

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

当金庫は、2018年1月12日に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。本方針のもと、当金庫はお客さまの信頼に応えるための具体的な取り組みを実践してまいります。

I. 基本姿勢

当金庫は、働く人やそのご家族の夢を応援する福祉金融機関として、生活向上に結びつく金融商品・サービスの提供に努めています。また、「東海ろうきんクレド」を制定し、全職員が常にお客さま本位で考え、行動することをお約束しています。当金庫は、これからもお客さまの信頼に応え、質の高い金融サービスを提供し続けることにより、お客さまが最善の利益を得られるよう業務運営を行ってまいります。

II. お客さまへの最適な金融商品・サービスの提供

お客さまに最適な金融商品・サービスを提供するために、当金庫は以下の取り組みを実施いたします。

1. 中長期的な視点に立ったご提案
お客さまの安定的な資産形成に資することを目的に、中長期的な視点に立って金融商品・サービスをご提案いたします。
2. お客さま本位の金融商品ラインアップ
お客さまに販売する金融商品は、基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、手数料水準等が適切なものであることを確認しています。また、金庫が受け取る手数料の多寡や商品提供会社との関係に捉われないこと、お客さまの資産形成に寄与できるかの観点で商品選定を行います。
3. 手数料その他の費用等の明示
お客さまが金融商品を選ぶ際の判断材料となるよう、ご負担いただく手数料その他の費用等について、わかりやすさを重視し、お客さまにご理解いただける丁寧な説明を行います。
4. 定期的なモニタリングの実施
手数料が高めの金融商品に販売が集中していないかなどを、定期的にモニタリングし、必要に応じて、販売体制・方針の見直しを行います。

III. お客さま本位のコンサルティングの実践

お客さま本位のコンサルティングを実践するために、当金庫は以下の取り組みを実施いたします。

1. お客さまに合ったご提案
お客さまの金融知識、取引経験、資産の状況、取引の目的等に照らし、適切な金融商品・サービスを選定した上で、それらについて、その複雑さやリスクの度合いをわかりやすく丁寧に説明いたします。
2. 分かりやすい資料提供
お客さまに金融商品・サービス内容を正しくご理解いただくために、見やすく、分かりやすい資料の作成、提示に努めます。また、それらについて、当金庫のホームページ上に、見やすく、分かりやすいように掲載いたします。
3. 専門スタッフ(ろうきんFC(ファイナンシャルコンシェルジュ))の配置
お客さまからの金融商品やマネープランに関する様々なご相談やご要望にお応えするために、専門の職員(ろうきんFC)を全店に配置いたします。
4. 各種セミナーの開催
お客さまにライフプランニングの必要性等をご理解いただくために、ライフプランセミナーを積極的に開催いたします。また、クレサラセミナー等を開催し、お客さまの金融リテラシーを高め、多重債務防止を図ります。

IV. 人材の育成・態勢の整備

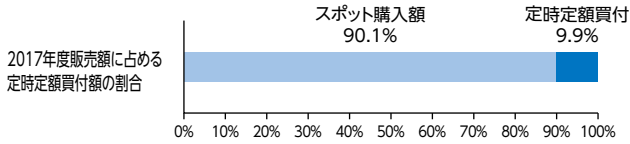
お客さま本位の業務運営を当金庫の組織風土として継続、発展させるために、以下の取り組みを実施いたします。

1. 研修その他人材育成プログラムの充実
お客さま本位の業務運営を浸透させるために、研修カリキュラムを充実させ、職員の育成を図ります。
2. 評価制度の整備
お客さまを第一に考え、行動した職員を適切に評価できる仕組みを整備し、お客さま本位の組織運営を行います。

お客さま本位の業務運営に関する取組方針に基づく成果指標(KPI)

当金庫の取組状況は以下の通りです。

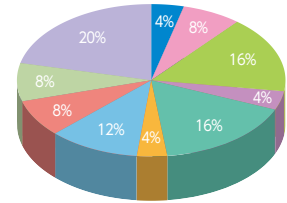
投資信託販売額に占める定時定額買付額の割合



※インターネットバンキングによる購入は含まれておりません。

投資信託ラインアップ

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	1	4%
国内株式	2	8%
国内株式 (ESG)	4	16%
国内REIT	1	4%
海外債券	4	16%
海外株式	1	4%
海外REIT	3	12%
内外債券	2	8%
内外株式	2	8%
バランス	5	20%
集計	25	100%



国内債券	国内株式
国内株式 (ESG)	国内REIT
海外債券	海外株式
海外REIT	内外債券
内外株式	バランス

※販売停止中のファンドは取扱商品数に含まれておりません。
 ※インターネットバンキング専用ファンドは含まれておりません。

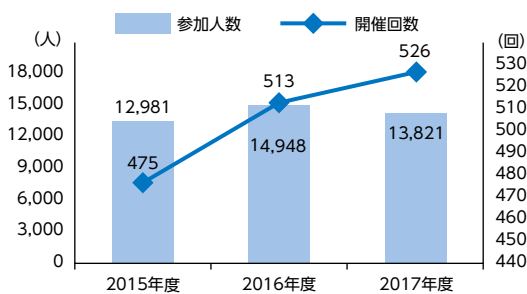
投資信託販売上位10銘柄

ファンド名	カテゴリ	運用会社	購入手数料	販売額割合
1 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	バランス型	日興アセットマネジメント	2.16%	26.8%
2 ファイン・ブレンド(毎月分配型)	バランス型	日興アセットマネジメント	2.16%	11.8%
3 ニッセイ健康応援ファンド	国内株式 (ESG)	ニッセイアセットマネジメント	2.16%	8.6%
4 トレンド・アロケーション・オープン	バランス型	三菱UFJ国際投信	1.62%	8.5%
5 インデックスファンド225	国内株式	日興アセットマネジメント	2.16%	8.3%
6 インデックスファンドリリート	国内REIT	日興アセットマネジメント	1.62%	7.5%
7 三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン(愛称:椰子の実)	海外株式	三井住友アセットマネジメント	3.24%	4.9%
8 ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	海外REIT	大和証券投資信託委託	2.70%	4.6%
9 日本債券ファンド	国内債券	アセットマネジメントOne	なし	2.9%
10 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド(愛称:健次)	内外株式	三菱UFJ国際投信	2.70%	2.8%

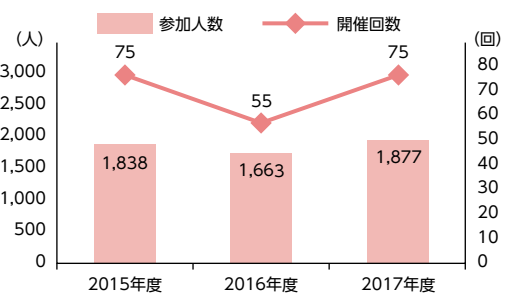
※インターネットバンキングによる購入は含まれておりません。 ※定時定額買付による購入分は含まれておりません。

各種セミナー開催状況

● ライフプラン等セミナー開催状況

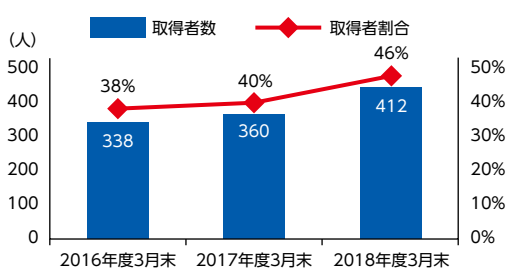


● クレサラセミナー開催状況



FP資格取得者と取得者割合およびFC配置人員数

● FP資格取得者と取得者割合

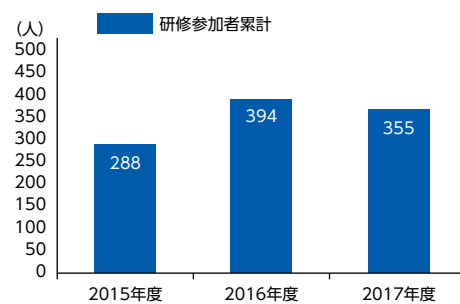


※FP資格取得者=FP2級以上取得者

● FC配置人員数

	店舗数	配置人員
愛知県下	21	35
岐阜県下	6	7
三重県下	11	18
計	38	60

お客さま本位の業務運営に関連する研修実施状況



2017年度お客さま本位の業務運営に関する実施研修

投資信託内部管理責任者研修	投資信託営業責任者研修
CS研修	FC知識(投信)強化研修I
FC知識(投信)強化研修II	投信セールス研修I
投信セールス研修II	金融マーケットセミナー(休日講習)
プレゼン力強化研修(休日講習)	