

平成 29 年 7 月 31 日

各 位

山形市旅籠町三丁目 2 番 3 号
株式会社きらやか銀行

「お客さま本位の業務運営の定着に向けたアクションプラン」の公表について

株式会社きらやか銀行（本店 山形市 頭取 栗野 学）は、金融商品・サービスの販売、推奨等の業務について、お客さま本位のより良い業務運営を実現するため、平成 29 年 6 月 30 日に「お客さま本位の業務運営宣言」を制定しております。

こうしたなか、「お客さま本位の業務運営宣言」が実質を伴う形で役職員に定着する管理態勢を構築するため、当行の具体的な取組み内容である「お客さま本位の業務運営の定着に向けたアクションプラン」を定めましたので、お知らせいたします。

本アクションプランにつきましては、各プロセスにおける取組み状況を分かりやすく確認できる定量的な評価指標である KPI も公表し、定期的な評価・見直しの検討を行ってまいります。

当行は、本アクションプランの実践を通じ、お客さまの安定的な資産形成や資産運用にかかる業務において、より一層お客さまに寄り添い、最適な商品、サービスの提供に努めてまいります。

以 上

本件に関するお問い合わせ先
経営企画部 奥村
電話番号 023-628-3989

「お客さま本位の業務運営」の定着に向けたアクションプラン

株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)宣言」に基づき、きらやか銀行は以下のアクションプランを実施いたします。具体的な取組状況や成果指標(KPI)については定期的に公表するとともに、必要に応じて見直しを行ってまいります。

＜アクションプラン＞

項目	アクションプラン
1. ガバナンス	○統括管理
	「お客さま本位の業務運営」の統括管理は、経営会議で行います。経営会議は、半期ごとに定着に向けた取組状況等を統括管理し、その遵守状況を取締役会へ報告することといたします。
	○統括部署
	「お客さま本位の業務運営」の統括部署は、経営企画部経営企画課とします。経営企画部長は半期ごとに施策の取組状況等について、関係各部と連携し、経営会議に報告することといたします。
2. 企業文化の醸成	○企業文化への定着
	当行役職員は、高度の専門性と職業倫理を保持し、当行の経営理念である「お客さまベストの実践」に基づき、心の通うベストコンサルティングバンクを目指し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、基本方針の定着に向けた企業文化の醸成を図ります。
3. 最適商品の提案	○コンサルティング機能の実践
	お客さまのライフステージやライフプラン、金融知識・投資経験・取引の目的・資産状況等を十分に把握理解した上で、最適な商品をご提案することができるよう、スキルの向上を図るとともに、外部機関とのアライアンスを通じたコンサルティング能力の向上を図ります。
	○お客さまのニーズに適した商品ラインナップの充実
	お客さまの多様な運用ニーズに応じた商品ラインナップの充実を図ります。また、各種の積立機能を活用し、長期分散投資の普及を図ってまいります。
	○お客さまにふさわしいサービスの提供
お客さまへの十分な情報提供を徹底するとともに、商品性やリスクを十分に理解いただくために、より丁寧でわかりやすい説明を行い、お客さまのご意向を踏まえた金融商品・サービスの提供を行います。	
4. 利益相反管理	○利益相反の適切な管理
	別に定める「利益相反管理方針」・「利益相反管理規程」に従い、取引におけるお客さま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、その利益相反を適切に管理してまいります。

5.手数料の明確化	○手数料等の透明性確保
	お客さまに提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまに分かりやすく説明し、透明性の確保に努めます。
6.業績評価への反映	○実効性のある業績評価への反映
	お客さまの安定的な資産形成と、ライフプランの実現につながる取組等を評価体系に組み入れて、「お客様ベストの実践」を徹底してまいります。
	○人材育成、教育・研修の実施
	「お客様ベストの実践」の業務運営の浸透に向け、適切な教育・研修を継続的に実施します。

<KPI>

視点	KPI
1. 人材育成	研修の実施
	(1)お客さま本位の業務運営、コンプライアンス <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数 ・参加者数 (2)保険商品、投資信託商品 <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数 ・参加者数
2. 取組状況	資産形成の支援実績
	<ul style="list-style-type: none"> ・預かり資産残高 ・投資信託残高 ・投資信託新規顧客数 ・NISA 新規顧客数
3. 情報提供	お客さま向けセミナーの開催
	<ul style="list-style-type: none"> ・開催回数 ・参加者数

以上