

# お客様本位の業務運営に関する取り組み状況 (2026年3月末時点)



## お客様本位の業務運営に関する取り組み状況

トクセイ・ウェルスマネジメント株式会社（以下、「当社」といいます。）は、「顧客本位の業務運営方針」を策定・公表するとともに、その実効性を確保するため、具体的な取組状況および成果を適切に把握・検証することを重要な課題と位置づけております。

このため当社では、各種取組の進捗および成果を客観的に評価するための指標を設定し、これらを活動の結果を示す重要なKPI（重要業績評価指標）として位置づけております。これらの指標をもとに、継続的な改善および業務品質の向上に努めております。

本資料では、当社における顧客本位の業務運営に関する具体的な取り組み内容と、その成果指標の状況について公表いたします。（2025年度 集計期間：2025年4月1日～2026年3月31日）

### 2025年度 自主的KPI（重要業績評価指標）

1. 投資信託の残高上位10銘柄
2. 生命保険主要3社の契約継続率
3. 高齢者面談の親族同席率
4. 研修実施率
5. 各種資格取得者数

参考：2026年度予定 共通KPI及び自主的KPI（重要業績評価指標）

### 共通KPI

1. 投資信託の残高上位20銘柄

### 自主的KPI

1. 生命保険主要3社の契約継続率
2. 損害保険早期更改率・損害率
3. 高齢者面談の親族同席率
4. 研修実施率
5. 各種資格取得者数

## 【投資信託 残高上位10銘柄（2026年3月末日）】

- 1 フィデリティ・世界割安成長株投信 Bコース（為替ヘッジなし）
- 2 フィデリティ・米国株式ファンドBコース（資産成長型・為替ヘッジなし）
- 3 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）
- 4 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）
- 5 netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース（為替ヘッジなし）
- 6 キャピタル世界株式ファンド
- 7 フィデリティ・米国優良株・ファンド
- 8 iFree S&P500 インデックス
- 9 iFree NEXT FANG+インデックス
- 10 iFree NEXT NASDAQ100 インデックス

## 生命保険乗合主要3社の契約継続率

保険会社名	2025年度			2024年度		
	期間	継続率	前年比	対象契約年月	継続率	対象契約年月
メットライフ生命	MOF13	95%	-4.0%	2024年12月～2025年12月	99%	2023年12月～2024年12月
	MOF25	99%	7%	2023年12月～2025年12月	92%	2022年12月～2024年12月
	MOF37	90%	-9.0%	2022年12月～2025年12月	99%	2021年12月～2024年12月
アクサ生命	MOF13	100%	0%	2024年12月～2025年12月	100%	2023年12月～2024年12月
	MOF25	100%	0%	2023年12月～2025年12月	100%	2022年12月～2024年12月
	MOF37	100%	0%	2022年12月～2025年12月	100%	2021年12月～2024年12月
ジブラルタ生命	MOF13	100%	0%	2024年12月～2025年12月	100%	2023年12月～2024年12月
	MOF25	100%	0%	2023年12月～2025年12月	100%	2022年12月～2024年12月
	MOF37	100%	0%	2022年12月～2025年12月	100%	2021年12月～2024年12月

高齢者面談の親族同席率 100%（生命保険契約）

当社では、高齢のお客さまとの面談に際しては、ご本人のご意向を最大限に尊重しつつ、可能な限りご家族にも同席いただくことを推奨しております。これにより、商品内容やリスク、契約条件等について多面的にご理解いただくとともに、ご家族間での情報共有を図り、より安心してご判断いただける環境づくりに努めております。

また、説明にあたっては専門用語の使用を極力避け、分かりやすく丁寧な説明を心がけることで、ご本人およびご家族双方の理解度向上に取り組んでおります。その結果、本指標である親族同席率については100%を達成しております。

今後も、お客さまが十分にご納得のうえで意思決定を行っていただけるよう、ご家族を含めた丁寧かつ分かりやすい説明を継続し、安心してお取引いただける体制の維持・向上に努めてまいります。

## 方針6 お客様のパートナーにふさわしいアドバイザー育成と制度の整備

販売傾向・手数料分析委員会  
年2回の実施

当社では、金融商品仲介業においては、長期分散投資を推奨する方針であるため、一つの商品に偏ることなく分散がされていることがリスク分散にも繋がると考え、投資信託の販売傾向の分析をしております。また保険においては、今後比較推奨販売が求められることを想定し、保険会社の販売傾向に偏りが無いか、手数料の分析も含めて実施しております。

推奨商品選考委員会  
年2回の実施

当社は、各運用会社および各保険会社の商品性、運用実績、販売実績、マーケット動向や顧客からのご意向状況等を総合的に勘案し、推奨販売商品の方針を策定しております。また、この推奨販売方針を固定化するのではなく、お客様を取り巻く環境の変化に対応した提案を実現することが重要であると考えております。そのため、定期的な見直しの機会を設けることを重要な指標と位置づけ、お客様の満足度向上に努めてまいります。

商品研修勉強会  
年5回の実施

当社では、各運用会社および各保険会社の商品内容について、お客様のご意向に沿った比較推奨販売が行えるよう、社内において商品研修勉強会を実施しております。特に生命保険商品については、本年度の保険業法改正により比較推奨販売の重要性が一層高まっていることを踏まえ、お客様が保険会社ごとの保障内容をより深く理解し、十分にご納得のうえご加入いただけるよう、社員の商品知識の向上を目的として勉強会を定期的実施しております。

コンプライアンス研修  
年12回の実施

当社は、お客様に対して常に質の高いサービスを提供するため、社内研修の充実を重要な取り組みと位置づけております。具体的には、金融商品や保険に関する専門知識の習得に加え、最新の市場動向の把握、ならびにコンプライアンス意識の一層の醸成に努めております。また、これらの取り組みを一過性のものとせず、定期的な研修機会を重要な指標として捉え、継続的な知識・スキルの向上を図ってまいります。こうした人材育成と体制整備を通じて、お客様一人ひとりのニーズに的確かつ誠実にお応えできる環境の構築に努めてまいります。

お客様の声  
苦情（不満足の表明）  
お褒めの言葉  
11件

当社では、お客様から寄せられたお褒め・ご意見・苦情（不満足の表明）等を「お客様の声」として真摯に受け止めてまいります。お客様満足度の向上に向けた取り組みとして、いただいたお客様の声のうち、特に苦情（不満足の表明）については貴重な経営資源のひとつとして位置づけ、社内全体で共有・協議を行い、日々業務・経営改善に繋げる取組を行ってまいります。また、特に良い評価やお褒めのコメントについても全社員で共有し、日々の接客やコンサルティング品質の向上に活かしております。

### 各種資格取得者数

- ・ 証券外務員一種 2名
- ・ 証券外務員二種 2名
- ・ 日本FP協会認定 AFP 2名
- ・ ファイナンシャルプランニング技能士2級 2名
- ・ 日商簿記1級 1名

当社では、お客様に対して質の高いサービスを提供するため、専門性の向上を重要な経営課題の一つと位置づけております。その一環として、より高度な知識と提案力を備え、お客様の多様なニーズに的確にお応えできるよう、証券外務員資格およびファイナンシャル・プランナー（FP）資格の取得を積極的に推進しております。

現在、営業職員は全員がこれらの資格を保有しており、一定水準以上の専門知識とコンプライアンス意識を備えた体制を整えております。また、内務職員においても資格取得を推進し、組織全体としての知識水準の底上げを図ってまいります。

今後も継続的な学習と資格取得を通じて専門性の向上に努めることで、お客様に安心してご相談いただける体制を構築し、より一層のサービス品質の向上に取り組んでまいります。