

# お客様本位の業務運営を実現するための方針

西村証券株式会社

## ❖ 1 お客様本位の業務運営に関する方針の策定・公表

西村証券株式会社（以下「当社」といいます。）は創業以来、地元密着型の証券会社として、地元のお客様と強固な信頼関係を築くために努力を重ねてまいりました。

当社は創業当時より信用の重要性に徹することにより、お客様満足度の向上と地域社会への貢献を重要課題として取り組んでおります。

当社は以下に掲げる内容を、お客様本位の業務運営に関する基本方針としていることを皆様にお示しすると共に、定期的にその取組や成果を確認し、見直してまいります。

## ❖ 2 お客様の最善の利益の追求

当社は専門知識と高度な職業倫理を保持した従業員を養成し、お客様にとって、ふさわしい商品やサービスを真摯に考え、誠実に業務を遂行しております。

また、弁護士法人、税理士法人等外部の提携先と連携し、より専門性の高いサービスを提供する体制を整えております。

## ❖ 3 利益相反の適切な管理

当社は「利益相反管理方針」を定め、お客様の利益が不当に害されることの無いよう適正に業務を遂行しております。

また、当社で取扱う商品については、社内で委員会を設置して、随時検討を行っております。

#### ❖ 4 手数料の明確化

当社は、商品やサービスの提供にあたり、手数料等をいただいております。また、お客様には直接ご負担いただく費用ではございませんが、商品提供会社より手数料を受け取ることがございます。

こうした手数料に関しましては、当該商品を販売する際にお渡しする契約締結前交付書面、上場有価証券等書面、目論見書等にてご確認いただくことが出来ます。

当社がいただく手数料は、当社が金融商品取引所に支払う取引参加料、お客様向け各種資料作成・送付等の事務コスト、従業員の教育費を含む人件費、お客様からお預かりしている資産の安全な管理や約定・決済処理等を安定的に運営するためのシステム費用等を総合的に勘案して決定しております。

#### ❖ 5 重要な情報の分かりやすい提供

当社は、金融商品・サービスの基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等、お客様が投資判断されるに当たり、十分ご理解いただけるよう必要な情報を丁寧に、かつ分かりやすく提供致します。

また、お客様の年齢、投資経験、金融知識、財産の状況を総合的に勘案し、お客様の理解度と商品性に応じ、誤解を招くことの無いよう誠実な情報提供に努めてまいります。

#### ❖ 6 お客様にふさわしいサービスの提供

当社は、お客様にふさわしい商品やサービスを提案するためには、お客様のお考えや実情をお聞かせいただくことが大切であると考えております。そしてこの考えのもと、お客様の立場に立ったご提案を実践することについて「当社の勧誘方針」に定めております。

当社では、お客様の投資方針・目的、投資のご経験、資産・収入の形態、ご職業、お取引動機等に加え、さまざまなご意向、ニーズをお聞かせいただき、最適な商品・サービスをご提案出来るよう努めてまいります。

また、お客様に安心してお取引を継続していただくために、お預かりしている資産に関して、適切に状況報告、アフターフォローを行うと共に、必要に応じて見直しのご提案を行います。

## ❖ 7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

当社は、従業員が常にお客様の最善の利益を意識して行動し、より良質なサービスを提供出来るよう、外部の各種専門家集団との連携も含め、社内教育・研修の充実を図ると共に専門資格の取得等に尽力しております。

また、当社では「お客様満足度調査」を通し、お客様からのご意見・評価を役職員全員が真摯に受け止め、満足度の向上に努めると共に、お客様のお役に立つ総合的な営業活動を評価する体系を導入しております。