

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金融知識・取引経験・財産の状況や運用目的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。

お客様本位の業務運営に基づく取組指標 (KPI)

1. 預金残高の推移

年度	平成30年3月末	平成31年3月末	令和2年3月末
残高	237,314 百万円	238,853 百万円	239,661 百万円

2. 融資残高の推移

年度	平成30年3月末	平成31年3月末	令和2年3月末
残高	98,468 百万円	100,197 百万円	99,437 百万円

3. 顧客対応項目への取組み (5項目)

・事業性評価への取組み	・本業支援への取組	・ソリューション提案への取組
・事業性評価に基づく融資先金利への取組	・創業	・第二創業への取組
平成29年度取組実績総件数	1,167 件	
平成30年度取組実績総件数	1,003 件	
平成31年度取組実績総件数	1,036 件	

4. 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)

	平成29年度実施	平成30年度実施	平成31年度実施
総回答者数	764 人	741 人	691 人
満足	67.80 %	65.45 %	68.16 %
やや満足	20.94 %	22.40 %	19.68 %
普通	11.26 %	12.15 %	11.87 %
やや不満足	0.00 %	0.00 %	0.29 %
不満足	0.00 %	0.00 %	0.00 %
満足 + やや満足	88.74 %	87.85 %	87.84 %

(無回答は含まれておりません)

5. 職場内研修の実施状況

平成29年度実施	平成30年度実施	平成31年度実施
3,300 回	3,444 回	3,804 回

※ 当組合では投資信託等のお取扱はございません。