

# 顧客本位の業務運営に関する当金庫の取組み

## 【取組み1】(全職員を対象とした研修)

- (1) 当金庫では、3年に一度、証券外務員有資格者である全職員を対象として、2時間の再研修を実施しております。  
2022年度は、コロナ禍の影響もあり、WEB形式で受講日を分散させての開催となりました。
- (2) 内容は、地域金融機関として、お客様のライフプランを最重要視した対応を一人ひとりの職員が実現することを目標に、次のことを中心としています。
  - ①お客様が疑問に思う事を再整理し、説明方法を再確認する
  - ②お客様にとって不適切とされる事案、これを防止する法令を再確認する

研修後には確認テストを実施し、今年度も受講者全員が合格しております。

## 研修レジュメ抜粋

### 投資信託の分配金の受取りと再投資について

- (1) 分配金は、投資信託の決算時に、収益分配方針に従って支払われる。
- (2) 分配金を「受け取り」と「再投資」のどちらかを選択できる投資信託がある。
- (3) 「再投資」のメリットは口数を増やしていけることであり、口数の増加によって配当額も増加するので複利運用効果が生じる。
- (4) 再投資は、購入時手数料なしで投資信託を買付けできる。
- (5) 再投資のデメリットは、課税口座では普通分配金について課税された後に再投資されるため、決算の回数分、課税回数も増えることである。

## 研修レジュメ抜粋

### 累積投資制度（分配金再投資と定時定額買付取引）

累積投資制度とは、少額の資金からでも有価証券を購入できるようにするための制度

#### （1）分配金再投資

投資している有価証券からの分配金、配当金を自動的に再投資する方法

#### （2）定時定額買付取引

毎月一定額を積み立てる方法

## 【取組み2】(金融商品マイスター制度に関する研修)

(1) 2021年度より新たに開始した取組みで、「金融商品マイスター制度」の研修を進めております。

2021年度には計11名が修了し、2022年度には計12名が修了を目指して受講中です(2022年12月現在)。

(2) この研修は、6ヶ月にわたり、合計12回のプログラム、および修了ロール・プレイング試験から成ります。

保険・投資信託の商品知識、マーケットに関する知識、お客様へ分かり易く丁寧な説明など中核的人材にふさわしいスキルを修得することが目的です。

研修には、外部講師を積極的に招くなどして、レベルの高い職員の育成を目指しています。

(3) 当金庫では、この研修による人材育成を段階的に進め、最終的には、窓口係全員がこの研修を修了することを目標としております。

## 研修レジュメ抜粋 資金の色分け

- (1) 教育資金・マイホーム資金・老後資金など、それぞれのライフステージにどれくらいの資金が必要となるか、具体的に説明できたか？
- (2) 「インフレによって資産が目減りする」という意味を、具体的に分かり易く説明できたか？
- (3) 「資金運用」と「財産づくり」の違いについて、説明できたか？  
預金だけでは財産づくりが困難であることを、分かり易く説明できたか？
- (4) お客様の状況に応じて、「自分で使う資金と家族のために遺したい資金」あるいは「少なくともこの先5年は使わない資金」などの色分けについて、話せたか？

## 研修レジュメ抜粋 長期投資・積立投資

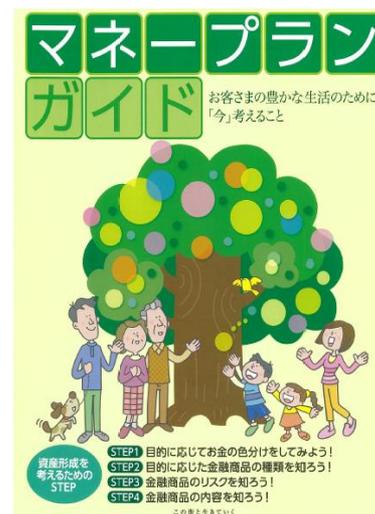
説明資料(小冊子マネープランガイド)を活用して

- (1) 長期投資分布図を見ても確率的な信頼性にまだ納得できないお客様に対しては、日経平均株価推移などを用いて説明することができるか？
- (2) 万が一の損失リスクにこだわるお客様に対し、「100の資金を、30・30・20・20」に分ける、さらには「毎月5つつ、20ヶ月に分ける」などの分散投資を案内できているか？
- (3) 定時定額による投資と定期預金の親和性について説明できているか？
- (4) タイミングの分散投資は、数回に分けることでもよいが、その場その場での投資に躊躇または心配される場合、定時定額買付を選択することについて説明できたか？

## 【取組み3】(小冊子マネープランガイドの活用)

- (1) お客様に、ライフプランに基礎をおいた財産づくりを考えていただき、また金融商品ごとのリスクを適切にご理解いただくためのツールとして、2022年度から小冊子「マネープランガイド」を活用しています。
- (2) 主に、各支店窓口にご来店いただきましたお客様、営業係が定期的訪問しているお客様へ差上げて、内容を説明しています。  
ご希望のお客様は、窓口係および営業係まで、お気軽にお申し付けください。

「マネープランガイド」は、投資信託など金融商品をご希望にはならないお客様にも、ライフプランをお考えになる際の参考資料としてご利用いただくことをお勧めしております。



## 【取組み4】(職員による勉強会の開催)

- (1) 当金庫では、全職員のスキルを向上させることを目標にして、融資・金融商品・事務手続など、さまざまな分野で、日々の自己研鑽をつづけております。
- 金融商品に関するお客さま本位の業務運営基本方針の徹底に向け、支店ごとに金融商品についての勉強会を夕方の時間帯に行なっております。
- (2) 講師は、本部職員・外部顧問のほか、金融商品マイスター研修修了者などが務めることもあります。
- 今年のテーマのひとつに、「分かりにくい専門用語を分かり易く説明する」ことがあります。新入職員も積極的に参加して、手作りの活発な勉強会を各支店で開催しております。

