

「2018年度『顧客本位の業務運営に係わる実践計画』」の策定について

七十七証券株式会社（社長 鈴木 勇）では、お客さまに対するより良い金融商品・サービスの提供を促進する観点から、「<七十七>お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（別紙）を制定しておりますが、このたび、取組方針に基づく2018年度の主な取組内容について策定いたしましたので、お知らせいたします。

記

取組方針を踏まえ、当社が2018年度に計画しております主な取組内容は以下のとおりであります。

- (1) お客さまにふさわしいサービスの提供
 - A. 勧誘・販売ツールの充実（オンライントレードの導入検討を含む）
 - B. 商品販売状況（時期、種類、金額）のモニタリング・分析の実施
 - C. 金融商品の販売にかかる成果指標（KPI）の策定・公表
 - D. 投資信託の販売上位銘柄の調査（商品名、販売額、構成比等）
 - E. 多様化するお客さまニーズを踏まえた商品ラインアップ等の見直し
 - F. お客さまへのフォローアップの充実
 - G. お客さま満足度調査の実施
 - H. 七十七銀行と連携した投資信託セミナーの開催

- (2) お客さまに分かりやすい情報提供
 - A. 資産運用、マーケット状況に関する情報提供のためのセミナーの開催
 - B. お客さまにより分かりやすい情報提供を行うための営業店指導の実施

- (3) 利益相反の適切な管理
 - 利益相反管理の実効性にかかる分析・評価および結果を踏まえた改善策の検討・実施

- (4) 社内体制の強化および啓蒙
 - 各種研修会等を通じたお客さま本位の取組みの指導・啓蒙（研修カリキュラムの充実）

以 上

(別紙)

＜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。

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・推奨を行います。
- (2) 金融商品・サービスをご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・サービスをご提供いたします。

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。

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。

4. 行内・社内の体制強化および啓蒙

- (1) お客さまのニーズ・利益に即した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。

5. 取組状況の定期的な公表

本取組方針に基づく七十七銀行グループの取組みの状況については、年度毎に作成する「ディスクロージャー誌」等において、定期的に公表します。

以上の取組みを通じて、七十七銀行グループは、お客さまの最善の利益を追求する業務運営が「企業文化」として定着するよう努めてまいります。

※ 基本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

以上