

お客さま本位の業務運営の実践に向けた取組み

基本的な考え方

当社グループは、地域経済を支える地域総合サービスグループとしての自覚を持ち、真心を込めた対応と、市民生活や企業活動に脅威を与えるテロ、サイバー攻撃、自然災害等に備え、セキュリティレベルの向上や災害時の業務継続確保などお客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した最高品質の価値ある地域総合サービスの提供を通じて、お客さまのご満足とご安心の向上を図るとともに、地域経済の発展に貢献いたします。

特に、金融サービスの提供においては、お客さまの利益の実現を最優先に考え、お客さまの視点に立って、高度な専門性を保持し、付加価値の高い商品・サービスを提供することが、結果として当社グループの中長期的な企業価値の増大につながるとの認識のもと、ひろぎんグループの「お客さま本位の業務運営の実践に向けた取組方針」を策定・公表し、実践してまいります。

お客さま本位の商品ラインナップの整備

広島銀行、ひろぎん証券はグループ一体となって、お客さまの資産運用目的、知識・経験、資産・負債構成、リスク許容度等に応じた様々な資産形成ニーズにお応えできる、幅広い金融商品の品揃えを行います。

新たな金融商品の採用に際しては、グループ各社において定める「商品選定における検討事項（商品

性、仕組み、手数料水準等）」を中心に十分に検討し、お客さまの中長期的な資産形成・資産運用に資する商品選定を行います。

また、各社において既存商品のラインナップが上記検討事項に合致しているか定期的に検証します。

商品採用時には投信会社等の信用力やサポート体制等について検証します。

お客さまの資産形成に資するポートフォリオ提案（長期・積立・分散投資の促進）の実践

投資未経験者や投資初心者に対しては、ライフイベントに応じた資産運用の必要性、リスクとリターンの関係、運用方法等を分かりやすく説明します。

お客さまの投資目的やリスク許容度、ニーズ、知識・経験・保有金融資産等を正確に把握します。

把握したお客さまの投資目的やリスク許容度、ニーズ等に則った個別商品の提案にあたり、各種「商品パンフレット、提案ツール」等の活用により、お客さまが負担する手数料を含め、お客さまの理解度に応じ

て、分かりやすい商品説明を行います。

お客さまの商品申込時の事務負担軽減のため、事務の効率化を進めます。

お客さまの資産運用に関する多様なニーズにお応えするため、ロボアドバイザーの導入等、FinTech分野の研究と積極的な活用を進めます。

お客さまの金融リテラシー（マーケット環境の把握や金融・投資知識）の向上にお役に立つセミナーを積極的に開催します。

お客さま本位のアフターフォローの実践

お客さまに対しては、商品内容の確認、保有商品の運用状況を説明するとともに、当初把握した投資目的やリスク許容度、ニーズ等、お客さまの意向の変化を確認し、ポートフォリオの見直し提案等、お客さまの理解度に応じて、分かりやすく、情報提供します。

市場動向が大きく変化した場合等、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必

要な情報をご提供するなど、適時適切な情報提供を行います。

お客さまが保有される商品について、関連するマーケットの動向、運用状況等、お客さまの投資判断に必要な情報を提供するため、定期的にセミナーを開催します。

お客さま本位の業務運営を追求するための従業員等に対する適切な動機づけの枠組みの整備

お客さま本位の業務運営に資する業績評価制度を構築します。

お客さまの多様かつ高度化する資産運用ニーズに対し、高度な専門性を保持するため、一層のコンサルティングレベルの高度化に向け、FP資格取得者

の拡大、研修等を通じた営業職員向け教育の強化や業績評価運営の高度化を進めます。

販売担当者によるお客さま本位のコンサルティング及び情報提供状況について、本部モニタリングにより検証し、販売担当者の教育に活用します。

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

当社ホームページ上で公表しているKPIの説明や上記以外の取組状況も含めてご覧いただけます。

