

**お客さま本位の業務運営方針に基づく
2023年度の行動計画**



取組方針に基づく主な取組み

	取組方針	主な取組み（概要）	行動計画のページ
1	お客様の最善の利益の追求	<ul style="list-style-type: none"> お客様のライフプランに合った最適な商品やサービスの提案 お客様の幅広いニーズに応えるコンサルティング力の継続的な向上 	3~5
2	利益相反の適切な管理	<ul style="list-style-type: none"> お客様のニーズや利益に沿う適切な提案 本部による取引モニタリング等を通じた適切な管理 	6
3	手数料等の明確化	<ul style="list-style-type: none"> 「対面販売」「インターネット販売」毎の投資信託の手数料設定 ご負担いただく手数料イメージとご提供するサービス 	6~7
4	重要な情報の分かりやすい提供	<ul style="list-style-type: none"> 重要情報シート、目論見書、商品概要書および各種レポートを活用した説明 セミナーやマネー講座等を通じた積極的な情報発信 	8~10
5	お客様にふさわしいサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> 投資目的やリスク許容度に応じた幅広い商品ラインナップ 市場動向やお客様の運用状況を踏まえたタイムリーなフォローアップ お客様サービスの品質維持・向上のためのモニタリング 	11~12
6	職員に対する適切な動機づけの態勢	<ul style="list-style-type: none"> お客様の課題解決に向けた活動を対象とする評価体系 職員へ取組方針を定着・浸透させるための教育体制の整備 	13~14

取組方針と取組みを表す指標【KPI】

取組方針	主な取組み	指標【KPI】
<p>お客様の 最善の利益の追求</p>	<ul style="list-style-type: none"> • お客様本位の運用提案プロセスの実践 • 最適なポートフォリオ提案 • コンサルティング力の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ①お客様本位の取組方針の説明回数・・・P 3 ②ライフコンサルティングツール利用数・・・P 3 ③ポートフォリオ提案ツール使用率・・・P 4 ④スキルランク別行員数・・・P 5 ⑤投資信託保有顧客数・平均保有年数 ⑥積立投信契約者数・積立投信振替額 ⑦NISA口座数・iDeCo契約件数 ⑧投資信託の運用損益別顧客比率 ⑨外貨建一時払保険の運用評価別顧客比率
<p>重要な情報の 分かりやすい提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 重要情報シートを用いた説明 • 資産形成をサポートする積極的な情報発信 	<ul style="list-style-type: none"> ⑩重要情報シート使用状況・・・P 9 ⑪マネー講座セミナー実施数・・・P 10
<p>お客様に ふさわしいサービスの提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 適時適切な商品選定 • タイムリーなフォローアップ • 適合性等のモニタリング 	<ul style="list-style-type: none"> ⑫投資性商品の販売上位商品 ⑬投資信託預り残高上位20銘柄 ⑭投資信託のリターン実績（コスト・リターン） ⑮投資信託のリターン実績（リスク・リターン） ⑯外貨建一時払保険のリターン実績（コスト・リターン）

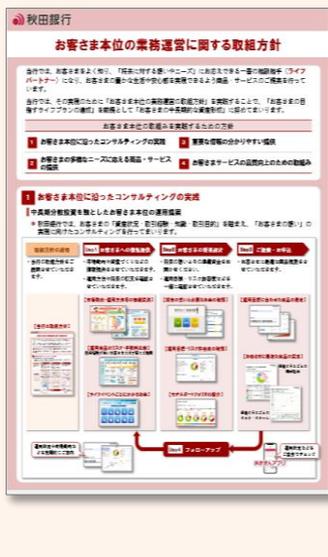
中長期分散投資を軸としたお客様本位の運用提案プロセス 【KPI①・②】

- 秋田銀行では、お客様の資産状況・取引経験・知識・取引目的を踏まえ、お客様のライフプランの実現に向けたコンサルティングを行ってまいります。

取組方針の説明

- 当行の取組方針をご説明させていただきます。

【当行の取組方針】



運用状況や市場動向などを定期的にご案内

Step 1 お客様への情報提供

- 市場動向や資産づくりなどの情報提供をさせていただきます。
- 運用方法や将来の必要資金について情報提供させていただきます。

【市場動向・資産づくりなどの情報提供】



【運用商品のリスク・手数料比較】

特に投資経験が浅いお客様には丁寧にご説明



【ライフイベントごとにかかるお金】



Step 2 お客様の将来設計

- ライフプランとその準備資金を聞かせてください。
- 運用目標・リスク許容度などを一緒に確認させていただきます。

【ライフプランと準備資金の確認】



【運用目標・リスク許容度の確認】



【モデルポートフォリオの紹介】



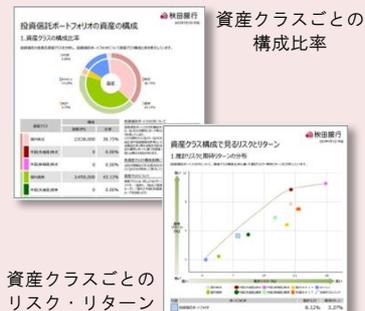
Step 3 ご提案・お申込

- お客様に最適な商品をご提案いたします。

【運用目標に合わせた商品の選定】



【お客様に最適な商品のご提案】



資産クラスごとのリスク・リターン

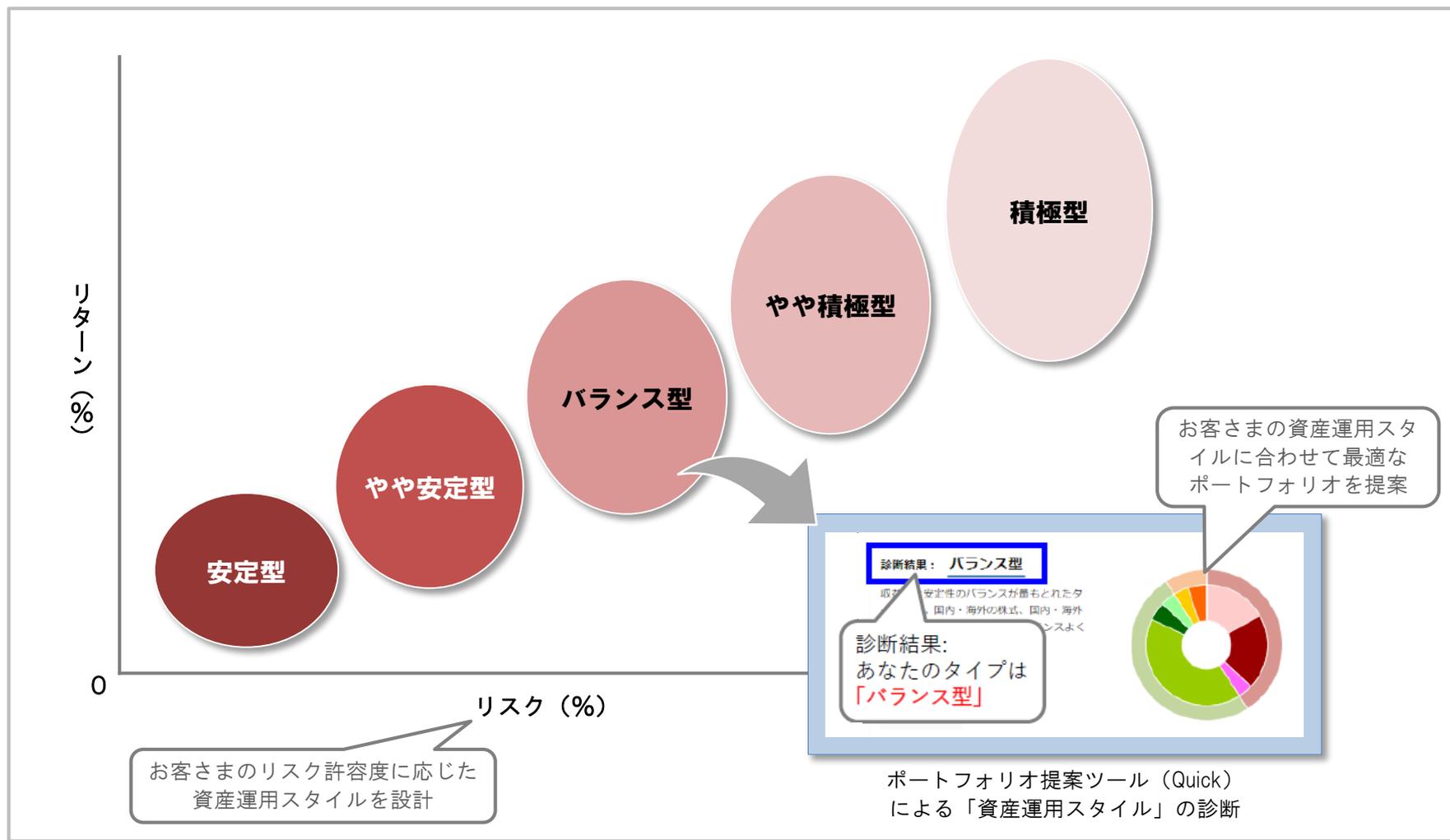
運用状況などをご自身でチェック

Step 4 フォローアップ

あきぎんアプリ

お客様の最善の利益の追求を第一に考えたご提案 【KPI③】

- 秋田銀行では、お客様の実現したいライフイベント、イベントまでの運用期間、お客様のリスク許容度をお聞きしながら、お客様の資産運用スタイルに応じた最適なポートフォリオと商品をご提案してまいります。



コンサルティング力の向上 【KPI④】

- お客様の幅広いニーズに最適なお提案ができるよう、コンサルティング力の継続的な向上をはかってまいります。
- コンサルティングに必要な知識・スキル・資格をポイント化してスキル判定（スキルマップ）を行い、スキル別に研修と営業店でのOJT指導を実施し、コンサルティング力の向上をはかってまいります。

コンサルティング力の向上に向けた取組みサイクル



利益相反の適切な管理

- 利益相反とは、秋田銀行（秋田銀行のグループ会社を含む）とお客さまの間でお互いの利益が相反する状況をいいます。
- 秋田銀行では、利益相反管理方針を制定しており、ご購入してから短期間で売却した取引、短期間で他の商品に乗り換えた取引、ご融資しているお客さまとの取引など利益相反となる可能性のある対象取引を特定し、本部においてモニタリングを行うなど適切な管理を行っております。

手数料等の明確化

- 秋田銀行では、投資信託の販売手数料について、下表のとおり投資対象ごとに統一したシンプルな体系としております。
- お客さまの資産形成に向けた取組みをサポートするため、中長期分散投資に適したバランスファンドの手数料につきましては、投資金額やご購入方法（対面・インターネット）を問わず購入手数料を無料としております。

■投資信託の対面販売における手数料

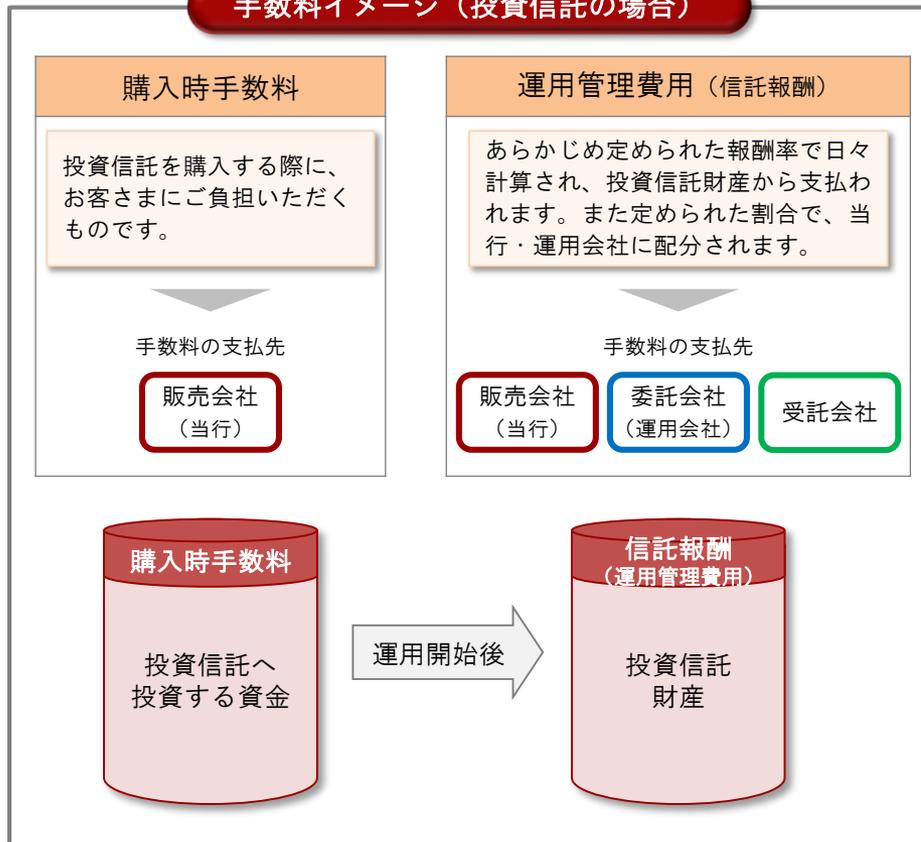
投資対象	販売手数料（消費税込）
バランスファンド	無料
株式ファンド	無料
	2.20%

- 非対面取引であるインターネットバンキングを利用した投資信託販売につきましては、手数料を対面販売の30%割引（積立投信を除く）に設定し、お客さまがご利用しやすい手数料体系としております。

ご負担いただく手数料イメージとご提供するサービス

- 秋田銀行では、投資信託・生命保険をご購入および保有していただく際にご提供するサービスの対価として、各種手数料をいただいております。（下表参照）
- これらの手数料につきましては、お客さまがニーズに応じた商品を選択できるよう適切な情報提供を行ってまいります。例えば、類似商品において、「対面・非対面の別」や「選択する通貨・コース」によって手数料が異なる場合は、その理由と手数料の内容をお示ししてまいります。
- 手数料については、契約締結前交付書面・目論見書・パンフレットなどで分かりやすくご説明してまいります。

手数料イメージ（投資信託の場合）



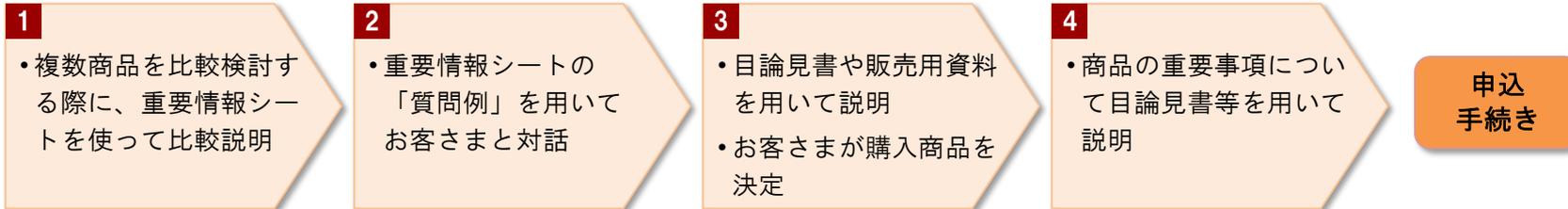
ご負担いただく手数料とご提供するサービス

タイミング	手数料		ご提供するサービス例
	投信	生保	
ご購入時	販売手数料	契約初期費用	<ul style="list-style-type: none"> お客さまの投資判断、ニーズに応じた商品選択のサポート 市況等に関する情報提供 お客さまニーズを確認するための将来設計・運用目標の作成支援 お客さまの投資に関する経験・目的、金融資産等を踏まえた商品提案、重要事項の説明 契約に関する事務手続
継続保有時	信託報酬	保険契約関係費用	<ul style="list-style-type: none"> 投資信託 運用報告書等各種書類送付、口座内でのファンドの管理、購入後の情報提供 生命保険 お客さまの環境変化等を踏まえた将来設計と保障内容の確認

重要情報シート（個別商品編）を用いたお客さまへのご説明 【KPI⑩】

- 秋田銀行では、重要情報シート（個別商品編）をお客さまに対する簡潔な情報提供のほか、複数商品をご検討の際に比較を容易にするための資料として作成し、下図の流れでお客さまにご説明してまいります。

重要情報シート（個別商品編）を用いたご説明の流れ



商品提案時にご説明している重要情報シート

- 複雑またはリスクの高い商品をご提案する場合には、パンフレット等を併用して下記の項目を分かりやすくお示ししているほか、同種の商品内容と比較するなど、お客さまに商品の仕組みをご理解いただけるよう努めてまいります。

重要情報シート（個別商品編）でご説明する項目

商品の
目的や機能

想定される
購入層

提案する商品の
選定理由

リスクと
リターン

お客さまが
支払う費用

当行が
受け取る手数料

換金・解約
の条件

利益相反の
可能性

租税の概要
(NISA・iDeCoの対象有無)

複数の商品で構成されている商品の
比較情報（個別購入の可否含む）

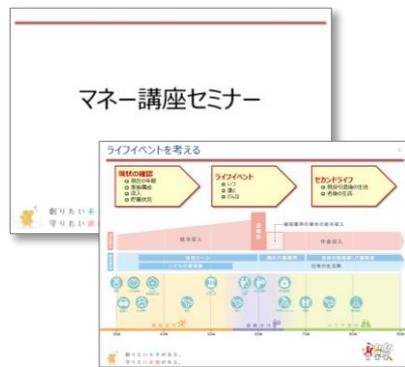
資産形成をサポートする積極的な情報発信 【KPI⑩】

- お客さまの資産形成に向けた取組みをサポートするため、引き続き資産形成や資産運用を学ぶことができるWebセミナーや、企業などに勤務するお客さま向けに、「ためる・ふやす・そなえる」といった資産形成をテーマとする「マネー講座セミナー」を開催してまいります。

お客さま向け「マネー講座セミナー」

投資に対する「不安の払拭」や「投資に関する基本的な知識」、そして、「資産形成」などをテーマに開催してまいります。

セミナー内容（一部抜粋）



セミナーの様子



お客さま向けウェブセミナー

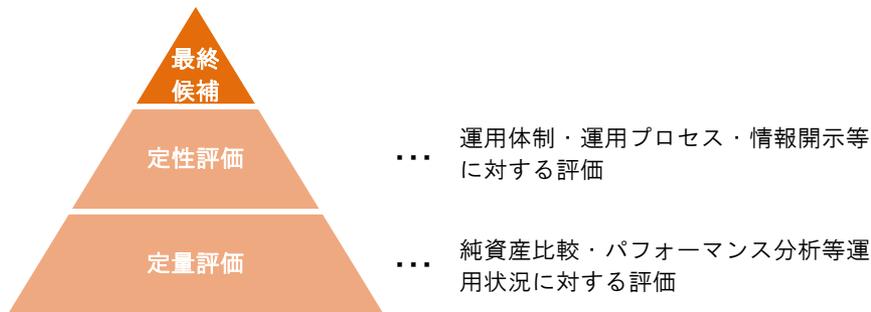
- 運用会社と連携して、ウェブで資産形成や資産運用を学ぶことができるセミナーを開催してまいります。
- 今後は対面セミナーの開催を増やし、お客さまに投資に関心を持っていただけるよう取組みを拡大してまいります。

投資信託の商品選定プロセス

お客さまの資産形成を支援し、お客さまの資産状況、取引経験、金融知識および取引目的・ニーズに合った商品をご提案するために、新たにファンドを導入する際ならびに定期的なモニタリングを行う際に、以下のファンド評価を実施のうえ選定を行ってまいります。

新規ファンド選定プロセス

- ・ ファンドを新規導入する際は、多数ある国内のファンドを資産カテゴリーごとに分類します。
- ・ 純資産比較・パフォーマンス分析等による「定量評価」を行い、運用体制・運用プロセス・情報開示等に関する「定性評価」を実施して、導入候補を絞り込みます。
- ・ 評価にあたっては、「投信評価会社」の評価データを活用するほか、運用会社から提供を受ける資料の精査・ヒアリング等を実施します。



ファンドの継続的なモニタリング

- ・ 新規導入ファンド選定時と同様の定量評価と定性評価を実施し、お客さまの資産形成に資する商品かどうかを検証しています。
- ・ 検証結果は、当行が提供する商品の質を保つ取組みに活用しています。



定量評価

以下の項目を主に確認し、過去のパフォーマンス等を分析しています。



定性評価

主に以下の項目を確認し、優れたパフォーマンスが継続可能か、お客さまにふさわしいファンドかといった点を分析します。

運用体制

運用会社の経営の安定性・運用資産の規模・経営戦略等運用チームの人材や体制からもたらされる運用力

運用プロセス

投資哲学の明快度、投資戦略の実行可能性・経済合理性投資手法の独自性・継続性、リスク管理の妥当性

情報開示

運用体制・運用プロセスの開示姿勢、わかりやすさ標準的な形式以上の情報開示への積極性

～パフォーマンス等による定量評価とともに、定性評価も重視します～

ファンドが優れたパフォーマンスを継続するためには運用会社の強固なビジネス基盤、運用力を持続させるチーム体制、明快な投資哲学や継続性のある運用プロセス等が不可欠であるとの考えのもと、定性評価も重視します。

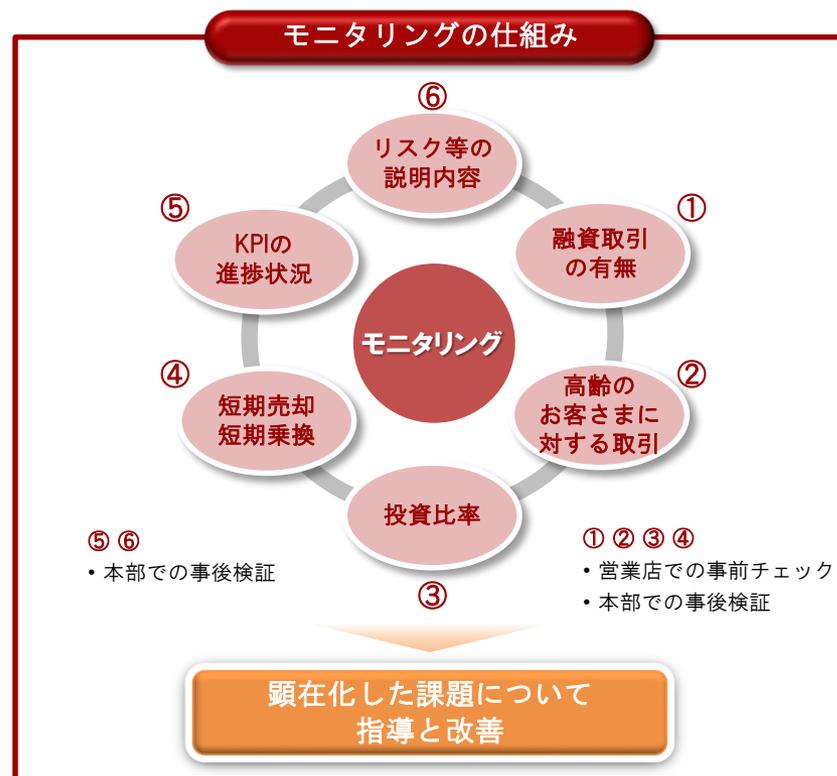
フォローアップ

- 秋田銀行では、「ご契約からがスタート」と考えており、「お取引の内容」と合わせて、「日々変化していくお客さまのライフプラン」を定期的に確認させていただきます。
- 最新の状況に応じた情報提供に加え、相場・市場動向の急変時や個々の事情に応じたフォローアップを実施させていただきます。



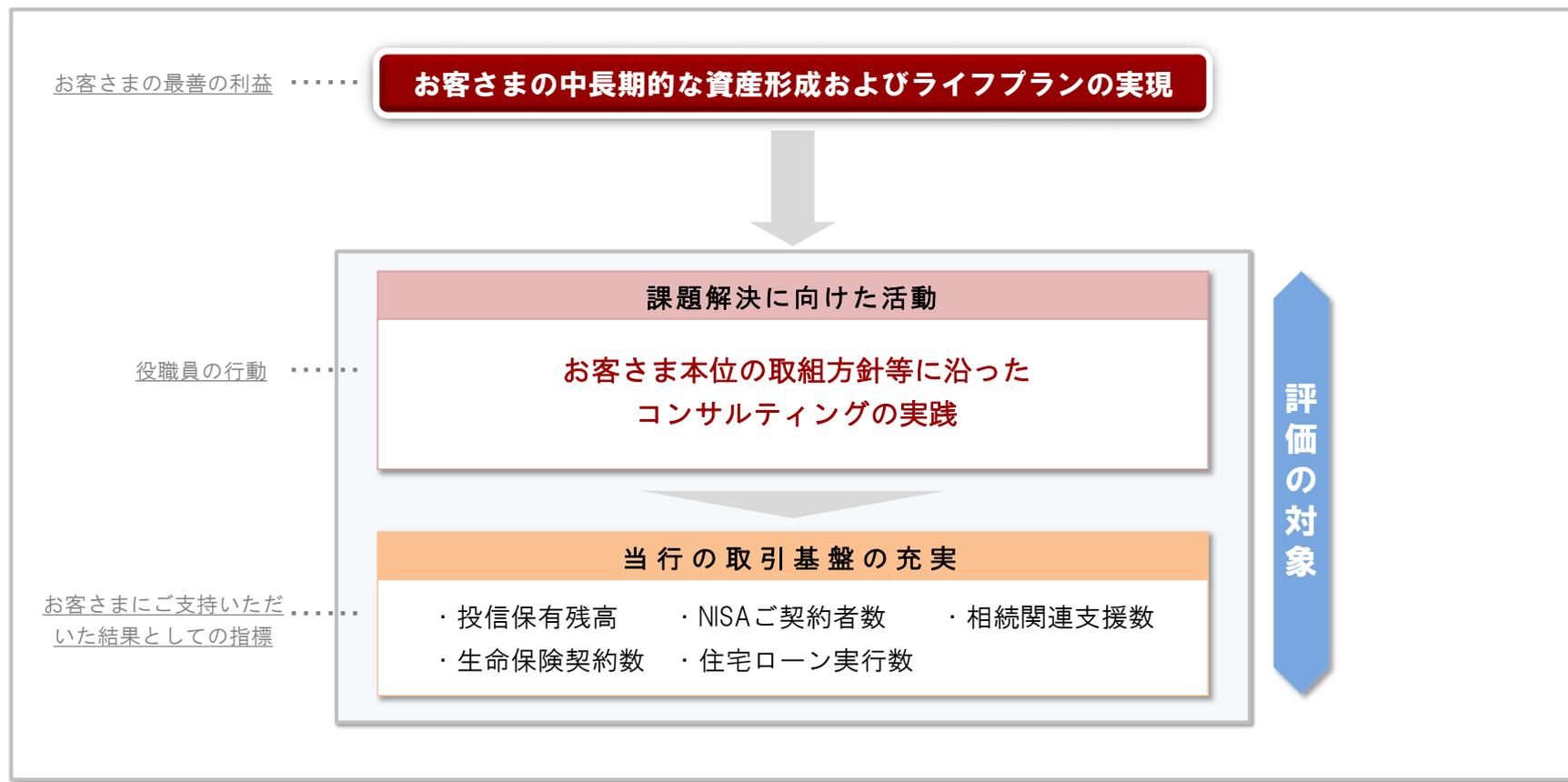
モニタリング

- 秋田銀行で投資性商品をご契約いただいているご高齢のお客さまに対しましては、管理職の行員がお客さまの健康状態・これまでの投資経験・今後の運用方針などを定期的に確認させていただきます。



■ お客さま本位の評価体系

- お客さま本位の実践および「中長期的な資産形成およびライフプランの実現」に向けて、当行では職員の「コンサルティング活動」を評価対象としております。
- 加えて、お客さまにご支持いただいた結果として投信保有残高・NISA契約先数・相続関連支援数・生命保険契約数・住宅ローン実行数などを評価しております。



教育・研修について

- 秋田銀行では、お客さま本位の提案プロセスを定め、お客さまサービス・対応の品質向上に向けた教育体制を整備し、継続的な研鑽に努めてまいります。

お客さま本位の提案プロセス

「お客さま本位の提案プロセス」をテキストとして、お客さまサービス・対応の質の向上に努めてまいります。

お客さまサービス・対応の「見える化」

研修風景

各担当者のお客さまサービス・対応を「見える化」し、品質向上に取り組んでまいります。

FP技能士の資格保有者

- 高度なスキルと専門知識を有する人材を育成する観点から、FP資格をコンサルティング営業の実践に必要な要件として位置づけ、積極的なFP資格取得を奨励しております。