

本基本方針の対象となるグループ内会社(常陽銀行、足利銀行、めぶき証券)の取組内容は以下のとおりです。

【常陽銀行および足利銀行における取組内容】

1. お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

(1) 多様化するお客さまニーズにお応えするための商品提供体制の充実
○お客さまの投資経験や投資目的、リスク許容度等に応じて、お客さまに適切な商品を選択していただけるよう、幅広い商品ラインナップを取り揃えてまいります。
(2) さまざまな投資運用会社・保険会社等からお客さまの安定的な資産形成に資する商品選定
○初めて投資をするお客さまやリスクを抑えた投資を希望されるお客さまのニーズにお応えするため、手数料率の低い商品や低リスク商品のラインナップを拡充してまいります。また、比較的少額から始められる積立型商品も幅広く取り揃え、資産形成層のお客さまにも投資を始めていただきやすい環境づくりに取り組んでまいります。
○さまざまな投資運用会社・保険会社等から商品提案を受け、採用商品を選定するとともに、既存商品の見直しも行い、ラインナップを整備してまいります。

2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

(1) お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らした適切な商品提案
○商品のご提案にあたっては、お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、適切な商品を選定し、お客さまのライフステージや属性に応じ、ニーズに沿った商品の提案に取り組んでまいります。
(2) 商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、提供する情報の質の充実
○ご提案する商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、適切なツールを活用して、十分な情報提供を行ってまいります。
(3) 重要な情報をわかりやすく提供するための適切な説明資料によるお客さまの理解度に応じた丁寧な説明
○ご提案商品に関する情報については、適切な説明資料によりお客さまの理解度を確認しながら、よりわかりやすい表現で丁寧にご説明を行ってまいります。
(4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォロー
○商品販売後もお客さまの運用状況や市場環境を踏まえ、タイムリーな情報提供に努め適切にアフターフォローを行ってまいります。

(5) 手数料の透明性向上に向けた取組み
○お客様の投資判断に資するため、商品ごとの手数料の透明性向上を図るとともに、お客様にご理解いただけるよう丁寧なご説明を行ってまいります。
(6) お客様のライフサイクルや多様化するニーズにお応えするため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティング
○お客様ニーズを踏まえ、グループ会社の機能を積極的に活用し、コンサルティングの高度化やワンストップサービスの提供に取り組んでまいります。
○運用商品のご提案にとどまらず、お客様のライフサイクルやニーズに応じて、ローンのご提案や資産の継承・事業承継等総合金融サービスのご提供を行ってまいります。

3. お客様本位の販売態勢の整備

(1) お客様との接点となる多様なチャネルの整備・拡充によるお客様の利便性向上
○店舗ネットワークの拡充やインターネット、コールセンター等の非対面チャネルの強化を通し、タイムリーな情報提供とお客様の利便性向上に努めてまいります。
○タブレット端末の活用や申込手続の簡素化等によりお客様の利便性向上に努めてまいります。
(2) お客様本位の取組みに適した業績評価体系の整備
○お客様ニーズを踏まえた適切な営業活動を評価するため、業績評価体系を整備するよう努めてまいります。
(3) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするためのプロフェッショナルな人材育成
○多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、お客様へのご提案のレベルアップを図り、プロフェッショナルな人材育成に努めてまいります。
○研修等を通じて「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」に基づく行動の徹底を図ってまいります。
(4) お客様本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備
○本方針の実践・定着状況の把握・評価、より優れた取組みに向けたモニタリングの実施、教育研修機会の充実など、お客様本位の業務運営を確立するための体制を整備してまいります。

【めぶき証券における取組内容】

1. お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの整備

(1) 多様化するお客さまニーズにお応えするための商品提供体制の充実
○お客さまの投資経験や投資目的、リスク許容度等に応じて、お客さまに適切な商品を選択していただけるよう、幅広い商品ラインナップを取り揃えてまいります。
(2) さまざまな投資運用会社・発行会社等からお客さまの安定的な資産形成に資する商品選定
○初めて投資をするお客さまやリスクを抑えた投資を希望されるお客さまのニーズにお応えするため、手数料率の低い商品や低リスク商品のラインナップを拡充してまいります。
○さまざまな投資運用会社・発行会社等から商品提案を受け、採用商品を選定するとともに、既存商品の見直しも行い、ラインナップを整備してまいります。

2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

(1) お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らした適切な商品提案
○商品のご提案にあたっては、お客さまの知識や投資経験、財産の状況、投資目的等に照らし、適切な商品を選定し、お客さまのライフステージや属性に応じ、ニーズに沿った商品の提案に取り組んでまいります。
(2) 商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、提供する情報の質の充実
○ご提案する商品の特性やリスク、手数料、および経済環境や市場動向等について、適切なツールを活用して、十分な情報提供を行ってまいります。
(3) 重要な情報をわかりやすく提供するための適切な説明資料によるお客さまの理解度に応じた丁寧な説明
○ご提案商品に関する情報については、適切な説明資料によりお客さまの理解度を確認しながら、よりわかりやすい表現で丁寧にご説明を行ってまいります。
(4) 運用状況や市場環境を踏まえたタイムリーな情報提供と丁寧なアフターフォロー
○商品販売後もお客さまの運用状況や市場環境を踏まえ、タイムリーな情報提供に努め適切にアフターフォローを行ってまいります。
(5) 手数料の透明性向上に向けた取組み
○お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料の透明性向上を図るとともに、お客さまにご理解いただけるよう丁寧にご説明を行ってまいります。

(6) お客様のライフサイクルや多様化するニーズにお応えするため、グループ総合力を最大限に活用したコンサルティング

○お客様ニーズを踏まえ、グループ会社の機能を積極的に活用し、コンサルティングの高度化やワンストップサービスの提供に取り組んでまいります。

3. お客様本位の販売態勢の整備

(1) お客様との接点となる多様なチャネルの整備・拡充によるお客様の利便性向上

○当社の店舗ネットワーク拡充、グループの銀行を通じた仲介店舗拡充、コールセンター等の非対面チャネルの強化を通し、タイムリーな情報提供とお客様の利便性向上に努めてまいります。

○タブレット端末の活用や、インターネットによる照会サービス等により、お客様の利便性向上に努めてまいります。

(2) お客様本位の取組みに適した業績評価体系の整備

○お客様ニーズを踏まえた適切な営業活動を評価するため、業績評価体系を整備するよう努めてまいります。

(3) 多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするためのプロフェッショナルな人材育成

○多様化・高度化するお客様ニーズにお応えするため研修や外部専門資格の取得奨励等を通じ、お客様へのご提案のレベルアップを図り、プロフェッショナルな人材育成に努めてまいります。

○研修等を通じて「フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針」に基づく行動の徹底を図ってまいります。

(4) お客様本位の業務運営態勢の確保に向けたガバナンス体制の整備

○本方針の実践・定着状況の把握・評価、より優れた取組みに向けたモニタリングの実施、教育研修機会の充実など、お客様本位の業務運営を確立するための体制を整備してまいります。

以 上