



IWATE BANK NEWS LETTER



2019年6月21日

株式会社岩手銀行

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく取組状況の公表について

株式会社岩手銀行（頭取 田口幸雄）は、2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、お客さまから信頼され選ばれ続ける銀行となるために「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下「取組方針」といいます。）を同年6月に制定しました。

このたび、この「取組方針」に基づく2018年度の具体的な取組状況および投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI（Key Performance Indicatorの略称で、以下「KPI」といいます。）を取りまとめましたので公表いたします。詳細につきましては別添資料をご覧ください。

当行は、これからもお客さまの最善の利益を追求し、より良い業務運営を実現するために取組状況を定期的に検証したうえで改善に向けて取り組んでまいります。

○ 別添資料

別紙1：お客さま本位の業務運営にかかる具体的な取組状況について

別紙2：お客さま本位の業務運営に関する取組方針

以 上

<本件に関するお問合せ先>

リテール戦略部 CS推進室 志和 電話 019-623-1111（代表） 内線2558

岩手銀行

2019年6月21日

お客さま本位の業務運営にかかる具体的な取組状況について

株式会社岩手銀行は、お客さまから信頼され選ばれ続ける銀行となるために資産運用や資産形成などの金融商品にかかる「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下「取組方針」といいます。）を2017年6月に制定し、お客さま本位の業務運営に取り組んでいます。

今般、この「取組方針」に基づく2018年度の具体的な取組状況および投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIの取りまとめました結果を以下のとおり公表いたします。また、より良い業務運営を実現するために取組状況を定期的に検証したうえで改善に向けて取り組んでまいります。

1. 取組方針の早期浸透と定着化に向けた具体的な取組み

お客さま本位の業務運営を実践していくために「取組方針」を具体的かつ詳細に解説した小冊子を作成しました。また、この小冊子を全役職員に配付のうえ、勉強会や支店長向けの研修等を実施し、「取組方針」の早期浸透と定着化を図りました。

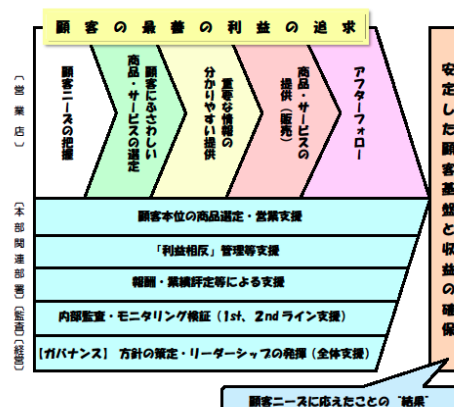
お客さま本位の業務運営に関する取組方針
の実践に向けたガイダンス・ノート

平成29年6月

リスク統括部 金融商品管理室

【目次】	
第1章 フィデュシャリー・デューティーについて	1
1. 経緯と背景について	1
2. (金融庁) 顧客本位の業務運営に関する原則	2
第2章 当行の取組方針と実務上の留意点	5
1. 当行の取組方針と考え方	5
2. 適合性の原則の遵守	9
3. 投資勧誘の適切性確保	11
4. 契約締結前の説明義務の履行	15
5. アフターフォローの実施	17
(参考資料) 資金銀行長官の基調講演「日本の資産運用業界への期待」	19

フィデュシャリー・デューティーの実践による価値連鎖のイメージ



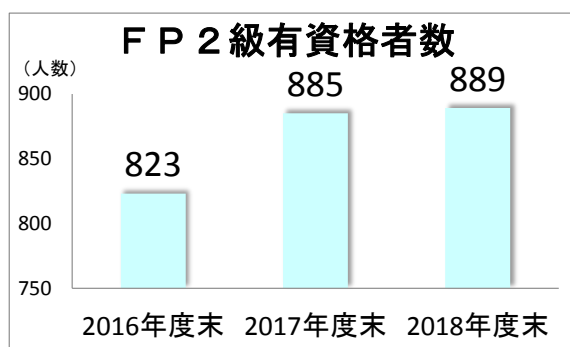
日本証券業協会「営業責任者研修」資料(平成29年1月27日)より抜粋

2. 行内教育に関する具体的な取組み

お客さまの最善の利益を追求し、誠実かつ公正に業務を遂行できるよう、お客さま本位のコンサルティングに必要な知識・スキルを習得するため、各種資格の取得や充実した行内研修を実施しています。

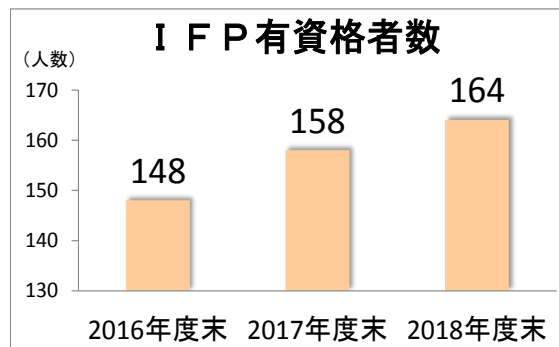
(1) 資格の取得

① F P 2 級有資格者数の推移



※ 金融技能涉外審査2級の合格者を含みます。
複数種目合格者は1名として調整しています。

② I F P 有資格者数の推移



※ I F Pとは「いわぎんファイナンシャルプランナー」の略称で、F P業務にかかる高い専門知識を有する者として認定する行内資格者をいいます。

(2) 金融商品に関する研修プログラム

金融商品に関して専門的な業務知識を習得するため、以下のように業務経験やスキルに応じた研修を体系的に実施しています。

研修の名称		研 修 の 概 要
金 融 商 品 基 礎 研 修 会		各金融商品の基礎知識および事務取扱ならびにコンプライアンスについて学ぶ
業 務 別 研 修	預り資産ビギナー	お客さまのニーズ喚起を中心に、預り資産販売スキルの向上を図る
	預り資産スタンダード	金融商品の適切な勧誘・成約までのプロセスを理解し、預り資産販売スキルの向上を図る
	預り資産エキスパート	お客さまの潜在ニーズに対するコンサルティング手法を理解し、預り資産販売スキルの向上を図る
	保 険 プ ラ ン ナ ー	保険販売および保険販売指導の中核になる人材を育成する
I F P 研 修 会		F P知識を有する行員に対し、より一層のコンサルティング能力向上を図る

金融商品に関する研修受講者数の推移

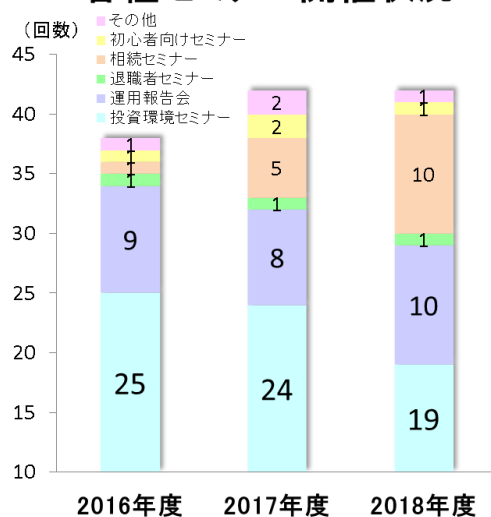
研修の名称		2016年度	2017年度	2018年度
金融商品基礎研修会		77名	117名	91名
業 務 別	預り資産ビギナー	24名	68名	58名
	預り資産スタンダード	37名	36名	45名
	預り資産エキスパート	16名	39名	休講
	保険プランナー※	—	—	24名
I F P 研 修 会		14名	18名	休講

※保険プランナー研修は2018年度より新設

3. 金融リテラシー向上に関する具体的な取組み

お客様の金融リテラシー（金融に関する知識や情報を正しくご理解いただくこと）の向上に資するため、以下のように、お客様向け資産運用関連セミナーを積極的に開催し、資産運用に関する情報やマーケット情報の提供に努めています。

各種セミナー開催状況



各種セミナーの実施回数

セミナーの種類	2016年度	2017年度	2018年度
投資環境セミナー	25	24	19
運用報告会	9	8	10
退職者セミナー	1	1	1
相続セミナー	1	5	10
初心者向けセミナー	1	2	1
その他	1	2	1
合 計	38	42	42

4. 商品ラインナップの整備に関する具体的な取組み

お客さまの多様な運用ニーズに応じた商品ラインナップを構築するとともに、新たな金融商品・サービスの導入に努めています。

(1) 投資信託および保険商品のラインナップ（2019年3月末基準）

投資信託ラインナップ

カテゴリー	取扱数	比 率
国内債券	3	5 %
国内株式	9	15 %
海外債券	20	33 %
グローバル	18	30 %
新興国	2	3 %
海外株式	9	15 %
グローバル	7	11 %
新興国	2	3 %
バランス型	9	15 %
国内リート	1	2 %
海外リート	1	2 %
その他	3	5 %
ネット専用	6	10 %
合 計	61	100 %
ノーロード商品	6	10 %

保険商品ラインナップ

商 品 種 類		取扱数	比 率
一 時 払	円 建	5	26 %
	変額年金	0	0 %
	定額年金	1	5 %
	終 身	4	21 %
	外 貨 建	14	74 %
	変額年金	0	0 %
	定額年金	4	21 %
	養 老	1	5 %
	終 身	9	48 %
	合 計	19	100 %

商 品 種 類		取扱数	比 率
平 準 払	定額年金	1	13 %
	終身保険	1	13 %
	医療保険	4	50 %
	がん保険	1	13 %
	収入保障保険	1	13 %
	合 計	8	100 %

商 品 種 類		取扱数	比 率
通 信 販 売 専 用	医療保険	2	50 %
	がん保険	1	25 %
	終身保険	1	25 %
	合 計	4	100 %

(2) 2018年度に新規導入した投資信託

お客さまの多様な資産運用ニーズにお応えするため、2018年度に新規導入した投資信託は以下のとおりです。

追加型投資信託を3銘柄、単位型投資信託を1銘柄導入しました。また、この単位型投資信託販売を通じた地域貢献の一環として、当行販売額の0.1%相当額を「釜石市ラグビーこども未来基金」へ寄付しました。

ファンド名	商品内容
ニッセイ・デンマーク・カバード債券ファンド (為替ヘッジあり・資産成長型) 【愛称：デニッシュ・インカム】	主にデンマーク・カバード債券に投資する。原則として為替ヘッジを行う。
ワールド・ビューティー・オープン (為替ヘッジあり)	日本を含む世界各国のビューティー・ビジネス関連企業の株式に投資する。原則として為替ヘッジを行う。
ワールド・ビューティー・オープン (為替ヘッジなし)	日本を含む世界各国のビューティー・ビジネス関連企業の株式に投資する。原則として為替ヘッジを行わない。
ソシエテ・ジェネラル イタリア国債ユーロ円建リパッケージ債券 (為替参照利回り変動型) ファンド 2019-03 【愛称：アズーリ】	ソシエテ・ジェネラル・バンク・アンド・トラスト・エス・エイが発行するイタリア国債ユーロ円建リパッケージ債券を主要投資対象とする。信託期間約6年の単位型投資信託である。

5. 投資信託の販売状況

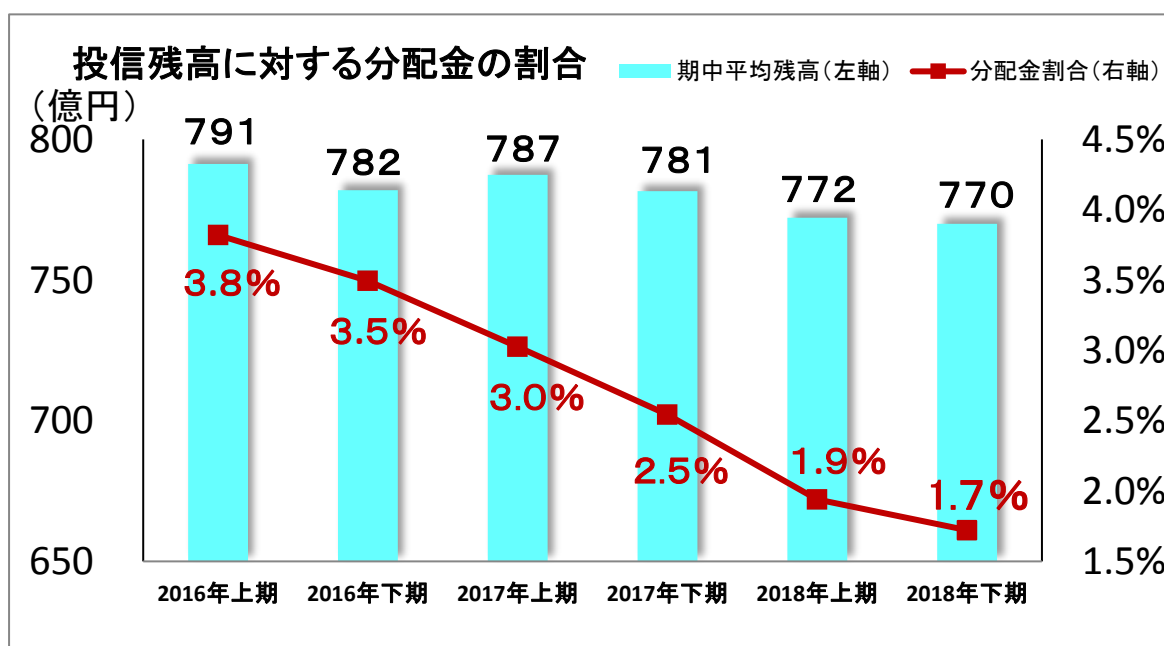
(1) 投資信託の販売額上位5銘柄の変化

【2013年度】

順位	ファンド名	毎月分配
1	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	○
2	ダイワ高格付けカナダドル債オープン(毎月分配型)	○
3	パインブリッジG7金融機関ハイブリッド証券ファンド 14-03	
4	日経225ノーロードオープン	
5	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	○

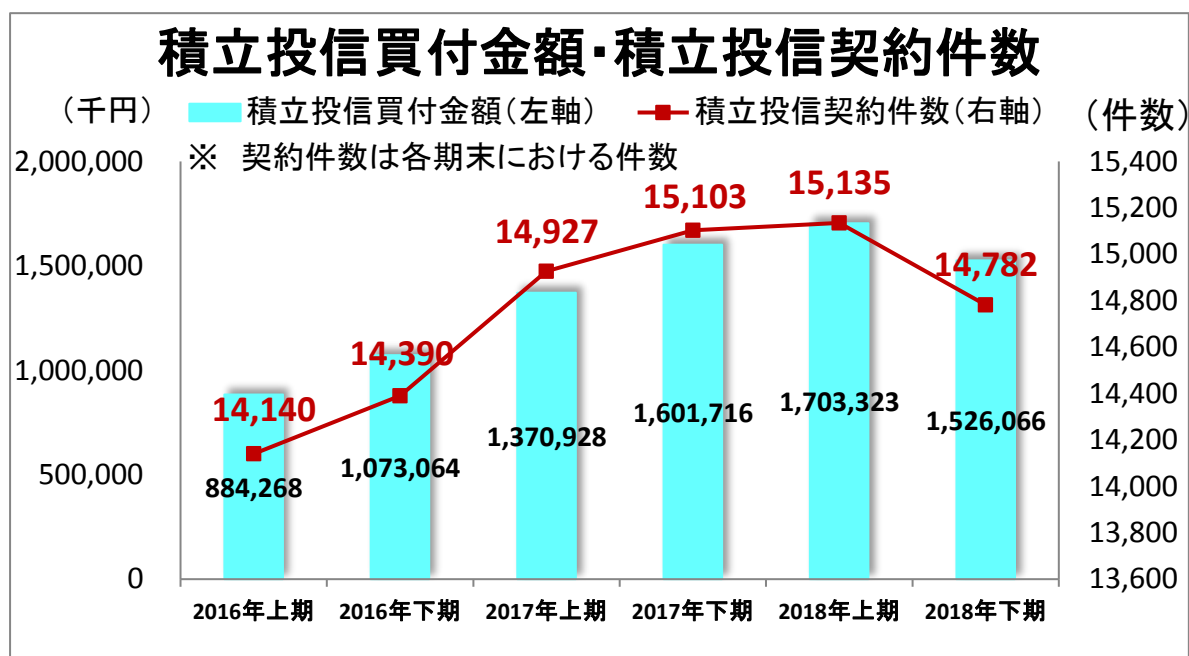
【2018年度】

順位	ファンド名	毎月分配
1	日経225ノーロードオープン	
2	ひふみプラス	
3	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	○
4	イタリア国債ユーロ円建リパッケージ債券(為替参照 利回り変動型)ファンド2019-03	
5	ニッセイ・デンマーク・カバード債券ファンド	



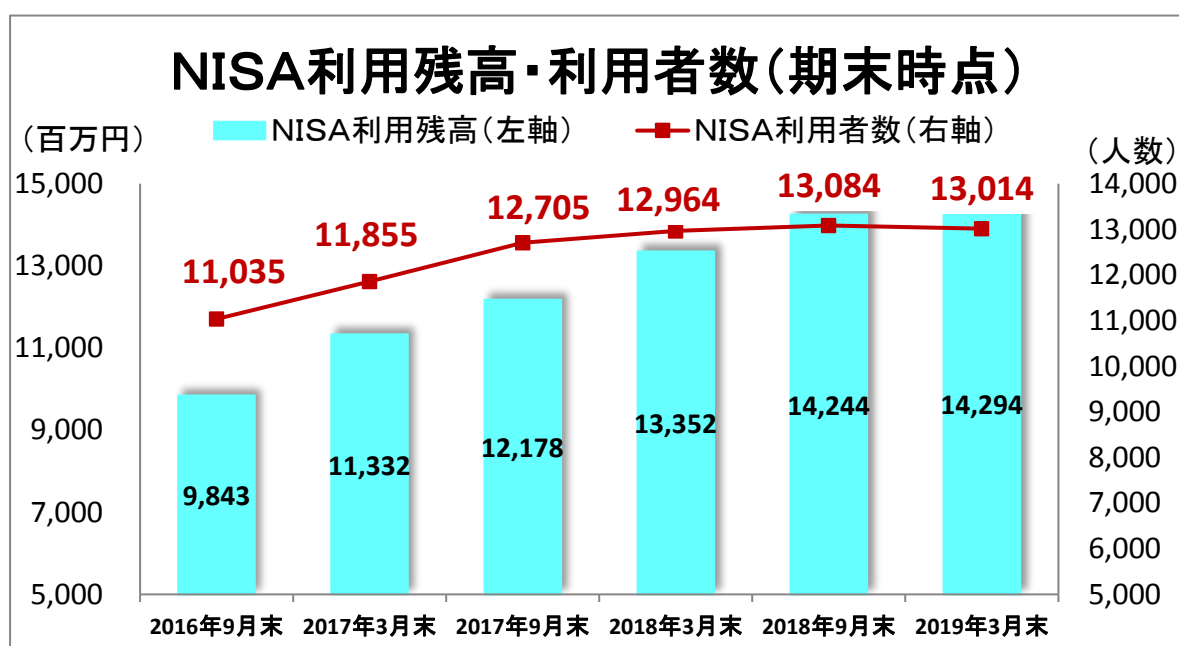
(2) 定時定額による積立投資信託の契約状況

お客さまの安定的な資産形成をお手伝いするため、長期・積立・分散投資のご提案に努めています。



(3) NISA利用残高および利用者数の推移

お客さまにとって税制面から優遇される少額投資非課税制度(NISA)のご提案に努めています。



6. アフターフォローに関する具体的な取組み

岩手銀行では、次の方法により金融商品（公共債、投資信託、終身・年金保険、外貨預金）を保有しているお客さまに対してアフターフォローを実施しています。

（１）定期的なアフターフォローの実施状況

金融商品を保有するお客さまの先数（口座数）に応じて、各営業店ごとにアフターフォローの目標件数を定め、支店長または役席者が以下の基準に該当するお客さまを優先的にアフターフォローする態勢を整備しています。

また、本部において各営業店のアフターフォローの実施状況を検証するとともに営業店の業績評価に反映させています。

アフターフォロー基準	
ご高齢のお客さまで、過去半年間ご連絡を取っていない	
一定額以上の金融商品を保有するお客さまで、過去１年間ご連絡を取っていない	
投信の評価損が１５％以上のお客さまで、過去半年間ご連絡を取っていない	
前月に乗換取引（９０日以内の換金と購入）を行ったお客さま	
前月に投資信託を換金され１０％以上の損失を確定されたお客さま	

過去３年間のアフターフォローの実施状況は、以下のとおりです。実施件数は、各期とも目標を上回っています。

期間 件数	2016 年度		2017 年度		2018 年度	
	上 期	下 期	上 期	下 期	上 期	下 期
目 標 件 数	8,370	8,310	8,310	8,220	8, 130	8, 070
実 施 件 数	8,548	8,535	8,511	8,539	8, 423	8, 457
実 施 率	102.1%	102.7%	102.4%	103.8%	103.6%	104.7%

(2) 相場急変時のアフターフォローの実施状況

市場動向の急変や市場に重大なインパクトを与える事象の発生が、投資信託の基準価額に重大な影響を与えた場合は、お客さまに適時適切なアフターフォローを実施する態勢を整備しています。直近の実施状況は以下のとおりです。

実 施 時 期	事 象
2018年 6月	国内外の不透明要因によるブラジル株式ファンドの急落
2018年10月	米国株式市場急落に伴う世界的株安の進行
2018年12月	日経平均株価2万円割れ

7. ご高齢のお客さまとの金融商品取引にかかる対応状況

岩手銀行では、金融取引被害を受けやすいと考えられる、70歳以上のご高齢のお客さまに対する金融商品（リスク性商品：元本欠損のおそれがある商品）の勧誘販売に際しては、商品性やリスクを十分にご理解いただき、安心してお取引していただけるよう、以下のように慎重な勧誘販売に努めています。

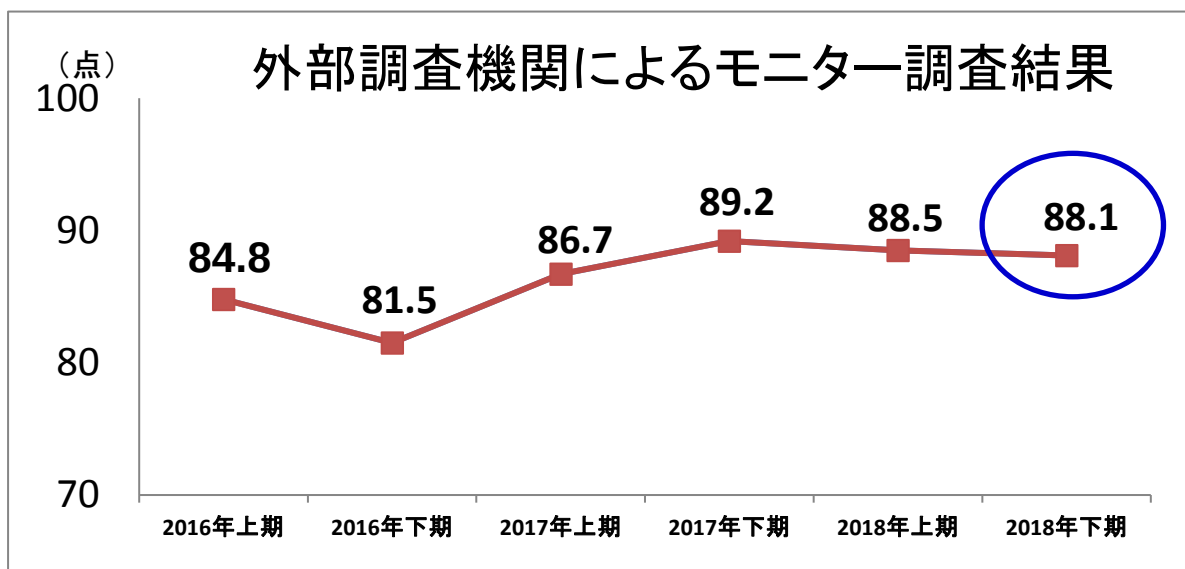
- あらかじめ当行の役席者が、お客さまの健康状態、金融に関する知識、投資経験、財産の状況および投資のご意向などについてお伺いして、お客さまの適合性や投資目的の把握に努めています。
- お客さまのご家族を含めてお取引の内容やリスクについてご理解ご納得いただけるよう、ご家族の同席や同意状況の確認をお願いしています。
- 即日での金融商品の販売を自粛する場合があります。
- 金融商品のお申込み時（約定時）に当行の役席者が同席するなどして個別の金融商品の内容についてご理解いただけたか、確認しています。
- 80歳以上のお客さまについては、お取引の後に、当行の役席者がお取引内容についてご理解いただけたか、確認の連絡をしています。

8. お客様満足度調査の状況

岩手銀行では、お客さまに高品質な接遇を提供することを目指して、営業店の接遇状況について外部調査機関によるモニター調査を行い、その実践度合を検証するとともに営業店の業績評価に反映させています。

調査機関によるモニター調査の方法は、調査員が当行の営業店を訪問し、ローカウンターにおける投資信託等の運用相談の状況についてチェックを行い、その結果を100点満点で評価しています。

2018年下期の調査結果は、同調査機関において同様の調査を行っている金融機関17行の中でも当行は上位に位置しています。



9. 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて

比較可能な共通KPIの指標については次のとおりとなっております。

(1) 「運用損益別顧客比率」

基準日時点でお客さまが保有している投資信託に係るご購入以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別のお客さまの割合を示した指標です。この指標により、個々のお客さまが保有している投資信託について、ご購入時以降どれくらいのリターンが生じているか見ることができます。

2018年度の当行では、プラスリターン（運用損益がプラス）となっているお客さまの割合は全体の70.0%（15,866名）となっています。一方で、マイナスリターン（運用損益がマイナス）となっているお客さまの割合は30.0%（6,785名）です。

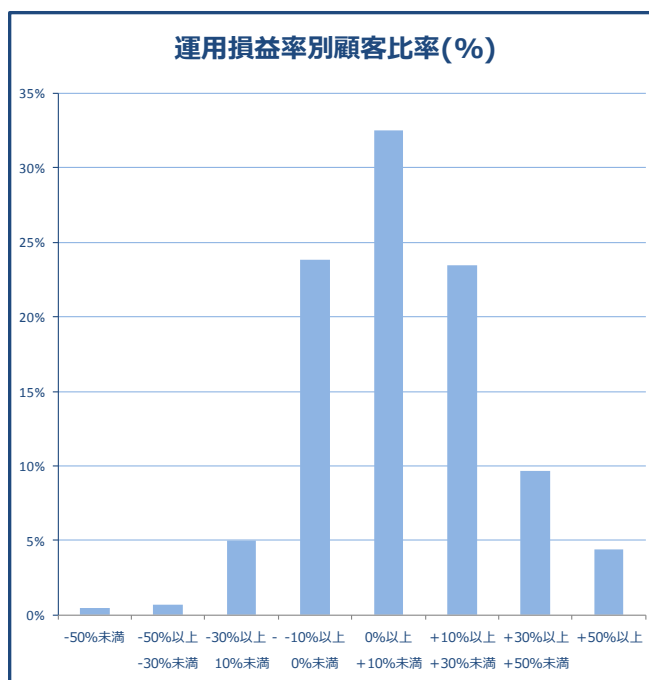
【図表1】お客さまの運用損益率別の割合

運用損益率別顧客比率 2019年03月末時点

運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）
-50%未満	109	0.48
-50%以上 -30%未満	146	0.64
-30%以上 -10%未満	1,135	5.01
-10%以上 0%未満	5,395	23.82
0%以上 +10%未満	7,373	32.55
+10%以上 +30%未満	5,312	23.45
+30%以上 +50%未満	2,189	9.66
+50%以上	992	4.38
総計	22,651	-

運用損益率は（評価金額＋累計受取分配金＋累計売付金額－累計買付金額）÷評価金額で算出しております。

基準日時点で投資信託※を保有している顧客を対象とします。
※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます。

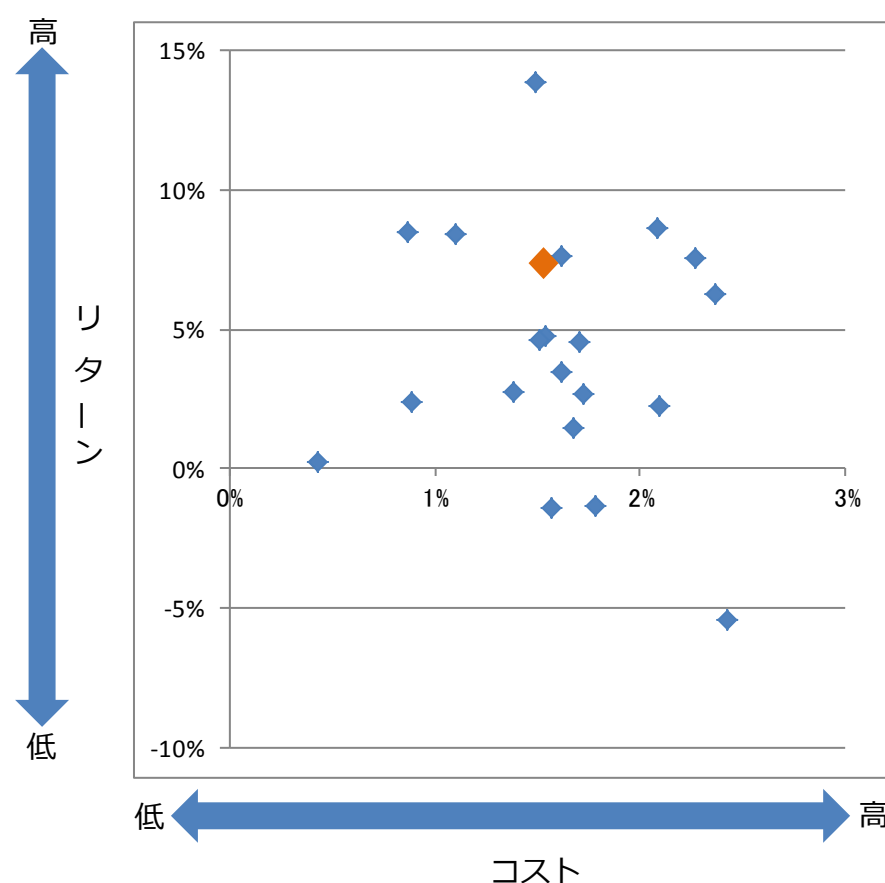


(2) 「投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン」、「投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン」

設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎および預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。これらの指標により、中長期的に当行がどのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに提供してきたかを見ることができます。

2018年度の投資信託預り残高上位20銘柄について、2019年3月末におけるコストに対するリターンを表したものは図表2のとおりです。残高加重平均によるコストが1.55%に対してリターンは7.56%となっております。

【図表2】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

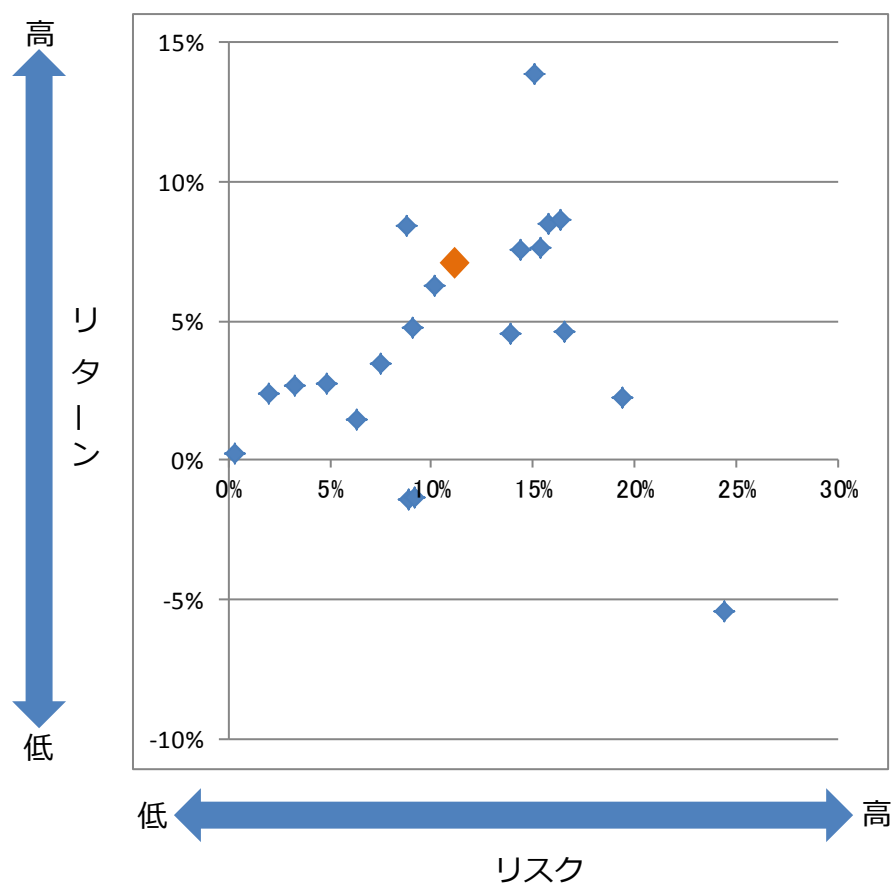


残高加重平均値（図表の◆）	コスト	リターン
	1.55	7.56

コスト	全体	販売手数料率の1/5 + 信託報酬率
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
リターン		過去5年間のトータルリターン（年率換算）

2019年3月末におけるリスクに対するリターンを表したものは図表3のとおりです。残高加重平均によるリスクが11.79%に対してリターンは7.56%となっております。

【図表3】投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値（図表の◆）	リスク	リターン
	11.79	7.56

リスク	過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
リターン	過去5年間のトータルリターン（年率換算）

投資信託預り残高上位20銘柄および各銘柄のコスト、リスク、リターンは図表4のとおりです。

【図表4】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

投資信託預り残高上位20銘柄の一覧

2019年03月末時点

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	ひふみプラス	1.49	15.03	13.87
2	ダイワＪ－ＲＥＩＴオープン（毎月分配型）	1.10	8.76	8.41
3	ラサール・グローバルＲＥＩＴファンド（毎月分配型）	2.27	14.34	7.57
4	日経２２５ノーロードオープン	0.86	15.72	8.48
5	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.36	10.16	6.26
6	三菱ＵＦＪ豪ドル債券インカムオープン（夢実月）	1.57	8.87	-1.41
7	投資のソムリエ	1.73	3.25	2.70
8	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.67	6.34	1.49
9	世界三資産バランスファンド（毎月分配型）（セッション）	1.62	7.52	3.46
10	のむらっぴ・ファンド（普通型）	1.54	9.07	4.76
11	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.78	9.20	-1.37
12	好配当日本株式オープン（好配当ニッポン）	1.62	15.37	7.64
13	エス・ビー・日本債券ファンド（ベガ）	0.89	1.97	2.37
14	ニッセイ日本勝ち組ファンド	1.51	16.51	4.64
15	フィデリティ・ジャパン・オープン	2.08	16.39	8.61
16	グローバル好配当株オープン	1.71	13.94	4.56
17	米国エネルギー革命関連ファンドＢコース（為替ヘッジなし）（エネルギーレボリューション）	2.42	24.45	-5.46
18	ＤＬＩＢＪ公社債オープン（短期コース）	0.43	0.28	0.27
19	のむらっぴ・ファンド（保守型）	1.38	4.85	2.77
20	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	2.10	19.39	2.27

設定後5年以上経過している投資信託※の残高上位20銘柄を対象とします。

※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます。

以上

別紙 2

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

株式会社岩手銀行（以下「当行」といいます。）は、「地域社会の発展に貢献する」、「健全経営に徹する」という経営理念に基づき、お客さまから信頼され選ばれ続ける銀行となるために、金融商品にかかる業務運営について、以下の取組方針を定め、「お客さま本位の業務運営」を実践してまいります。

この方針は、より良い業務運営を実現するために定期的に取組状況を検証したうえで改善に向けた見直しを行い、「お客さま本位の業務運営」の徹底を目指します。

1. お客さまの最善の利益の追求

当行は、金融商品にかかる高度な専門性や職業倫理を身につけるよう努めるとともに、お客さまに対して誠実・公正に業務を遂行し、「お客さま本位の業務運営」が企業文化として定着するよう努めます。

また、以下の施策を通じてお客さまの最善の利益の追求に努めます。

- ・ お客さまの多様な運用ニーズに応じた商品ラインナップの構築および新たな金融商品・サービスの導入、見直しに努めます。
- ・ お客さまに最適な金融商品を提供するため、コンサルティング手法の高度化に努めます。
- ・ お客さまの利便性を追求するため、金融商品の販売チャネルの多様化や質の高いサービスの提供に努めます。
- ・ お客さまの安定的な資産形成をお手伝いするため、長期・積立・分散投資のご提案に努めます。
- ・ 税制面から優遇される少額投資非課税制度（NISA）のご提案に努めます。

2. 利益相反の適切な管理

当行は、お客さまの利益を不当に害するおそれのある取引を特定して分類し、対象取引の管理方法、管理体制、管理の対象となる会社の範囲を明確にしたうえで、お客さまの利益が不当に害されることのないよう「利益相反管理方針」を定め、適切な管理に努めます。

3. 手数料等の明確化

当行は、お客さまのご意向に沿った金融商品を適切なコストで提供する観点から、各種手数料の透明性向上を図るとともにお客さま目線で分かりやすい手数料体系の情報開示に努めます。

また、金融商品の頻繁な乗換え（解約と取得を併せて行うこと）は、お客さまが本来享受すべき運用成果が手数料負担により相殺される可能性があるため、乗換取引にかかる勧誘販売プロセスの適切性を検証するとともにお客さまのご意向や最善の利益にかなう勧誘販売態勢の構築に努めます。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

当行は、お客さまに最適な金融商品をご選択いただけるよう、重要な情報を分かりやすく丁寧に説明するとともにご提案する金融商品の特性に応じて、適切かつ十分な情報提供に努めます。

また、以下の施策を通じて重要な情報の分かりやすい提供に努めます。

- ・ 金融商品の勧誘販売を行うに際しては、基本的な商品の仕組み、リスクとリターン、取引条件その他お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報の提供に努めます。
- ・ お客さまの金融知識、投資経験、財産の状況および投資目的などの情報を適時適切に把握し、お客さまのニーズやご意向を踏まえた最適な金融商品の情報提供に努めます。
- ・ 複数の金融商品をパッケージにした商品（外貨建一時払保険等）の勧誘販売を行うに際しては、運用対象として比較可能な他の取扱金融商品について諸条件（商品性・リスクとリターン・手数料等）を含めてご提案することで、お客さまにとって最も有効な運用方法をご判断いただけるよう情報提供に努めます。
- ・ お客さまの金融知識や投資経験を踏まえ明確で分かりやすく誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めます。
- ・ 仕組みが複雑またはリスクの高い金融商品の勧誘販売を行うに際しては、リスクとリターンの関係など基本的な仕組みを含め、より丁寧な情報提供に努めます。

- ・お客さまの投資判断に重要な影響を及ぼす情報については、特にご留意していただけるよう丁寧な説明に努めます。
- ・同種のアセットクラス（同じようなリスク・リターン特性を持つ資産の種類）を運用対象とする金融商品について、お客さまの比較が容易となるようご提案するほか、ご提示する参考資料等についてもより分かりやすい記載内容となるよう努めます。
- ・各種金融商品をご購入いただいた後もお客さまの運用状況や市場動向など投資判断に重要な影響を及ぼす情報を提供するなど、お客さまに寄り添った適時適切なアフターフォローの充実に努めます。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

当行は、お客さまの金融知識、投資経験、財産の状況および投資目的などの情報を適時適切に把握し、お客さまのニーズを踏まえ、以下の施策を通じてお客さまにふさわしい金融商品・サービスの提供に努めます。

- ・仕組みが複雑またはリスクが高い金融商品については、その商品特性やお客さまの属性を踏まえ、お客さまにとってふさわしい金融商品・サービスをご提案するよう事前に勧誘販売の適切性を判断します。なお、当行の判断により、特定の金融商品・サービスのご提案を控えさせていただく場合があります。
- ・当行が想定するお客さまにとって、投資対象としてふさわしい金融商品であるか、期待リターンに比して商品特性、リスク、手数料水準等との兼ね合いから合理性を有する適正な内容であるか、事前検証を行ったうえで取扱金融商品・サービスを選定します。
- ・ご高齢のお客さまには、商品性やリスクを十分にご理解いただくために、より丁寧に分かりやすく説明するほか、ご家族も含め十分にご理解ご納得いただけるよう努めます。
- ・金融知識や投資経験の少ないお客さまには、商品性やリスクを十分にご理解いただくために、より丁寧に分かりやすく説明するほか、お客さまのご意向を踏まえた金融商品・サービスを提供するよう努めます。
- ・お客さま本位のコンサルティングに必要な知識・スキルを従業員が習得できるよう、充実した行内教育・研修を実施します。
- ・お客さまの金融リテラシー（金融に関する知識や情報を正しくご理解し主体的にご判断できる能力）の向上に資するため、各種セミナーの開催および運用情報やマーケット情報の提供に努めます。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

本方針を促進するように設計された報酬・業績評価体系を整備するとともに、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制の整備に努めます。

また、以下の施策を通じて本方針が当行の規範として浸透するよう努めます。

- ・常にお客さまの最善の利益を追求し、誠実・公正に業務を遂行するよう、行内教育・研修プログラムを整備します。
- ・お客さまの中長期の資産形成とライフプランの実現に向け、預り資産残高の拡大と資産形成層の裾野拡大を重要な指標として位置付け、お客さま本位の業務運営を浸透させるとともに従業員の適切な動機づけとなる業績評価体系を整備します。
- ・お客さまからのご意見やご要望を幅広く真摯に受け止め経営に生かす取組みを推進し、お客さま満足度の向上を図ります。
- ・お客さま目線による高品質な接遇の提供を目指し、営業店の接遇状況について外部機関によるモニター調査等を行い、その実践度合いを検証するとともに営業店の業績評価に反映させていきます。
- ・ご高齢のお客さまや評価損を抱えているお客さまなど一定の条件に該当するお客さまに対するアフターフォローを推進し、その実施状況を検証するとともに営業店の業績評価に反映させていきます。

平成29年6月8日 制定