

2026年8月25日

お 客 さ ま 各 位

お客さま本位の業務運営に関する取組状況(2025年度)について

岡 崎 信 用 金 庫

2019年10月11日に策定・公表いたしました「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく昨年度における取組状況を公表させていただきます。

1. お客さま本位の業務運営を実現するための人材育成・企業文化の醸成

● 人材の育成

当金庫では、長期的に目指したい姿である「地域社会、お客さま、役職員、金庫の持続可能な未来を創る」の実現に向けて、お客さまや地域社会に対して付加価値の高いサービスの提供が可能な人材の育成を推進しております。

特に将来を担う若手職員の育成に注力しており、昨年度は高校を卒業した新入職員を対象とした2年間にわたる専門カリキュラムを開始しました。また、専門人材の増強を図るべく、本部専門部門における実地研修の対象を大幅に拡充しました。

こうした取り組みを通じて、当金庫ではお客さまのお役にたてる職員を一人でも育成できるよう努めてまいります。

● 業績評価制度の整備

社会が進歩し、複雑化するにつれ、お客さまが抱えるお悩みやご要望も多様化し、複雑化しています。

当金庫では、お客さまと一緒に悩み、考え、その解決の糸口となるようなご提案を一つでも多く提供できるよう活動しています。こうした職員の活動を後押しするため、幅広い分野の活動を評価することが可能な営業店評価制度を構築し、継続的に見直しを図っております。

2. お客さまのニーズに適う商品・サービスの提供

● お客さまのご要望を満たす商品・サービスのラインアップの充実

当金庫では日々の活動やアンケートなどを通じて収集したお客さまのお悩みやご要望を組織内で共有したうえで、商品・サービスのラインアップの拡充に努めております。

● 非対面チャネル型商品・サービスの拡充

デジタル技術の進展やライフスタイルの変化などに伴い、当金庫ではお客さまの利便性の向上につながる商品・サービスの開発に努めております。具体的には、個人のお客さま向けの専用アプリを通じて投資信託関連をはじめとする各種情報の提供を拡充したほか、ATMによる地方税納付を開始するなど、お客さまの目線にたった商品・サービスの充実化に努めております。

3 . ご提供する情報の充実と分かりやすい説明

● 適時適切な情報提供の実施

投資信託を保有されているお客さまに対し、運用状況やその要因および今後の見通しなどについて、適切な資料を用いて、わかりやすく説明することに努めました。

また、お客さまの事業運営や家庭生活の一助となるよう様々なテーマによるセミナーや講演会の開催を通じてご情報を提供させていただきました。

以 上