

**お客さま本位の業務運営方針に基づく
2026年度の行動計画**



お客さまのライフパートナーに

- ・秋田銀行では、「お客さまの思い描く将来の実現を、生涯にわたって支えるライフパートナーになる」という考えのもと、お客さま本位の業務運営に取り組んでいます。
- ・2026年度は、お客さま理解を起点としたコンサルティングの高度化をはかり、お客さま一人ひとりの資産状況、家族構成等を踏まえた将来設計にもとづき、最適な解決策の提供に取り組めます。
- ・また、コンサルティング活動の継続的な検証・改善や、人材育成を通じて、コンサルティングの質の向上に努めます。

	取組方針	主な取組み（概要）	行動計画のページ
1	お客さまの最善の利益の追求	・「お客さまの最善の利益」の考え方 ・お客さま理解を起点としたコンサルティング	2
2	利益相反の適切な管理	・利益相反の適切な管理	3
3	手数料等の明確化	・ご負担いただく手数料イメージとご提供するサービス	4－5
4	重要な情報の分かりやすい提供	・重要情報シートの活用 ・金融商品比較マップの活用	
5	お客さまにふさわしいサービスの提供	・コンサルティング活動の検証と改善 ・お客さま接点の拡充と利便性の向上	6－7
6	職員に対する適切な動機づけの態勢	・コンサルティング人材の育成	8

「お客さまの最善の利益」の考え方

- 秋田銀行は、お客さまの生涯にわたるパートナーを目指し、幅広い年齢層のお客さまに対して、ライフイベントやライフプランなどに応じたアドバイスとともに商品やサービスを提供し、豊かな暮らしをサポートすることが、「お客さまの最善の利益」につながるものと考えています。

お客さま理解を起点としたコンサルティング

- お客さま一人ひとりの資産状況、家族構成等を踏まえた将来設計にもとづき、最適な解決策を提供するとともに、継続的な対話を通じて、お客さまの豊かな未来の実現を目指します。

お客さま理解

現状を正しく把握し、
お客さまを深く理解する



活用ツール 【大切な資産のまもり方・つなぎ方】



将来設計

理想の将来を描き、
目標や必要資金を明確にする



活用ツール 【QUICK】

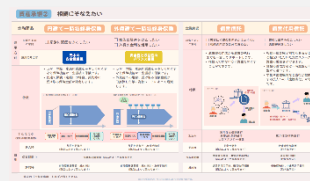


最適な解決策

お客さまのご意向に沿った
最適な解決策を考える



活用ツール 【金融商品比較マップ】



継続的な対話

状況の変化を確認し、
最適なプランを見直す



定期的なフォローアップ
ライフステージの変化に応じたサポート



お客さまの将来の
安心・豊かな未来の実現

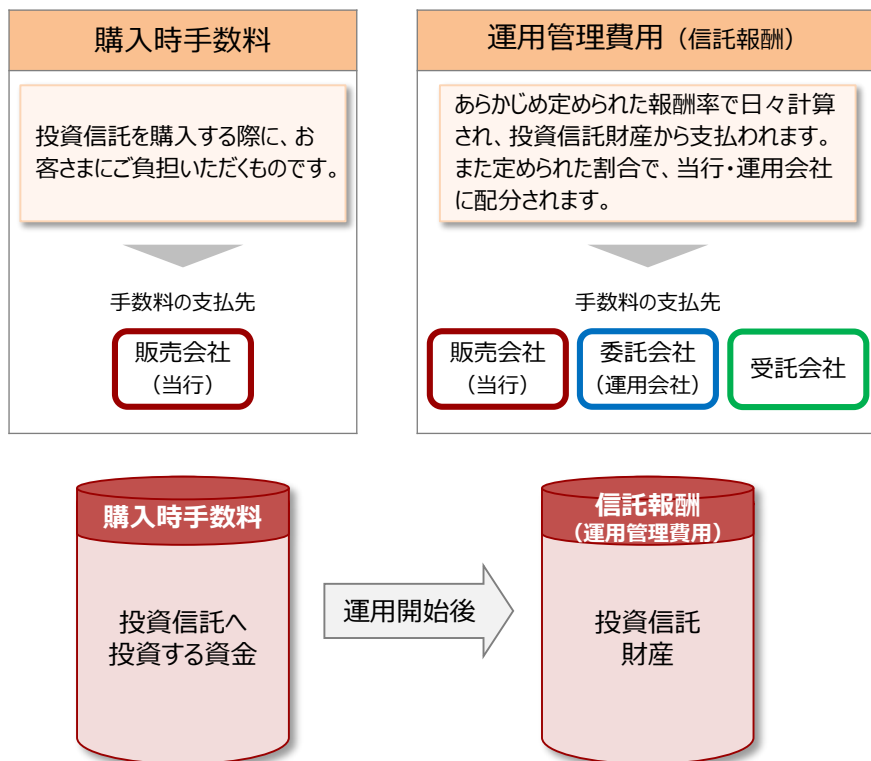
利益相反の適切な管理

- 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。
- お客さまへ提供する商品が特定の運用会社や保険会社に偏らず、手数料に影響されない品揃えとなるほか、お客さまの資産運用ニーズ、保険活用ニーズにお応えするため、適切な商品を取り揃えます。
- 秋田銀行は、同一グループ内に投資信託その他金融商品の運用会社や提供会社がないため、お客さまへの金融商品の勧誘販売に際して、同一グループ内の利益を優先するなど、お客さまの利益を不当に害するような利益相反は発生しません。

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います。（下表参照）
- 「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ます。
- 投資信託の販売手数料は、コンサルティングをともなう対面取引では2%を上限とし、非対面取引（インターネットバンキング）では対面取引の30%割引（積立投信を除く）とするなど、お客さまがご利用しやすい手数料体系としています。

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	- 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
	信託報酬	保険契約関係費用	- 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

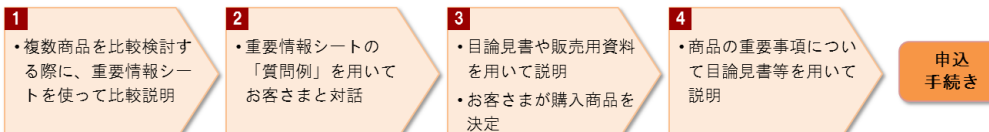
重要情報シートの活用

- 商品の特性やリスク、手数料等の重要な情報をお客さまに分かりやすく提供し、金融商品の比較を容易にするため、重要情報シート（金融事業者編）・（個別商品編）を活用します。
- 金融事業者編には、取扱商品・商品ラインナップの考え方・苦情・相談窓口を記載しており、投資信託、生命保険を提案する際の初回面談時に説明、交付します。
- 個別商品編は、商品の機能、リスクの内容、運用実績、費用（手数料）等を記載し、お客さまが商品比較・検討いただきやすいよう、商品ごとに同一のフォーマットで作成しています。

金融商品比較マップの活用

- お客さまのニーズに応じた最適な商品をご選択いただくため、ニーズと解決手段となる金融商品をわかりやすく整理するとともに、リスクや手数料等の特徴を横断的に比較し、商品選択に必要な情報を提供します。

重要情報シート（個別商品編）を用いたご説明の流れ



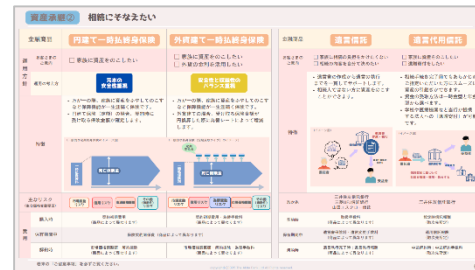
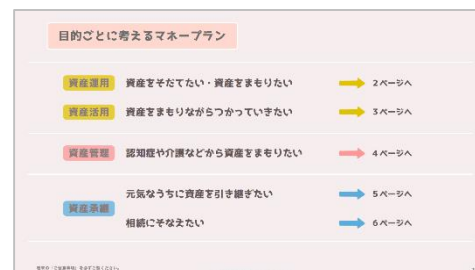
【重要情報シート（金融事業者編）】

「重要情報シート（金融事業者編）」のイメージ。金融事業者の取扱い商品に関する情報を提供するためのシート。表形式で商品名、リスク、手数料などの情報を記載している。

【重要情報シート（個別商品編）】

「重要情報シート（個別商品編）」のイメージ。個別商品の詳細情報を提供するためのシート。表形式で商品の概要、リスク、手数料などの情報を記載している。

【金融商品比較マップ】



コンサルティング活動の検証と改善

- ・コンサルティング活動を継続的に向上させるため、各取組みをP D C Aサイクルとして整理し、実践から改善までを一体的に推進します。

① PLAN

ニーズを踏まえた商品・サービスの整備

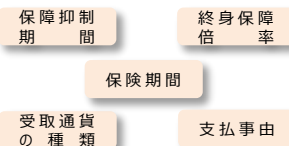
お客さまのニーズや市場環境を踏まえ、商品・サービスの企画・導入・見直しを行います。

想定される資産運用、資産承継等に関するお客さまの意向に応じ、定量・定性的な項目による比較・評価を実施します。

投資信託の評価項目



生命保険の評価項目



② DO

お客さま理解を起点としたコンサルティングの実践

お客さま理解のための情報収集を起点に、ライフコンサルティングプロセスのもとでコンサルティングを実践します。

【ライフコンサルティングプロセス】



資産状況、家族構成等を把握し、お客さま一人ひとりの想いや課題に応じたコンサルティングを実践するとともに、フォローアップを通じて継続的な情報提供や資産状況の確認を行います。

コンサルティング活動の検証・改善

④ ACTION

継続的な改善

モニタリング結果やお客さまの声等を踏まえ、商品・サービスや営業活動、人材育成等へ反映し、コンサルティング活動の継続的な向上をはかります。

商品・サービスラインナップの見直し

- ・ お客さまニーズや市場環境を踏まえたラインナップの見直し
- ・ 商品組成会社との情報連携による商品・サービスの改善

営業店の育成

- ・ 営業店への個別指導の実施
- ・ マネジメント支援

営業活動の高度化

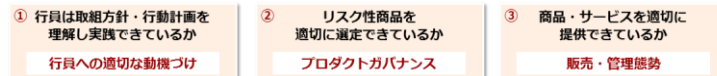
- ・ 営業体制・営業施策の見直し
- ・ 各種ツール・ガイドライン等の整備

③ CHECK

モニタリングによる検証

各種モニタリングや商品組成会社との情報連携を通じて、コンサルティング活動の課題を把握し、継続的な改善につなげます。

【お客さま本位の業務運営にかかるモニタリング】



【リスク性金融商品の販売にかかるモニタリング】

ご高齢のお客さまに対しては、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確認させていただきます。

【商品組成会社との情報連携】

想定するお客さまと実際に購入されたお客さまの属性等を検証し、商品提供の改善につなげます。

お客さま接点の拡充と利便性の向上

- さまざまなチャネルを通じて、お客さまとの接点を広げ、より相談しやすく、利用しやすい環境づくりを進めます。

接点拡充（情報発信）

金融セミナーの開催

企業などに勤務するお客さま向けに、「お金のそだて方・まもり方」をテーマとする「金融セミナー」を開催します。

【新入社員向けセミナーの様子】



金融経済教育の実施

小・中・高校・大学生を対象とした職場訪問や、クイズやゲームを通じて「お金の役割」などを学ぶイベントなど、金融経済教育についても積極的に取り組みます。

【イベントの様子】



利便性向上

あきぎんアプリ 2026年7月 機能追加

サービスを拡充していくとともに、お客さまが抱えるお金の悩みや課題の解決に向けて、新たな機能・サービスの追加や改善を継続的に行います。



子ども口座開設・照会

15歳未満のお子さまの口座開設を開設できます。お子さまの口座残高・明細をいつでもご確認いただけます。



家族口座見守り

ご家族の口座残高・明細を確認できます。設定した条件でプッシュ通知をお受取りできます。



クーポン

地域のお店のお得なクーポンを無料で利用できます。



投資信託・定期預金・外貨預金

お取引がアプリ内で完結し、さらに簡単・便利になります。

新たな窓口システムの導入 2026年5月 開始



店頭タブレット端末・セルフ式現金入出金機の操作により、お客さまのお手続き時間の短縮や、ペーパーレス化による環境負荷の低減、店頭事務効率化によるコンサルティング活動の拡充を行います。

コンサルティング人材の育成

- ・お客さま一人ひとりに質の高いコンサルティングを提供するため、人材育成・評価・能力向上に取り組めます。

人材育成

ライフパートナー営業ガイドライン

お客さま本位の業務運営取組方針・行動計画を企業文化として定着させるため、その心構えや行動プロセスを記した「ライフパートナー営業ガイドライン」を用いて、各研修・ミーティングを実施します。



集合研修

各担当者の役割に応じて、必要な知識・スキルを習得する集合研修（ライフパートナースキル研修会）を実施します。

【研修の様子】



オンライン勉強会

市場環境や制度改正、商品知識などをテーマとしたオンライン勉強会を定期開催します。

スキルの見える化

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、自律的な学びや計画的な人材育成につなげます。

専門知識の習得

専門性の高い知識（FP技能士等）の習得を支援し、お客さまの幅広いニーズに対応します。

キャリア意識の向上

「Will Can Mustシート」の導入により、キャリアを考え、振り返る仕組みを整備しており、習得したスキルや知識を発揮できるポジションへチャレンジする機会を提供することで、キャリア実現に向けて自律的に学び、高度な専門性を習得する意欲ある行員を増やします。

コンサルティングの実践力向上

個人コンサルティング検討会



【検討会の様子】



営業店と本部が連携し、実際のお客さまの相談内容を共有しながら、課題解決や将来実現に向けた提案内容・対応方針を協議する「個人コンサルティング検討会」を実施しています。

専門知識・ノウハウの共有や好事例の横展開を通じて、コンサルティングの実践力向上をはかっています。

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】
お客さまの最善の利益の追求	「お客さまの最善の利益」の考え方 - お客さま理解を起点としたコンサルティング	① お客さま満足度 ② ライフコンサルティングツール利用率 ③ ポートフォリオ提案ツール使用率 ④ 預り資産保有残高および預り資産契約者数の推移 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 ⑦ NISA口座数および残高 ⑧ 投資信託の運用損益別顧客比率（共通KPI） ⑨ 外貨建一時払保険の運用評価別顧客比率（共通KPI）
お客さまにふさわしいサービスの提供	- コンサルティング活動の検証と改善 - お客さま接点の拡充と利便性の向上	⑩ 投資信託商品の取扱数および新規取扱い・取扱い中止の実績 ⑪ 保険商品の取扱数および新規取扱い・取扱い中止の実績 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（共通KPI） ⑭ 投資信託のリターン実績（コスト・リターン）（共通KPI） ⑮ 投資信託のリターン実績（リスク・リターン）（共通KPI） ⑯ 外貨建一時払保険のリターン実績（コスト・リターン）（共通KPI） ⑰ 金融セミナー実施数（マネー講座セミナーから名称変更） ⑱ あきぎんアプリ契約者数（追加）
職員に対する適切な動機づけの態勢	コンサルティング人材の育成	⑲ F P 技能士資格保有者数 ⑳ スキルランク別行員割合