

お客さま本位の業務運営

お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する基本方針

当金庫は、お客さまのニーズに適う質の高い金融商品・サービスの提供への取り組みを強化・実践していくための指針として、「お客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する基本方針」を策定し、当金庫ホームページを通じて公表しております。

本方針に基づき、今後もより一層お客さまのお役に立てるよう、役職員一丸となって取り組んでまいります。



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

当金庫は、地元産業の発展と社会の繁栄のお役に立てることに誇りを持ち、お客さまの最善の利益の実現を喜びとして自ら研鑽に励む人材の育成に取り組むなど、お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させてまいります。

<アクションプラン>

- 多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えするため、研修の受講や各種資格の取得の奨励等を通じ、プロフェッショナル人材の育成に継続的に取り組んでまいります。
- お客さまのニーズを把握する取組みやお客さまの利益に適う営業活動を評価する業績評価制度の運用等を通じ、三方よしの理念の浸透に努めてまいります。

2.お客さまのニーズに適う商品・サービスの提供

当金庫は、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズを把握するとともに、お伺いした資産状況・取引経験・知識及び取引目的等に照らし、適切な商品・サービスの提供に努めてまいります。

<アクションプラン>

- お客さまごとに異なる取引の目的やリスク許容度等に応じて適切な商品・サービスをご選択いただくため、商品・サービスのラインアップ充実に努めてまいります。
- 店舗窓口・お客さまへの訪問・インターネット等の多様なチャネルを整備し、お客さまの利便性の向上に努めてまいります。
- 「利益相反管理基本方針」に基づき、お客さまの利益が不当に害されることがないように、利益相反取引を適切に管理するための態勢の整備に努めてまいります。

3.ご提供する情報の充実と分かりやすい説明

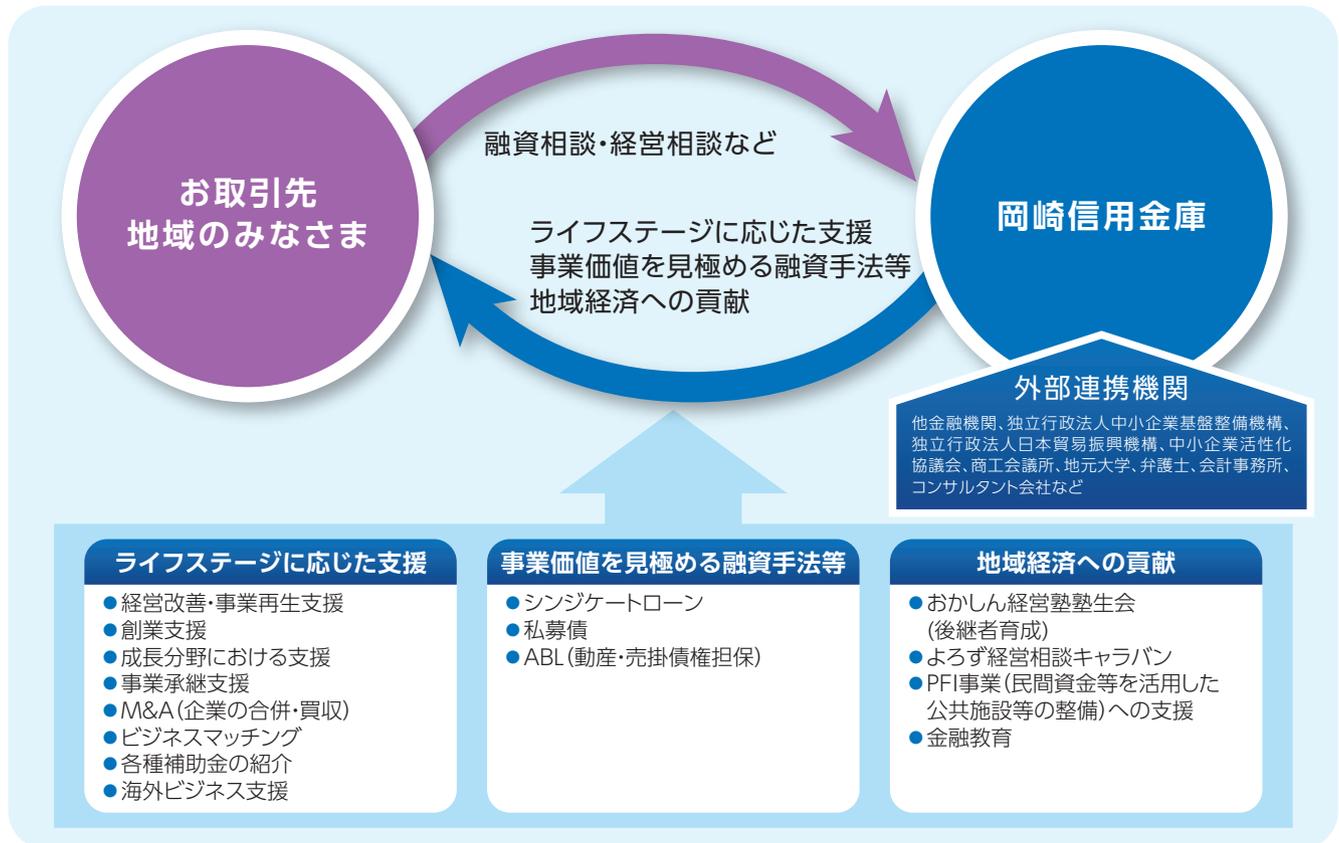
当金庫は、商品・サービスのご提案にあたっては、商品やサービスの特性・リスクの内容、取引条件、及び市場動向等の情報提供を行うとともに、取引に係る手数料をわかりやすく丁寧に説明するよう努めてまいります。

<アクションプラン>

- お客さまへの商品・サービスのご提案にあたっては、期待できる効果、発生する可能性のあるリスク、必要となるコストをはじめ、取引条件や商品・サービスの選定理由等の重要情報について、販売用資料を利用するなど、わかりやすく丁寧に説明いたします。
- ご契約後の取引状況や市場動向などについて、適時適切な情報提供を行うとともに、継続的なコンサルティングに努めてまいります。

中小企業の経営支援に関する取組方針

当金庫は、地域の中小企業や個人のお客さまに対する円滑な資金供給にとどまらず、販路拡大や事業承継などお客さまが抱える課題解決のサポートに注力することで地域経済の活性化に貢献してまいります。



中小企業の経営支援に関する態勢整備の状況

お取引先の経営改善・事業再生支援やソリューション支援については、専門部署を設置し、営業店と本部が一体となって取り組む態勢としています。

お取引先とのコミュニケーションを通して、ビジネスマッチング、事業承継・M&A、不動産活用等の中小企業におけるさまざまな経営課題やニーズを捉え、各種の外部専門機関・コンサルティング会社等とも連携して専門性を高めるなど支援態勢の強化に努めています。

また、2012年11月5日には、中小企業経営力強化支援法に基づき、「認定経営革新等支援機関」として認定を受けました。



❖ 地域への情報発信

県内の経済・産業動向や景気動向アンケートの結果をとりまとめた「経済月報」、PR誌「おかしん」等を作成・配布しています。



- 経済月報
毎月約5千部発行し、全店で無料配布しています。
- 景気動向調査
年4回アンケート調査を行い、その結果を経済月報のなかで報告しています。



- PR誌「おかしん」
毎月約6千部発行し、全店で無料配布しています。



- 世界経済見通し
毎月発行し、全店で無料配布しています。

中小企業の経営改善への取り組み

中小企業の経営支援に関する取組状況

❖経営改善・事業再生支援

2022年度は全店で約1,300社のお取引先に対して支援活動を展開しました。具体的には、愛知県中小企業活性化協議会や外部コンサルタント等とも連携して実効性のある支援を行っています。複数の取引金融機関との調整を通じた再生計画策定をはじめ、計画実行後もモニタリングを続けるなど継続的に関与し、お取引先と一緒に計画達成の実現に向けて活動しています。

❖ソリューション支援

当金庫では、お取引先の事業の成長を持続的にサポートするため、ビジネスマッチングサービスを展開しております。2019年からは、お取引先と課題を共有しながら解決に向けた支援を提供する「おかしんビジネスマッチングサービス」の運用を開始しました。本サービスにより、当金庫を介してビジネスニーズ等を発信することで、最適なビジネスパートナーの探索や、400社を超える大手企業からの発注ニーズの閲覧・エントリーができるようになりました。各種技術に関する相談にも対応しているほか、経営に役立つ情報を随時発信しています。

また、近年は事業承継の選択肢としてM&Aを検討されるお取引先が増えており、当金庫ではこうしたニーズに応えるための専門部署を設置しています。お取引先の事業内容や経営理念に合った企業等を紹介し、お互いの成長につなげられるように活動しています。

相続、事業承継

経営者のための事業承継セミナー

2022年6月17日(金)、事業承継やM&Aに関する悩みをお持ちの経営者向けに、名南M&A株式会社と共同で無料WEBセミナーを開催しました。事業承継・M&Aへの関心の高さを反映して、多くの方に視聴していただきました。当金庫では事業承継・M&Aの支援を行うための専門部署を設けており、高い専門性を活かしてサポートしてまいりますので、お気軽にご相談ください。



相続・事業承継対策

当金庫ではお客さまの大切な財産を守り、また、お客さまの「想い」を大切な方に伝えるために、相続・遺言・事業承継などを通じた課題解決のお手伝いをしています。本部に専門スタッフを配置し、常時ご相談いただける体制を整えておりますので、お気軽にご相談ください。

対象のお客さま	内容
相続対策でお悩みの方	遺産分割・納税・税効果の観点からバランスよくご提案いたします。
遺言の作成をご検討されている方	遺言の作成から管理・執行まで、家族円満な相続の実現に向けたご提案をいたします。
遺産相続手続きにお悩みの方	相続に関する手続きは繁雑で大変なものです。手続きに不慣れな方でも円滑な相続手続きの実現に向けてサポートいたします。
事業の円滑な承継を望まれる方	事業承継対策にはさまざまな手法や考え方がある中、最も大切なのはお客さまの「想い」です。その「想い」を最優先に自社株対策と後継者育成の両面からサポートいたします。
不動産の管理方法や活用にお悩みの方	お持ちの不動産の引き継ぎ方、遊休資産の活用など相続対策・資産運用両面でご提案いたします。

将来に備える代理人サービス

日本における急速な高齢化の進展に伴い、お客さまの認知・判断機能の低下による金融サービスの享受に関して制約を受ける場面が増加していますが、こうした社会的課題の解決の一助となるよう、2022年11月に「将来に備える代理人サービス」の提供を開始しました。

本サービスは、預金者の認知・判断機能の低下により、ご自身による預金取引が出来なくなる場合に備え、事前に代理人を指定するものです。これにより、将来、ご本人に代わって介護費用の支払いをはじめとした預金取引を行うことが可能となります。



「医療・介護」分野における取組み

当金庫は医療・介護分野の専門部署として「医療・福祉専担デスク」を設置し、業界情報の提供、融資相談、同行訪問、職員研修等を通じ、営業店によるお客さまのサポートを支援しております。

医療・介護事業者向けの経営情報提供サービスとしては「HEALTH CARE おかしん」を隔月で発行するほか、定期的に「医療介護経営セミナー」を開催しております。2024年には診療報酬・介護報酬のダブル改定が控えており、医療・介護事業者から高い関心が集まることが想定されます。コロナ禍を契機に大きな転換期にある医療・介護業界ですが、行政の目指す2025年地域医療構想・地域包括ケアシステム構築への歩みは留まることなく進められています。当金庫は上記活動を通じてお客さまへ最新の情報を発信することで、地域における当該業界の発展に貢献できるよう活動してまいります。

また診療所の開設・移転予定者を対象に、診療圏調査の相談も受け付けております。予定地における標榜科目に応じた一か月あたりの患者数、周辺医療機関の分布を踏まえた分析や、提携先の専門コンサルタントを紹介しております。介護事業についても同様のサービスを行っておりますので、お気軽にご相談ください。



海外ビジネス支援

海外現地子会社への直接融資

アメリカ、タイ、ベトナム、インドネシアなどお客さまの海外子会社に対し、当金庫から直接ご融資を行うことが可能です。

海外ビジネスに関する計画の策定から運営までをトータルサポート

タイ、ベトナム、インドネシアの駐在経験者や外国為替の担当者など専門性の高い職員が、タイ・ベトナムの駐在員や外部専門機関と連携して、これから貿易や海外進出を始めたい、海外ビジネスを拡大したい、海外拠点の見直しをしたいといった、海外ビジネスに関する幅広いニーズに対してサポートを行っています。

タイ・ベトナムの当金庫駐在員が現地でもサポート

タイ・バンコクに2名、ベトナム・ホーチミンに1名の当金庫職員が駐在しており、日本と現地が連携した進出サポートだけでなく、お取引先の現地法人への情報提供や、現地銀行での口座開設、送金など各種手続きのサポートを行っています。

 バンコク駐在員事務所(タイ)



 TTB(タイ)



 BIDV(ベトナム)



DXへの取組み

インボイス制度・電子帳簿保存法対策セミナー（WEB・会場開催）

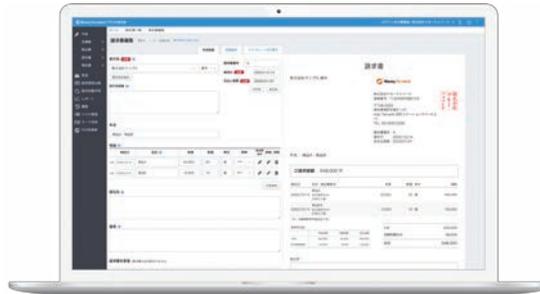
2022年9月8日(木)・10月13日(木)・2023年2月8日(水)に、インボイス制度・電子帳簿保存法対策セミナーを開催しました。各セミナーでは、岡崎税務署、(株)マネーフォワード等より講師を招き、制度のポイントと各種サービスをご紹介しました。インボイス制度・電子帳簿保存法についてはお客さまの関心も高く、当日は多くの方にご参加いただきました。

当金庫では、制度対応支援サービスとして「まとめて資金管理」*ご利用者さま向けに、(株)マネーフォワードが提供するクラウド請求書ソフト「マネーフォワード クラウド請求書」の無料プランをご用意しています。今後もセミナーや各サービスを通じ、お客さまの制度対応をサポートしてまいります。

*「まとめて資金管理」は事業者向けインターネットバンキング「おかしんビジネスダイレクト」のご利用者さまが、当金庫だけでなく他のお取引金融機関の口座残高や利用明細を一覧できるサービスです。



まとめて資金管理



マネーフォワードクラウド請求書



まとめて資金管理HP

おかしんアプリの機能拡充

2023年1月18日(水)より「おかしんアプリ」にてアプリ通帳(通帳レス)機能の提供を開始しました。アプリ通帳機能では、紙の通帳に代え、おかしんアプリで最大10年分の入出金明細をご確認いただけます。また、同機能をご利用いただくことで、アプリで定期預金の預入れ・解約もご利用いただけます。

おかしんアプリは、お客さまが時間や場所に縛られずスムーズな取引ができる非対面の窓口として、今後も更なる機能拡充を行ってまいります。



Hi-Co通帳

お客さまの利便性向上のため、通帳の磁気ストライプを強化し、磁気の影響を受けにくい「Hi-Co通帳」の取扱いを開始しました。スマートフォンなどの強い磁力を発生するものが身近になってきていることから、磁気不良になりにくい通帳を導入することで、お客さまが快適にご利用いただけるようにするものです。Hi-Colは、High Coercivity(高抗磁力)の略で「ハイコ」と呼びます。



岡崎医療センター前支店(2023年1月23日(月))

岡崎医療センター前支店を新規オープンしました。災害時に、コミュニティースペースとして活用することを想定し、災害用井戸、かまどベンチ、災害用マンホール(トイレ)を設置したほか、移動店舗車も配備しています。



住所:岡崎市針崎町字大坪21番地2
TEL:0564-52-1211

下地支店(2023年2月20日(月))

下地支店を旧店舗隣にリニューアルオープンしました。ゆっくりご相談いただけるローカウンターを3カ所設けるなど、お客さまの利便性向上に努めております。



住所:豊橋市下地町字門17番地3
TEL:0532-53-3911

