

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は、常に金融商品取引のありかたを自ら問い、評価し、改善していくことにより、お客さまの最善の利益を追求します。

これまで (2017年6月-2018年5月)

【取組計画】

この方針は、よりお客さま本位の金融商品取引となるよう、取組を計画し、実施状況を検証・評価したうえで、原則として年一回または必要に応じて随時、見直しを行います。

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職業倫理の保持を研修等にて徹底します。

【振り返り】

お客さまにとっての最善であるために何が必要なのかを考えていくべく、また、取り組むべき行動の原点となるよう「金融商品お客さま本位の業務運営方針ガイド」を行内規則の一つとして定め、研修等の教材としての使用を開始しました。

特に、お客さまへ金融商品をご提案する際には「まず、自分自身のこととして考えてみる」ことにこだわりをもち、お客さまごとに異なる最善を追求していきます。

これから (2018年6月-)

【取組計画】

お客さま本位の行動の質を向上させ、企業文化として根づかせていくための礎とするため、本ガイドの内容は随時、見直ししていきます。

取組計画の実践状況を振り返り、現在の立ち位置について理解すること、また課題の解決へ向けた方向性を全役職員が共有することで、さらなる行動へと繋げてまいります。

Conflict of interest (利益相反の適切な管理)

私たちOKBは、ご提案に際して、お客さまの利益に反する事柄を明らかにし、より誠実・公正な販売態勢を構築します。

これまで (2017年6月-2018年5月)

【取組計画】

偏りなく、複数の同種商品の商品性や取引コスト等を比較してご検討いただけるよう、提案ツールや資料を見直し、また販売担当者の専門性と資質の向上を図ります。

【振り返り】

投資信託商品について、複数商品を比較してご検討いただき易いようタブレットを導入し、投資信託提案ツールの使用を開始しました。

また、2018年4月、投資信託や保険商品等の幅広い商品・サービスを専任でご案内するマネーコンサルタントを一部の店舗に配置しました。

なお、当行取扱の商品は、特定の提供会社（投資信託運用会社など）の商品に偏っておらず、今後の商品見直しの際も引き続き、お客さまと利益が相反しないよう商品を選択してまいります。

◀ タブレット画面例 ▶



商品名	価格	パフォーマンス
投資信託商品A	12,345	+12%
投資信託商品B	10,987	+8%
投資信託商品C	15,678	+15%
投資信託商品D	9,876	+5%
投資信託商品E	11,234	+10%



これから (2018年6月-)

【取組計画】

引き続き、タブレットを使用した提案力の質的な向上やマネーコンサルタントを中心とする金融商品仲介商品の取扱拡大等によって、幅広い商品・サービスから最適なものをお選びいただくための販売態勢を強化してまいります。

Dialogue (対話)

私たちOKB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・資産活用の目的を明確に
していただくこと、また、私たちの提案姿勢を真に理解し、共感いただく
ことがより満足度の高い取引に結びつくと考えます。

これまで (2017年6月-2018年5月)

【取組計画】

お取引の際には、お客さまにとって最適な商品・サービスのご提案であることを、お客さまにもご理解いただけるよう、あらかじめ、具体的な資産形成・資産運用の目的や、商品を保有される予定の期間等について、お伺いする取扱といたします。

【振り返り】

お取引の目的と時期をお伺いしたうえで、資産形成ステージ（リタイア前）・資産活用ステージ（リタイア後）のそれぞれで最適な商品をお選びいただけるよう「対話ツール」を新たに制定しました。

本ツールでは、お客さまご自身がこれから実現したいと考えるライフイベント（“自分計画”）をもとに、大よその収支を計算、今後の家計のやりくりについて検討いただくことができます。

◀ 対話ツール ▶



これから (2018年6月-)

【取組計画】

「対話ツール」を使用し、資産形成ステージと資産活用ステージにおけるお客さまの金融資産に関する課題認識や傾向について検証していきます。

具体的には、現在、住宅ローンご契約の際にご要望に応じて実施している個別相談を、年金受給予定のお客さま向けにも展開し、ステージ別の提案手法の確立に繋げてまいります。

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

私たちOKBは、知識の習得や情報の収集などの日々の研鑽を重ね、商品の仕組みや取引コスト、リスクの所在など、お取引にあたって理解を深めていただくべき事項について、投資経験がない方であってもわかりやすいご案内となるよう工夫に努めます。

これまで (2017年6月-2018年5月)

【取組計画】

お客さまの取引経験や知識、ご意向等にあわせ、十分にご理解とご納得をいただいたうえでのお取引となるよう、提案・説明時に使用する資料を平易で明確な表現へ見直しを図ります。

【振り返り】

導入したタブレットでは、積立や取崩しのシミュレーションによって、お客さまのライフステージに応じた取引金額の妥当性をご確認いただけます。

また、ドル・コスト平均法による投資効果や、投資信託の毎月分配型商品と定期分配型商品の複利効果の違いなど、長期的な視野にたった収益性やリスクについて、視覚的にご覧いただくことができます。



これから (2018年6月-)

【取組計画】

「対話ツール」で明確になった“自分計画”を、具体的に実現していくためのツールを新たに制定いたします。

ご家族や親しい方を交えて十分にご検討いただくため、興味のあるライフイベントに関するお金の話や、もっと知りたい商品知識について、お客さまご自身によってツールを選択していただくことを想定しています。

Fit customer's needs (最適な商品・サービスの選択)

私たちOKBは、お客さまの幅広いニーズにお応えするため、商品ラインナップを随時見直し、販売に際しては最適な商品を慎重に選択してご案内します。

ご購入いただいた後においても、社会・経済情勢の変化を踏まえ、また、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。

これまで (2017年6月-2018年5月)

【取組計画】

資産形成・資産運用の目的に最適な商品・サービスを選択いただくための品揃えの充実と、また、アフターフォローの質的な向上により、お客さまが安心してお取引いただける環境を整備します。

【振り返り】

非対面取引の品揃えを充実させるため、フィンテック企業が提供するロボアドバイザーによる投資一任運用サービス「THEO+ (テオプラス) OKB」の取扱を開始しました。

また、販売担当者の判断を反映させ、幅広く、有効なアフターフォローを促進していくため、実績数値だけでなく販売プロセスも重視する評価体系へ変更しました。

◀THEO+(テオプラス)▶



これから (2018年6月-)

【取組計画】

多様化するお客さまニーズにお応えするため、今後も商品・サービスの品揃えを見直ししてまいります。

また、お客さまのライフイベントに照らし、保有商品の運用状況や適切性、妥当性をご相談いただけるようコンサルティング力の向上に取り組みます。

Governance (内部統制)

私たちOKBは、お客さまの声に耳を傾け、お客さま本位の業務運営を実現する態勢を整備し、これを堅持してまいります。

これまで (2017年6月-2018年5月)

【取組計画】

お取引の満足度をお尋ねするアンケート調査を開始し、OKBの全役職員がその結果を共有することで、販売担当者がこれまで以上にお客さま本位の行動を実践できるよう態勢を整備します。

【振り返り】

店頭窓口・行員訪問のお客さまを対象として「【資産形成】お客さまアンケート」を実施しました。(計2回)

集計の結果、「ニーズ喚起段階における会話力」と「複数商品の比較説明」を先行して解決すべき課題として認識し、これを踏まえ「対話ツール」やタブレットを使用するの提案スキル向上に繋げていく取組を開始しました。

※ 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。

また、お客さま本位であるためのこうした取組は、行外からの意見も採り入れること、また、本部内の担当部署が浸透や進捗の度合いを検証することなどによって統制・牽制を図っており、本方針にもとづく当行全体の行動を確かなものとしています。

◀ 【資産形成】お客さまアンケート ▶



これから (2018年6月-)

【取組計画】

本アンケート調査の結果を含め、お客さま本位であることの成果を具体的な数値で把握し、当行の行動のバロメータとしてまいります。