

## 「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」に基づく 行動計画（アクションプラン）

当金庫では、「ろうきんの理念」の実現に向けて、お客さまである勤労者一人ひとりの生涯にわたり、お客さまの立場に立った良質な商品・サービスをご提供するため、「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」を策定し、お客さま本位の業務運営に取り組んでいます。

今般、お客さま本位の業務運営をより一層実践することを目的として、「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」に基づく行動計画（アクションプラン）を策定しました。

当金庫は、この行動計画（アクションプラン）を必要に応じて適宜見直してまいります。

### 方針1. 「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」の策定・公表

#### 【行動計画（アクションプラン）】

- 本方針に基づく取り組み状況を評価する指標として指標（K P I）を設定し、評価結果を年度ごとにホームページにて公開します。
- 定期的に取り組み状況を検証したうえで、必要に応じて取り組み方針、行動計画（アクションプラン）および指標（K P I）の見直しを行います。

### 方針2. お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取り組み

#### 【行動計画（アクションプラン）】

- お客さまの生活を生涯にわたってサポートするために、「生活設計」・「生活改善」・「生活防衛」を柱とした「しあわせ創造運動」を展開します。
- 「生活設計」の観点から、お客さまの将来的な資産形成に向け、財形預金やN I S A 制度・i D e C o等の非課税制度を活用した長期・積立・分散投資を推進します。
- 「生活改善」の観点から、会員組合員の可処分所得の向上に向け、高金利ローンからの借り換えを積極的に推進します。
- 「生活防衛」の観点から、マネートラブル等に関する金融教育セミナーを開催し、金融リテラシーの向上に取り組めます。

### 方針3. 利益相反を適切に管理する取り組み

### 方針4. 手数料等に係る情報提供の取り組み

### 方針5. お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供の取り組み

#### 【行動計画（アクションプラン）】

- 投資信託商品のラインナップや販売に係るガイドラインを定期的に見直し、お客さまにとってより最適な投資信託商品を提供する態勢を構築します。
- お客さまが投資信託の商品内容や手数料を容易にご理解いただけるよう、商品概要や手数料等について商品間でわかりやすく比較できるパンフレットやホームページを提供します。
- 当庫で投資信託をご購入いただいたお客さまの運用損益（手数料控除後）の状況について情報提供を行います。
- 投資信託をご購入いただいたお客さまに対して投信サポートセンターより定期的に連絡を行い、投資状況の確認や情報提供等のアフターフォローを行います。

### 方針6. お客さま一人ひとりに合った最適なサービス提供の取り組み

#### 【行動計画（アクションプラン）】

- お客さまの中長期的な資産形成に向けたライフプランセミナー等を開催し、金融商品等に関する情報提供に取り組みます。
- 定期的に金融商品・サービスの見直しを行い、顧客ニーズに適した商品につなげます。
- お客さま一人ひとりのライフプランに合った最適なアドバイスや金融商品の情報提供を行うため、職員の資格取得や庫内研修を通じた商品提案・説明手法の高度化を進めます。

### 方針7. 職員への定着と実践に向けた取り組み

#### 【行動計画（アクションプラン）】

- 「ろうきんの理念」の職員への定着化に向けて、全国労働金庫協会研修への職員派遣や庫内の研修カリキュラムに「理念研修」を組み入れます。
- お客さまへの接遇対応の向上を図るため、全国労働金庫協会研修への職員派遣や庫内の研修カリキュラムに「CS研修」を組み入れます。また、職員への「ホスピタリティ検定」の資格取得を推奨します。
- 職員の業績評価に「顧客サービス」の項目を導入し、「お客さま本位」の営業活動の実践を促します。

以 上