八十二銀行 長野銀行 八十二証券 2024年度版

お客さま本位の業務運営に関する取組方針（概要）

お客さまの最善の利益

- 八十二グループ*1では、お客さまの最善の利益を、**お客さまお一人おひとり異なる「ゴール（目的）」を実現すること**、と考えます。
- お客さまの最善の利益の実現に向けて、八十二グループ共通で策定した、以下の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を実践してまいります。

取組方針

取組方針 1 お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さま本位の営業体制のもと、お一人おひとり異なるお客さまの状況に応じた適切な商品・サービスを、グループ一体となって提供いたします。また、お客さまご自身が適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、お客さまの金融知識向上に資する取組を行ってまいります。

取組方針 2 お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

お客さまのお取引目的やリスク許容度等に応じ適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品をラインナップいたします。また、商品・サービスの選択に必要な情報を、お客さまに正確かつ分かりやすく提供いたします。

取組方針 3 アフターフォローの充実

商品・サービスの販売後においてもお客さまの「ゴール（目的）」を実現するために丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

取組方針 4 お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

役職員一人ひとりがお客さまの最善の利益の実現に向けて誠実・公正に業務に取組むことを徹底させるとともに、これらの取組を適切に評価・管理・検証するための枠組みや体制を整備してまいります。

グループ連携

八十二銀行 長野銀行

八十二銀行と長野銀行が連携して、お客さまと地域を支援する商品・サービスを提供していきます

グループで連携の上、お客さまお一人おひとり異なる「ゴール」の実現を追求いたします

八十二証券

「もっと身近に、もっと便利に」を合言葉に、多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えした商品・サービスを提供していきます

*1 本資料において、「八十二グループ」は、八十二銀行・長野銀行・八十二証券を指します。

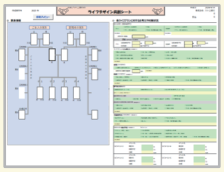
ご留意事項	本資料は、2024年6月25日公表の「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の概要版です。 総合版は、当行ホームページまたは右記QRからご確認ください。

取組方針 1　お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

- お一人おひとり異なるお客さまの状況（ライフプランや財産、金融知識、取引経験、取引目的等）に応じた適切な商品をお選びいただけるよう、類似商品とも比較の上、説明を行います。また、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供できるよう、よりご相談しやすい体制を整えます。
- お客さまの状況と適合しない商品・サービスの提供は行いません。
- お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供するために、八十二グループ内で連携していきます。
- お客さまの金融知識向上に資するよう、各種セミナー・相談会の開催やパンフレットの発行等を通じた情報提供を行います。

＜お客さまを知る活動＞ **八十二銀行** **八十二証券**

- お客さまの状況の把握やご意向を理解した上で、ゴール（目的）を共有する活動に注力しております。八十二銀行では、そのためのツール「ライフデザイン共創シート」を2023年度より使用開始しております。



＜シミュレーションを活用したアドバイス＞ **八十二銀行** **長野銀行**

- 家計の見直しやご加入されている保険の見直しをお考えのお客さまには将来のライフイベントや保険のご加入状況等を確認し、お客さまの収支状況や必要保障額の変化を分かりやすくご案内しております。

＜ゴール到達に向けた可視化＞ **八十二銀行** **長野銀行**

- 投資信託での運用をご希望の場合、ライフプラン、投資意向、リスク許容度に応じ、お客さまのゴール（目的）に必要な利回りおよびリスクを各種ツールを使用し、可視化して提示しております。加えて、お客さまのゴール到達に期待できるファンドを資産ごとに複数商品明示し、お客さまの商品選択を後押ししております。

参考　**接客応対ランキングにおける1位獲得**

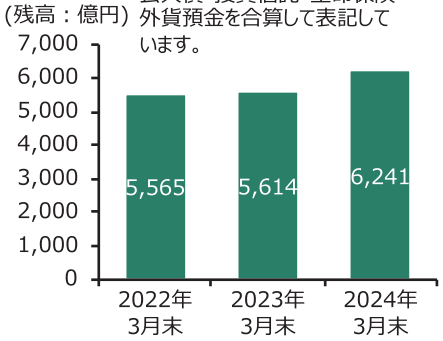
✓ 八十二銀行は、2024年4月30日付「NIKKEI Financial 銀行ランキング」の接客応対ランキングにおいて、1位を獲得しました。お客さまのニーズを把握の上、お一人おひとりにふさわしい商品・サービスをご提案する取組等が評価されました。

KPI*1　金融商品の残高

お客さま本位の取組を通じた資産形成のご支援により、金融商品の残高は着実に増加しております。

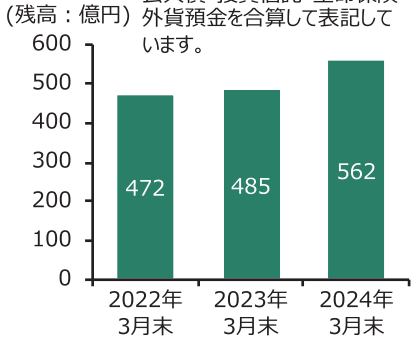
八十二銀行

*金融商品：公共債・投資信託・生命保険・外貨預金を合算して表記しています。



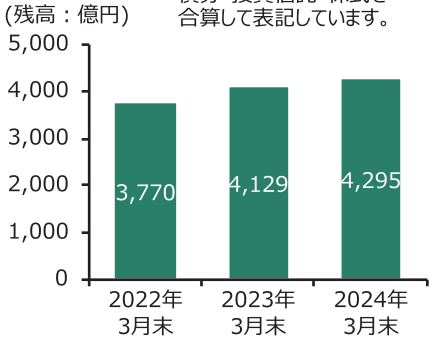
長野銀行

*金融商品：公共債・投資信託・生命保険・外貨預金を合算して表記しています。



八十二証券

*金融商品：債券・投資信託・株式を合算して表記しています。



*1 KPI（Key Performance Indicator）とは、成果指標のことを指します。

参考 **デジタル・非対面を活用した商品・サービスに係る取組**

✓ 八十二グループでは、お客さまの利便性向上等のため、デジタル・非対面を活用した商品・サービスに係る取組を推進しています。

八十二銀行 非対面によるNISAおよび投資信託口座開設	2023年7月より、投資信託口座をインターネットバンキングで開設いただけるようになりました。NISA口座の開設も可能であり、これにあわせてインターネットバンキング専用ファンドも拡充しました。	
八十二銀行 お客さまコンタクトチーム	平日ご来店が難しいお客さま等の利便性を高めるため、お客さまコンタクトチームを設置しました。お客さまコンタクトチームでは、非対面ツールを活用した相談受付を開始しております。また、2024年1月からは、オンラインによる相談会を毎月開催しております。	
長野銀行 投資信託取引の電子サイン化	2023年5月より、お客さまの利便性向上やお手続きのペーパレス化のため、個人のお客さまの投資信託取引におけるお届出印に代えて、電子サインによる方法でのお手続きが可能になりました。	

取組方針 2 お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

- お客さまの様々なニーズに即した適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品のラインナップを整備します。
- 商品の特徴や手数料等について商品固有のパンフレットやタブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取組みます。

KPI 投資信託の運用損益別顧客比率

2024年3月末実績において、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）のお客さまは八十二銀行で全体の約94.1%、長野銀行で約91.3%、八十二証券で約83.4%となっており、各社前年度より増加しています。

八十二銀行

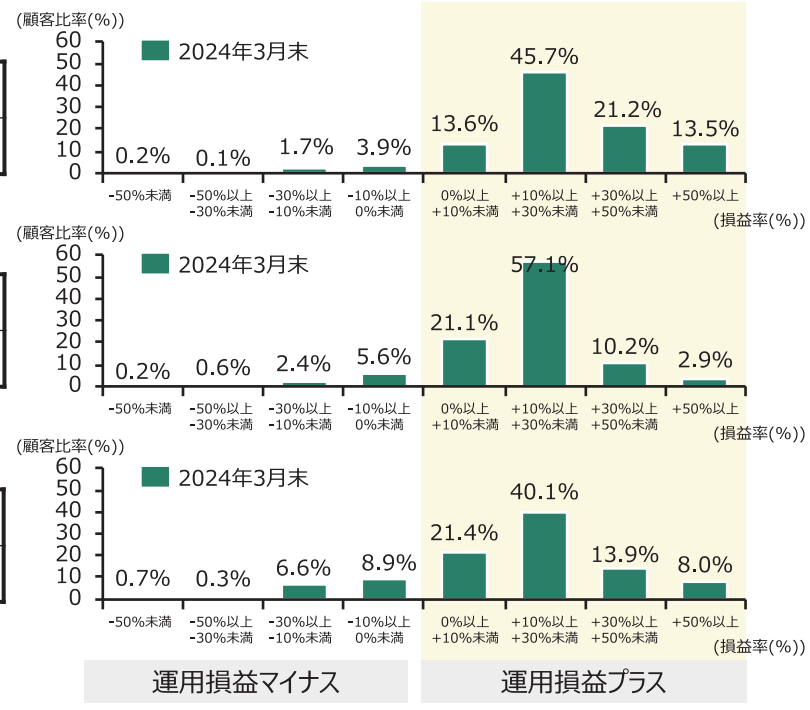
運用損益率が0%以上の顧客比率	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
	81.4%	81.5%	94.1%

長野銀行

運用損益率が0%以上の顧客比率	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
	72.0%	51.4%	91.3%

八十二証券

運用損益率が0%以上の顧客比率	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
	68.1%	47.6%	83.4%



取組方針 3　アフターフォローの充実

- 投資信託等を保有されているお客さまに対して、お取引状況や保有資産状況、ご意向の確認および保有商品に関する情報提供を行います。相場急変時等においては、迅速かつ丁寧なアフターフォローを行います。
- お客さまからのご不満・苦情のお申し出があった際は、真摯に受け止め、業務の改善に努めています。
- お客さまに快適にご相談やお問い合わせがいただけるように、お取引チャネルを整備します。
- 八十二銀行から八十二証券に紹介したお客さまに対する八十二証券の販売状況を確認します。

取組方針 4　お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

- 従業員の専門知識の維持・向上のために定期的な研修・勉強会を実施します。また、従業員の専門資格取得を支援します。
- お客さまの最善の利益に繋がるように、営業職員の評価のあり方を適切に見直していきます。
- お客さま本位の業務運営に関する取組について、管理・検証する態勢を整備します。
- お客さまの利益を不当に害することのないよう、営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反を一元的に管理します。

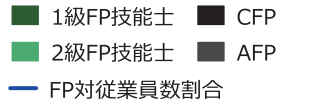
- お客さま本位の業務運営に関する取組を企業文化として浸透・定着させ、またお客さまの様々なご相談にお応えするため、専門知識・コンサルティングスキルの維持・向上を含む従業員の能力伸長を図っています。2023年度は八十二銀行・長野銀行・八十二証券合算で、延べ1,177名がお客さま本位の業務運営に関連する研修を受講しました。

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

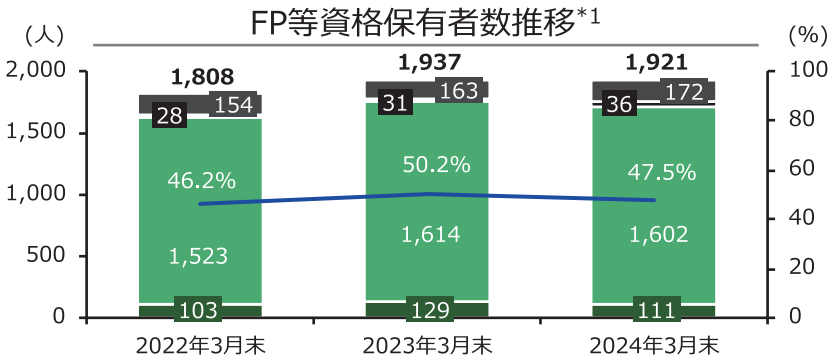
KPI　フィナンシャル・プランナー資格保有者数

業務に役立つ専門資格取得に特に力を入れて取組んでおり、2024年3月末のフィナンシャル・プランナーの資格保有者数は1,921人、従業員数に対して上記資格保有者数が占める割合は47.5%です。

八十二銀行　長野銀行　八十二証券



*1　各資格保有者数は、八十二銀行・長野銀行・八十二証券の合算です。



参考　お客さま満足度アンケートの実施

八十二銀行　長野銀行　八十二証券

- ✓ 八十二銀行・八十二証券では、金融商品のお取引をいただいたお客さまの一部にアンケートを実施し、職員の行動改善を図っております。2023年度の結果では「説明のわかりやすさ」や「アフターフォロー」について、他の項目に比べ改善の余地がありました。2024年度より、お客さまに対する説明力・アフターフォローの向上を図っております。
- ✓ 長野銀行では、NISAのお申し込みをいただいたお客さまの一部にアンケートを実施しました。各項目において、約9割のお客さまが満足、ほぼ満足と回答されました。