お客さま本位の業務運営についての基本方針

当組合は、地域金融機関として地域顧客に寄り添い、地域とともに自らも成長・発展するビジネスモデルの構築に欠かせない、お客さま本位の業務運営を実現するために、明確な方針を策定しました。以下の取組み状況を自ら検証・評価するとともに定期的に結果を公表し、必要に応じた見直しを行ってまいります。

１．「お客さまの最善の利益を追求」

当組合は、地域金融機関としてお客さまの最善の利益を図るため、誠実・公正にお客さま本位の業務を行います。

２．「利益相反の適切な管理」

お客さまとの取引にあたってはお客さまの利益が不当に害されることの無いように適切な管理を行います。

３．「手数料の明確化」

お客さまにふさわしい商品・サービスを提供するためにご負担していただく手数料・その他費用について、わかり易く丁寧に説明します。

４．「お客さまにふさわしいサービスと重要な情報のわかり易い提供」

お客さま一人ひとりの属性、運用目的や経験、資産・収入の状況等を十分に把握して、重要な情報のわかり易い提供と適切な商品・サービスの提供ができるよう、高い専門性と職業倫理を保持し、適正に業務を行います。

５．「当組合職員に対する適切な動機付けの枠組み等」

上記お客さま本位の業務運営の取組みを推進するため、またこうした取組みが企業文化として定着するよう職員に対する研修等適切な動機付けの体制を整備いたします。

淡陽信用組合

お客様本位の業務運営に基づく取組指標（KPI）

● 金融仲介機能

共通ベンチマークへの取組（先数表示）

(1)お取引先企業の経営改善や成長力の強化に努めます。

メインとして位置付けるお客様の経営指標が改善した先数		
令和4年3月	令和5年3月	令和6年3月
1,583先の内617先	1,579先の内620先	1,486先の内549先

・コロナ禍で特別支援を実施したお取引先が減少しております。

(2)お取引先企業の抜本的事業再生等による生産性向上に努めます。

創業・第二創業に関与した件数		
令和4年3月	令和5年3月	令和6年3月
92件	80件	47件

・創業・第二創業時に創業計画支援に至ったお客様を集計しております。

(3)担保・保証依存の融資姿勢からの転換に努めます。

事業性評価に基づく融資をおこなっている与信先数		
令和4年3月	令和5年3月	令和6年3月
1,827先	1,922先	1,931先

・ローカルベンチマークを利用し、事業性評価を行ったお客様を集計しております。

● お客様満足度アンケート結果　（項目別アンケートを踏まえた総合的感想）

	令和4年度実施	令和5年度実施
総回答者数	396人	317人
満足	43.30 %	41.30 %
やや満足	20.70 %	20.50 %
普通	31.90 %	28.70 %
やや不満足	3.00 %	2.50 %
不満足	1.10 %	0.30 %
満足＋やや満足	64.00 %	61.80 %
	回収率　49.50%	回収率　39.60%

・無作為に顧客へ郵送　　・無回答は含まれておりません。

● 職場内研修の実施状況

令和3年度実施	令和4年度実施	令和5年度実施
3,683回	3,329回	5,751回