

「お客さま本位の業務運営方針」

岐阜信用金庫は、「地域社会繁栄へのご奉仕」「地元中小企業の健全な発展のサポート」「豊かな家庭生活実現のお手伝い」という経営理念のもと、お客さま本位の業務運営を実践し、質の高いサービスを提供してまいりました。今般、資産形成・運用における最良のサービスをお客さまに提供することが企業文化として定着するよう、「お客さま本位の業務運営方針」を制定いたしました。今後、取組状況や成果を定期的に確認、見直しを行うと共に、全役職員がこの方針に基づき、更なるお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

お客さまニーズに適した商品・サービスのご提供

- (1) お客さまが最適な商品をご選択いただけるよう商品ラインアップの充実を図ります。
- (2) お客さまのニーズをお伺いした上で、金融商品に関する知識・経験・財産の状況等を踏まえ、お客さまの目的に合わせた最適な商品のご提案を行います。

お客さまへのきめ細かい情報のご提供・アフターフォローの充実

- (1) お客さまにご負担いただく手数料やその他費用について、お客さまの立場に立った平易で分かりやすい表現を用い説明することにより、お客さまの利益を不当に損なうことがないようにします。
- (2) お客さまへ商品・サービスの提供後も、安心してお取引を継続いただけるようアフターフォローを充実させ、より分かりやすい情報の提供や説明を行います。

お客さまのニーズに対応できる人材の育成と企業風土の醸成

- (1) お客さまの多様なニーズにお応えできる営業態勢の構築とお客さまの最善の利益を図っていくために必要な知識や専門的能力、職員のコンプライアンス意識を高めるための研修や教育等を実施します。
- (2) 「お客さま本位」の行動を実践し、取組状況や成果の検証を定期的に行うことで、より良い販売態勢の整備に努めます。



【取組状況】

「お客さま本位の業務運営方針」に基づいて、お客さま本位の業務運営への定着に向け進捗状況を公表し、定期的に見直しを図っていきます。

○お客さまのニーズに適した商品ラインアップ

お客さまの多様なニーズにお応えするため商品ラインアップの整備に努めており、平成30年3月末現在、投資信託は34商品、生命保険は25商品を取扱いしております。

<投資信託構成>

カテゴリ		取扱商品数	構成比
債券	国内債券	1	2.9%
	海外債券	7	20.6%
	国内外債券	1	2.9%
	小計	9	26.5%
株式	国内株式	5	14.7%
	海外株式	11	32.4%
	国内外株式	1	2.9%
	小計	17	50.0%
REIT	国内REIT	2	5.9%
	海外REIT	1	2.9%
	国内外REIT	1	2.9%
	小計	4	11.8%
バランス型	海外バランス型	4	11.8%
	小計	4	11.8%
合計		34	100%

<生命保険構成>

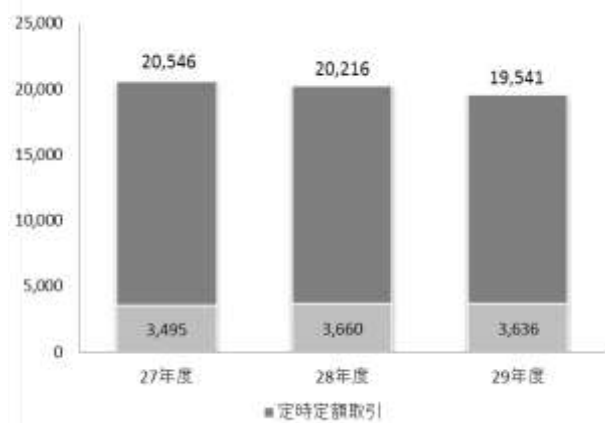
商品種類			取扱商品数	構成比
一時払	円建	終身保険	4	30.8%
		終身保険	6	46.2%
	外貨建	個人年金保険	3	23.1%
合計			13	100%
平準払	円建	個人年金保険	2	16.7%
		定期保険	2	16.7%
		終身保険	2	16.7%
		医療保険	3	25.0%
		がん保険	2	16.7%
		就業不能保険	1	8.3%
合計			12	100%

○お客様のニーズに合った着実な資産形成

<投資信託 顧客数>

投資信託顧客数 (単位：人)

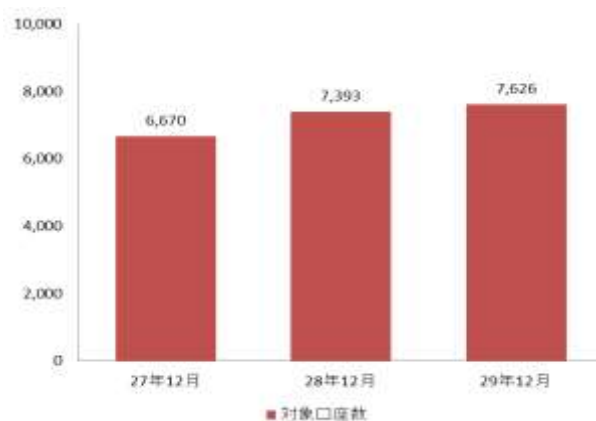
	27年度	28年度	29年度
対象顧客数	20,546	20,216	19,541
定時定額取引	3,495	3,660	3,636



<NISA口座数>

NISA口座数 (単位：件)

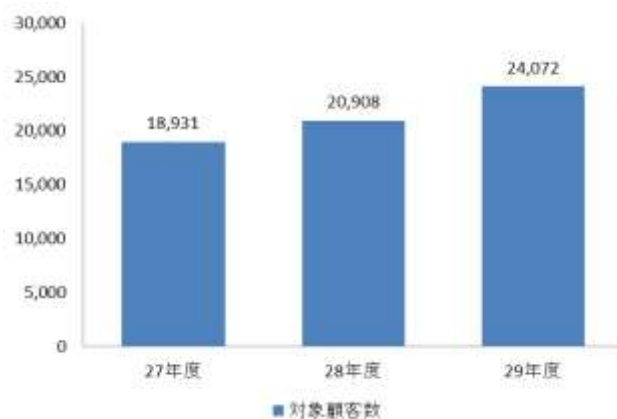
	27年12月	28年12月	29年12月
対象口座数	6,670	7,393	7,626



<生命保険 顧客数>

生命保険顧客数 (単位：人)

	27年度	28年度	29年度
対象顧客数	18,931	20,908	24,072



○お客様のニーズにお応えできる人材の育成

<外部専門資格取得状況>

営業店職員のFP資格（3級以上）保有者数と取得率（30年3月末）

(単位：人・%)

	27年度	28年度	29年度
営業店職員FP資格保有者数	671	671	666
営業店職員数に対する取得率	53.2	54.3	55.2