

# お客さま本位の業務運営に向けた取り組み

## 『フィデューシャリー・デューティー』への取り組み

ほくほくフィナンシャルグループの北陸銀行、北海道銀行、ほくほくTT証券は、「地域共栄」という経営理念のもと、地域社会・お客さまとともに発展していくために、お客さまの資産運用・資産形成にかかわる業務について、『フィデューシャリー・デューティー』への取り組みに関する基本方針のもと、「お客さま本位」の業務運営を行っております。

### ■ 『フィデューシャリー・デューティー』への取り組みに関する基本方針

#### 1. お客さま本位の徹底

- ・「地域共栄」という経営理念のもと、お客さま本位の業務運営に努め、金融サービスの提供を通じて、地域経済の安定的発展やお客さまの生活向上に貢献してまいります。

#### 2. お客さまの幅広いニーズにお応えできる商品ラインナップの充実

- ・お客さまの様々な投資におけるリスクの許容度や、投資の目的・ニーズにお応えできるよう、投資信託や保険商品を含めた商品ラインナップの充実に努めるとともに、お客さまの状況に応じた運用の提案により、資産形成をサポートしてまいります。
- ・商品選定時には、グループ会社の商品に捉われることなく商品を選定してまいります。

#### 3. お客さまへの情報提供の充実

- ・お客さまの投資目的・ニーズに沿った商品を提示し、商品の特性、リスク、手数料などについて、お客さまのご理解の状況を確認しながら、分かり易い説明を行ってまいります。
- ・手数料等に関して、お客さまにとって分かり易く説明してまいります。
- ・お客さまの運用状況や市場動向など、お客さまの投資判断のお役に立つ情報の提供に努めます。
- ・お客さまの資産運用・資産形成に関わる業務を行っている、「北陸銀行」、「北海道銀行」に加え、証券会社である「ほくほくTT証券」の商品・サービスを活用することなどで、お客さまのニーズにお応えできるよう、利益相反にも留意しつつグループ全体で取り組みます。

#### 4. お客さま本位の提案・販売を行うための組織体制の維持・向上

- ・商品・サービスについて、お客さま本位の業務運営の実現に向け、職員に対する教育・研修を充実させ、人材を育成してまいります。
- ・インターネットなど、店頭以外のチャネルからお客さまが便利にサービスを利用できるよう、改善・投資を行ってまいります。
- ・お客さまのリスク許容度やニーズを踏まえた提案につながるように、業績評価のあり方の見直しと改善を行ってまいります。
- ・本基本方針が遵守されているか確認するガバナンス体制を構築してまいります。

### ■ 2019年度取り組み方針

#### 1. お客さま本位の徹底

北陸銀行 北海道銀行 ほくほくTT証券	・役職員は『フィデューシャリー・デューティー』への取り組みに関する基本方針に基づく考動を行ってまいります。
<b>2. お客さまの幅広いニーズにお応えできる商品ラインナップの充実</b>	
北陸銀行 北海道銀行 ほくほくTT証券	・お客さまの資金性格、投資目的、資力やリスク許容度等に応じ、お客さまに商品選択をしていただけるよう、商品ラインナップを見直してまいります。
北陸銀行 北海道銀行	・中長期的な資産形成・運用に資する商品のラインナップを充実させてまいります。 ・リスクを抑えた運用を希望されるお客さまのニーズに対応するため、低リスク商品のラインナップを整備してまいります。 ・少額から資産形成を始めるお客さまがご利用しやすいよう、積立て商品のラインナップを充実させてまいります。 ・商品選択時には、グループ会社の商品に捉われることなく商品を選定し、特にグループ会社の商品を選択する際は、「グループ内取引に関する規定」の手続きに従い利益相反に留意しつつ選定してまいります。
ほくほくTT証券	・商品ラインナップには、株式等の市場環境に大きく影響を受けるリスク・リターンの高い商品だけでなく、投資経験の少ないお客さま、高齢のお客さまなどの幅広いニーズにお応えできるようラインナップを整備してまいります。 ・商品選定時には、外部評価機関の評価も参考にしながら、お客さまにご満足いただける商品を選定してまいります。 ・グループ会社に当社の商品を提供する際は、「グループ内取引に関する規定」の手続きに従い利益相反に留意しつつ提供してまいります。

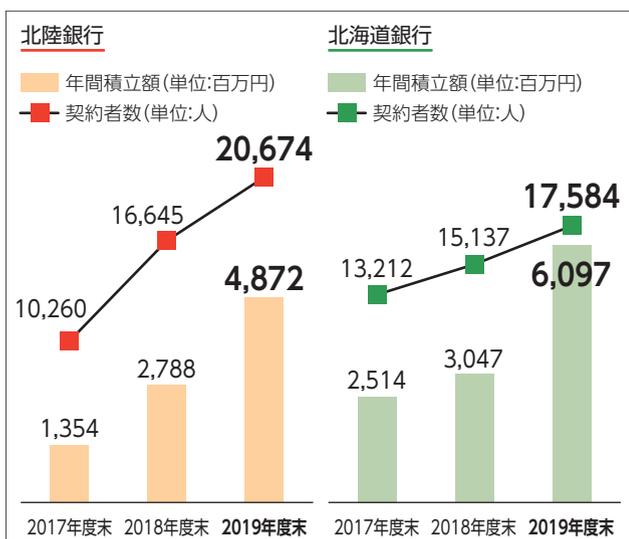
3. お客さまへの情報提供の充実	
北陸銀行 北海道銀行 ほくほくTT証券	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品の説明に際しては、お客さまの理解度を確認しながら説明するよう努めてまいります。</li> <li>お客さまの投資判断に資するため、商品ごとの手数料等について、お客さまにご理解いただけるように説明してまいります。</li> <li>お客さまの運用状況や市場環境などを踏まえた情報提供に努めてまいります。</li> </ul>
北陸銀行 北海道銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品の提案・販売に際しては、お客さまの投資に関する知識や経験、財産の状況やお客さまが受け入れ可能なリスク、投資の目的などを把握した上で、お客さまに商品およびサービスを提案してまいります。特にご高齢のお客さまや投資に関する知識や経験が十分でないお客さまに対しては、リスクを抑えた商品を案内するなど、お客さまのニーズに沿った提案を行ってまいります。</li> <li>パンフレットなどを活用した情報提供や、お客さま向けセミナーの開催などにより、お客さまの投資判断に資する情報提供を行ってまいります。</li> <li>お客さまのニーズにお応えするため、ほくほくTT証券などグループ会社の機能も活用し、グループ総合力を活かしたコンサルティングに取り組んでまいります。</li> </ul>
ほくほくTT証券	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品の提案・販売に際しては、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・意向等の観点からニーズをお伺いした上で、お客さまに商品およびサービスの提案を行ってまいります。</li> <li>複雑またはリスクの高い商品については、社内販売資格保有者のみが勧誘できる体制を構築し、お客さまに説明を行ってまいります。</li> <li>パンフレットなどを活用したお客さまへの案内や、お客さま向けセミナーの開催などによる情報提供を行い、お客さまへ投資知識の習得機会を提供いたします。</li> </ul>
4. お客さま本位の提案・販売を行うための組織体制の維持・向上	
北陸銀行 北海道銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>行内外の研修やFP(ファイナンシャル・プランナー)等外部資格の取得推奨や行内資格制度の拡充を通じ、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図り、人材の育成に努めてまいります。</li> <li>タブレット端末の活用やインターネットによる照会サービス等により、お客さまの利便性向上に努めてまいります。</li> <li>お客さまに適切な提案がなされ、お客さまの利益・ニーズに資する営業活動の実践につながるよう、業績評価体系の見直しを行ってまいります。</li> </ul>
ほくほくTT証券	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修や外部専門資格の取得推奨等を通じ、商品や投資環境に関する知識やスキルの強化を図り、お客さまのニーズに応えられるプロフェッショナルな人材を育成してまいります。</li> <li>当社では、インターネット取引や対面取引が利用できます。お客さまのご意向に応じた取引形態を用意しており、幅広い年齢層のお客さまにご利用いただきやすい環境を整備してまいります。</li> <li>お客さまに適切な提案がなされ、お客さまの利益・ニーズに資する営業活動の実践につながるよう、顧客基盤の拡大や、預かり資産残高等の継続的な拡大を評価する業績評価体系を導入してまいります。</li> </ul>

## ■ 2019年度KPI

- |                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| ①NPSアンケート結果             | ⑥お客さまセミナー開催状況               |
| ②積立型投資信託契約者数・年間積立額      | ⑦投資信託・ファンドラップの運用損益別のお客さま割合  |
| ③NISA利用者数               | ⑧投資信託の預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン |
| ④投資信託の販売上位10銘柄の販売金額・構成比 | ⑨投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン |
| ⑤人材育成・FP資格取得者数          |                             |

## ■ 2019年度主なKPI進捗状況

### 積立型投資信託契約者数・年間積立額



### 人材育成・FP資格取得者数

