

「お客さま本位の基本方針」に基づく取組状況

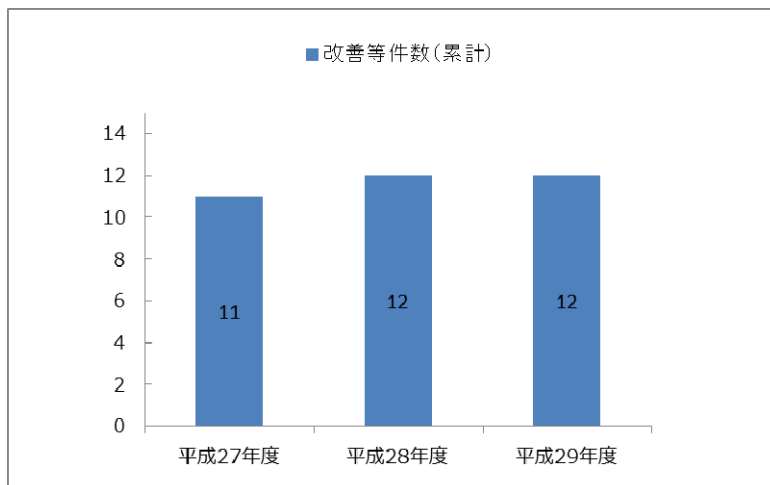
■取組方針 1

「お客さま本位の基本方針」に基づく取組状況については、自己検証を行い、経営に報告する態勢をとってまいります。また、その取組状況がお客さまから評価していただけるものとなるように、各年度毎に当行ホームページにて公表してまいります。

■取組方針 2

お客さまから寄せられたご意見に対して公正・迅速・誠実に対応し、お客さま本位の業務運営の改善と企業文化の醸成に活かしてまいります。

＜成果指標：預り資産業務におけるお客さまご意見による改善等の件数＞



※平成 26 年度より集計を行い、平成 27 年度以降は過年度分を含めています。
インターネットバンキングの操作画面やお取引のご案内の記載項目の順番を変更する等、お客さまがよりわかりやすいような対応を実施しています。

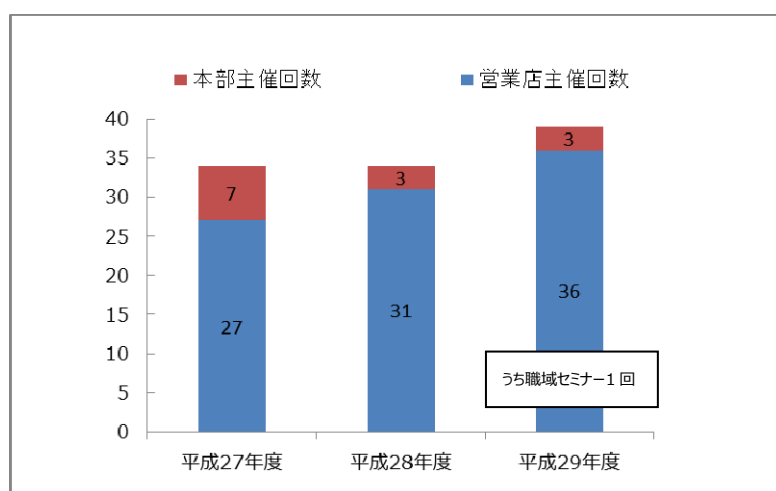
■取組方針 3

お客さまのための重要な情報を分かりやすくご提供・ご説明できるよう、また、お客さまに適切な判断を下していただけるよう、販売・募集・アフターフォロー時等に使用するご説明用の各種資料やパンフレット等、各種ツールの整備と充実に取り組んでまいります。

■取組方針 4

お客さまの金融知識向上に貢献するために、各種セミナーを企画、実施してまいります。また、各種セミナーがより効果を発揮するように、その内容や実施方法等について工夫をしてまいります。

＜成果指標：お客さま向けセミナー開催回数＞



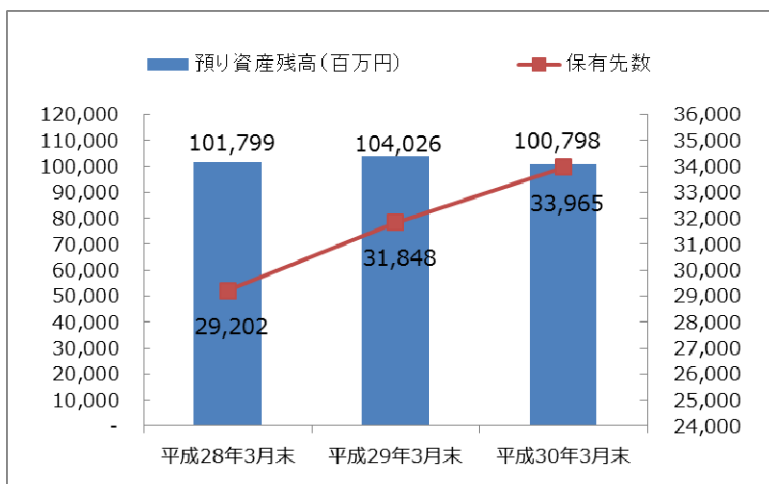
※平成 29 年度より職域セミナーの開催回数を計測しています。

本部だけでなく各営業店が主催するセミナー（特に職域セミナー）の開催をふやしていくことで、お客さまが参加いただける機会を増やし、よりご理解を深めていただけるように努めています。

■取組方針 5

お客さまの資産形成や資産運用に幅広くお手伝いするための商品ラインナップの充実を図り、多様なご提案に努めてまいります。

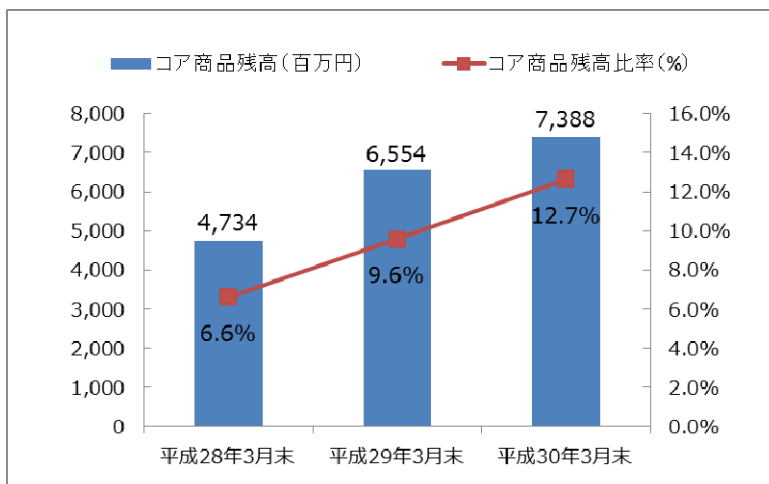
<成果指標：預り資産残高と保有先数>



※預り資産…投資信託、公共債、仕組債、外貨預金

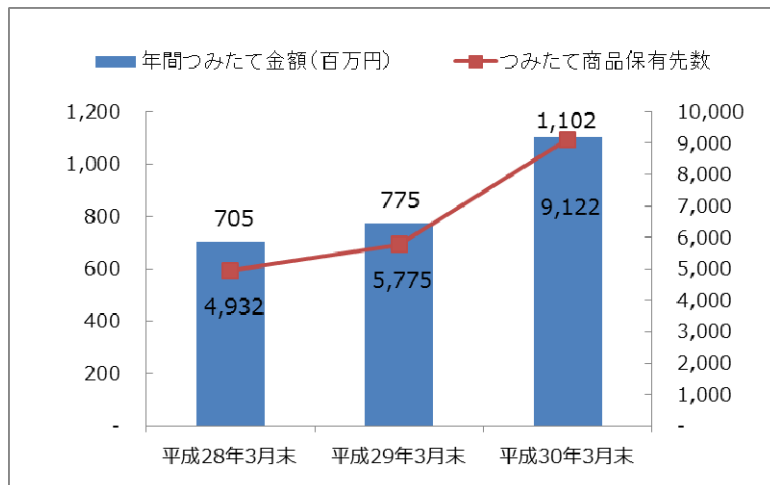
お客さまのニーズに応じた資産形成や資産運用のお手伝いに努めた結果、預り資産保有先数は着実に増加しています。

<コア商品残高比率>



安定的な運用成果を目指し、「低リスク」「低コスト」「分散投資」の観点から長期保有により資産形成に適した投資信託をコア商品として選定しています。

＜成果指標：つみたて商品保有先数と年間つみたて金額＞



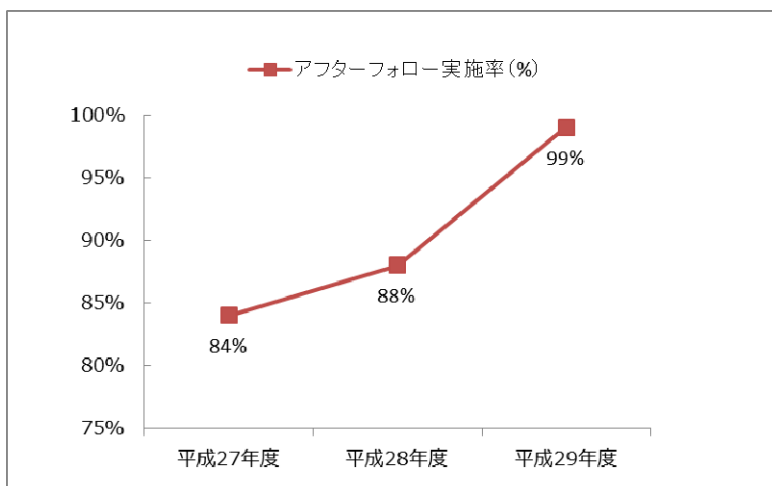
※つみたて商品…投資信託、外貨預金

住宅・教育・老後資金等、地域のお客さまの幅広い資産形成ニーズにお応えすべく、各種つみたて商品のご提案に努めた結果、ご利用されるお客さまは着実に増加しています。

■取組方針 6

タイムリーかつ丁寧なアフターフォローを積極的に実施し、きめ細かな対話を通じて、お客さまの資産形成や資産運用のご意向に対する理解をより深めていくことに努めてまいります。

＜成果指標：アフターフォロー実施率＞

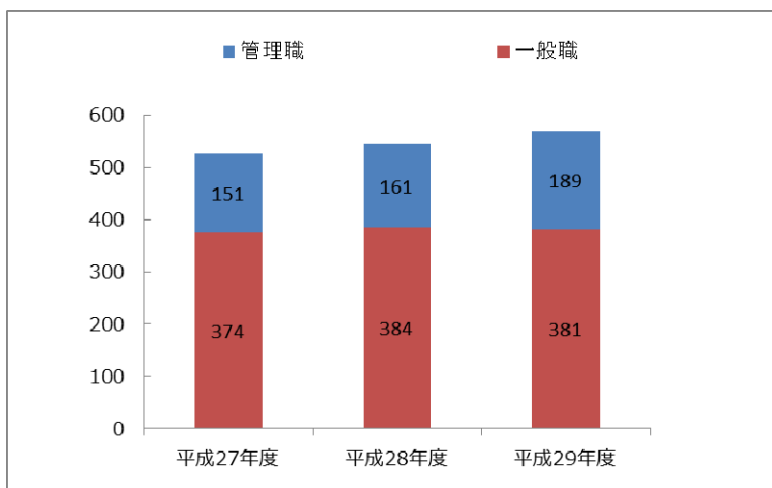


毎年度、ご高齢の方、評価損の大きい方、変額保険を保有されている方を中心にアフターフォローの対象先を選定し、その実施率を計測しています。今後も投資信託をはじめとした預り資産を保有していただいているお客さまへのアフターフォローに積極的に取り組んでまいります。

■取組方針 7

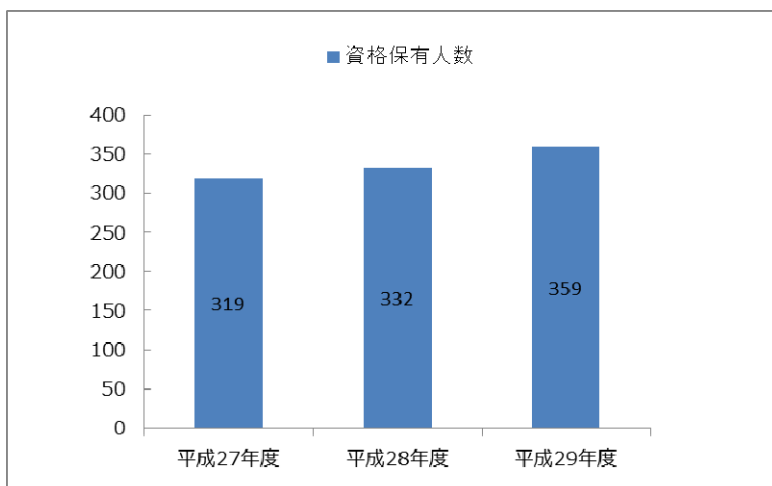
個人目標を計数目標から役割（行動）目標へ転換し、お客さまの資産形成や資産運用のお手伝いのための行動、職員自身の資質向上のための行動などを評価の対象としております。「お客さま本位の基本方針」を実践できる人材の確保と、各種スキルの向上を目的として、各種研修やOJT（実務を通じた教育）等による人材育成に取り組んでまいります。

＜成果指標：預り資産業務に関連する研修の受講人数＞



お客さまの資産形成や資産運用をお手伝いできる職員数の拡大と、ご提案の質を高めるため、預り資産業務に関連する研修を積極的に実施しています。

＜成果指標：FP 資格（1 級・2 級）保有人数＞



お客さまのライフステージやライフプランをふまえた、幅広い視点での各種ご提案・情報提供ができる人材の拡大に努めており、公的資格であるファイナンシャルプランナー資格保有者数は年々増加しています。