

アクションプラン（具体的な行動計画）

1. お客様が必要とする金融商品・サービスの提供

- お客様の安定的な資産形成や資産運用のお役に立つ金融商品として、預積金商品・保険商品・個人向け国債を取扱います。
- 保険商品は、保障性を重視した医療保険・傷害保険を中心に取扱います。
- 貯蓄性保険商品（個人年金保険・学資保険）は、元本割れのリスクの低い商品を取扱います。
- お客様の保有資産、金融商品のお取引経験、ご加入中の保険契約内容、お取引の目的などについて、丁寧にお聞きします。
- お客様が近い将来出会いそうなライフイベント（就職・結婚・住宅購入・子育て・退職など）をイメージし、お客様にとって必要な貯蓄計画や資金計画などのコンサルティングを行います。
- お客様と共有した情報をもとに、お客様にとって価値のある金融商品・サービスを提供します。
- 金融商品・サービスの提供方針やラインアップの整備・見直しを検討する場合は、高質のしっかりした信用金庫業界統一商品・サービスを中心に、金融商品・サービスの特性・リスク・手数料などを十分に精査します。
- 「利益相反管理方針」にもとづいて、お客様の利益が不当に害されるおそれがある場合には、お客様との取引を適切に管理します。
- 当金庫が得る手数料の多寡で、お客様に特定の保険商品を提供しません。

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

- ホームページやパンフレットなどのツールの充実を図り、お客様の資産形成や資産運用のほか、お客様のお役に立つ様々な情報を提供（発信）します。
- 金融商品・サービスに関するメリットだけでなく、デメリットなどの重要な情報についても、お客様に理解していただけるようわかりやすく説明します。
- 同じ種類の保険商品の中から特定の保険商品をお奨めする場合は、提供理由をわかりやすく説明します。
- お客様がご負担する手数料やその他費用がある場合には、わかりやすく説明します。
- 金融商品・サービスをご契約されたお客様からのお問い合わせやご相談などには、丁寧に対応し、お客様の悩みを解決します。

3. お客様本位の業務運営を実現するための態勢整備

- お客様本位の営業活動が実践できる職員を育成するため、以下のような教育・研修を定期的に行います。
 - ・「お客様本位の業務運営に関する取組方針」や経営方針を啓蒙するための教育・研修
 - ・倫理観を高めるためのコンプライアンス教育・研修
 - ・高度な専門知識を習得するための教育・研修
- ファイナンシャル・プランナーなど、お客様のコンサルティングに必要な資格取得に対して職員を支援します。
- 「お客様の取引基盤の拡大」などを重視した業績評価、人事評価の仕組みを整備します。