

お客さま本位の業務運営を実現するための方針

1. お客さま本位の徹底 (お客さまに選んでいただける金融機関となるために)

「地域の夢、お客さまの夢をかなえる創造的なベストバンク」の経営理念のもと、お客さまの最善の利益を図るべく、役職員全員が、誠実・公正にお客さま本位で行動するよう日々努めます。

◇「お客さま本位」の徹底

- 役職員一人ひとりが、地域に根ざした金融機関の役割を十分に認識し、常に誠実・公正な姿勢と高い職業倫理を持って、お客さま本位の行動を実践してまいります。
- お客さまの最善の利益を図り、お客さまからの信頼に基づく長期的な取引関係を通じて、当行も成長していくという、事業モデルの構築を目指してまいります。
- お客さまに選ばれる金融機関となるために、役職員の能力向上に向けた研修を実施し、コンサルティングの質を高める努力を行ってまいります。

2. お客様本位のコンサルティング

全ての役職員がお客様お一人おひとりに寄り添い、お考えを十分にお聞きしながら、お客様の目的や資産状況、ライフステージなどに照らし合わせ、最適な商品・サービスをご提案するよう努めます。

◇コンサルティングの実践

- お客様の知識・経験・財産の状況や目的のほか、ライフプランをはじめとした様々な観点からご意向やニーズをお聞きし、お客様の夢を叶えるための最適な商品・サービスをご提案するよう努めてまいります。
- ご提案にあたっては、お客様の家族構成やライフイベント、資産状況などを確認し、ライフプランをお客様と一緒にシミュレーションするなど、より分かりやすく丁寧なコンサルティングを実践してまいります。

◇相談チャネルの充実

- 高度な運用ニーズにお応えする「コンサルティングプラザ」、保険商品を通じてお客様に安心を提供する「保険プラザ」など、お客様の多様なニーズに対応する専門性の高い相談チャネルの充実を進めてまいります。

◇アフターフォローの充実

- お取引をいただいた後も、市場動向や運用状況などを踏まえた継続的な情報提供を行い、お客様のお考えに変化があれば資産内容の見直しなどお客様のご意向に添った対応を図ってまいります。

◇ご高齢のお客様への対応

- ご高齢のお客様に対しては、より丁寧で安心感のある対応を行います。場合によっては、ご家族の同席のもと、一緒にご提案をお聞きいただくなど、よりきめ細やかな対応を行ってまいります。

◇金融リテラシーの醸成

- 地域金融機関の役割として、お客様の金融リテラシーを高めるために、各種資産運用セミナーを開催するほか、職域セミナーなどを通じ、資産形成の重要性を周知する活動にも注力してまいります。

3. お客さま本位の情報提供

お客さまに最適な商品・サービスをお選びいただけるよう、手数料を含めた重要な情報やリスクについて分かりやすく丁寧にご説明するとともに、お客さまの知識・経験や商品・サービスの特性などに応じて、適切かつ十分な情報を提供することに努めます。

◇わかりやすい情報提供

- お客さまに商品・サービスの内容を正しくご理解いただくため、常にお客さまの目線で分かりやすい資料の作成に取り組むとともに、お客さまに提供する資料についても、重要な情報については文字を大きくするなど、より分かりやすい表示となるよう工夫を重ねてまいります。
- 金融商品の基本的なリターン、損失その他のリスク、取引条件等、お客さまの投資判断にあたっての重要な情報については、より丁寧に説明してまいります。
- お客さまにご負担いただく手数料その他の費用については、分かりやすく説明してまいります。なお、これらの手数料等はコンサルティングに関わる対価などとしていただいております。
- お客さまの金融知識や取引経験、財産の状況等に加え、商品、プラン、サービスの複雑さやリスクの度合いを勘案し、お客さまの理解度に応じて明確、平易で誤解を招くことのないよう、誠実な情報提供に努めます。また、お客さまからのご質問等には真摯に対応し、丁寧にお答えしてまいります。

4. お客様本位の商品ラインアップと販売

商品ラインアップおよび販売手続きにおいては、お客様の立場にたって、利益相反が生じることがないように、適切に管理するよう努めます。

◇多様な商品ラインアップ

- お客様の多様なニーズにお応えするべく、幅広い商品・サービスを取り揃え、ラインアップの充実を図ってまいります。
- 証券業務においては、業務提携先である野村証券の豊富なラインアップを取り扱うことにより、お客様の高度な運用ニーズにもお応えしてまいります。

◇適切な販売手続き

- 取り扱う商品の手数料の多寡にとらわれることなく、お客様の立場で安定した資産形成に資する商品の提案に努めてまいります。
- 資本関係を有する提供会社の商品を販売する際、過度なインセンティブを付与することは行っておりません。また、手数料の高い商品に販売が集中していないかなど、定期的なモニタリングを実施し、適切な商品提案に努めてまいります。

5. お客様本位の態勢整備

お客様本位の取組姿勢が徹底されるよう、組織・個人の評価体系等に取組結果を反映するとともに、取組内容の定期的な検証・改善に努めます。また、お客様本位のコンサルティングを行なうために必要な知識・スキルを役職員が習得できるよう充実した教育・研修に努めます。

◇お客様本位の企業風土の醸成

- お客様本位の取組姿勢が組織の中で評価され、全ての役職員が働き甲斐と誇りを持って業務に従事できる環境と企業風土の醸成に努めてまいります。

◇評価体系の整備

- 役職員一人ひとりがお客様本位で行動していくために、業績評価体系において、特定の商品に販売が偏らないような仕組みを取り入れるほか、顧客基盤の拡大や預り資産残高の継続的な積み上げを重視する枠組みを取り入れ、長期的な視点でお客様の最善の利益を追求する姿勢を徹底してまいります。

◇教育態勢の充実

- 業務提携先である野村証券と連携して研修を実施するなど、お客様本位のコンサルティングができる人材の育成に取り組んでまいります。

- ・2017年6月30日 策定
- ・2019年4月17日 改定
- ・2020年11月2日 改定