

お客さま本位の業務運営に関する取組方針(概要)

お客さまの 最善の利益

- ・八十二銀行グループ*¹では、お客さまの最善の利益を、**お客さまお一人おひとり異なる「ゴール（目的）」を実現すること**、と考えます。
- ・お客さまの最善の利益の実現に向けて、八十二銀行グループ共通で策定した、以下の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を実践してまいります。

取組方針 1 お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さま本位の営業体制のもと、お一人おひとり異なるお客さまの状況に応じた適切な商品・サービスを、グループ一体となって提供いたします。また、お客さまご自身が適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、お客さまの金融知識向上に資する取組みを行ってまいります。

取組方針 2 お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

お客さまのお取引目的やリスク許容度等に応じ適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品をラインナップいたします。また、商品・サービスの選択に必要な情報を、お客さまに正確かつ分かりやすく提供いたします。

取組方針 3 アフターフォローの充実

商品・サービスの販売後においてもお客さまの最善の利益実現に向けて丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

取組方針 4 お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

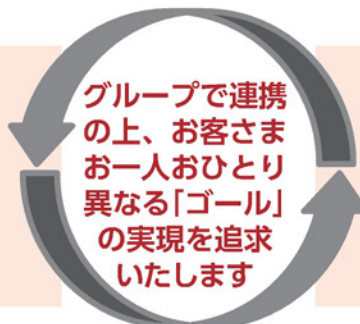
役職員一人ひとりがお客さまの最善の利益の実現に向けて誠実・公正に業務に取り組むことを徹底させるとともに、これらの取組みを適切に評価・管理・検証するための枠組みや体制を整備してまいります。

取組方針

グループ連携

八十二銀行

中期経営ビジョンで掲げている「『金融×非金融×リレーション』でお客さまと地域を支援する」を体現する商品・サービスを提供



八十二証券

「もっと身近に、もっと便利に」を合言葉に、多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えした商品・サービスを提供

*¹ 本資料において「八十二銀行グループ」は、八十二銀行および八十二証券を指します。



取組方針 1 お客様お一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

- お一人おひとり異なるお客様の状況（ライフプランや財産、金融知識、取引経験、取引目的等）に応じた適切な商品をお選びいただけるよう、類似商品とも比較の上、説明を行います。また、お客様にふさわしい商品・サービスを提供できるよう、よりご相談しやすい体制を整えます。
- お客様の状況と適合しない商品・サービスの提供は行いません。
- お客様の幅広いニーズにお応えするため、八十二銀行グループ内で連携します。
- 各種セミナー・相談会の開催やパンフレットの発行等を通じ、情報提供やお客様の金融知識向上に努めます。

銀行

証券

＜比較によるご案内＞

＜お客様の状況のご確認＞

＜シミュレーションを活用したアドバイス＞

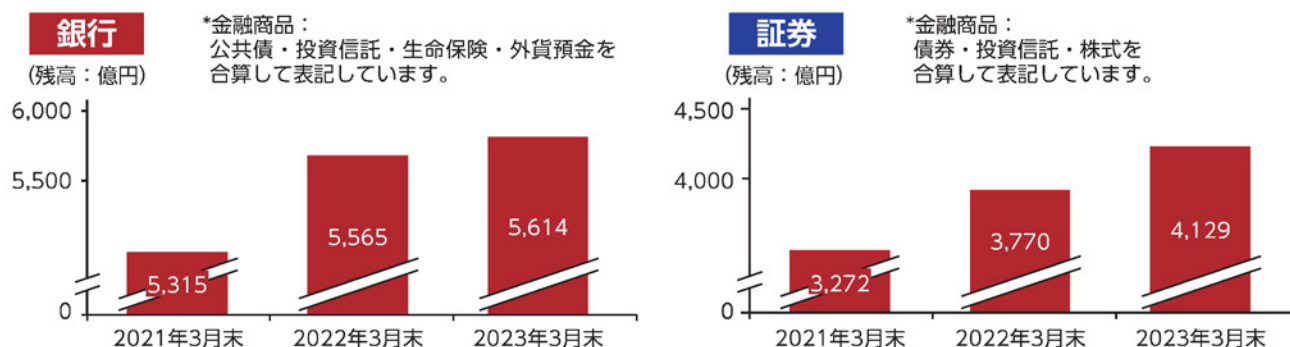
＜ポートフォリオのご案内＞

＜資産形成に役立つ情報のご提供＞

* 上記は八十二銀行で使用している資料です。

KPI*1 金融商品の残高

お客様本位の取組みを通じた資産形成のご支援により、金融商品の残高は着実に増加しています。



*1 KPI (Key Performance Indicator) とは、成果指標のことを指します。

参考 個人向け信託業務・はちのの〈ライフサポートサービス〉の取扱い

銀行

- ✓ 八十二銀行では、2021年から個人向け信託業務や「はちのの〈ライフサポートサービス〉」の取扱いを開始しています。

【個人向け信託業務の概要】

遺言信託	公正証書遺言の作成・保管・遺言の執行まで、八十二銀行が一貫してサポート
遺産整理業務	八十二銀行が相続人に代わって、預貯金の解約・換金や不動産の名義変更などの煩雑な相続手続きを対応
こころのリレー (金銭信託)	あらかじめ指定された受取人(市町村・法人等含む)が、一般的な相続手続きを行うことなく信託財産(金銭)を受取ることのできる特約付きの金銭信託
長生きあんしん (金銭信託)	判断能力低下後の財産管理(日常生活資金の引き出し等)を受益者代理人に任せる特約や、受益者代理人が行った取引履歴を「見守り人」に通知することができる特約付きの金銭信託

【はちのの〈ライフサポートサービス〉の概要】

日常の「お困りごと」を解決するために、お客さまのご希望に合わせ、安心して任せられる専門の提携先企業を無料でご紹介しています。

ライフサポートサービス種類例



取組方針 2 お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

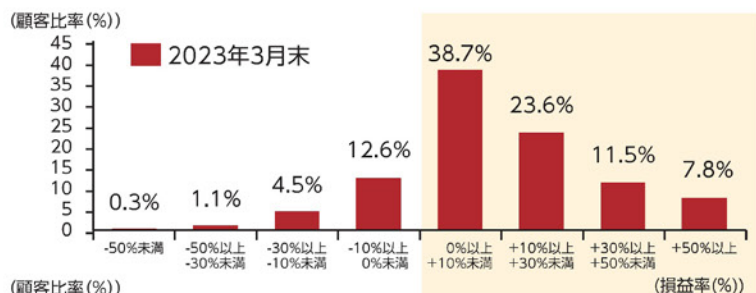
- お客さまの様々なニーズに即した適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品をラインナップします。
- 商品の特徴や手数料等について商品固有のパンフレットやタブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取り組みます。

KPI 投資信託の運用損益別顧客比率

2023年3月末実績において、運用損益率が0%以上のお客さまは八十二銀行で全体の約81.5%、八十二証券で約47.6%となっております。八十二証券において、2022年3月末比▲20.5ポイントとなった背景として、八十二銀行のお客さまと比較して、短期運用ニーズのお客さまが多く、そうしたお客さまを中心に欧米の政策金利上昇に伴う債券価格下落の影響を大きく受けたことが考えられます。

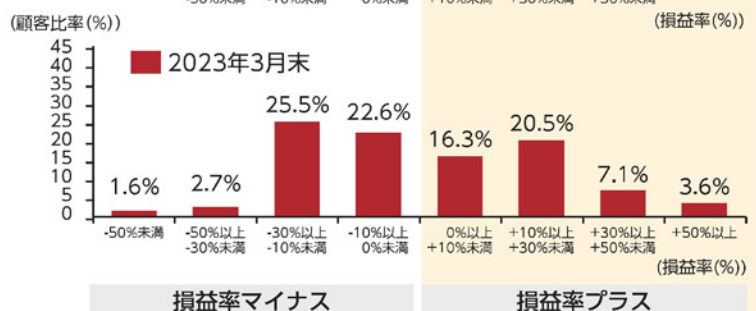
銀行

運用損益率が0%以上の顧客比率	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
	89.1%	81.4%	81.5%



証券

運用損益率が0%以上の顧客比率	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
	80.9%	68.1%	47.6%



損益率マイナス

損益率プラス

取組方針 3 アフターフォローの充実

- 投資信託等を保有されているお客さまに対して、お取引状況や保有資産状況、ご意向の確認および保有商品に関する情報提供を行います。相場急変時等においては、迅速かつ丁寧なアフターフォローを行います。
- お客さまからご不満・苦情のお申し出があった際は、真摯に受け止め、業務の改善に努めています。
- お客さまに快適にご相談やお問い合わせがいただけるように、お取引チャネルを整備します。

- ・ お取引チャネルの整備として、2022年には、来店予約制の導入や「はちの相談コンサルプラザ」の開設を実施しています。

銀行



取組方針 4 お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

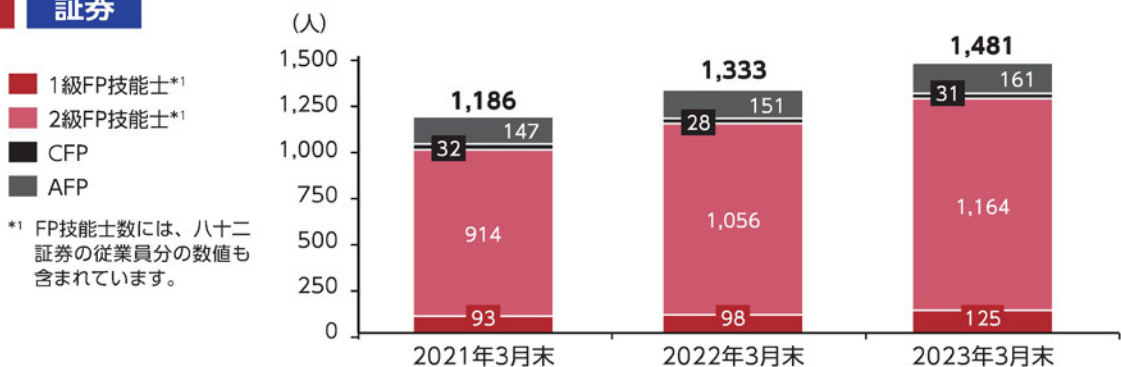
- 従業員の専門知識の維持・向上のために定期的な研修・勉強会を実施します。また、従業員の専門資格取得を支援します。
- お客さまの最善の利益に繋がるように、営業職員の評価のあり方を適切に見直していきます。
- お客さま本位の業務運営に関する取組みについて、管理・検証する体制を整備します。
- お客さまの利益を不当に害することのないよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反を一元的に管理します。

KPI フィナンシャル・プランナー資格保有者数

業務に役立つ専門資格取得に特に力を入れて取り組んでおり、2023年3月末のフィナンシャル・プランナーの資格保有者数は1,481人と、前期比148人増加しました。

銀行

証券



参考 お客様満足度アンケートの実施

銀行

証券

- ✓ 八十二銀行グループの取組みに対するお客さまのご意見やご要望等をお聞きするため、2023年度よりお客さま満足度アンケートを実施することとしました。
- ✓ お客さまの最善の利益の実現に向け、アンケート結果を踏まえて、サービスの向上やアフターフォローの充実等お客さま本位の業務運営に関する取組みを一層進めていきます。