社ホームページにて公表しております。



#### ◆ NPS®の実施

スコアや頂いたコメントについて真摯に受け止め、適切な商品・サービス提供、アフターフォローができるように各種施策等に反映させるため2020年度よりNPS®を実施しています。

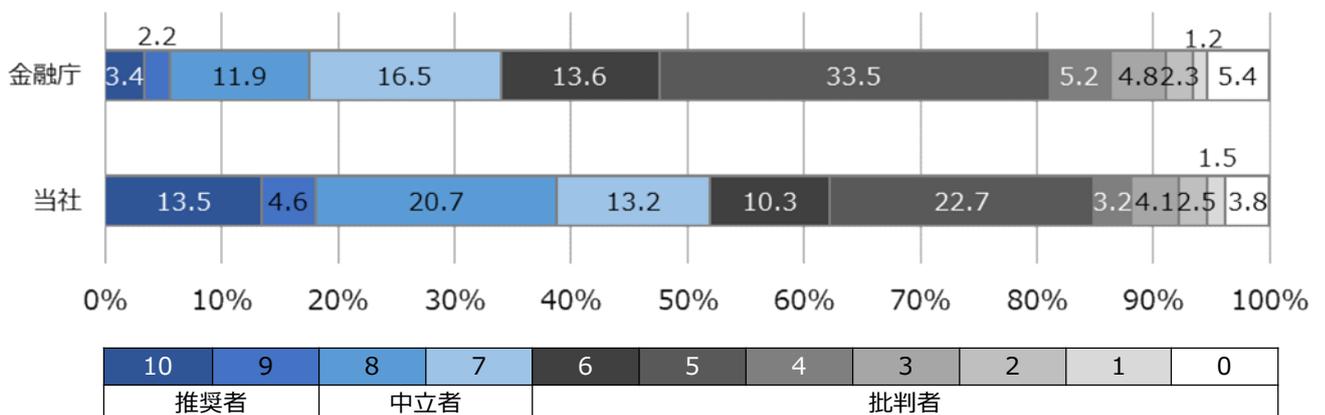
2023年度の結果は以下となります。

調査期間	2024年1月10日～2024年3月31日
調査方法	インターネット（スマホアンケート方式）
対象者	2023年12月末時点の取引残高報告書を送付したお客様、電子交付契約のお客様
有効回答数	1,902
NPS®	-30.0（前年度：-41.0）

※ NPS®とは「Net Promoter Score（ネットプロモータースコア）」の略で、顧客ロイヤルティを測る指標です。今まで計測が難しかった「企業やブランドに対してどれくらいのアプローチや信頼があるか」を数値化することで、企業の顧客との接点における顧客体験の評価・改善に生かされています。

※ NPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

金融庁が公表しているNPS®顧客推奨度結果（2020年度）との比較は以下のとおりです。当社は金融庁公表結果と比較して、より多くのお客様に推奨いただいております。



出所：「リスク性金融商品販売に係る顧客意識調査結果」金融庁（令和3年6月30日）

当社は世代を超えてお客様とお付き合いをいただける会社となることを目指し、お客様の年代ごとのライフステージやライフスタイル、リスク許容度等に着目し、その年代にふさわしい運用商品を提示しております。

#### ◆ フローチャート式的商品選定

ツールによるリスク許容度の診断を行う他、お客様が商品買付を検討される際、ご参考資料の一環として、お客様の性格や方針にあった商品をご紹介しますフローチャート資料をご用意しております。各商品の概要についても記載しておりますので、はじめて投資を行うお客様にも理解いただきやすい形式となっております。



#### ◆ 当社選定ファンドセレクション

当社では、中長期で国際分散投資を行うことを主とし、数多く取扱いのある投資信託の中で、外部評価等を用いて特に運用実績、運用能力および運用管理体制が優れていると当社が判断した投資信託をお客様に提示しております。選定ファンドに関しましては、常に最新の経済状況、市場動向を勘案し、適宜見直しを図っております。

お客様の投資ニーズに合わせて、中長期での資産成長を目指したファンドを取り揃えた「アイザワ・ファンド・セレクション」、資産形成層の積立投資にふさわしいファンドを揃えた「つみたて投資枠対象ファンド」、および手数料無料のファンドを愛好するお客様向けの「ノーロード・ファンド・シリーズ」と3種類のファンドセレクションをお客様に提示しております。

ファンドの提示にあたっては、各対象資産ごとに類似商品や手数料を含むサービスの内容を比較しながらお客様がファンドを選定できるようにしております。

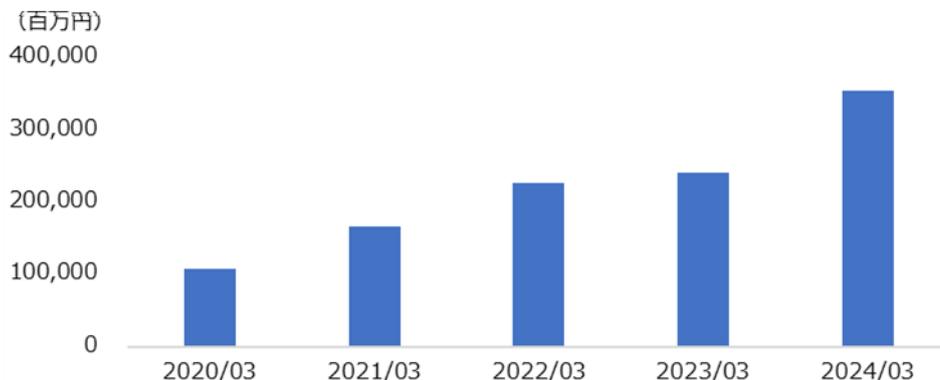


## 5 コア・サテライト資産の形成

当社では、中長期国際分散投資の観点から資産形成の中核商品として、投資信託および投資一任運用サービスであるラップサービス、いわゆるストック商品の推進を行っております。

### ◆ スtock商品の預り資産

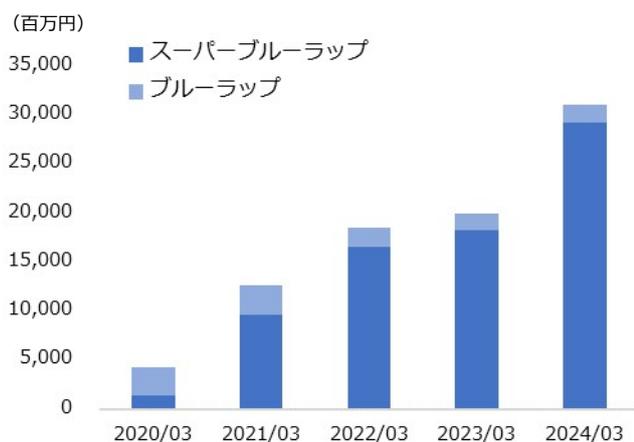
過去5年間に於いてStock商品の預り資産は増加傾向にあり、2023年度末時点での預り資産額は3,542億円、前年度比46.2%増となりました。



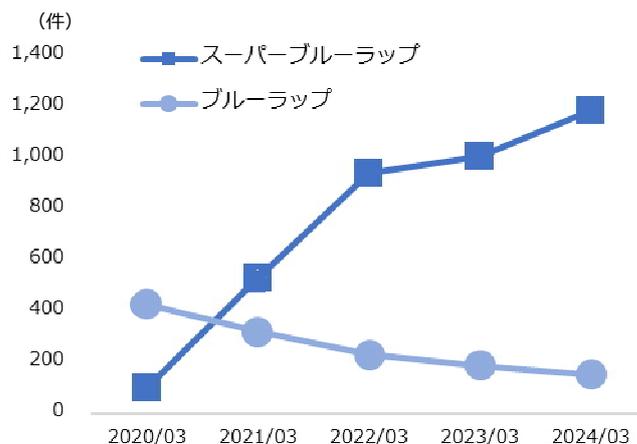
### ◆ スーパーブルーラップ / ブルーラップ

スーパーブルーラップおよびブルーラップの2023年度末時点での契約資産残高はそれぞれ前年同期比59.6%増、11.2%増、契約者数は17.5%増、17.7%減となりました。

#### 契約資産の推移



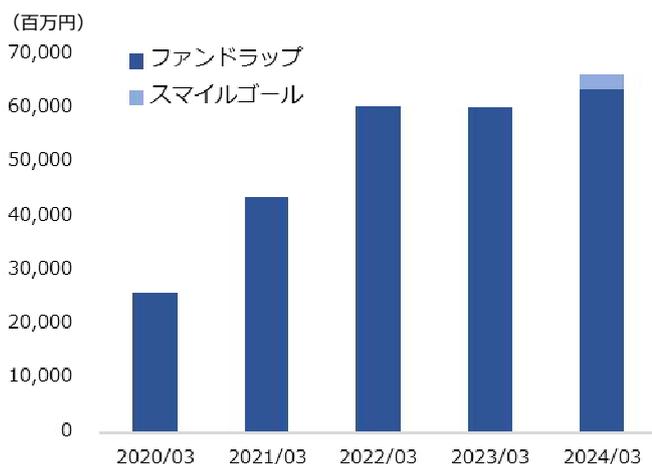
#### 契約件数の推移



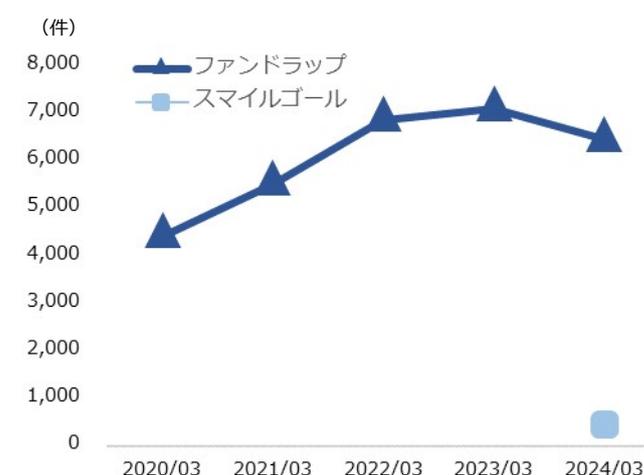
### ◆ ファンドラップ / スマイルゴール

ファンドラップの2023年度末時点での契約資産残高は前年同期比5.5%増、契約件数は9.1%減となりました。

#### 契約資産の推移



#### 契約件数の推移



## 2 お客様との利益相反の適切な管理

### 1 利益相反の適切な管理

当社では、商品を販売するにあたって当該金融商品のリスク度合いに応じた商品ランクを定め、それに沿った販売を行っております。また手数料等についての詳細な説明および利益相反の適切な管理方針等も明示しております。

当社は、金融サービスを提供するアイザワ証券グループの一員であり、グループ内での商品提供を受けた商品を販売するなど、お客様の利益が不当に害されるおそれがあることから、これら利益相反が発生するリスクを適切に管理することで、お客様の利益の保護を図ります。

#### ◆ 利益相反管理方針の策定

当社は「利益相反管理方針」を定めており、お客様の利益を不当に害するおそれのある取引を特定および類型化し、対象取引に対するプロセス、管理方法、管理体制、管理の対象とするグループ会社を明確化した上で、部門の分離やその他の情報隔壁・情報遮断等の方法によりお客様の利益が不当に害されることのないよう対象取引を管理します。

## 3 手数料等の明確化

### 1 手数料等の明確な説明

当社がお客様から頂戴する手数料は、お客様のご注文を市場につなぐために必要な費用、ファイナンシャルアドバイザーがお客様に商品説明等サービスをご提供することに係る人件費、お客様に提供する様々なソリューションを習得するための社員教育、システム開発・維持管理等の費用等をトータル的に勘案した対価であります。今後も更なるソリューションの提供に努力してまいります。

当社は、販売手数料、為替手数料、信託報酬、事務代行料、コンサルティングフィー等手数料の名目を問わず、商品ごとサービスごとに手数料等の内容を明確にし、お客様が理解できる重要な情報の提供を契約締結前交付書面や目論見書等で行っております。

当社は投資信託販売にあたっては「販売手数料率」「概算販売手数料」「信託報酬料率」「信託財産留保額（率）」を明示することに加え、保有期間が長期に及ぶほど1年あたりの「販売手数料」負担率が逡減していくことを説明しております。

1 重要情報の提供

当社は、お客様に販売、推奨する金融商品・サービスについては基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件をお客様の理解向上に資する適切かつ質の高い情報に基づき説明をしております。また当該商品がお客様の投資性向、投資資金の性格等に基づきお客様の意向に沿ったと判断する理由につきましても説明しております。

◆ 重要情報シート

金融事業者である当社および取扱いの一部金融商品につきましては、お客様が選択・購入いただく際に確認すべき事項が記載された重要情報シートを用いることで、納得して商品を保有いただける体制を整えております。重要情報シートは状況に応じて、定期的な更新を行っており、紙面によるお渡しの他、ホームページでも開示しております。

① 金融事業者編



② 個別商品編



※空白欄に商品によって異なり、各商品の特記事項が記載されています。

◆ リスク・手数料説明ページ

当社ホームページでは、お客様がお取引に関するリスクや手数料、その他お取引に関する情報についてご理解いただけるよう、リスク・手数料説明ページを設けております。過去5年間の上場有価証券等書面・契約締結前交付書面もご覧いただくことが可能です。



◆ 取扱商品・サービス

当社のホームページでは取扱商品およびサービスについて項目別に詳細ページを設けております。アジア株式、米国株式（※）、海外ETFにつきましては、当社でお取引可能な銘柄を開示しておりますので、当社ファイナンシャルアドバイザーからのご案内他、お客様自身にてご覧いただくことも可能です。

※米国株式は店頭取引可能な銘柄のみ掲載

上部メニュー



取扱銘柄表

ベトナム社会主義共和国

銘柄コード	銘柄名	業種	最新価格	前日比	取引量
444	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
449	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
451	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
452	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
453	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
454	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
455	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
456	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
457	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
458	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
459	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
460	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
461	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
462	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
463	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
464	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
465	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
466	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
467	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
468	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
469	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000
470	ベトナム社会主義共和国の銀行	銀行	4,414,000	▲0.1%	1,000

米国株取扱銘柄

銘柄コード	銘柄名	業種	最新価格	前日比	取引量
001	Apple Inc.	テクノロジー	175.00	▲0.5%	1,000
002	Microsoft Corp.	テクノロジー	145.00	▲0.2%	1,000
003	Amazon.com Inc.	テクノロジー	3,200.00	▲1.0%	1,000
004	Facebook Inc.	テクノロジー	180.00	▲0.8%	1,000
005	Alphabet Inc. Class A	テクノロジー	1,200.00	▲0.3%	1,000
006	Google Inc. Class C	テクノロジー	1,200.00	▲0.3%	1,000
007	Twitter Inc.	テクノロジー	50.00	▲0.1%	1,000
008	LinkedIn Corp.	テクノロジー	200.00	▲0.4%	1,000
009	Slack Technologies Inc.	テクノロジー	80.00	▲0.2%	1,000
010	Zoom Video Communications Inc.	テクノロジー	120.00	▲0.6%	1,000

また、投資信託につきましては「テーマ」「ランキング」「投資対象」「投資地域」等での絞り込みを可能とし、それぞれの商品の基準価額やトータルリターン、第三者機関のレーティングを一覧で確認、個別の詳細ページに商品情報を取得いただける体制を整えております。

投資信託一覧



絞込商品表

順位	商品名	基準価額	前日比	トータルリターン	リスク	投資対象	投資地域
1	先進国株式	1,000.00	▲0.1%	15.2%	★★★	先進国株式	先進国
2	新興国株式	1,000.00	▲0.2%	12.5%	★★	新興国株式	新興国
3	先進国債券	1,000.00	▲0.05%	8.5%	★	先進国債券	先進国
4	新興国債券	1,000.00	▲0.1%	6.0%	★	新興国債券	新興国
5	国内株式	1,000.00	▲0.05%	10.0%	★★	国内株式	国内
6	国内債券	1,000.00	▲0.02%	5.0%	★	国内債券	国内
7	外国リート	1,000.00	▲0.15%	12.0%	★★	外国リート	外国
8	国内リート	1,000.00	▲0.1%	10.0%	★★	国内リート	国内
9	先進国株式	1,000.00	▲0.08%	14.0%	★★★	先進国株式	先進国
10	新興国株式	1,000.00	▲0.12%	11.0%	★★	新興国株式	新興国
11	先進国債券	1,000.00	▲0.03%	7.0%	★	先進国債券	先進国
12	新興国債券	1,000.00	▲0.08%	5.0%	★	新興国債券	新興国
13	国内株式	1,000.00	▲0.04%	9.0%	★★	国内株式	国内
14	国内債券	1,000.00	▲0.01%	4.0%	★	国内債券	国内

商品情報

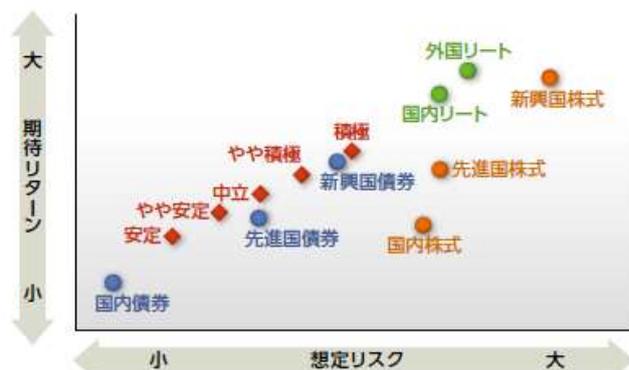


◆ ラップサービスの説明

当社では、ラップサービスを提供する場合、複数の金融商品・サービスがパッケージとなっている旨を明示し、個別に購入することが可能であるか否かについてお客様に説明しております（現在個別で購入することはできません。）。

また、ファンドラップで組み入れております投資信託につきましては、ホームページ上で運用方針別に「資産クラス」「名称」「信託報酬」「信託財産留保額」等の情報を開示しております。

金融商品・運用方針別  
期待リターン・想定リスクの相関図



ファンドラップの組込ファンド

資産クラス	商品名	運用会社	信託報酬 (年率・前払)	信託財産留保額	
パッシブファンド	国内債券	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.17%	0.01%	
	先進国債券	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.20%	0.01%	
	新興国債券	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.60%	0.02%	
	国内株式	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.37%	0.01%	
	先進国株式	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.30%	0.01%	
	新興国株式	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.60%	0.03%	
	国内リート	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.40%	0.01%	
	外国リート	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.55%	0.03%	
	アクティブファンド	国内債券	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.25%	0.01%
		先進国債券	三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.62%	-
国内株式		三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.20%	0.01%	
先進国株式		三井住友トラスト・アビリティ・マネジメンツ	0.20%	0.01%	

当社ではお客様に対する情報提供コンテンツとして、投資に関する基礎をお伝えする投資初心者向けのオウンドメディアサイトと個別銘柄のレポートなどを掲載している投資経験者向けの投資情報サイトを運営しております。本サイトは金融リテラシーの向上を目的に、当社に口座をお持ちでない方もご覧いただける情報提供サイトとなっております。

### ◆ オウンドメディアサイト「ゼロから学べるアイザワ投資大学」

2021年10月にオープンしたオウンドメディアサイト「ゼロから学べるアイザワ投資大学」は“順番に読み進めると自然にステップアップできる、初心者しやすい投資情報サイト”をコンセプトに、投資初心者のお客様でも気軽に基礎的な投資知識を学んでいただけるサイトとなっております。

さらに詳しい投資情報を得たい、ステップアップしたい方向けに、2023年8月よりアナリストレポート等を掲載している会員制サイト「アイザワ証券投資情報サイト」へのアクセスページを設置しました。会員になると受けられる特典や各詳細についてお知らせしております。

また、オウンドメディアの一部記事内には、関連レポートや動画へのリンクを設置しておりますので情報を合わせてご覧いただくことが可能です。



<https://www.aizawasec-univ.jp/>



### ◆ 無料会員制サイト「アイザワ証券投資情報サイト」

2023年8月にオープンした無料会員制サイト「アイザワ証券投資情報サイト」は、投資家の皆様向けにより専門的な投資情報を発信するサイトとなっております。

無料の会員登録をいただくと、毎月発行される当社アナリストによる国内・米国・アジア、外国債券の各市場見通し、個別銘柄レポート、当社の週間、月間の株式買付ランキングをご覧いただけます。またPDFレポートだけでなく、市況解説動画や過去のセミナーアーカイブ、投資信託の商品案内動画等の動画コンテンツも取り揃えております。

オウンドメディアサイト人気記事の音声化動画も随時配信しております。音声での解説となるため、通勤や通学、家事、作業の片手間でも、視聴いただくことが可能です。

配信コンテンツの内容につきましては、引き続き拡充を行ってまいります。



<https://aizawa.actibookone.com/>



当社では、SNSを活用した情報提供とアフターフォローに積極的に取り組んでおります。SNS及び動画共有プラットフォームにおいて、各アカウントの特徴に応じた情報を提供しています

### ◆ メールマガジン

当社では、メールアドレスをご登録いただいているお客様を対象にメールマガジンを配信しております。新商品、新機能についてご案内やピックアップコンテンツ、時事情報などを定期的にお知らせしております。



### ◆ X (旧Twitter)

当社では、配信コンテンツにあわせて2つのXアカウントを運営しています。これまで当社は、1つのアカウントを運営しており、プレスリリースや金融教育の取組み等、当社、経営情報に関連する情報を中心に発信してまいりましたが、2023年10月よりアイザワ投資大学のアカウントを新設し、オウンドメディアを中心とした皆様の投資活動に役立つ知識や情報を発信しております。

#### ① アイザワ証券 (公式) @aizawa1918



《配信内容》  
セミナー情報  
LINE配信情報  
金融教育関係情報  
プレスリリース情報  
採用関係

#### ② アイザワ投資大学 | アイザワ証券【公式】@aizawa\_univ



《配信内容》  
オウンドメディア情報  
買付ランキング情報  
投資クイズ  
ベトナム豆知識

### ◆ LINE

LINEのお友だち機能を活用し、毎週月曜日にオウンドメディアサイトの最新記事をお知らせしております。

お友だち登録は  
「@aizawa」で検索



### ◆ YouTube

YouTubeでは商品・サービスに関する紹介動画やコンテンツをご覧いただけます。

YouTube内  
「アイザワ証券」で検索

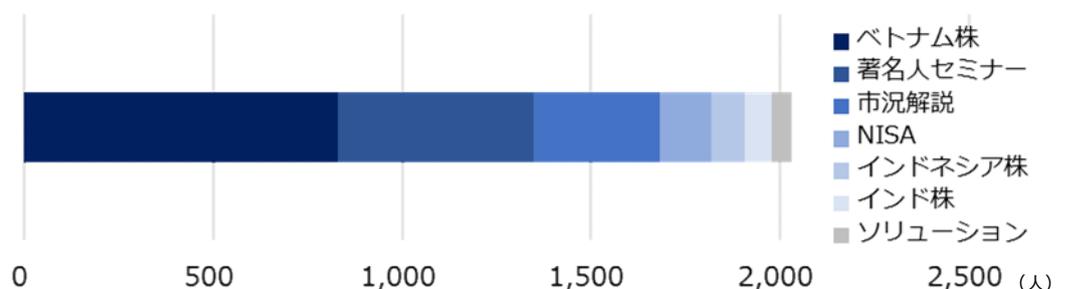


当社では、情報提供を目的に定期的なセミナーの開催をしております。

2022年のコロナ禍以降は、非対面希望や遠方にお住まいの方にも情報をお届けするため、ウェブセミナーの開催も強化しております。Web会議システム「Zoom」を利用したオンライン形式のセミナーでは、当社アナリストに限らず、グループ会社のJSIや運用会社などから外部講師をお招きし、より専門的な情報の発信を行っております。

2023年度はベトナム株やNISAのテーマなど、計33回セミナーを開催いたしました。

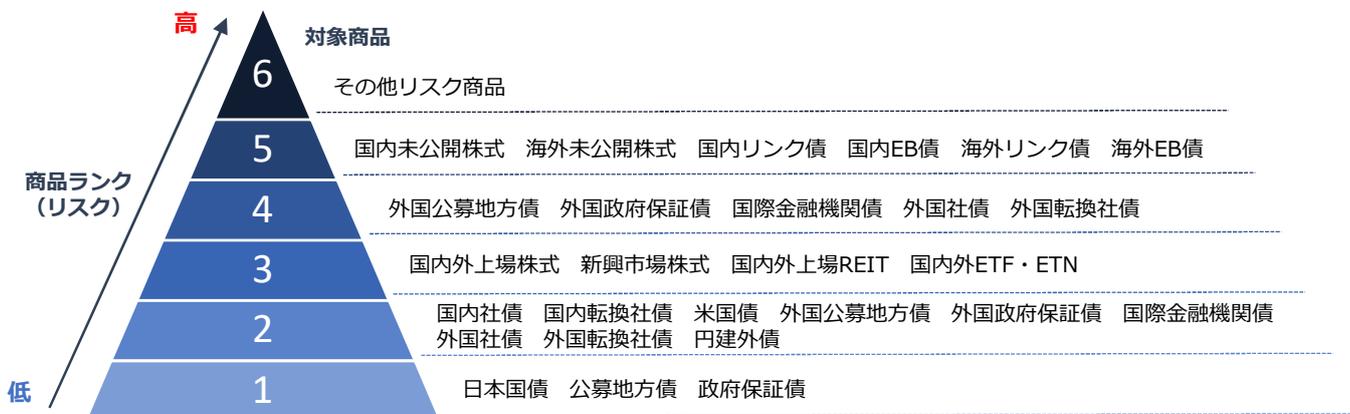
Webセミナー  
テーマ別参加者



## 5 徹底的なお客様目線でのサービスの提供

## 1 お客様の属性に応じた商品提案

当社は金融商品の販売にあたっては、当該金融商品のリスク度合いに応じた商品ランクを定め、勧誘開始基準・取引開始基準に応じた販売を行うこととし、投資方針および資金性格から見て適正でない取引はシステム制御を講じて抑止しております。



また、お客様の属性および金融商品のリスクに応じて、以下の対応を行っております。

- ・複雑またはリスクの高い金融商品をご希望のお客様に対し、事前に役席者による面談の実施
- ・高齢のお客様に対し、可能な限りご家族ご同席の申入れ

## 2 アフターフォロー体制

当社は日々刻々と価額が変動する金融商品を扱う証券会社として、アフターフォローこそがお客様にとって当社とお付き合いいただく価値と認識しております。金融商品をご保有いただいているお客様が世代を超えて長期的に安心して当社とお付き合いいただけるよう、商品販売後においてもわかりやすい状況説明を行っております。特に市場動向が大きく変動した場合は、相場の見通しや商品の運用状況等、必要な情報をご提供できるように努めるなど、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

また投資信託をご保有のお客様に関しましては、ご保有の投資信託の価格が前日と比較して5%以上下落した場合は、ファイナンシャルアドバイザーによる電話連絡のほかに、適宜臨時レポート等をお送りし、アフターフォローをとおしてお客様の不安解消等に取り組んでおります。

## ◆ 電磁的記録の活用

従来、電話やご訪問、DMによるフォローを中心としておりましたが、現役世代のお客様を中心にご指摘を受け、2023年よりメールアドレス、LINE WORKSなどの電磁的記録を活用しております。ご都合に問わず、保有されている銘柄のレポートや目論見書、外国証券情報など商品関連をはじめ、取引残高報告書等の帳票につきましてもお客様がお受取りに時間を要することなく情報を提供することが可能となります。

## ◆ アイザワオンラインサービス

対面取引のお客様より日々保有商品の価格や、お預かり資産の状況を確認したいというニーズを受け、「アイザワオンラインサービス」を提供しており、当社ホームページより簡単に申込みいただけます。「アイザワオンラインサービス」ではリアルタイムでのお預り資産の状況、運用損益、過去の注文履歴が確認できるほか、投資情報ツール「グローバルナビゲーター」のご利用も可能となります

## ◆ ご相談・お問合せ窓口

お客様に金融商品・サービスを販売・提供した後もお客様からのご相談、お問い合わせに真摯に対応し必要な情報の提供を行っております。

お客様サポート	0120-925-411【平日：8:00～17:00】
ご相談 苦情相談窓口	0120-138-299【平日：8:30～17:00】
	<a href="mailto:privacy@aizawa.co.jp">privacy@aizawa.co.jp</a>

### 3 ゴールベースアプローチ

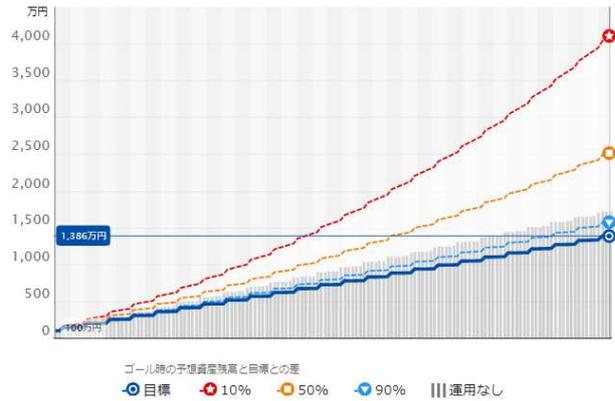
当社は、お客様が実現したい希望あるいは目標（ゴール）を元に、商品、サービスなどの資産形成方針を決定するゴールベースアプローチを進めております。

#### ◆ ゴールベースアプローチ型ラップサービス『スマイルゴール』

当社は、2023年8月よりラップサービスとしては4つ目となる、ゴールベースアプローチ型ラップサービス『スマイルゴール』の取扱いを開始いたしました。

お客様のゴールを実現するために、ファイナンシャルアドバイザーと一緒にゴールを目指す「伴走者」となり、営業支援ツール（名称：フロントソリューション）を通じて、中長期的な視点で最適と考えられる運用プランをご提案、サポートさせていただきます。

フロントソリューションではお客様のゴールや資金などをヒアリングさせていただき、お客様のリスク許容度診断を元にシミュレーションを含めたプランを作成いたします。また、契約後のアフターフォロー方針もお客様のご意向に沿ったスケジュールをご提供いたします。



#### スケジュール

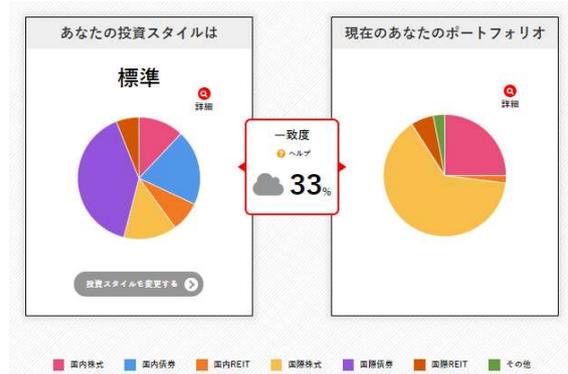
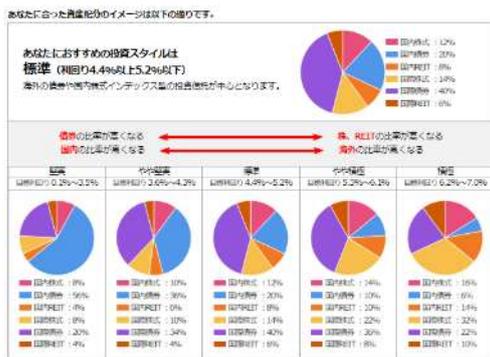


※当社は「スマイルゴール」の提供にあたり、株式会社QUICKのシステムを利用します。お客様の資産運用計画のご提案と見直しに際し、株式会社QUICKの「フロントソリューションサービス」で生成したデータ（以下、「データ」）を利用しますが、画面およびデータに関する著作権を含む一切の権利は株式会社QUICKに帰属し、お客様は第三者に対してご提案内容およびデータを開示することはできません。また記載事項と実際にご提供するサービスが異なる場合がありますので、ご了承ください。

#### ◆ アドバイスツール

アドバイスツールではお客様の資金、目標に対して、最適な投資信託のポートフォリオシミュレーションを提供いたします。

ポートフォリオ内では対象商品別に割合が表示されます。お客様がお持ちの投資信託銘柄をご入力いただくことでご提案の投資スタイルとの比較が可能となっており、リバランス時にご活用いただけます。



## 6 「もっとお客様のために」 行動できる企業文化

## 1 DXの推進

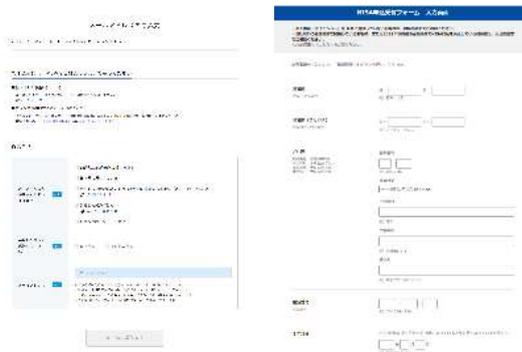
当社では、お客様にご提出いただく書類等について、紙面での手続きを中心としておりましたが、経営資源配分および業務プロセスの改善を目的にペーパーレス（DX）の推進を行っております。

## ◆ オンライン口座開設システム

当社は2022年のオンライン口座開設システム導入以降、お客様がより簡単に申込手続きいただけるよう、現在も定期的なシステム改善を行っております。

また、2023年4月には当社で口座をお持ちのお客様を対象としたオンラインNISA口座開設のシステムも開始いたしました。紙面による書類をご準備いただくことなく、当社営業時間外でもNISAの申込みいただけます。

オンライン化により、迅速な申込情報の受入が可能、不備等による返送の対応が不要となっております。これにより、従来よりも社内業務のプロセス、処理速度は改善傾向にあります。



## ◆ 投資信託定時買付契約

2023年8月より、通信口座およびアイザワオンラインサービス契約済対面口座のお客様を対象に、ブルートレードシステム上での投資信託定時買付の申込みが可能となりました。定時買付されている商品の確認や毎月の買付金額の変更などもブルートレードシステムにて手続きいただけます。

## ◆ 電子契約

当社は、2020年より電子システムによる契約、署名での手続きを推進しております。ゴールベースアプローチ型ラップサービス『スマイルゴール』をはじめ、一部商品につきましては、紙面書類を要せず、お客様にご提出いただく書面を電子システムにて完結することが可能となっております。

## ◆ 印鑑レス

お客様にご提出いただく一部書面において、押印欄を削除し、押印がなくても受理できる様式に変更いたしました。印鑑レスのため、従来より簡潔に手続きいただけるようになっております。

## 2 行動規範の策定

当社は各業務の高い公共的使命および社会的責任を常に認識し、法令等のルールや社会規範および企業倫理に則った適正な企業活動を通じて、お客さまに最高品質の安心とサービスを提供し、社会から信頼される会社を目指すことを定めています。役職員がコンプライアンスの重要性を理解し、それを重視した行動を取るために定めるものであり、すべての役職員は行動規範を遵守して行動しております。

- ① 法令遵守 行動規範や社内外の法令諸規則に照らして問題が無いことを確認しましたか？
- ② 社内 経営理念やビジョンに沿っていますか？
- ③ 風評 その行動が他人から不適切とみなされる可能性はありませんか？
- ④ 身内 家族や親しい人に対しても、同じような行動が取れますか？
- ⑤ 自己規律 自身の行動を正当化するため、良心をごまかしていませんか？
- ⑥ お客様 お客様にとって最善の行動ですか？
- ⑦ 市場 市場の公正性、公平性は守られていますか？

当社は、ファイナンシャルアドバイザーおよび所属する店舗について、お客様の資産形成に対する貢献度やそのプロセスを重視した評価を行っております。

#### ◆ ファイナンシャルアドバイザー評価

当社では、ファイナンシャルアドバイザーの評価において以下を重視しております。

- ・お客様からの信頼の証である新規資金での金融商品のお買付、お預り資産の増加
- ・中長期投資を前提とした金融商品の純増
- ・資産形成層の投資啓蒙による積立投資件数
- ・顧客本位の業務運営に資する取組み
- ・金融教育等のサステナブルな未来の実現に資する取組み

#### ◆ 部店表彰制度

当社では半期ごとに、お客様の資産形成において優秀な成果をあげた部店を表彰しております。部店表彰では以下を重視しております。

- ・お客様からの信頼の証である新規資金での金融商品のお買付、お預り資産の増加
- ・中長期投資を前提とした金融商品の純増
- ・資産形成層の投資啓蒙による積立投資件数
- ・お客様の満足度向上のためのお客様の実現/評価損益
- ・金融教育等のサステナブルな未来の実現に資する取組み

当社は、お客様により安心した資産形成のサポートを提供させていただくために、ファイナンシャルアドバイザーの養成に努めております。

#### ◆ eラーニング

当社では、インターネットによる学習形態「e-ラーニング」を活用した研修を毎月実施し、金融商品やコンプライアンスに関する事項など、幅広い範囲において、ファイナンシャルアドバイザーが正しい情報を認識する機会を設けております。

#### ◆ 外部育成

当社では、若手、中堅社員の育成を目的とした、グループ会社への業務研修や外部企業への出向制度を行っております。

グループ会社である、投資事業会社のアイザワ・インベストメンツ株式会社、運用事業会社のあいざわアセットマネジメント株式会社、ベトナム現地証券会社のJapan Securities Co., Ltd.に加え、提携先等の外部企業での研修、出向により、ファイナンシャルアドバイザーの幅広い金融業務経験や知見の育成を進めております。



アイザワ・インベストメンツ株式会社



あいざわアセットマネジメント  
AIZAWA ASSET MANAGEMENT



Japan Securities Co., Ltd.

#### ◆ 資格取得サポート

当社では、お客様の将来の夢や目標をかなえるための幅広い知識の育成を目的に、ファイナンシャルアドバイザーの資格取得のサポートを行っております。

そのなかでも、金融、税制、不動産、住宅ローン、生命保険、年金制度などの知識が必要との認識のもとファイナンシャルプランナー（CFP/AFP）資格の取得、および多様な相続に対応するために当社では全ファイナンシャルアドバイザーに「相続診断士」資格取得を推奨しております。

FP（AFP・CFP）  
資格保有者数推移

