

お客さま本位の業務運営に係わる実践計画(2023年度)

七十七銀行グループの「〈七十七〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づき、当社の「お客さま本位の業務運営に係わる実践計画」を策定しています。

基本方針

お客さま一人ひとりの「なりたい姿」を実現する 最良のパートナーであり続けます。

お客さま一人ひとりの想いに真摯に寄り添い、満足・幸福・安心につながる最適なソリューションの提供を通じて「お客さまのなりたい姿」の実現に貢献していきます。

① お客さまにふさわしいサービスの提供

- (1)お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズに応じ、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの組成、選定および販売・推奨等を行います。
具体的には「長期・積立・分散投資」の考え方を踏まえ、お客さまの資産を増やすための運用提案を行います。
- (2)金融商品・サービスを提供したお客さまに対しては、市場環境の変化等を踏まえつつ、適切なアフターフォローを行います。
- (3)株式会社七十七銀行と七十七証券株式会社の連携(銀証連携)を通じて、お客さまの多様化する資産形成・運用ニーズを捉えた金融商品・サービスを提供いたします。

七十七証券では、資産運用層のお客さまが多くいらっしゃる現状を踏まえ、資産運用層のお客さまの「最善の利益の追求」に向け、以下の取組みを行ってまいります。

- ①アドバイザー型ビジネスの追求(実施予定(以下同じ):2023年7月)
- ②お客さまのご資産の適切な管理(継続実施)
- ③商品ラインナップの見直し・拡充等(継続実施)
- ④ハウスビューおよびそれに連動する投資信託の導入(2023年7月)
- ⑤アフターフォローの充実(継続実施)
- ⑥商品種類別販売対象顧客の整理(2023年10月)、商品ランクの見直し(2023年10月)
- ⑦七十七銀行グループを活用したソリューションの提供(継続実施)
- ⑧営業実態に合わせた、営業行為にかかるモニタリングの実施、見直し(2023年12月)
- ⑨金融商品の販売にかかる成果指標(KPI)の策定、公表(2023年6月、11月)

実践計画

お客さま本位の業務運営に係わる実践計画(2023年度)

七十七銀行グループの「〈七十七〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づき、当社の「お客さま本位の業務運営に係わる実践計画」を策定しています。

② お客さまに分かりやすい情報提供

- (1)金融商品・サービスの販売・推奨等にかかる重要な事項については、お客さまに提供する資料の充実等を通じて、積極的に情報提供を行います。とくに、お客さまが負担する手数料その他の費用については、販売者による説明力の向上や説明資料の充実等を通じて、積極的に情報提供を行います。
- (2)お客さまに正しくご理解いただけるよう、明確、平易かつ誠実に情報提供を行います。

七十七証券では、七十七銀行とは異なる当社取扱商品の特性などを踏まえ、お客さまに分かりやすい情報提供を行うため、以下の取組みを行ってまいります。

実践計画

- ①お客さまへのコミットメント「七十七証券のお約束(仮)」の策定、交付(2023年9月)
- ②商品勧誘プロセスの定型化(2023年10月)
- ③取扱商品にかかるお客さまへ開示項目追加(手数料の定義・構成等)(2024年6月)
- ④ハウスビューに基づく経済・相場環境等の情報提供・運用提案(2023年7月)
- ⑤金融リテラシー向上にかかる取組みの強化(セミナーの開催等)(継続実施)

③ 利益相反の適切な管理

お客さまとの利益相反の可能性について正確な把握・管理に努めますとともに、利益相反管理の実効性の検証等を通じて、継続的な改善に取り組みます。

実践計画

- ①利益相反の可能性のある取引の把握(継続実施)
- ②利益相反管理の実効性分析・評価(継続実施)
- ③上記①②の結果を踏まえた改善策の策定・実施(継続実施)

④ 行内・社内の体制強化および啓蒙

- (1)最適なソリューションを提供することにより、「お客さまのなりたい姿」の実現につながる行動を評価する営業店の業績評価体系を構築するとともに、行員・社員等の評価に対して適切な反映を行います。
- (2)お客さま本位の業務運営の実践に向けて、研修機会の充実を図ります。

七十七証券では、お客さまの最善の利益を重視したアドバイザリー型ビジネスを実践するため、トップマネジメント関与のもと、経営の方向性を踏まえた各自の役割を社内で共有するとともに、高度な専門性と高い倫理観を持つ社員の育成をすべく、以下の取組みを行ってまいります。

実践計画

- ①「新しい七十七証券を考える会」による経営の方向性検討(継続実施)
- ②カスタマー・イン、お客さまの最善の利益を重視したお客さま接点の強化(継続実施)
- ③お客さまの最善の利益の実現に向けた、社員評価項目の改正(2023年4月、10月)
- ④アドバイザリー型ビジネスの追求に向けた、コンサルティング力向上にかかる取組みの強化(継続実施)
- ⑤お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するような研修・啓蒙体制の強化(継続実施)

⑤ 取組状況の定期的な公表

本取組方針に基づく七十七グループの取組状況についてはホームページ等において、定期的に公表します。

〈七十七〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針

七十七銀行グループ(※)は、お客さまの資産形成・運用に資する金融サービスの提供に際し、お客さま本位の業務運営を実現するため、以下のとおり「〈七十七〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を定めます。

また、2017年3月30日(2021年1月15日改訂)に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、以下の取組みを実践しております。

【金融庁ホームページ】<https://www.fsa.go.jp/policy/kokyakuhoni/kokyakuhoni.html>

基本方針

お客さま一人ひとりの「なりたい姿」を実現する
最良のパートナーであり続けます。

お客さま一人ひとりの想いに真摯に寄り添い、満足・幸福・安心につながる最適なソリューションの提供を通じて「お客さまのなりたい姿」の実現に貢献していきます。……………②

対応する原則

取組方針

- ① お客さまにふさわしいサービスの提供……………②・⑥
- ② お客さまに分かりやすい情報提供……………④・⑤
- ③ 利益相反の適切な管理……………③
- ④ 行内・社内の体制強化および啓蒙……………②・⑦
- ⑤ 取組状況の定期的な公表……………①

本取組方針の対象となるグループ会社



以上の取組みを通じて、七十七銀行グループは、お客さまに対する公正で誠実な行動の徹底と専門性および職業倫理の維持・向上を図りますとともに、お客さま一人ひとりの「なりたい姿」を実現する業務運営が「企業文化」として定着するよう努めてまいります。

※本取組方針の対象となるグループ会社：株式会社七十七銀行・七十七証券株式会社