

2020年9月1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(2019年度)について

岡崎信用金庫

岡崎信用金庫では、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活動結果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**● 高い専門性をもつ人材の育成**

営業店・本部職員が連携してお客さまの課題解決に取り組み、その活動を通じて専門的な知識・ノウハウをもつ人材の育成を進めました。

また、女性特有の“きめ細やかさ”を活かして資産形成から相続、不動産活用まで幅広いニーズに対応することができる人材の育成に取り組みました。

● 業績評価制度の整備

三方よしの理念を企業文化としてより一層浸透させるため、お客さまの真のニーズを見抜き、その解決へ向けた活動プロセスを評価する新たな業績評価制度を導入しました。

2. お客さまのニーズに適う商品・サービスの提供**● 商品・サービス ラインアップの充実**

資産分散投資ニーズに応えるため預入時の為替手数料を大幅に引き下げた外貨定期預金、契約額の範囲内で必要な金額を必要な時期に何度でも借入可能な教育ローン、全ての傷病を対象とした住宅ローン団体信用生命保険、WEBを活用したビジネスマッチングサービス等の取扱いを新たに開始するなど、多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えする商品・サービスの導入に取り組みました。

● 非対面チャネル型商品・サービスの拡充

お申込みからご契約及び資金のご用意に至る一連の手続きをWEB上で完結させる自動車・教育ローンや、アプリを通じた口座振替サービスの取扱いを開始するなど、IT技術を活用した利便性の高い商品・サービスの開発に取り組みました。

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**

投資信託を保有しているお客さまに対し、損益状況のほか、今後の相場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、新型コロナウイルス感染拡大に伴う大幅な相場下落時において、お客さまの投資方針を改めて確認させていただき、適切な対応策を講じる活動を推進しました。

以上