

平成29年9月22日

各位

株式会社 富山第一銀行

「お客さま本位の業務運営の実現に向けたアクションプラン」の公表について

株式会社富山第一銀行（頭取 横田 格）は、限りなく「クリア（透明）」、「サウンド（健全）」、「フェア（公平）」の経営理念に基づき、お客さま本位の取組の一層の徹底、さらなる高度化に努めるため、平成29年6月30日に「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定いたしました。

平成29年4月にスタートした第14次中期経営計画では、大きな柱として「お客さま本位の業務運営」の実現に向けた本部組織体制の改編に着手しており、今後も真に「お客さま本位の業務運営」を実現させるべく、ここに別紙のとおりアクションプランを策定し、実践状況を公表するとともに、継続的に見直しを行ってまいります。

本件に関するお問い合わせ先

TEL 076-424-1219

総合企画部 三鍋

「お客さま本位の業務運営の実現に向けたアクションプラン」

1. 本部組織体制の改編（平成29年下期より改編予定）

主な新設部署名	主な役割
コーポレート部	上場企業・大企業を中心とした営業推進に取り組みます
法人事業部	地元中小企業を中心に、高度かつ専門的なコンサルティング能力の発揮と事業性評価への取組強化により、素早くお客さまのニーズや課題解決に取り組みます
リテール部	「資産運用」や「ローン」など、個人のお客さまへのそれぞれのライフステージに応じたトータルサービスの提供に取り組みます
地域部	地公体取引業務にとどまらず、営業エリアで展開される地域開発事業への参画などに主体的に取り組み、地方創生に対しても役割を果たします
支店部	営業店と本部の調整役や営業店情報を収集・管理し、組織内のコンサルティング機能の発揮に取り組みます
ダイレクトバンキング部	非対面チャネルの拡充など一層の顧客利便性の向上を図るために、オムニチャネル化の推進等により、新たなチャネル開発に取り組みます
コンプライアンス/フィデューシャリー・デューティー部	お客さま本位の業務運営のチェックを行うとともに、コンプライアンス等の業務に取り組みます

2. 具体的な取組施策

(1) お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

- ・お客さまと最も身近に接している営業店の貸出決裁権限額を増加し、お客さまの資金ニーズに柔軟かつ迅速に対応します。
- ・個人消費資金については多重債務問題における貸金業法改正の趣旨を踏まえ、過剰なお借入とならないよう、お客さまの実情に合わせたコンサルティングを充実します。
- ・当行がご提案する商品の重要事項を確実にご説明し、お客さまにも確実にご理解いただけるよう、パンフレットや説明帳票等の改訂・充実を図ります。
- ・投資信託につきましては、タブレットやホームページを活用して、シミュレーションや図表などを用いたわかりやすくタイムリーな情報の提供、説明を行います。
- ・当行が取扱う商品の重要事項につきましてパンフレットやホームページ等により情報提供する際には、お客さまご自身でご確認いただけるよう、大きな文字で表示する等工夫、改善を行います。
- ・お客さまが負担される手数料等につきましては、タブレットのアプリケーションに手数料一覧表のアップロードを行うなど情報提供ツールを追加拡大し、より丁寧にご説明できるよう取り組みます。
- ・投資信託や保険の手数料につきましては、パンフレット等を利用しわかりやすくご説明します。

（２）お客さまのニーズに合った金融サービスのラインナップ

- ・お客さまのご意向に沿った商品を提供するため、資産形成に適した積み立て型の商品の導入や手数料の低い商品を導入し、資産運用関連商品のラインナップを充実します。
- ・お客さまアンケートの実施により、お客さまの声を反映したローン商品の開発により商品ラインナップを充実します。

（３）金融サービス提供体制の整備

- ・F i n T e c h等のテクノロジーを活用した対面・非対面の各チャネルの機能充実、ホームページのバージョンアップ、個人金融専門店舗のローンプラザやセフティプラザの拡充により、一層お客さまの利便性向上を図ります。
- ・投資信託の説明やアフターフォローにタブレット等のチャネルを充実し、適切な情報提供を行います。特に高齢者の方には、投資信託の販売後に実施している情報提供等のアフターフォローを充実させます。
- ・お借入のご相談、お申込に際しては、無理のないお借入内容およびご返済計画のご提案を行います。また、その後もライフサイクルの変化に応じた最適なローン商品のご相談やご提案に取り組むとともに、お客さまアンケートを実施しアフターフォローを充実させます。
- ・外部専門機関等の情報収集に努め、多様化するお客さまニーズに素早く対応できる体制を構築します。
- ・情報提供と地域社会の金融リテラシー向上のため、お客さま向けセミナーや金銭教育の開催を充実させます。

（４）利益相反の適切な管理

- ・資産運用関連の商品選定は、特定の提携会社に偏ることなく、商品内容、ラインナップ、外部評価機関情報等を総合的に勘案して行います。

（５）従業員に対する適切な動機づけの仕組み

- ・短期的な業績評価にとらわれず、中長期的な評価制度を導入します。
- ・安定的な資産形成や資産増加に向けた取組みを評価する仕組みを確立します。
- ・職員が每期申告する業務取組姿勢の評価項目に「お客さま本位の業務運営」を追加し、意識改革につなげます。
- ・お客さま本位の業務運営定着に向けた研修や勉強会を充実するとともに、資格取得に対するインセンティブを高め、行員のスキルアップを目指します。
- ・W e b会議システムやeラーニングシステムの活用・充実を通じ、自己啓発の為の環境整備に取り組めます。
- ・外部機関へのトレーニー派遣・出向を積極的に行うとともに、キャリアチャレンジ公募制度を導入し、専門性の高い人材の増強を図ります。

3. 実践状況の公表について

お客さま本位の業務運営を実現するために、資格取得の推奨等により職員の専門能力向上に努めるとともに、お客さまへの適切な情報提供に向けた各種セミナーの開催やお客さまの資産形成をサポートできる体制づくりに継続的に取り組み、その実践状況を公表してまいります。

（１）コンサルティング実践に向けた専門能力向上を目指し、資格取得者数の増加に取り組めます。

- ①ファイナンシャル・プランニング技能士１級、２級（国家資格）の資格取得者数

(人)

2015 年 3 月	2016 年 3 月	2017 年 3 月	前期比	前々期比
122	132	143	+11	+21

②事業承継・M&Aエキスパートの資格取得者数

(人)

2015 年 3 月	2016 年 3 月	2017 年 3 月	前期比	前々期比
0	12	24	+12	+24

③住宅ローンアドバイザーの資格取得者数

(人)

2015 年 3 月	2016 年 3 月	2017 年 3 月	前期比	前々期比
0	17	24	+7	+24

(2) お客さまへの情報提供の一環として、多様なセミナーを開催します。

(回)

年度	2014 年度	2015 年度	2016 年度	前期比	前々期比
お客さま向け セミナーの開催数	53	50	80	+30	+27

(内容別の内訳)

ライフプランに 関するセミナー	20	17	22	+5	+2
学生、お子様向けの 教育講座・セミナー	28	23	46	+23	+18
ビジネスソリューションに 関するセミナー	5	10	12	+2	+7

(3) お客さまの資産形成をサポートできる体制を充実します。

①積立型投資信託をご契約のお客さま

(人)

2015 年 3 月	2016 年 3 月	2017 年 3 月	前期比	前々期比
1,899	2,121	1,808	-313	-91

②NISA口座をご契約のお客さま

(人)

2015 年 3 月	2016 年 3 月	2017 年 3 月	前期比	前々期比
3,588	4,979	5,479	+500	+1,891

以上