

お客様本位の業務運営に関する方針 及び 2022 年度の取組状況について

方針	取組状況
<p><u>1. お客様の最善の利益の追求</u></p> <p>当社は、レポ・現先取引の電子取引プラットフォームをお客様に提供しております。当社の JBOND レポシステムをお使いいただくことにより、債券取引の透明性を高め、事務処理の効率化に資することができると考えております。また、JBOND レポシステムを通じて提供する各種取引関連情報は、お客様にとって非常に有用なものと考えております。</p> <p>当社の営業担当者が定期的にお客様を訪問し、ご意見、ご要望を丁寧に吸い上げることで、よりよいサービスの提供につなげてまいります。</p>	<p>当社では、2022 年度に Michelle (チャット機能、引合機能、ポストトレード機能) のサービスを新たに開始したほか、音声認識機能、パスワードリセット機能等の提供により、お客様の利便性向上、業務効率化に寄与することができました。また、COVID-19 の影響でお客様への訪問は限定的とならざるを得ない状況でしたが、当社の営業担当者が電話やメール等で定期的にお客様にコンタクトし、ご意見、ご要望を丁寧に吸い上げることにより、更なる機能改善につなげることができたと考えております。</p> <p>2023 年度も、新機能開発により JBOND レポシステムの利便性を更に高めるとともに、価値ある取引関連情報の提供などを通じて、お客様の最善の利益のために貢献していく予定です。</p>
<p><u>2. 利益相反の適切な管理</u></p> <p>当社は、「利益相反管理方針」を定め、東短グループ各社とお客様の間、または東短グループ各社のお客様相互間における利益相反のおそれのある取引に関し、お客様の利益を不当に害することのないよう適切に管理してまいります。</p>	<p>当社は、「利益相反管理方針」を定め、ホームページで公表しております。本方針に基づき、お客様の利益を不当に害することのないよう適切に管理してまいりました。また、研修等を通じて、役職員にも徹底を図っております。</p>
<p><u>3. 手数料等の明確化</u></p> <p>当社は、JBOND レポシステムの提供、及び派生する取引関連情報の提供にあたり、お客様から利用料をいただいております。当社がいただく利用料は、JBOND レポシステムの開発・保守、取引関連情報の収集等のほか、ご請求書等の作成・送付に係る事務処理費用などを勘案した対価です。ご負担いただく利用料については、お客様のご理解を得られるよう十分な</p>	<p>当社は、お客様にご負担いただく利用料について丁寧な説明に心掛けるとともに、利用料以上にご満足いただけるサービスの提供に努めてまいりました。</p> <p>当社では、通信回線料の値上げに伴い、2022 年 4 月より JBOND レポシステムの利用料金体系の改定を行いました。実施にあたっては、事前に全</p>

お客様本位の業務運営に関する方針 及び 2022 年度を取組状況について

<p>ご説明を行うとともに、利用料に見合う、もしくはそれ以上にご満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。</p>	<p>てのお客様に対し十分にご説明を行うことにより、お客様のご理解を得ることができました。</p> <p>また、COVID-19 の影響により在宅勤務、サテライトオフィス勤務など通常時と異なる拠点で業務を行うお客様が多いことを考慮し、ご希望のお客様には PDF によるメール送信により請求書をお届けするなど、お客様の利便性を重視した対応を行っております。</p>
<p><u>4. 重要な情報の分かりやすい提供</u></p> <p>当社は、お客様に対してサービスを提供するにあたり、サービスの内容や手数料などの重要な情報を、お客様にとって分かりやすく、誤解を招くことのないように提供いたします。また、お客様からのご相談やお問い合わせに対し真摯に対応してまいります。</p>	<p>当社は、JBOND レポシステム及び取引関連情報の提供等にあたり、サービス内容や利用料などの重要な情報を、お客様に対して丁寧に分かりやすくご説明してまいりました。また、お客様からのご相談やお問い合わせに対し、丁寧、真摯に対応するよう役職員に徹底しております。</p>
<p><u>5. お客様にふさわしいサービスの提供</u></p> <p>当社は、お客様の取引目的・ニーズ等を把握し、お客様にふさわしいサービスを提供いたします。また、お客様からいただく声を何よりも大切にし、よりよいサービスの提供につなげてまいります。</p>	<p>COVID-19 の影響でお客様への訪問は限定的とならざるを得ない状況の中でも、当社の営業担当者が電話やメール等で定期的にお客様にコンタクトし、お客様のニーズ等を的確に把握することに努めてまいりました。お客様からのご意見、ご要望等について、対応状況を管理表で進捗管理することにより社内で共有し、お客様に最適なサービスの提供につなげるよう努力しております。</p>
<p><u>6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等</u></p> <p>当社は、お客様の最善の利益を追求するための行動を、研修等を通じて役職員に十分浸透させてまいります。また、当社収益への貢献度に偏ることなく、お客様の満足度を重視した行動を高く評価することで、従業員に対する適切な動機づけや適切なガバナンス体制の整備に努めてまいります。</p>	<p>当社は、お客様本位の業務運営に関する方針について、社内研修を定期的実施してまいりました。</p> <p>今後も、お客様の満足度を重視した行動を高く評価することで、従業員に対する適切な動機づけとなるよう努めてまいります。</p>