

**お客さま本位の業務運営方針に基づく
2024年度の行動計画**



取組方針に基づく主な取組み

	取組方針	主な取組み（概要）	行動計画のページ
1	お客様の最善の利益の追求	<ul style="list-style-type: none"> 「お客様の最善の利益」の考え方 お客様の最善の利益を追求する行動 中長期分散投資を軸としたお客様本位のライフコンサルティング 「そなえる」「のこす」準備に向けたライフコンサルティング コンサルティング力の向上 	4-7
2	利益相反の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> 利益相反の適切な管理 	8
3	手数料等の明確化	<ul style="list-style-type: none"> ご負担いただく手数料イメージとご提供するサービス 	
4	重要な情報の分かりやすい提供	<ul style="list-style-type: none"> 「お客様への重要な情報のご提供 重要情報シート、金融商品比較マップの活用 	9-11
5	お客様にふさわしいサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> 商品ラインナップ整備の考え方 フォローアップ お客様本位の業務運営にかかるモニタリング リスク性金融商品の販売にかかるモニタリング 資産形成をサポートする積極的な情報発信 	12-14
6	職員に対する適切な動機づけの態勢	<ul style="list-style-type: none"> お客様本位の業務運営定着に向けた人財育成 	15

取組方針と取組みを表す指標【KPI】

取組方針	主な取組み	指標【KPI】
<p>お客様の 最善の利益の追求</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「お客様の最善の利益」の考え方 お客様の最善の利益を追求する行動 中長期分散投資を軸としたお客様本位のライフコンサルティング 「そなえる」「のこす」準備に向けたライフコンサルティング コンサルティング力の向上 	<ol style="list-style-type: none"> ①お客様満足度（追加） ②お客様本位の取組方針の説明回数 ③ライフコンサルティングツール利用率 ④ポートフォリオ提案ツール使用率 ⑤スキルランク別行員数 ⑥預り資産保有残高および預り資産契約者数の推移（追加） ⑦投資信託保有顧客数・平均保有年数 ⑧積立投信契約者数・積立投信振替額 ⑨NISA口座数・iDeCo契約件数 ⑩投資信託の運用損益別顧客比率 ⑪外貨建一時払保険の運用評価別顧客比率
<p>お客様に ふさわしいサービスの 提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> 商品ラインナップ整備の考え方 フォローアップ お客様本位の業務運営にかかるモニタリング リスク性金融商品の販売にかかるモニタリング 資産形成をサポートする積極的な情報発信 	<ol style="list-style-type: none"> ⑫投資信託商品の取扱数および新規取扱・取扱中止の実績（追加） ⑬保険商品の取扱数および新規取扱・取扱中止の実績（追加） ⑭投資性商品の販売上位商品 ⑮投資信託預り残高上位20銘柄 ⑯投資信託のリターン実績（コスト・リターン） ⑰投資信託のリターン実績（リスク・リターン） ⑱外貨建一時払保険のリターン実績（コスト・リターン） ⑲マネー講座セミナー実施数（変更）

2024年度 新たに取り組む内容

- お客さまによりよいサービスを提供していくため、「職員への適切な動機づけ、お客さまにご提供する商品が適切にラインナップされているか、お客さまに適切に商品・サービスが提供できているか」という3つの観点でモニタリングを実施してまいります。

取組方針	主な取組み（概要）	新たに設定する指標（KPI）
お客さまの最善の利益の追求	<ul style="list-style-type: none"> • 「お客さまの最善の利益」の考え方 • お客さまの最善の利益を追求する行動 • 中長期分散投資を軸としたお客さま本位のライフコンサルティング • 「そなえる」「のこす」準備に向けたライフコンサルティング • コンサルティング力の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ①お客さま満足度 ⑥預り資産保有残高および預り資産契約者数の推移
お客さまにふさわしいサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> • 商品ラインナップ整備の考え方 • フォローアップ • お客さま本位の業務運営にかかるモニタリング • リスク性金融商品の販売にかかるモニタリング • 資産形成をサポートする積極的な情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> ⑫投資信託商品の取扱い数および新規取扱い・取扱い中止の実績 ⑬保険商品の取扱い数および新規取扱い・取扱い中止の実績

【新たに設定する指標（KPI）】

- お客さま満足度
お客さまの最良の未来の実現に向けたサービス提供が適切に行われているかを把握し、業務の改善に役立てていくため、お客さま満足度アンケートを実施いたします。
- 預り資産保有残高および預り資産契約者数の推移
お客さまのニーズに合わせ、偏りなく適切にコンサルティングを行えているかを検証していくための指標として設定いたします。
- 「投資信託商品の取扱い数および新規取扱い・取扱い中止の実績」「保険商品の取扱い数および新規取扱い・取扱い中止の実績」
商品採用・取扱い中止により、お客さまの多様な資産形成・資産運用・保障ニーズにお応えする幅広い商品ラインナップとなっているかの検証指標として設定いたします。

「お客様の最善の利益」の考え方

- 秋田銀行は、お客様の生涯にわたるパートナーを目指し、幅広い年齢層のお客様に対して、ライフイベントやライフプランなどに応じたアドバイスとともに商品やサービスを提供し、豊かな暮らしをサポートすることが、「お客様の最善の利益」につながるものと考えております。



お客様の最善の利益を追求する行動

- お客様本位の業務運営取組方針・行動計画を企業文化として定着させるため、お客様にふさわしいサービス提供プロセスを記した「ガイドライン」を従業員向けの各種研修で周知し、お客様の最善の利益を追求する活動を行います。(ガイドラインには、真摯にお客様に向き合っているか確認するため「相応しくない行動」の一例を示しています。)

1 ライフパートナー営業ガイドラインの位置づけ

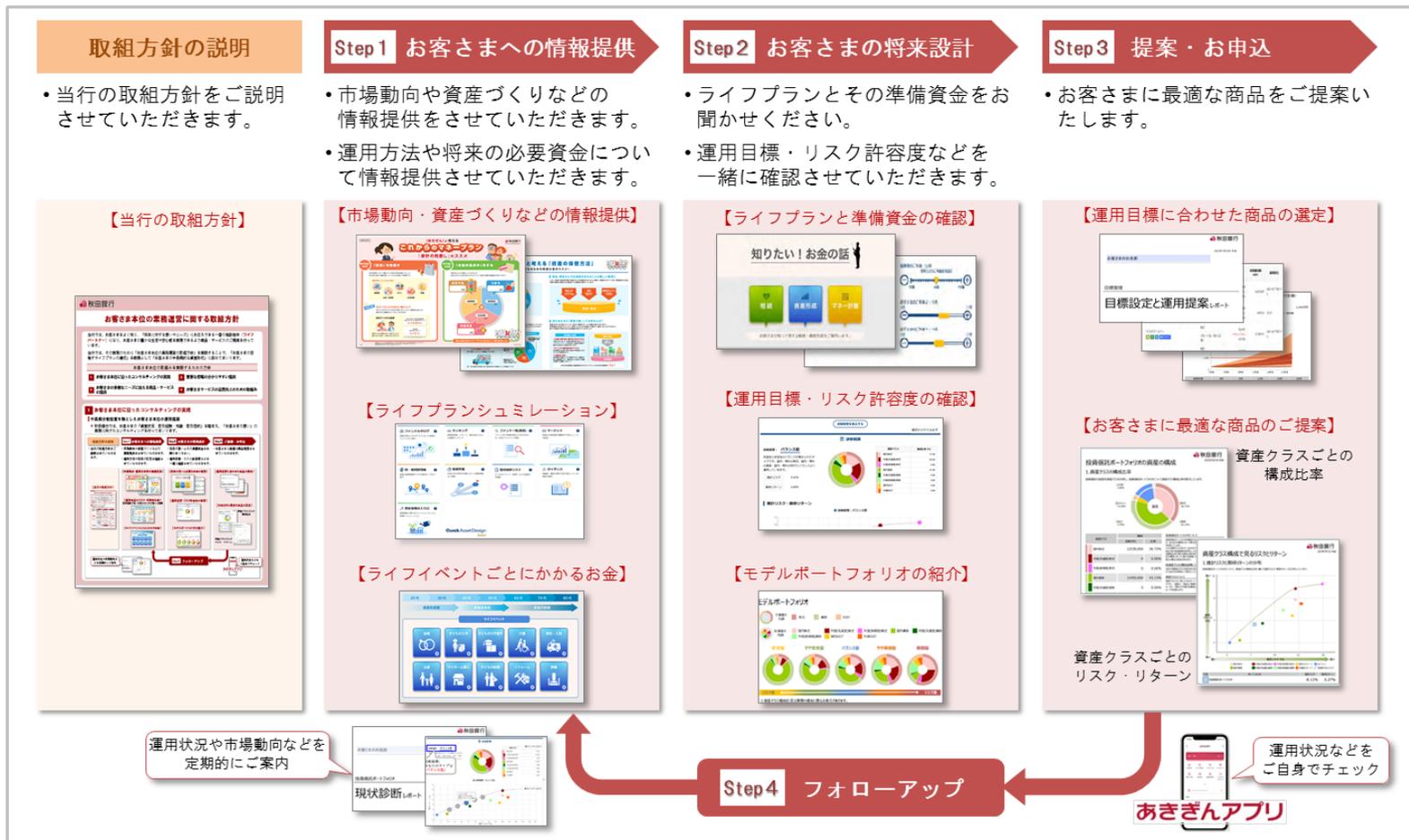
2 ライフパートナー計画で目指す姿

6 ライフパートナーとしてふさわしくない行動

「ガイドライン」より抜粋

中長期分散投資を軸としたお客様本位のライフコンサルティングプロセス

- 秋田銀行では、お客様の資産状況・取引経験・知識・取引目的を踏まえ、「ライフイベントに必要な資金を準備するため時間をかけて安定的に資産形成したい」「セカンドライフという長い期間の資産づくりにおいて分散して投資を検討したい」というお客様のニーズにふさわしいサービス・商品をご提供いたします。



1 お客さまの最善の利益の追求

「そなえる」「のこす」準備に向けたライフコンサルティングプロセス

- 秋田銀行では、人生100年時代における各種リスクへの備えなど多様化しているお客さまニーズにお応えします。
- 貯蓄、運用サポートにとどまらず不測の事態にお応えするため、保険商品を活用することでお客さまのライフステージごとに変化する「そなえる」「のこす」といったニーズの実現に貢献します。

Step1 お客さまへの情報提供

- ライフイベントに必要な資金、各種リスクにそなえるために必要な資金について情報提供させていただきます。

【ライフイベントごとに必要な資金を確認】



【ご自身のライフプランに必要な資金を確認】



【保険の活用方法に関する情報をご提供】



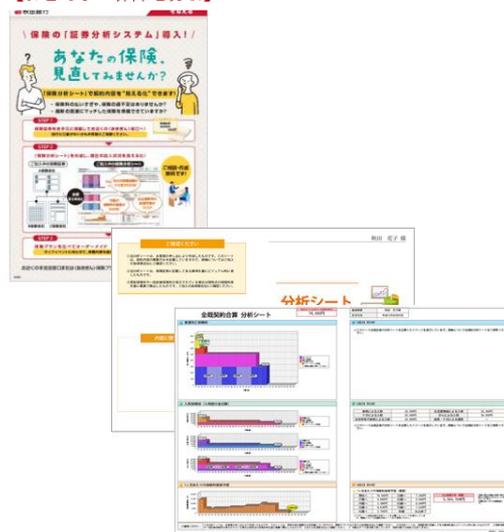
Step2 お客さまの将来設計

- 簡易シミュレーションで暦年贈与などを体感していただけます。
- ご加入中の保障内容を一緒にご確認ください。

【簡易シミュレーションで体感】



【お客さまの保障を分析】



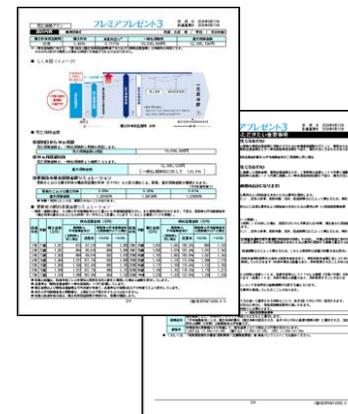
Step3 ご提案・お申込

- お客さまに最適な商品をご提案いたします。

【お客さまの金融資産全体を可視化】



【設計書等でお客さまに最適な商品をご提案】



コンサルティング力の向上

- お客様の幅広いニーズに最適なお提案ができるよう、コンサルティング力の継続的な向上をはかってまいります。
- コンサルティングに必要な知識・スキル・資格をポイント化してスキル判定（スキルマップ）を行い、スキル別に研修と営業店でのOJT指導を実施し、コンサルティング力の向上をはかってまいります。

コンサルティング力の向上に向けた取組みサイクル



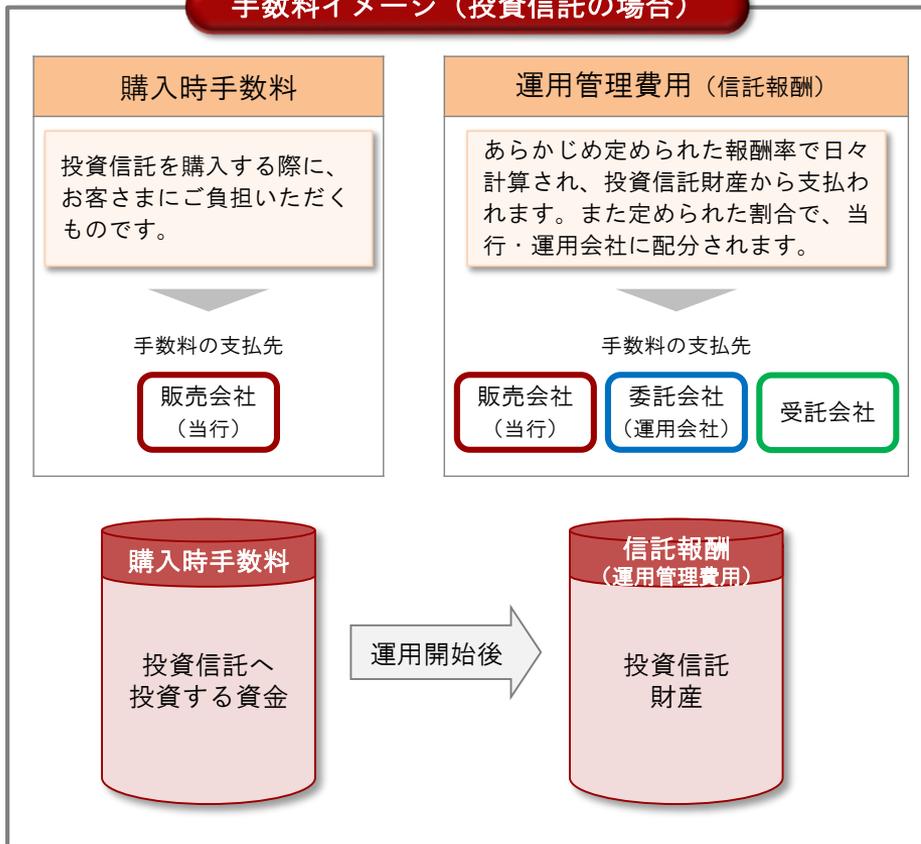
利益相反の適切な管理

- 利益相反とは、秋田銀行（秋田銀行のグループ会社を含む）とお客さまの間でお互いの利益が相反する状況をいいます。
- 秋田銀行は、同一グループ内に投資信託その他金融商品の運用会社や提供会社がないため、お客さまへの金融商品の勧誘販売に際して、同一グループ内の利益を優先するなど、お客さまの利益を不当に害するような利益相反は発生しません。

ご負担いただく手数料イメージとご提供するサービス

- 秋田銀行では、投資信託・生命保険をご購入および保有していただく際にご提供するサービスの対価として、各種手数料をいただいております。（下表参照）
- 「対面・非対面の別」や「選択する通貨・コース」によって手数料が異なる場合は、その理由と手数料の内容をお示ししてまいります。
- 投資信託の販売手数料は、非対面取引であるインターネットバンキングを利用した場合、対面販売の30%割引（積立投信を除く）に設定し、お客さまがご利用しやすい手数料体系としております。

手数料イメージ（投資信託の場合）



ご負担いただく手数料とご提供するサービス

タイ ミング	手数料		ご提供するサービス例
	投信	生保	
ご 購 入 時	販売手数料	契約初期費用	<ul style="list-style-type: none"> • お客さまの投資判断、ニーズに応じた商品選択のサポート • 市況等に関する情報提供 • お客さまニーズを確認するための将来設計・運用目標の作成支援 • お客さまの投資に関する経験・目的、金融資産等を踏まえた商品提案、重要事項の説明 • 契約に関する事務手続
継 続 保 有 時	信託報酬	保険契約関係費用	<ul style="list-style-type: none"> • 投資信託 運用報告書等各種書類送付、口座内でのファンドの管理、購入後の情報提供 • 生命保険 お客さまの環境変化等を踏まえた将来設計と保障内容の確認

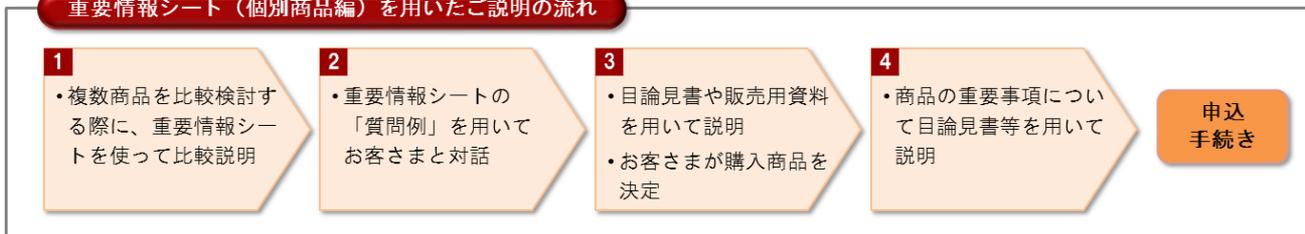
「お客さまへの重要な情報のご提供

- 秋田銀行では、お客さまからニーズに合った商品を選択いただけるよう、お客さまの投資経験・金融知識等をふまえながら、誤解を招くことのない情報提供に努めてまいります。
- 金融商品について、リスクや手数料を分かりやすく提供するとともに、同種の商品の内容と比較しやすいよう重要情報シート、金融商品比較マップを活用いたします。

重要情報シートの活用

- 金融事業者編には、取扱商品・商品ラインナップの考え方・苦情・相談窓口を記載しており、投資信託、生命保険を提案する際の初回面談時に説明、交付いたします。
- 個別商品編は、商品の機能、リスクの内容、運用実績、費用（手数料）等を記載し、お客さまが商品比較・検討いただきやすいよう、商品ごとに同一のフォーマットで作成しています。

重要情報シート（個別商品編）を用いたご説明の流れ



重要情報シート
（金融事業者編）



重要情報シート
（個別商品編）

金融商品比較マップの活用

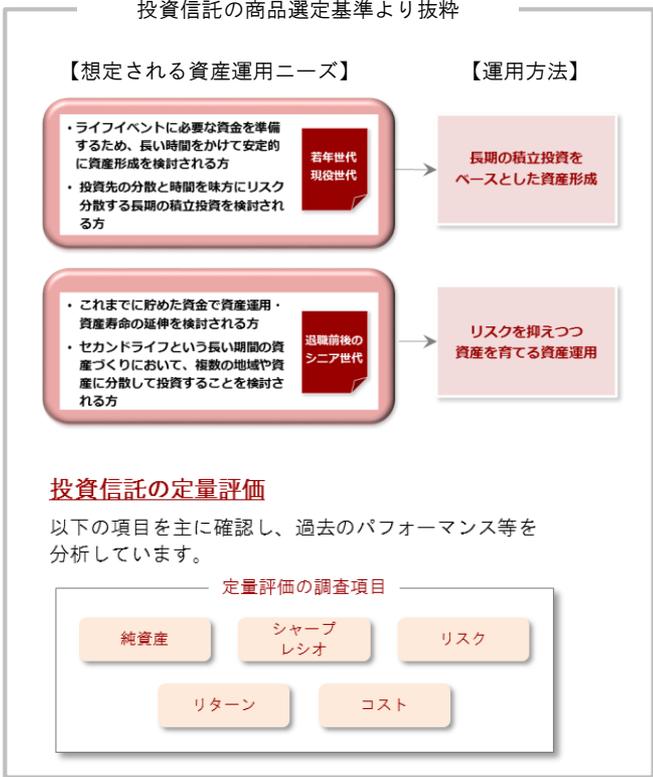
- 秋田銀行では、お客さまのライフプランを実現するために必要なマネープランをご検討いただく際に、金融商品比較マップを活用して、リスクや手数料等を商品横断的に比較してお示しすることで、適切な商品をご選択いただけるよう努めてまいります。

金融商品比較マップ

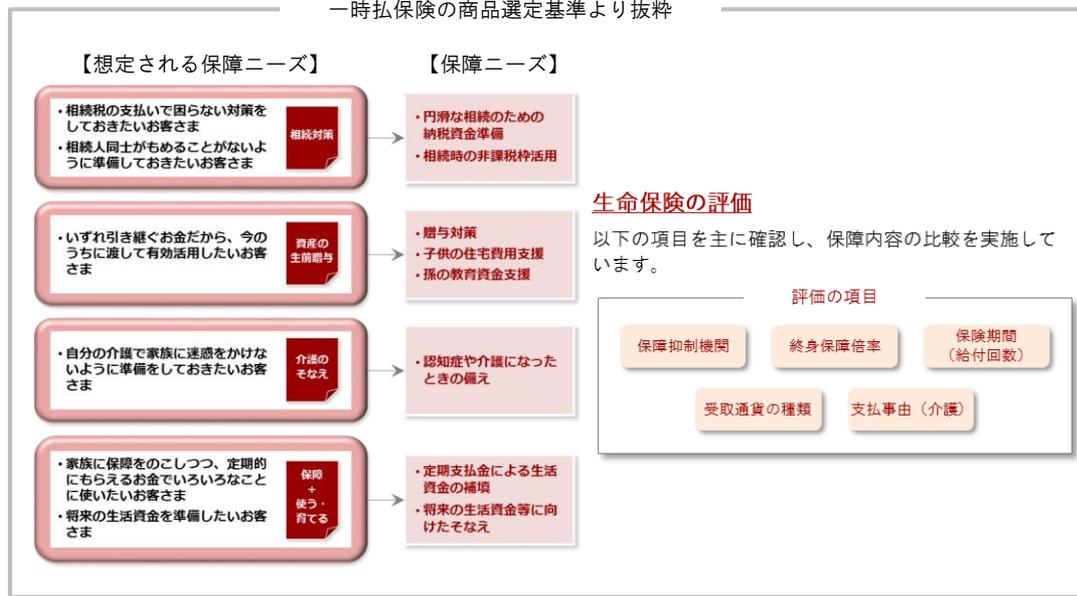
商品ラインナップ整備の考え方

- お客さまへ提供する商品が特定の運用会社や保険会社に偏らず、手数料に影響されない品ぞろえとなるほか、お客さまの資産運用ニーズ、保険活用ニーズにお応えするため、適切な商品を取り揃えてまいります。
- 投資信託については、国内の販売会社で購入可能な全公募投信のデータを分析してまいります。商品分類（アセットクラス）ごとにいくつかの項目でランキング付けを行うことで定量評価を行ってまいります。また、商品導入後も定期的に運用状況のモニタリングを実施してまいります。
- 生命保険については、想定される保障ニーズ（保険活用方法）ごとに保険商品をカテゴリ分けし、いくつかの項目で保障内容の比較を実施してまいります。商品導入後も特定商品に固執せず、常に中立性を保持しながら商品のモニタリングを実施するとともに、高品質の商品を厳選してまいります。

投資信託の商品選定基準より抜粋



一時払保険の商品選定基準より抜粋



* 秋田銀行は金融商品の組成には携わっておりません。

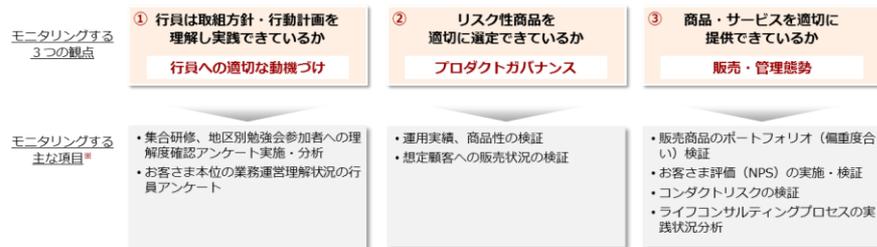
フォローアップ

- 秋田銀行では、「ご契約からスタート」と考えており、「お取引の内容」と合わせて、「日々変化していくお客さまのライフプラン」を定期的に確認させていただきます。
- 最新の状況に応じた情報提供に加え、相場・市場動向の急変時や個々の事情に応じたフォローアップを実施させていただきます。



お客さま本位の業務運営にかかるモニタリング

- 秋田銀行では、お客さま本位の業務運営の実現に向けて「職員への適切な動機づけ、お客さまにご提供する商品が適切にラインナップされているか、お客さまに適切に商品・サービスが提供できているか」という3つの観点でモニタリングを実施してまいります。



リスク性金融商品の販売にかかるモニタリング

- リスク性金融商品をご契約いただくご高齢のお客さまに対しましては、管理職の行員がお客さまの健康状態・これまでの投資経験・今後の運用方針などを確認させていただきます。



資産形成をサポートする積極的な情報発信

- お客さまの資産形成に向けた取組みをサポートするため、引き続き資産形成や資産運用を学ぶことができるセミナーや、企業などに勤務するお客さま向けに、「ためる・ふやす・そなえる」といった資産形成をテーマとする「マネー講座セミナー」を開催してまいります。

行員による「マネー講座セミナー」

- 資産形成、投資に関する基本的な知識などをテーマに開催してまいります。

【企業などに勤務するお客さま向けセミナー開催チラシ
・セミナー風景】

秋田銀行

**〈あきぎん〉マネー講座
開催のお知らせ**

最近の物価高騰への
備えはどのくらい
ある？

病気やケガに
かかるお金の
準備は？

老後の生活費は、
準備はどのくらい
必要？

開催日時
2024年〇月〇日（水）〇〇：〇〇～〇〇：〇〇

会場
〇〇〇〇〇〇〇〇

秋田銀行〇〇〇支店（担当：〇〇）
TEL 〇〇〇〇〇〇〇-〇〇〇〇

セミナーの内容や詳しくは相談などお気軽にご相談ください。

■重要事項 本セミナーで紹介する商品等の勧誘を行うものではありません。投資信託は預金ではなく、将来価値が保証されず、元本割れ等のリスクがあります。投資信託は、長期にわたる保有が前提となっており、短期での売却は元本割れ等のリスクがあります。また、投資信託は市場の変動等による損失が生じる可能性があります。また、本セミナーで紹介する商品等は、秋田銀行の取扱い商品ではありません。詳しくは、秋田銀行のウェブサイトをご覧ください。

秋田銀行総行 金融情報センター 東北財務情報センター 加入協会/日本証券業協会
2023年6月1日現在



【セミナー資料より抜粋】

〈あきぎん〉マネー講座

2024年N月
株式会社 秋田銀行
〇〇〇支店



オンライン・対面セミナー

- 運用会社、保険会社と連携して、オンラインで資産形成や資産運用を学ぶことができるセミナーを開催してまいります。
- お客さまに投資に関心を持っていただけるよう取組みを拡大してまいります。
- お客さまのライフイベントに必要な情報を、オンラインセミナーで定期的に発信してまいります。

【資産形成について学ぶ機会の発信】

〈あきぎん〉資産運用セミナー

**資産形成のイロハと
日本株式市場の
魅力をまなぶ**

参加無料

～日本教習所から運用をはじめても大丈夫～

秋田銀行

あきぎん × SOMPOひまわり生命

参加無料

オンライン金融セミナー

**もしもにそなえる
保険とお金のこと**

秋田銀行

お客さま本位の業務運営定着に向けた人財育成

- 秋田銀行では、お客さま本位の業務運営の定着に向けて、その心構えや具体的な行動プロセスを記したガイドライン（2024年4月制定）を用い、研修・地区別勉強会等において、職員の継続的な研鑽に努めてまいります。

ライフパートナー-営業ガイドライン

ガイドラインをテキストとして、お客さまサービス・対応の質の向上に努めてまいります。

研修風景

各担当者的お客さまサービス・対応の品質向上に向けて研修や本部からの情報発信として「投資Lab」を開催しております。

投資Lab

お客さまサービス・対応の「見える化」