

2021年11月30日

お客さま各位

岡崎信用金庫

## お客さま本位の業務運営に関する取組状況(2020年度)について

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

多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えすべく、デジタル化・システム開発分野などにおいて高い専門性をもつ人材の採用に注力しました。

また、若手職員を中心に本部専門部署へ配属させることで、実践的な知識・ノウハウの習得を促すなど、高い専門性をもつ人材の育成に努めました。

さらに、個人取引の分野を中心に女性の活躍推進に取り組んでおり、資産形成や相続、不動産の活用など、お客さまの課題解決に向けた総合的な提案が可能な人材の育成を進めてまいりました。

#### ● 業績評価制度の整備

企業理念である“三方よし”の組織内への一層の浸透を図るべく、コロナ禍にあるお客さまに対する資金面のサポートの評価ウエイトを高めたほか、お客さまの課題の解決へ向けた活動プロセスを個別に評価する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

#### ● コロナ禍の影響を受けるお客さまへのサポート

コロナ禍の影響を受けるお客さまへのサポートを何よりも優先すべき取組みと位置づけ、出張所を除く全店に相談窓口を設置するとともに、ご融資の取引がある全ての事業先を訪問するなど、資金繰りのサポートに努めました。また、販路開拓やコスト削減をはじめとする本業面のサポートにも注力してまいりました。

#### ● 商品・サービス ラインアップの充実

リフォームや空き家解体にも対応可能な担保不要の住宅ローン、お客さまにとって利用しやすいよう金額、期間などの柔軟性を高めた教育ローン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がWEB上で完結可能で資金使途が自由なローンや、事業を営むお客さまがWEB上でビジネスパートナーを見つけたり、自社の技術・製品の売込みを可能とするWEB展示会を開催するサービスなどの取扱いを新たに開始しました。

また、インターネットバンキングやおかしんアプリの操作画面やデザインのリニューアルを実施するなど、お客さまがご利用しやすいように非対面チャネルの機能改善に取り組みました。

### 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

投資信託を保有されているお客さまに対し、通常の時期に加え、相場急落時においても、損益状況のほか、金融マーケットの今後の見通しやその対応策などについて、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、相続関連サービスをご契約いただいているお客さまに対し、法律改正などの適切な情報提供に努めるとともに、お客さまのご状況の変化を踏まえた最適な提案を心がけて活動しました。

さらに、情報提供の手段として、従来の紙媒体ではなく、音声付動画を活用した取組みに着手し、まずは金庫内研修における活用を開始しました。将来的にはお客さまへの情報提供に活用できるよう目指してまいります。

以上