

2023年8月30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(2022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

● 高い専門性をもつ人材の育成

専門的サービスや非対面(オンライン)取引に対するお客さまのニーズが高まるなか、当該分野における人材の確保に取り組むとともに、コロナ禍で減少傾向にあった研修のラインアップを改めて充実させるなど職員のレベルアップに向けた環境の整備に努めました。

● 業績評価制度の整備

お客さまのことをよく知り、お客さまが真に求めるサービスを提供する活動の高度化を図るため、具体的な取り組みのなかから好事例を表彰する営業店業績評価制度を構築・運用しました。

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

お客さまの認知・判断機能の低下によりご自身で預金取引が出来なくなる場合に備えて事前に代理人を指定する新たなサービスや、多彩な外貨運用手法を提案しお客さまの資産アロケーションの構築に貢献する商品など、お客さまの資産を“守り”“育てる”ことを目指した商品・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

アプリ通帳(通帳レス)機能の提供を開始し最大10年分の入出金状況の確認や定期預金の作成・解約を可能とするなど、おかしんアプリの機能拡充に取り組みました。

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

投資信託や外国債券など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、「インボイス制度・電子帳簿保存法」「カーボンニュートラル」「事業承継」といったお客さまの関心の高まっているテーマでセミナーを開催するなど、ご提供する情報の充実に努めました。

以上