

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

平成30年3月1日

萩山口信用金庫

萩山口信用金庫は、「経営ビジョン・基本方針・目指す姿」にもとづいて、地域のお客さまが望まれるライフプラン(人生設計)の実現に向け、お客さまの資産形成や資産運用のお役に立つ金融商品・サービスの提供を通じて、様々な支援を行ってまいります。

本取組方針については、定期的に取り組状況を検証したうえで、必要な改善を行うとともに、取組状況および成果指標を公表します。

1. お客さまが必要とする金融商品・サービスの提供

- (1) お客さまの安定的な資産形成や資産運用のお役に立つ金融商品を選定します。
- (2) Face to Face (対面営業) を基本に、お客さまとのコミュニケーションを深め、お客さまのニーズやライフプランをお聞きし、お客さまのお役に立つ金融商品・サービスを提供します。
- (3) 金融商品・サービスの提供方針やラインアップは、お客さまのニーズやライフプランにお応えできるよう、定期的に整備・見直しを検討します。

2. 金融商品・サービス情報の効果的な提供(発信)とわかりやすい説明

- (1) お客さまのニーズやライフプランにお応えできるような情報提供ツールを整備し、お客さまにわかりやすい情報を提供(発信)します。
- (2) お客さまに金融商品・サービスを提供する際は、最適な判断をしていただけるよう、金融商品・サービスの特性・リスク・手数料などの情報や提供理由について、わかりやすく説明します。
- (3) 金融商品・サービスをご契約していただいたお客さまに対して、必要なアフター・フォローを行います。

3. お客さま本位の業務運営を実現するための態勢整備

- (1) 本取組方針を企業文化として定着させる人材を育成するため、職員に対する教育・研修の充実を図るとともに、職員の資格取得を支援します。
- (2) お客さま本位の営業活動に対する業績評価、人事評価の仕組みを構築します。

以上