

平成29年9月25日  
株式会社沖縄海邦銀行

## 「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」

株式会社沖縄海邦銀行（以下「当行」）は、「地域密着」「健全経営」「人材育成」という経営理念の下、目指す姿として「お客さまのお役にたてる一番身近な銀行」を掲げ、お客さまの安定的な資産形成に向けたサービスの提供に取り組んでまいりました。

当行は、これまでの取組みをさらに改善・進化させ、お客さまへ最適なコンサルティングサービスを提供するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組み方針」（以下「本方針」）を策定・公表いたします。

また、本方針に基づく取組み状況を定期的に公表するほか、より良い業務運営を実現するために見直しを行います。

### 1. お客さまの最善の利益の実現

- （1）お客さまの最善の利益に資する「お客さま本位」を第一義とする企業文化の醸成、定着に努めます。
- （2）高い専門性と職業倫理をもってお客さまのニーズに適した商品やサービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求します。
- （3）お客さまの利益が不当に害されることの無いよう、利益相反の恐れがある取引について、適切な管理に努めます。

#### ＜具体的な取組み＞

- 「お客さま目線」の業務改善の取組みにより、お客さま本位のマインドを醸成し企業文化として定着を図ります。
- お客さまニーズに適した商品のラインナップの構築および新たな金融商品・サービスの導入、見直しに取り組めます。
- 利益相反管理に関する規程を整備するほか、行内研修・教育を通してお客さまの最善の利益確保を図ります。

## 2. お客さまに最適なコンサルティングの実践

- (1) お客さまの金融商品に関する知識・投資経験、資産の状況などの正確な把握に努め、お客さまの安定的な資産形成に資する、ふさわしい商品・サービスを提案いたします。
- (2) 商品・サービスの提案にあたっては、商品の内容・リスクなどについてお客さまにご理解いただけるよう、分かりやすく丁寧に説明いたします。
- (3) 商品をご購入いただいた後もお客さまの運用状況や市場動向など投資判断に資する情報を提供するなど、アフターフォローの充実に努めます。
- (4) サービスの対価としてお客さまにご負担いただく手数料についても、分かりやすく説明を行い、商品毎の手数料の透明性向上に努めます。

### <具体的な取組み>

- お客さまの金融商品に関する知識・投資経験、資産の状況などを正確に把握するため、適切なヒアリングを実施します。
- お客さまの知識や投資経験等を踏まえ、明確・平易で分かりやすい説明に努めるほか、タブレット端末による図表等を用いた分かりやすい情報提供を行います。
- ご高齢のお客さまには、ご家族へのご相談をお勧めし、投資経験の浅いお客さまには、リスクを抑えた商品をご案内するなど、お客さまの属性にあった商品提案を行います。
- お客さま向けセミナーの開催や運用状況・市場動向の情報提供によるアフターフォローを実施します。

## 3. お客さまに最適なコンサルティングを行うための体制整備

- (1) お客さまにより良いサービスが提供できるよう、職業倫理の醸成や専門知識の習得など、コンサルティング機能強化に向けた人材育成に取り組めます。
- (2) お客さまに最適なコンサルティングが行われるよう、営業店や職員の業績評価の見直しや人事考課への適切な反映に取り組めます。

### <具体的な取組み>

- 通信講座や集合研修の実施、FPなど専門資格取得の支援により、コンサルティング能力向上に取り組めます。
- お客さまの最善の利益に資する取組みを実践するため、中長期的な視点でのプロセス評価、業績評価等の見直しや人事考課への適切な反映に取り組めます。

# 本方針の取組み状況

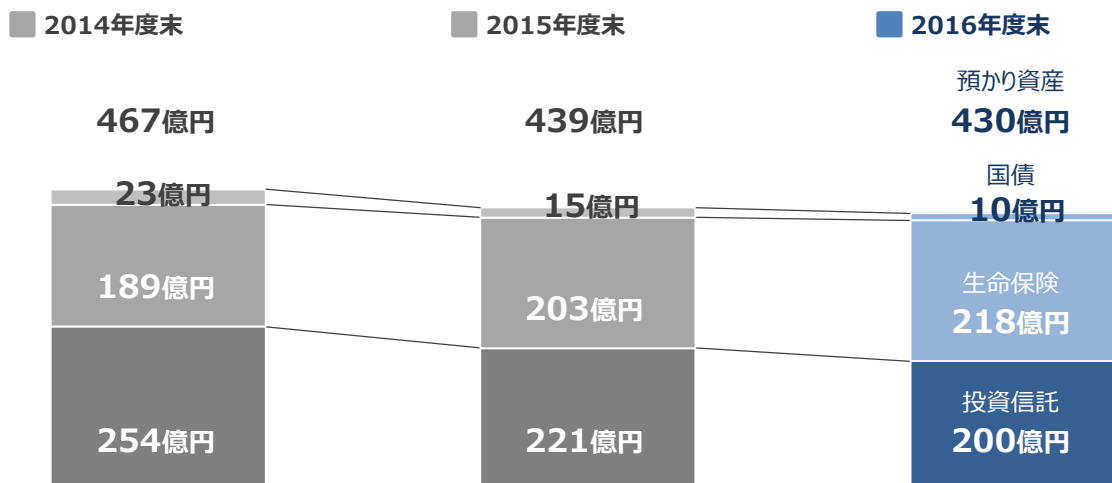
## 預り資産

方針1 お客様の最善の利益の実現

方針2 お客様に最適なコンサルティングの実践

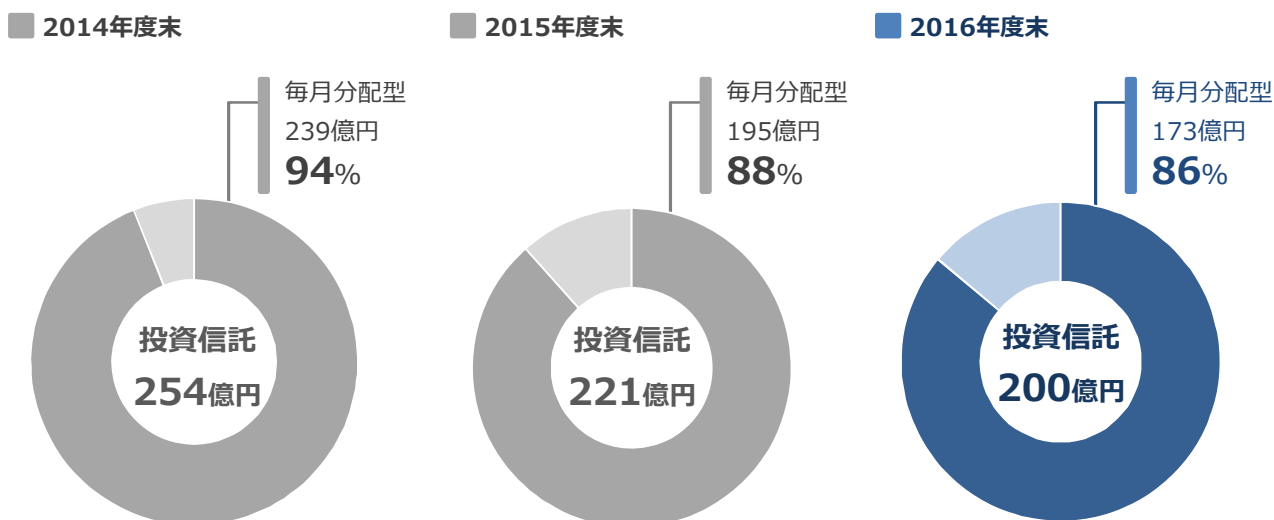
□ お客様の安定的な資産形成に資する取組みを行うため、投資信託、生命保険、国債など各種商品を取扱っています。

### 1-1. 預かり資産残高



➡ 預かり資産は、生命保険は終身保険などが増加しているものの、投資信託は市況の不透明感などから販売よりも解約が上回り、預かり資産残高は減少しています。

### 1-2. 投資信託のうち「毎月分配型」と「それ以外」の割合



➡ 毎月分配型の投資信託は解約などにより減少していますが、毎月分配型以外の投資信託は増加傾向にあります。それぞれの特徴についても丁寧に説明し、お客様に最適なご提案を行います。

# 本方針の取組み状況

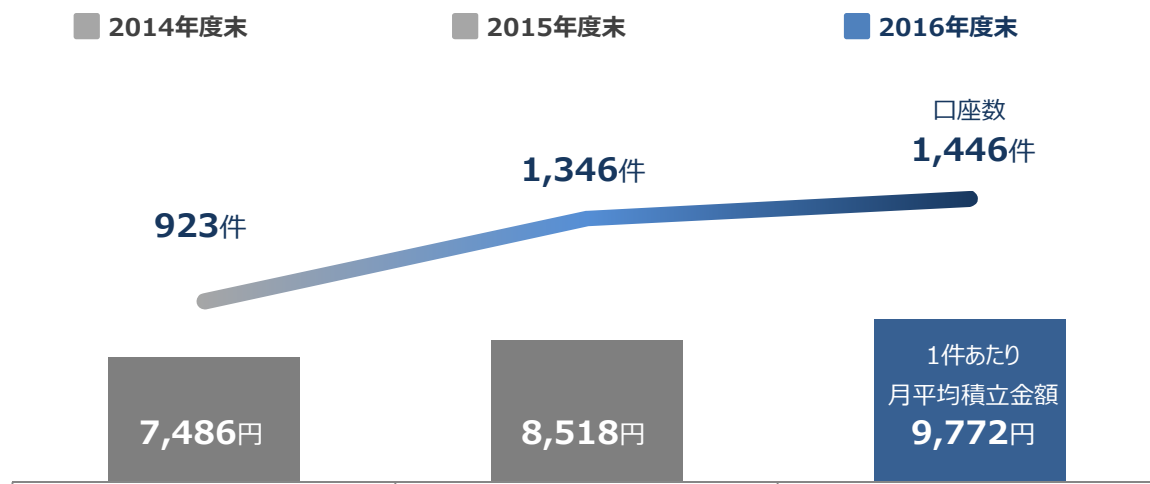
## 『積立』投資信託

方針1 お客様の最善の利益の実現

方針2 お客様に最適なコンサルティングの実践

## 2. 積立投資信託「口座数」 および 「1件あたりの月平均積立金額」

□ 長期的な視点での資産形成ニーズに対して、毎月一定額の投資を行う積立投資信託をご提案しています。



- ➡ 積立投資信託の「口座数」、「1件あたりの月平均積立金額」とも増加傾向にあります。
- ➡ 長期分散投資による効果など、お客様に分かりやすく丁寧に説明し、お客様の資産形成に資するご提案を行います。

# 本方針の取組み状況

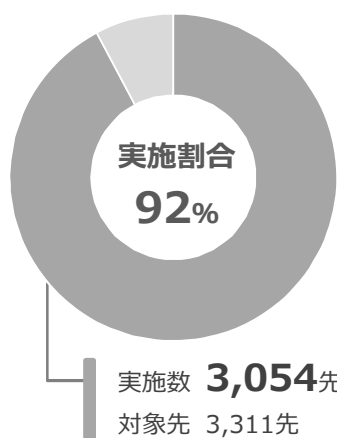
## アフターフォロー

方針2 お客様に最適なコンサルティングの実践

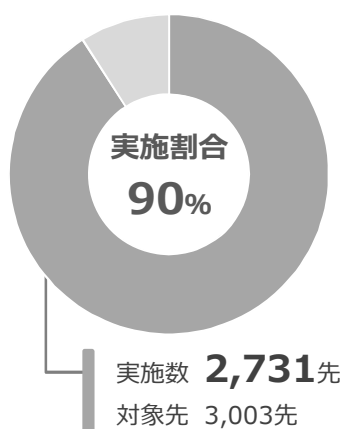
### 3. ご高齢のお客さま等へのアフターフォロー実施状況

- 商品を購入いただいた後も、お客さまの運用状況や市場動向などの情報提供によるアフターフォローを実施しています。
- ご高齢のお客さまや一定割合の評価損が発生しているお客さまに対するアフターフォローの実施状況となっています。

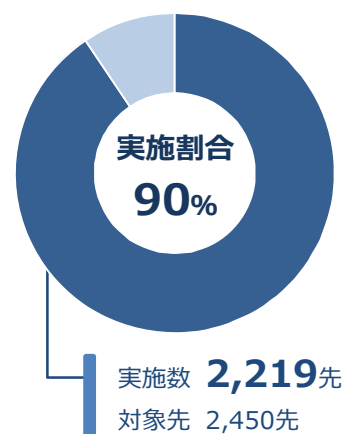
■ 2014年度末



■ 2015年度末



■ 2016年度末



※ 対象先は、投資信託を保有されている先のうち、アフターフォロー実施状況の管理ができていない「ご高齢のお客さまや、一定割合の評価損が発生しているお客さま」を対象。なお、2016年度末（2017年3月末）の投資信託取引先は7,517先。

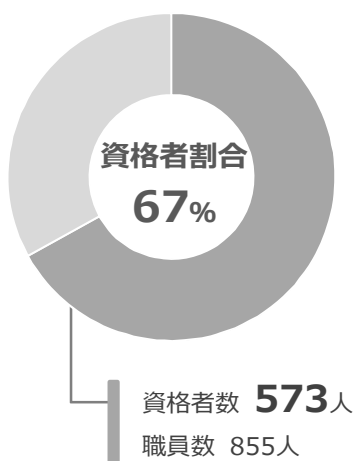
## 専門資格者

方針3 お客様に最適なコンサルティングを行うための体制整備

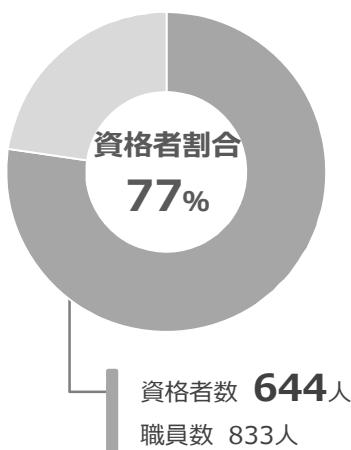
### 4. FP資格者の割合

- FP（ファイナンシャル・プランニング技能士）資格の取得支援や通信講座・集合研修の実施など、お客さまにより良いサービスを提供できるよう、コンサルティング能力向上に向けた人材育成に取り組んでいます。

■ 2014年度末



■ 2015年度末



■ 2016年度末

