

2020年度
お客さまの資産形成・資産運用に関する
基本方針に係る取組状況

旭川信用金庫 2021年5月



お客さまの資産形成・資産運用に関する基本方針に係る取組

当金庫は、お客さまの資産形成・資産運用に関する業務において、真にお客さまの立場に立った業務運営を徹底するため、2017年9月に標記の方針を制定しました。

また、具体的な取り組み等について、当庫の事業年度に合わせた毎年3月末時点の状況を公表しています。

今後も、よりお客さまのお役にたてるように、商品・サービス等の向上に向けた取り組みを継続してまいります。

※ 基本方針の見直しにつきましては、検討の結果、今回は見直しせず、現方針のより一層の深化を図ってまいります。

お客さまの資産形成・資産運用に関する基本方針

2017年9月28日制定

方針1

お客さま本位のコンサルティング

1. ご提案に際しては、お客さまの最善の利益を意識し、取引の経験や知識、資産の状況、取引の目的、およびリスクに関する考え方等を踏まえ、安定的な資産形成・資産運用のための最適な提案を行います。
2. ご投資後も、投資環境の変化やお客さまのニーズの変化等に応じ、必要な情報の提供やコンサルティングを行います。
3. お客さまのさまざまな資産形成・資産運用ニーズ等にお応えできるように、厳選した商品をラインナップします。

方針2

お客さまに提供する情報の充実とわかりやすい説明

1. 各商品の特性や仕組みについて、わかりやすい表現で、お客さまの立場に立った丁寧な説明を行います。
2. お客さまに負担いただく手数料について、より透明性を高め、より明確な説明を行います。
3. お客さまの意向に沿った同種の取扱商品が複数ある場合は、運用実績や手数料等の比較を行い、適切に検討、判断いただける情報の提供を行います。

方針3

お客さま本位の業務運営を実践するための態勢

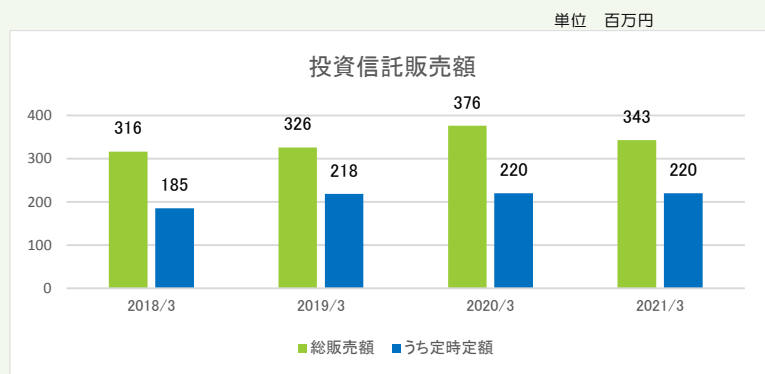
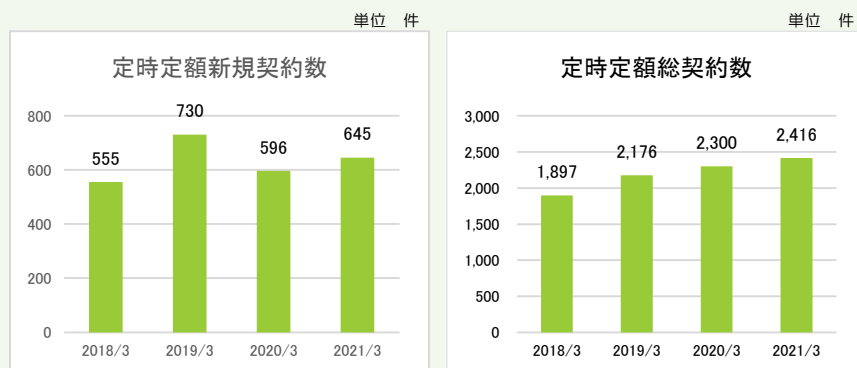
1. お客さま本位の業務運営を確固たるものとするため、当金庫が企業文化として育んできたホスピタリティ精神をさらに高めます。
2. 各種の研修等を通じ、職員のスキルアップを図ります。
3. お客さまの多様なニーズや意向を踏まえたコンサルティングを実現するために、コンサルティング等の取組状況を業績評価等に反映する仕組みを構築します。

【お客さま本位のコンサルティング】

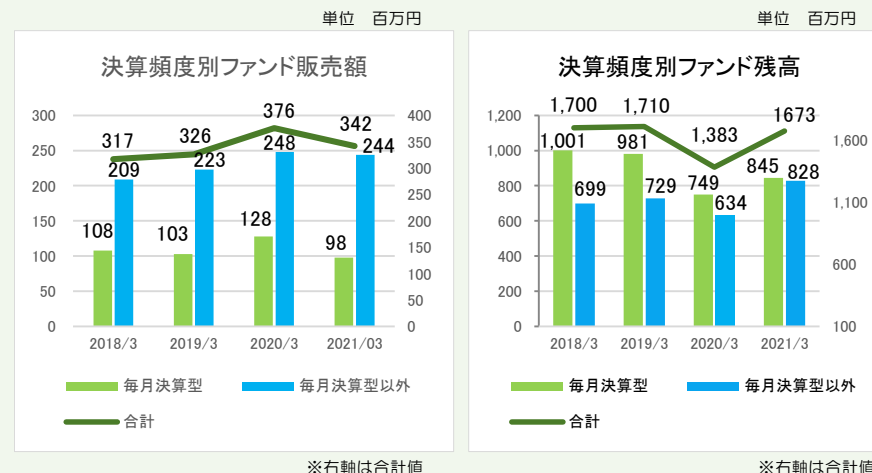
- ご提案に際してはお客さまの最善の利益を意識し、取引の経験や知識、資産の状況、取引の目的、およびリスクに関する考え方等を踏まえ、安定的な資産形成・資産運用のための最適な提案を行います。

【実施状況】

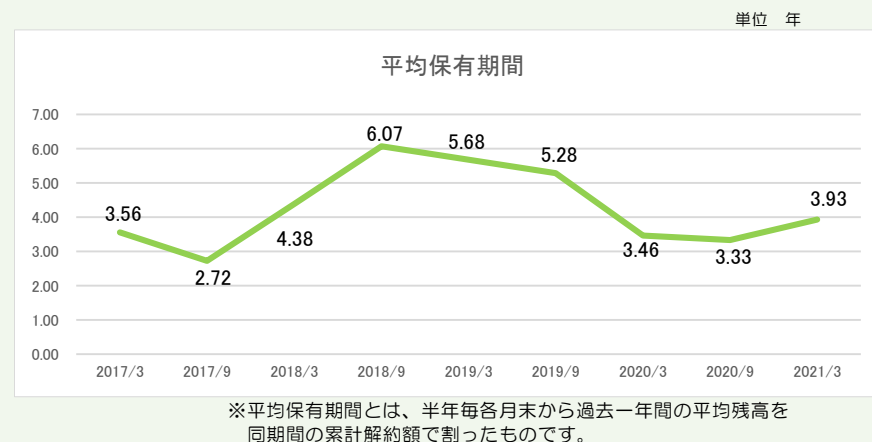
- 【投資信託】安定的な資産形成に有効な積立投信（定時定額買付サービス）をおすすめしております。新規契約数、総契約数共に増加しました。



- 【投資信託】お客さまのニーズに合った決算頻度のファンドをご提案しています。特に長期での資産形成ニーズのあるお客さまには複利効果の説明も含めてご提案しています。



- 【投資信託】長期投資の有効性をご案内しています。平均保有期間は株安・解約増加での短期化から回復傾向にあります。



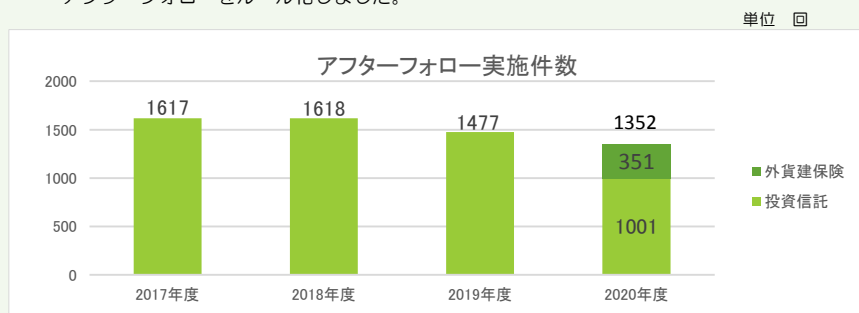
【お客さま本位のコンサルティング】

2. ご投資後も、投資環境の変化やお客さまのニーズの変化等に応じ、必要な情報の提供やコンサルティングを行います。

【実施状況】

○投資信託ご投資後も定期的に必要な情報の提供やコンサルティングを行っています。

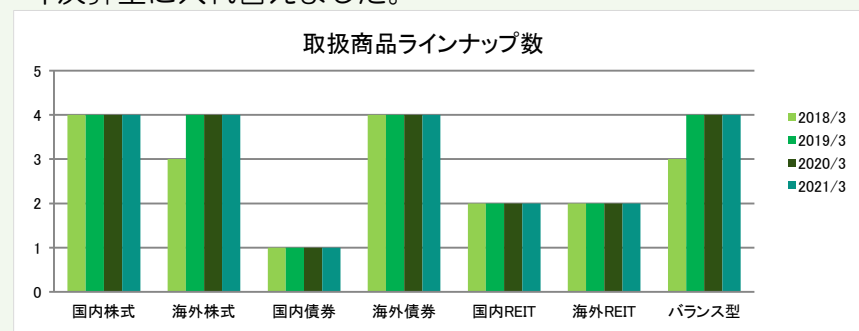
※ 2020年度から投資信託のフォロー頻度を年3回から2回に変更し、外貨建て保険のアフターフォローをルール化しました。



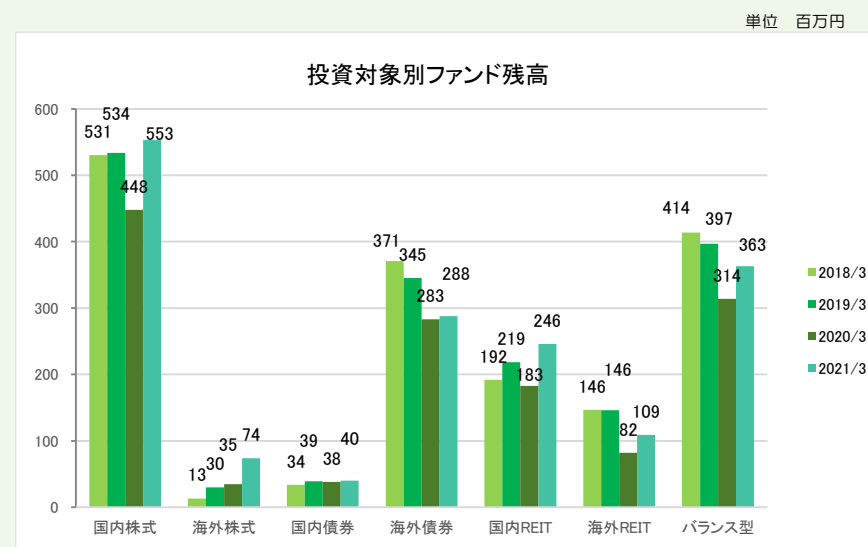
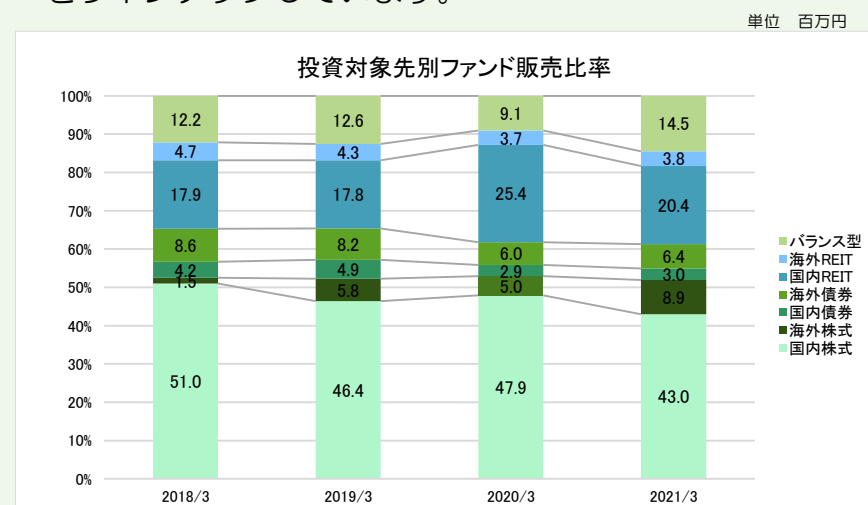
3. お客さまのさまざまな資産形成・資産運用ニーズ等にお応えできるように、厳選した商品をラインナップします。

【実施状況】

○2020年4月より、毎月決算型のバランス型2ファンドを1年決算型に入れ替えました。



- 多様なニーズにお応えできるよう、様々な投資対象商品をラインナップしています。



【お客さまに提供する情報の充実とわかりやすい説明】

1. 各商品の特性や仕組みについて、わかりやすい表現で、お客さまの立場に立った丁寧な説明を行います。
2. お客さまに負担いただく手数料について、より透明性を高めより明確な説明を行います。
3. お客さまの意向に沿った同種の取扱商品が複数ある場合は、運用実績や手数料等の比較を行い、適切に検討、判断いただける情報の提供を行います。

【実施状況】

○当金庫は、高い業務知識とともに優れた対応能力を有する職員を「マイスター」として任命しています。また、お客さまの資産形成についての的確なアドバイスができるように職員から「投資信託エキスパート・リーダー」を選抜し、提案スキルの向上を図っています。

2020年度 マイスター



投資エキスパート・リーダー研修



少人数制勉強会



○また、少数でじっくり学ぶ「少人数制勉強会」も定期的
に開催しています。

○お客さまごとに異なるライフステージ上の課題に対し、適切にアドバイスできる職員の育成を目的に「ライフプラン研究会」「ライフイベント勉強会」を定期的を開催しています。



○お客さまの意向に沿った商品選択ができるように、パンフレットやホームページなどにて様々な情報の提供を行っています。また、詳細なライフプラン診断にも対応可能となりました。

ライフイベント・リーフレット



ライフプラン分析シート



投資信託ラインナップ・リーフレット



投資信託ロボット・アドバイザー



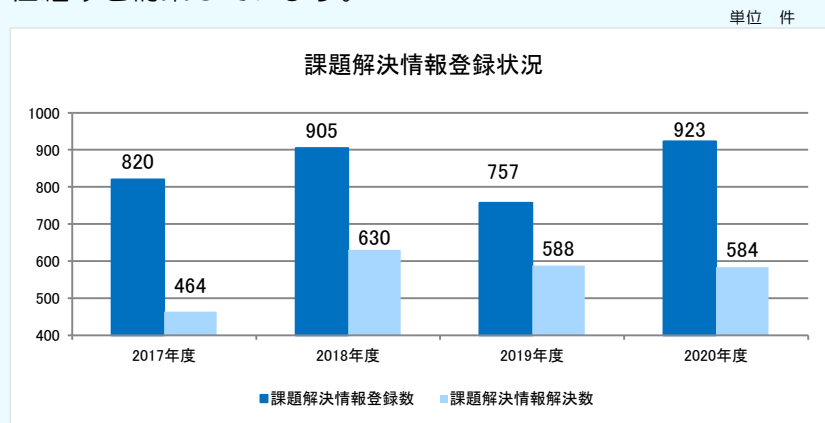
【お客さま本位の業務運営を実践するための態勢】

1. お客さま本位の業務運営を確固たるものとするため、当金庫が企業文化として育ててきたホスピタリティ精神をさらに高めます。
2. 各種の研修等を通じ、職員のスキルアップを図ります。
3. お客さまの多様なニーズや意向を踏まえたコンサルティングを実現するために、コンサルティング等の取組状況を業績評価等に反映する仕組みを構築します。

【実施状況】

○お客さまの課題を解決するまでのプロセスを、当庫独自のシステムに「課題解決情報」として登録し、提案から解決までを一元管理しています。

また、課題解決に対する取り組みが良好だった職員に対して、「課題解決営業賞」を授与し、業績評価等に反映させる仕組みを構築しています。



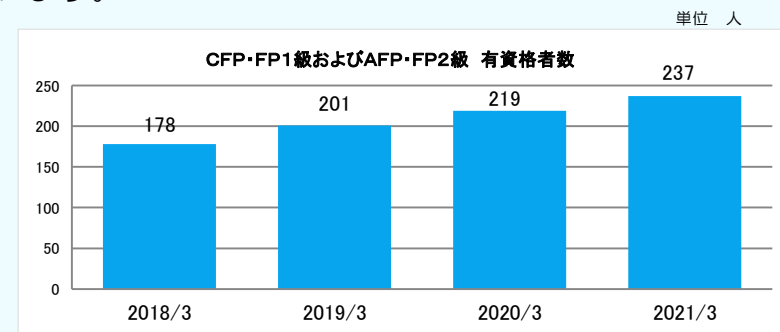
※上記登録数は課題解決情報の内、個人のお客さまの「資産運用」や「相続」などに関する情報の登録件数、および解決に至った件数

○庫内勉強会を実施しスキルアップに努めています。新たにライフプランニング関連の勉強会等を開始しました。



※習熟度調査とは、各店テラー・預金係の個々能力の調査のため、個別ロープレ等を実施した勉強会のことです。

○当庫では、お客さまの多様なニーズに応えるべく、職員の「FP資格」の取得を奨励しており、有資格者は増加しています。



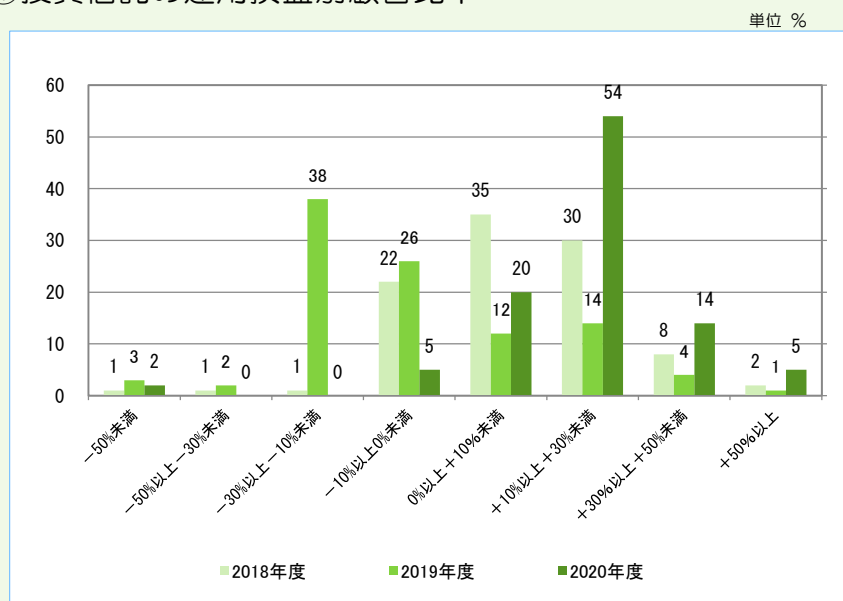
※FP2級は、個人資産相談業務・中小事業主資産相談業務いずれかの資格保有者

「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」の公表について

金融庁が2018年6月に公表した「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」に基づき2021年3月末基準で算出した数値を公表します。

※原則として2003年6月以降の数値をもとに算出しています。

①投資信託の運用損益別顧客比率



○2020年3月末は新型コロナウイルスによる株安の影響が大きく、運用がマイナスのお客さまが多い状況でしたが、2021年3月末には、株価の上昇等と共に大きく持ち直しています。

投資信託預かり資産残高上位 20 銘柄

※設定後5年以上のファンドのみ

順位	銘柄名	コスト	リターン	リスク	投資信託残高(円)
1位	しんきんインデックスファンド225	0.88%	12.90%	16.54%	377,148,616
2位	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.49%	4.49%	9.29%	205,327,052
3位	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	1.49%	3.55%	13.73%	198,116,898
4位	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	1.54%	1.76%	7.13%	153,402,097
5位	しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)	1.60%	4.23%	10.60%	103,243,977
6位	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.41%	1.11%	19.43%	94,932,528
7位	しんきん好配当利回り株ファンド	1.32%	6.86%	16.24%	74,271,245
8位	しんきんJリートオープン(1年決算型)	1.46%	3.75%	13.69%	48,358,019
9位	グローバル・ツ普林・オープン(毎月決算型)	1.71%	0.97%	4.86%	48,298,082
10位	しんきん公共債ファンド	0.66%	▲0.41%	0.72%	40,528,656
11位	ニッセイノバナム・毎月分配インカムオープン	2.20%	2.13%	6.50%	39,752,593
12位	しんきん世界アロケーションファンド	1.49%	▲0.72%	2.67%	34,626,249
13位	トヨタ自動車ノトヨタグループ株式ファンド	1.09%	9.24%	22.00%	34,305,331
14位	たわらノーロード日経225	0.19%	13.60%	16.59%	33,773,006
15位	たわらノーロード先進国株式	0.11%	13.20%	17.16%	28,791,956
16位	新成長株ファンド	2.53%	20.48%	20.57%	26,879,856
17位	SMTグローバル株式インデックス・オープン	0.99%	12.81%	17.14%	22,262,233
18位	グローバル・ツ普林・オープン(資産成長型)	1.71%	1.02%	4.86%	19,331,030
19位	DIAM高格付インカム・オープン(1年決算コース)	1.54%	1.78%	7.16%	16,372,173
20位	しんきんアジアETF株式ファンド	2.41%	7.80%	16.62%	15,238,921

【比較可能な共通 KPI とは】

①運用損益別顧客比率

投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益(手数料控除後)を算出し、運用損益別に比率を示した指標です。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、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。

②投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン

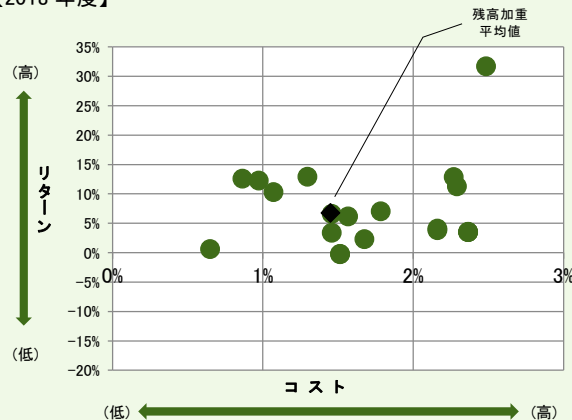
③投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン

設定後5年以上の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄毎及び預か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、金融事業者がどのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。

「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」の公表について

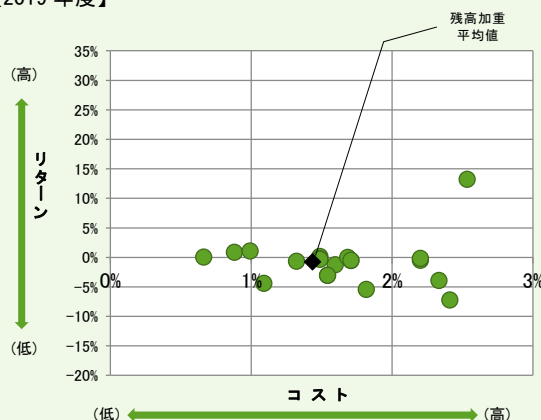
③投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

【2018 年度】



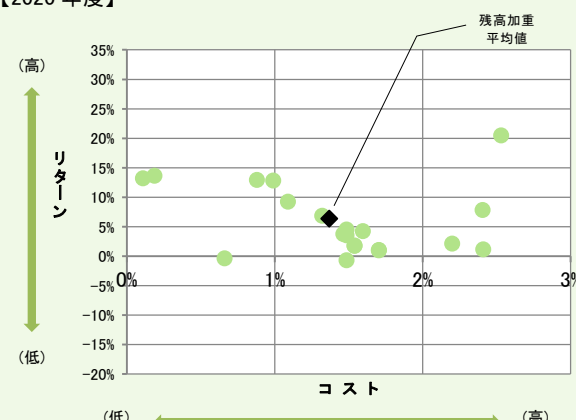
残高加重平均値 コスト:1.45% リターン:6.76%

【2019 年度】



残高加重平均値 コスト:1.43% リターン:▲0.76%

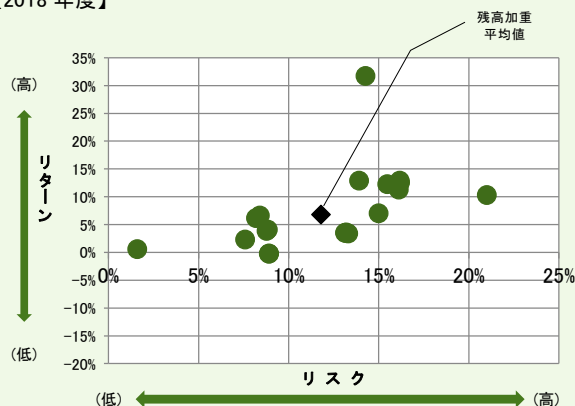
【2020 年度】



残高加重平均値 コスト:1.37% リターン:6.34%

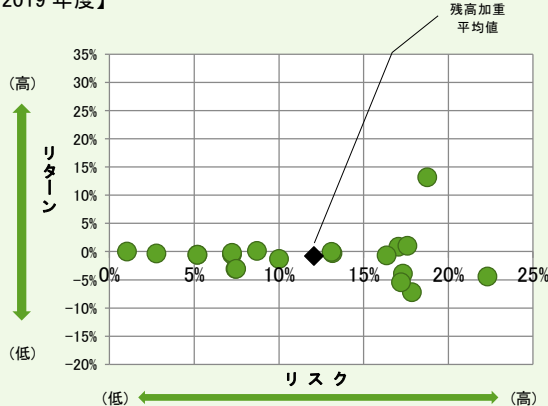
③投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

【2018 年度】



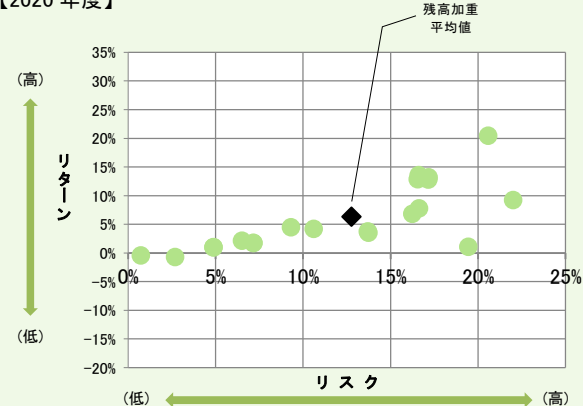
残高加重平均値 リスク:11.80% リターン:6.76%

【2019 年度】



残高加重平均値 リスク:12.07% リターン:▲0.76%

【2020 年度】



残高加重平均値 リスク:12.75% リターン:6.34%

「顧客本位の業務運営に関する原則」（金融庁公表）に対応した取組状況

金融庁から2017年3月に公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則1～7各項目に対応する当金庫の業務運営内容を公表します。

※下記の「青字」部分が金融庁の公表した当該原則と付随する注意書きです

【顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等】

原則1. 金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。

（注）金融事業者は、顧客本位の業務運営に関する方針を策定する際には、取引の直接の相手方としての顧客だけでなく、インベストメント・チェーンにおける最終受益者としての顧客をも念頭に置くべきである。

⇒ 当金庫では2017年9月に「お客さまの資産形成・資産運用に関する基本方針」を制定し、以降事業年度ごとに取組状況を公表しています。
なお、方針内容の見直しは適宜検討しておりますが、当該方針に則った取り組みのより一層の深化を図るため、まだ変更を行っていません。

【顧客の最善の利益の追求】

原則2. 金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。

（注）金融事業者は、顧客との取引に際し、顧客本位の良質なサービスを提供し、顧客の最善の利益を図ることにより、自らの安定した顧客基盤と収益の確保につなげていくことを目指すべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 1-1、3-1

- ・当金庫が企業文化として取り組んできたホスピタリティ精神を発展させ、また課題解決型営業の実現を目指してお客様お一人おひとりに則した各種提案を行っています。
- ・提案から成約に至る過程を、面談記録等を通じて全件本部営業企画部で把握し、顧客本位の業務運営、およびコンプライアンスに係る指導を適宜行っています。
- ・（注）に関して 課題解決型営業を強化するため、本部の課題解決推進部内に「くらしの課題系解決」に係る専担者を配置し、ライフプラン提案を通じて、お客さまの最善の利益を実現し、末永くお取引を継続いただけるように指導を強化しています。

【利益相反の適切な管理】

原則３．金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。

（注）金融事業者は、利益相反の可能性を判断するに当たって、例えば、以下の事情が取引又は業務に及ぼす影響についても考慮すべきである。

- ・販売会社が、金融商品の顧客への販売・推奨等に伴って、当該商品の提供会社から、委託手数料等の支払を受ける場合
- ・販売会社が、同一グループに属する別の会社から提供を受けた商品を販売・推奨等する場合
- ・同一主体又はグループ内に法人営業部門と運用部門を有しており、当該運用部門が、資産の運用先に法人営業部門が取引関係等を有する企業を選ぶ場合

⇒ 対応する当金庫の方針 2-2、2-3

- ・投資信託等、お客さまから何らかの手数料をいただく商品については、期待されるリターンとリスク・手数料について適切な説明を行うよう指導しています。
- ・新商品導入時には、抱き合わせ販売等、利益相反に関する項目もチェックを行っています。
- ・（注）に関して 特定保険の販売時に当金庫が生命保険会社から受け取る手数料については「契約概要」に明記し、公表しています。

【手数料等の明確化】

原則４．金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 2-2

- ・投資信託に係る各種手数料は投資信託ラインナップ（一覧リーフレット）に詳細な説明を掲載しています。また、ファンドごとの手数料率も一覧で比較可能となっています。説明方法についても適宜指導を行っています。
- ・投資信託の購入時手数料の負担について、保有期間が長期になるほど１年あたりの負担が減少することについては、契約締結前交付書面等にて説明しています。
- ・特定保険に係る解約控除等の各種手数料は契約概要・注意喚起情報等やプラン設計書の提示時に説明しています。また、契約締結前にお客さま署名いただく当金庫独自の商品別チェックシートでも同内容について確認させていただいています。

【重要な情報の分かりやすい提供】

原則5. 金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則4に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。

(注1) 重要な情報には以下の内容が含まれるべきである。

- ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件
- ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品の組成に携わる金融事業者が販売対象として想定する顧客属性
- ・顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由（顧客のニーズ及び意向を踏まえたものであると判断する理由を含む）
- ・顧客に販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、顧客との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容（第三者から受け取る手数料等を含む）及びこれが取引又は業務に及ぼす影響

(注2) 金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを顧客に示すとともに、パッケージ化する場合としない場合を顧客が比較することが可能となるよう、それぞれの重要な情報について提供すべきである（（注2）～（注5）は手数料等の情報を提供する場合においても同じ）。

(注3) 金融事業者は、顧客の取引経験や金融知識を考慮の上、明確、平易であって、誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を行うべきである。

(注4) 金融事業者は、顧客に対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの複雑さに見合った情報提供を、分かりやすく行うべきである。単純でリスクの低い商品の販売・推奨等を行う場合には簡潔な情報提供とする一方、複雑又はリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、顧客において同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した資料を用いつつ、リスクとリターンの関係など基本的な構造を含め、より分かりやすく丁寧な情報提供がなされるよう工夫すべきである。

(注5) 金融事業者は、顧客に対して情報を提供する際には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなどして顧客の注意を促すべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 1-1、2-1、2-2、2-3

- ・投資信託エキスパート・リーダー研修や個別の勉強会等を通じ、投資信託のリスクや商品性について適切な説明ができるように指導を継続しています。
- ・特定保険商品についても、個別の本部担当部、および各保険会社による研修・勉強会等で、適切な説明ができるように指導を継続しています。
- ・店頭職員や若手得意先係の商品知識や説明力、コンプライアンス対応力等を確認するために、個別ロールプレイング等による「預かり資産習熟度調査」を実施しています。
- ・保険各商品やNISA等、商品や制度別に留意点等をまとめた独自のチェックシートを作成し、契約締結前にお客さまに最終確認と署名をいただいています。これによりお客さまのご理解の度合いを再確認しています。

- ・（注１）に関して 重要事項の説明には基本的に各組成会社等の作成した資料（目論見書、パンフレット等）を使用しています。補助的に当金庫で独自に作成したリーフレットやチェックシート等も活用していますが、必要な情報は含まれています。
- ・（注２）に関して 現状、当金庫では特定の商品のパッケージ販売は行っておりませんが、行う際には通常取引以上に十分な情報提供を行います。
- ・（注３）に関して お客さまに回答いただいたアンケートで投資経験やリスク許容度を確認しています。それを踏まえての説明方法をロールプレイング等で適宜指導しています。
- ・（注４）に関して 説明時の状況は面談記録により営業店管理者と本部営業企画部で全件確認しており、リスクの低い商品の販売時、リスクの高い商品の販売時、顧客の年齢等の条件を勘案して記述内容を判定し、必要に応じ担当者に確認を行っています。
- ・（注５）に関して 商品内容や重要事項の説明には、主に各組成会社等の作成した資料（目論見書、パンフレット等）を使用しています。これらの資料は、各社で考慮された表記方法により重要な事項が強調され、分かりやすく表示されています。

【顧客にふさわしいサービスの提供】

原則６．金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。

（注１）金融事業者は、金融商品・サービスの販売・推奨等に関し、以下の点に留意すべきである。

- ・顧客の意向を確認した上で、まず、顧客のライフプラン等を踏まえた目標資産額や安全資産と投資性資産の適切な割合を検討し、それに基づき、具体的な金融商品・サービスの提案を行うこと
- ・具体的な金融商品・サービスの提案は、自らが取り扱う金融商品・サービスについて、各業法の枠を超えて横断的に、類似商品・サービスや代替商品・サービスの内容（手数料を含む）と比較しながら行うこと
- ・金融商品・サービスの販売後において、顧客の意向に基づき、長期的な視点にも配慮した適切なフォローアップを行うこと

（注２）金融事業者は、複数の金融商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、当該パッケージ全体が当該顧客にふさわしいかについて留意すべきである。

（注３）金融商品の組成に携わる金融事業者は、商品の組成に当たり、商品の特性を踏まえて、販売対象として想定する顧客属性を特定・公表するとともに、商品の販売に携わる金融事業者においてそれに沿った販売がなされるよう留意すべきである。

（注４）金融事業者は、特に、複雑又はリスクの高い金融商品の販売・推奨等を行う場合や、金融取引被害を受けやすい属性の顧客グループに対して商品の販売・推奨等を行う場合には、商品や顧客の属性に応じ、当該商品の販売・推奨等が適当かより慎重に審査すべきである。

（注５）金融事業者は、従業員がその取り扱う金融商品の仕組み等に係る理解を深めるよう努めるとともに、顧客に対して、その属性に応じ、金融取引に関する基本的な知識を得られるための情報提供を積極的に行うべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 1-1、1-2、1-3、2-1、3-2

- お客さまには、お取引の度にアンケートにお答えいただき、保有金融資産や保有リスク資産、投資経験、リスクに対する考え方等の情報、および商品購入の目的等に照らして、当庫として販売可能な商品をルール化しています。
- 商品ラインナップは、リスクの少ないものから比較的リスクの大きいものまで取り揃えています。ただし、お客さまが選択しやすいように、また当金庫職員が適切な説明を実施できるように、商品をむやみに増やさず、厳選して取り扱っています。
- 商品の採用については当金庫の規程等に則り、コンプライアンス管理部門で利益相反や抱き合わせ販売等のチェックを行うとともに、定められた会議体で協議を行っています。
- (注1) に関して 課題解決型営業を強化するため、本部の課題解決推進部内に「くらしの課題系解決」に係る専担者を配置し、ライフプラン提案を通じて、お客様ごとの最適な提案が可能となるように指導を強化しています。
- (注1) に関して 投資信託および特定保険の販売後は定期的なアフターフォローをルール化し、進捗状況を管理しています。またフォロー時には運用状況等の現状をお伝えするとともに、商品内容の再説明や、お客さまのご意向の再確認を行っています。
- (注2) に関して 現状、当金庫では特定の商品のパッケージ販売は行っていないが、行う際にはお客さまの状況を十分に把握し適切な提案を行います。
- (注3) に関して 現状、当金庫はリスク性商品の組成を行っていませんが、今後、当該原則の対象となる商品の組成に関わる際には、想定する顧客属性等を特定・公表する等の対応を行います。
- (注4) に関して ご高齢なお客さまに、当金庫の基準で一定以上のリスクのある商品を提案・販売する際は、当金庫内のルールに則って取り扱っています。特に 80 歳以上のお客さまにつきましては、本部での取扱許可判定を実施し、重要事項の説明時にも家族同席、管理職同席等の対応を行い、お客さまに十分ご理解いただけるよう心掛けています。
- (注5) に関して 投資信託エキスパート・リーダー研修やその他の個別勉強会等により、各商品の内容や対応するマーケットの仕組み等について指導しています。それら職員が、金庫内データベースに掲示しているマーケット情報等を使用してお客さまへ情報提供できるように態勢を整えています。

【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

原則 7. 金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、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を整備すべきである。

（注）金融事業者は、各原則（これらに付されている注を含む）に関して実施する内容及び実施しない代わりに講じる代替策の内容について、これらに携わる従業員に周知するとともに、当該従業員の業務を支援・検証するための体制を整備すべきである。

⇒ 対応する当金庫の方針 3-1、3-2、3-3

- お客さまの課題を解決するまでのプロセスを、当庫独自のシステムに「課題解決情報」として登録し、提案から解決までを一元管理しています。また、課題解決に対する取り組みが良好だった職員に対して、「課題解決営業賞」を授与し、業績評価等に反映させています。
- お客さまごとに異なるライフステージ上の課題に対し、適切にアドバイスできる職員の育成を目的に「ライフプラン研究会」「ライフイベント勉強会」を定期的を開催しています。
- 少人数でじっくり学ぶことのできる少人数制勉強会等の取り組みにより、運用・保障商品や業務について自発的に習得を希望する職員をバックアップしています。
- 職員個々の知識やスキルの保有状況の確認と不足部分の補強を目的として、預かり資産担当部署による個別ロープレ等による「預かり資産習熟度調査」を継続的に実施しています。調査結果は各営業店長と共有し、職員の育成指導に役立てています。
- （注）に関して 当金庫の方針「お客さまの資産形成・資産運用に関する基本方針」への取り組み状況は、毎年度、庫内通達にて開示し、周知を図っています。

以上

本資料についてのお問い合わせ先
旭川信用金庫 お客さま支援グループ 営業企画部
TEL 0166-26-1161（代表）