

金融商品取引に関するお客さま本位の業務運営方針

Assessment（評価）と **Best interests**（最善の利益の追求）

私たちOKBグループは、金融商品取引のありかたを自ら評価し、改善を重ね、お客さまの最善の利益を追求します。

【取組計画】

- 「お客さまの最善の利益とは何か」を全役職員が考え、理解し、そのための行動を最優先するよう研修等での徹底を継続します。
- 経済的利益にとどまらず、快適な資産形成・活用を行うための環境づくりなど、お客さまに応じた総合的な顧客満足度を追求します。
- 商品・サービスがお客さまの最善の利益とならないと判断される場合には、資産形成・活用の見直しを案内します。
- 資産形成・活用を身近に感じていただき、長期安定した取引をしていただくことが、お客さまとOKBグループの相互発展に繋がると考えます。
- お客さまの最善の利益の追求のため、OKBグループの「業務運営方針」と取り組みを提案する前にお客さまにお伝えし、「企業文化」として、更なる浸透・定着に努めます。
- 毎年度、現状把握と課題解決について経営陣と協議し、全役職員が共有することでさらなる行動へと繋がります。

【振り返り】（2020年6月－2021年5月）

- 学習用タブレット端末を配備し、お客さまの最善の利益となる商品・サービスを提案できる体制を整備するとともに、「業務運営方針」の理解を深められるよう、全役職員に対する研修内容を見直しました。
※ 研修の実施状況は、「数値でみる『お客さま本位の業務運営』の実践状況」をご覧ください。
- 資産形成世代のお客さまに、少額から始められる積立投資をお勧めしています。提案にあたっては、時間分散とともに複数商品提案によるリスク分散を心がけています。
※ 投資信託定時定額サービスの販売実績は、「数値でみる『お客さま本位の業務運営』の実践状況」をご覧ください。
- 研修にあたっては、「業務運営方針」の理解・徹底に加え、各営業店が自らの強み・弱みを踏まえ、お客さまの最善の利益の追求を考え実践することに努めています。

Conflict of interest (利益相反の適切な管理)

私たちOKBグループは、お客さまの利益に反する事柄を明らかにし、より誠実・公正な取引を行います。

【取組計画】

- 「利益相反管理方針」を公表し、お客さまの利益を不当に害することがないように、適正に業務を遂行します。
- 商品選定にあたっては、お客さまを想定し、お客さまにとってふさわしい商品であるか、お客さまと利益が相反しないかを慎重に検討します。
- 商品選定にあたっては、特定の提供会社に偏ることなく、お客さまの最善の利益にとってふさわしいかを最優先に検討します。

【振り返り】(2020年6月-2021年5月)

- 利益相反のおそれがある取引を特定・類型化し、あらかじめ定めた管理方法（部門の分離、取引条件の変更・中止、お客さまへの開示、モニタリング等）により適切な管理を行い、お客さまとOKBグループ、あるいはお客さまとOKBグループの他のお客さまとの間で発生する利益相反を防止しています。
- OKBグループでは、一部の投資信託において、同一の商品を取り扱いしていますが、いずれの取引においてもお客さまの利益に反しないよう、手数料・業績評価体系等の条件を同一としています。
- スーパーゴールド総合口座の投資信託お申込手数料キャッシュバックなど付随サービスについても、いずれの取引においてもお客さまの利益に反しないよう、OKBグループで同一のサービスを提供しています。
- 2020年度に利益相反の有無を検証した取引は47件でした。OKBグループでは、お客さまの利益を不当に害する、またはその疑いのある取引はありませんでした。引き続き誠実・公正な取引に努めます。

Dialogue (対話)

私たちOKBグループは、なによりお客さまとの対話を大切にします。

お客さまのライフプランに照らし、資産形成・活用の目的を明確にいただき、OKBグループの提案に共感いただくことが、お客さまのご満足に結びつくと考えます。

【取組計画】

- お客さまとの対話の時間を増やすために業務効率化を進め、ライフステージ別のコンサルティング力を向上させ、お客さまとの対話を大切に作る姿勢を定着させます。
- 地域特性やお客さまのライフスタイルに合わせた店舗ネットワークの最適化と人員配置を行い、対話を通じてお客さまのニーズに的確にお応えするためにサービスの品質向上を図ります。

【振り返り】(2020年6月-2021年5月)

- SDGsへの取り組みの一環としたペーパーレス化や事務手続きの見直しによる業務効率化を進めることで、お客さまとの対話の時間を増やしました。
- 店舗ネットワークの最適化と人員配置とともに、地域のお客さまとの対面での繋がりを保ち、なんでも気軽にご相談いただき、専門人員へ繋ぐことをコンセプトとした「OKBそうだん広場」を2021年4月に大垣地区2カ所にてオープンしました。
- 資産形成ステージのお客さま向けに、住宅ローンなどのご相談に合わせて「家計の見直し」提案を行い、多くのお客さまに見直しの効果を実感していただきました。
- ロールプレイング研修を多く取り入れることで、実際にお客さまのニーズや目的を対話により的確に把握し、最適な商品・サービスを提供できる態勢を整えています。



Easy to understand explanation (わかりやすい情報提供)

私たちOKBグループは、研鑽を重ね、商品の仕組みや取引コスト、リスクの所在など、理解を深めていただきたい事項について、わかりやすくご案内します。

【取組計画】

- 金融商品の提案にあたっては、お客さまの知識・経験、投資目的等を踏まえて、理解を深めていただきたい事項をわかりやすくお伝えします。
- 取り扱う商品の仕組み、リスク・リターン、手数料等、お客さまの投資判断に必要な情報をパンフレットや目論見書等の資料を用いて、わかりやすくご案内します。
- わかりやすい表現と丁寧な説明を追求すべく、タブレット端末等のITツール活用にも注力し、機能拡充や見直しを行っています。
- お客さまからいただく手数料について、商品・サービスの購入に関する説明や助言、アフターフォロー、口座管理等、何の対価としていただくのか、わかりやすくご案内します。

【振り返り】(2020年6月-2021年5月)

- 「インターネット上の取引窓口」としてご利用いただけるよう、分かりやすさと導線を意識してホームページを刷新しました。ホームページを訪れられたお客さまのニーズに、すぐにお応えできる内容としました。
- ライフステージに合わせた資産形成・活用の目的の明確化、それにふさわしい最適なサービスをわかりやすくお伝えする「OKB資産運用ガイド」をリニューアルしました。同ガイドではライフステージに合わせた統計データや必要資金について、資金の使いみちに合わせた商品・サービス選びのポイントをわかりやすく紹介しています。
- 金融商品・サービスをご案内する担当者を増員し、合計122カ店の約300名にて説明態勢の充実を図りました。また、全営業店にタブレット端末(約900台)を配備し、比較可能なわかりやすい情報提供に努めています。
- 販売時にいただく手数料は商品説明や手続きに対する対価、また、保有中(加入中)にいただく費用は口座管理や情報提供の対価であることを、投資信託は目論見書や契約締結前交付書面、生命保険は商品概要書や重要事項説明書等を用い、商品ごとの数値を示し、説明しています。

Fit customer's needs (最適な商品・サービスの選択)

私たちOKBグループは、幅広いニーズにお応えするため、商品・サービスを随時見直し、最適な商品を慎重に選択してご案内します。

お取引後も、社会・経済情勢を踏まえて、お客さまの生活環境やご意向の変化を伺いながら、投資方針の継続や変更を検討いただくための情報提供に努めます。

【取組計画】

- お客さまとの対話を積み重ね、これからも「銀行・証券・信託」の連携により、あらゆるライフステージにおけるお客さまの多様なニーズに、ワンストップで、タイムリーにお応えする総合的な金融サービスを提供します。
- 商品ラインナップについては、お客さまの様々なニーズを想定し、多様性・長期的かつ安定的な資産形成・お客さまの最善の利益等を踏まえて取り揃えます。
- 提案にあたっては、お客さまの基本運用方針（安全性重視・バランス重視・利益追求）を伺い、基本運用方針に適合する商品をご案内します。
- お客さま本位の業務運営とともに高齢化社会における金融サービスのあり方を重要課題と捉え、積極的な投資者保護を図ります。

【振り返り】(2020年6月－2021年5月)

- 2020年度、投資信託ではDXなどIT関連商品を含め8商品、生命保険では介護ニーズに対応する商品を含め4商品の取り扱いを開始しました。また、ニーズが低下した投資信託8商品、生命保険8商品の取り扱いを中止しました。今後も魅力ある商品ラインナップを検討します。
- 投資信託や外貨建保険など、リスク性商品を保有するお客さまに対し、年齢、損益状況、加入時期等により区分し、高齢者や一定の評価損を抱えているお客さまを中心にアフターフォローを実施し、お客さまの生活環境やご意向の変化に寄り添った情報提供を行いました。
- 医療保険・がん保険において保障内容を改めてお伝えし、お客さまの現在のライフステージに応じたコンサルティングを行った結果、多くのお客さまにご満足いただくことができました。
- お客さま向けセミナーを積極的に開催し、金融取引に関する基本的な知識やマーケット環境に関する情報提供を行いました。
- 複雑又は高リスクの金融商品は投機的な提案とならぬよう、また、高齢のお客さまに対しては、ご家族の同席のお願いや、慎重にご検討いただくために、ご説明をした当日に販売を行わない等の投資者保護に努めています。

Governance (内部統制)

私たちOKBグループは、お客さまの声に耳を傾け、お客さま本位の業務運営を堅持してまいります。

【取組計画】

- 業績評価体系は、収益に偏重せず、お客さま本位の業務運営のためのプロセス評価を取り入れ、人事評価体系は、コンプライアンスやチャレンジ精神、業務に必要なスキルや資格の取得などを取り入れ、お客さま本位のコンサルティング営業を実現します。
- ご提案の満足度をお尋ねするアンケート調査や社外からの意見も採り入れることにより、OKBグループの強み・弱みを認識し、全役職員が結果を共有することで、改善を重ねます。
- 役職員が自らの課題を認識し、改善するための研修・教育を実施します。好事例を共有することで、質の高いお客さま本位のコンサルティング営業を目指します。

【振り返り】(2020年6月-2021年5月)

- 2020年度の業績評価体系では、新規取引・積立商品・NISA口座等、顧客基盤の拡大やアフターフォロー・職域セミナーの開催等のプロセス評価を取り入れました。
- OKBグループは、お客さま本位のコンサルティング営業に必要なスキルとして、ファイナンシャル・プランニング技能士資格の取得を昇格要件としています。
※ 資格の取得状況は、「数値でみる『お客さま本位の業務運営』の実践状況」をご覧ください。
- 金融商品に関する「『資産形成・活用』お客さまアンケート」を実施しました(計2回)。集計の結果、「ライフプランに適した商品提案」と「複数商品の比較説明」を引き続き解決すべき課題として認識し、改善に向けた取り組みを徹底しました。
※ アンケート集計結果は、「数値でみる『お客さま本位の業務運営』の実践状況」をご覧ください。
- お客さま本位のコンサルティング営業に必要とされる業務スキルをチェックシートにより「見える化」し、習得状況を確認しています。また、好事例を動画にて社内配信し共有化しています。

