

【原則 2 の取組状況】

2023 年において、原則 2 につきましては以下の観点から方針を踏まえた取組をいたしました。

1. お客様ニーズの追求

- (1) お客様訪問時に当社規程等に基づき営業記録や議事録を作成する
- (2) 内部管理部門にて、担当者へのヒアリング等によりニーズの把握に努めていることを確認すること

2. 高度な専門性の維持・向上と職業倫理の堅持

- (1) 経営方針が管理職や現場担当者まで伝達がされていること、及びそれらが浸透していることを営業記録等により内部管理部門が確認する
- (2) 研修等の実施により、プロフェッショナルとしての意識向上を図る
- (3) 不動産のマネジメントに関連する従業員の保有資格状況を KPI の一つとしています。当該 KPI につきましては各年ごとに当社ウェブサイト上で更新しております。
https://www.tokyu-tlcm.co.jp/policy/co_policy.html

3. お客様の最善の利益追求

法令、協会自主規制基準、当社社内規程（以下「当社規程等」という）に基づき利益相反取引での諸手続きを実施するとともに、当社規程等に基づき、物件取得時のデューデリジェンスを適切に実施する。

投資家利益の保護及び公正性・妥当性の観点から開催される投資委員会及び利害関係を有するものとの取引に関して開催されるコンプライアンス・リスク管理委員会の開催件数を KPI の一つとしています。当該 KPI につきましては隔年ごとに当社ウェブサイト上で更新しております。
https://www.tokyu-tlcm.co.jp/policy/co_policy.html