

2018年6月29日

各 位

株式会社 みちのく銀行

「お客さま本位の業務運営」の取組状況について

みちのく銀行（頭取 藤澤 貴之）は、2017年6月30日に公表した「〈みちのく銀行〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく成果指標（KPI）を別紙のとおり公表いたします。

「〈みちのく銀行〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針」は、金融商品の提案に際し、お客さま本位の提案を徹底することで、お客さまに対し最良のサービスを提供することを目的としております。

当行は、今後も本指標を基に、継続的に取組状況の検証および活動の改善を図るとともに、お客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

以 上

# 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」 に係る成果指標(KPI)について

株式会社みちのく銀行

## はじめに

みちのく銀行は、2017年6月30日に「〈みちのく銀行〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し公表いたしました。本取組方針については金融商品の提案に際し、お客さま本位の提案を徹底することで、お客さまに最良のサービスを提供することを目的としております。

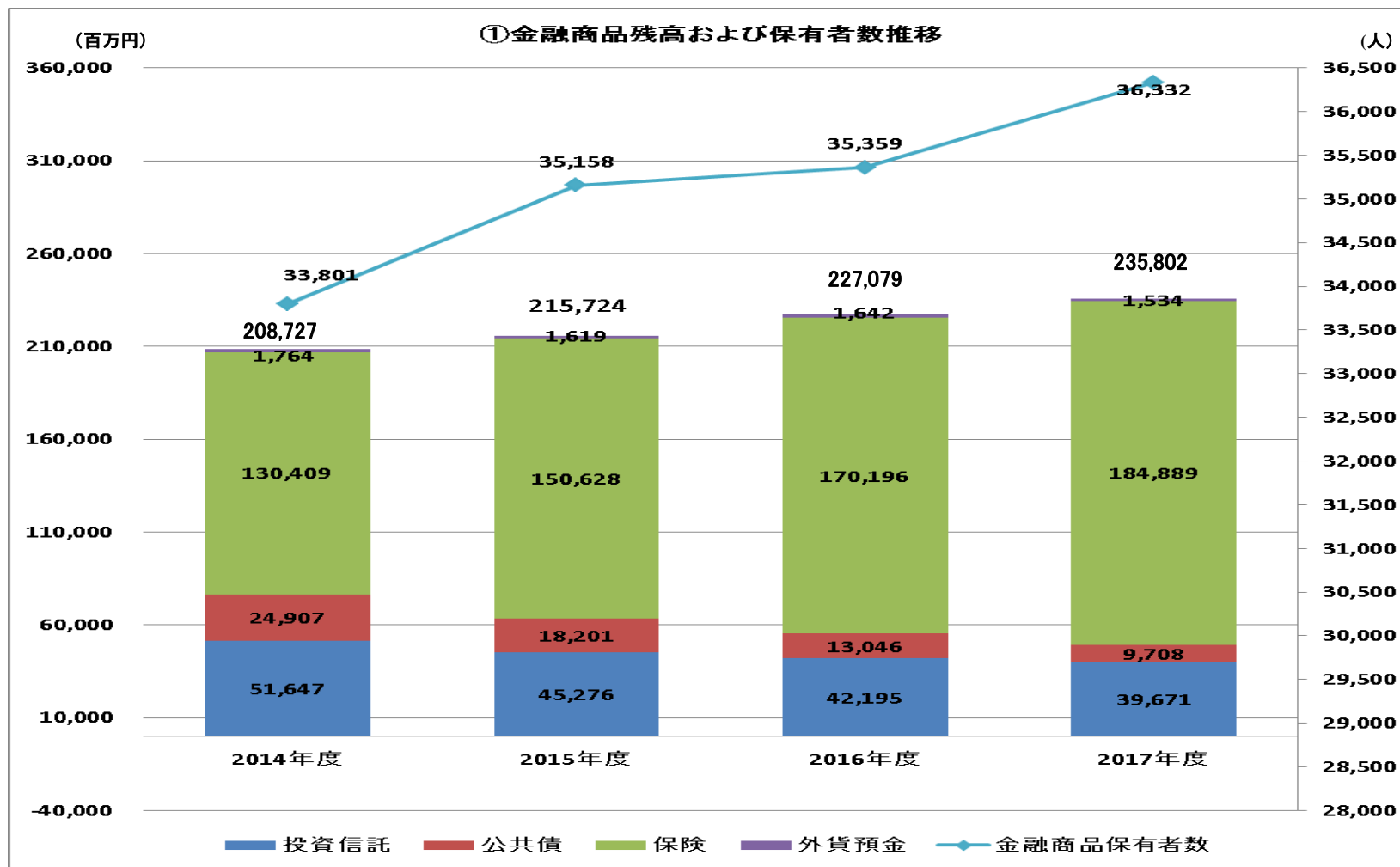
また昨年8月31日に本取組方針に基づく活動を評価・検証するための指標(KPI)を作成し今般、2017年度の成果指標(KPI)の結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

当行では今後も取組状況を定期的に検証し、活動の改善を図ってまいります。

# お客さま本位の提案活動の実施と情報提供の実践

## 資産形成への支援実績(金融商品の残高および保有者数)

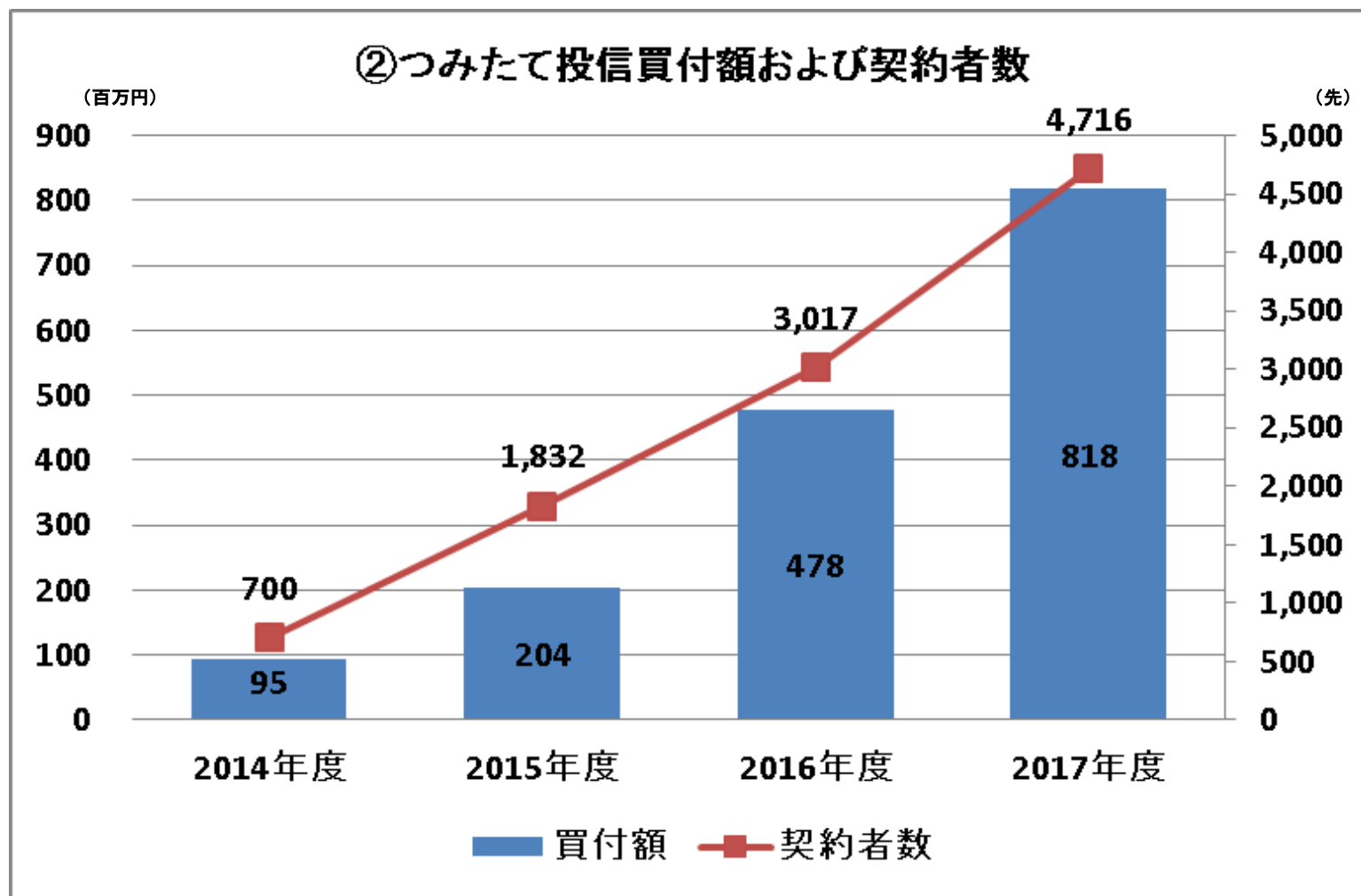
お客さまそれぞれの資金ニーズに沿ったコンサルティング活動を実践した結果、金融商品の残高および金融商品をお持ちのお客さまの数は増加基調にあります。



## 適切な投資判断をしていただくための体制構築

### つみたて投信買付額および契約者数推移

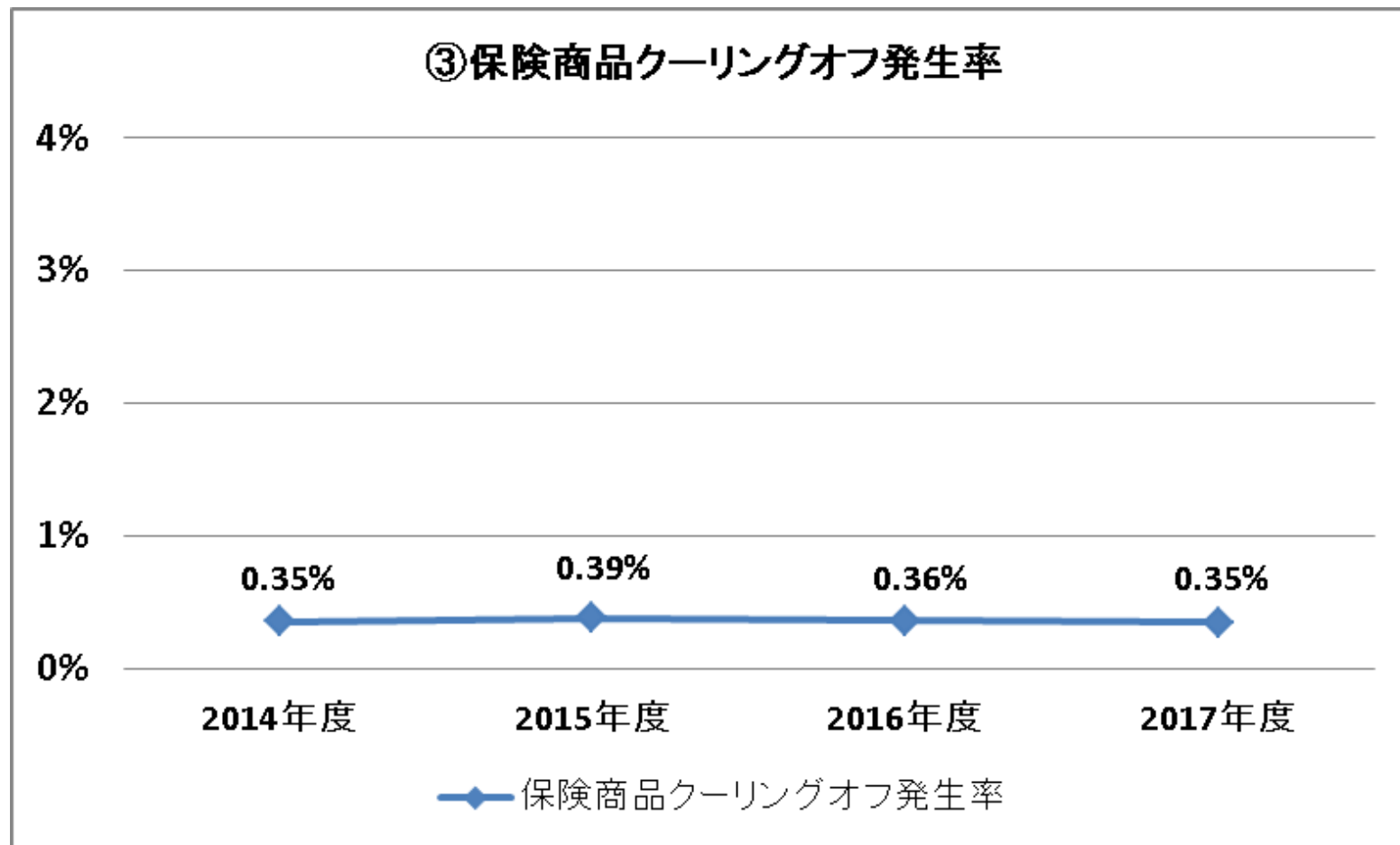
お客様の資産形成を支援する取組みとして、安定した運用とリスク低減が期待できる「長期・積立・分散投信」の運用手法である「つみたて投信」の提案を実施した結果、買付件数・買付額とも増加しております。



## お客さま本位の提案活動の実施と情報提供の実施

### 保険商品クーリングオフ発生率

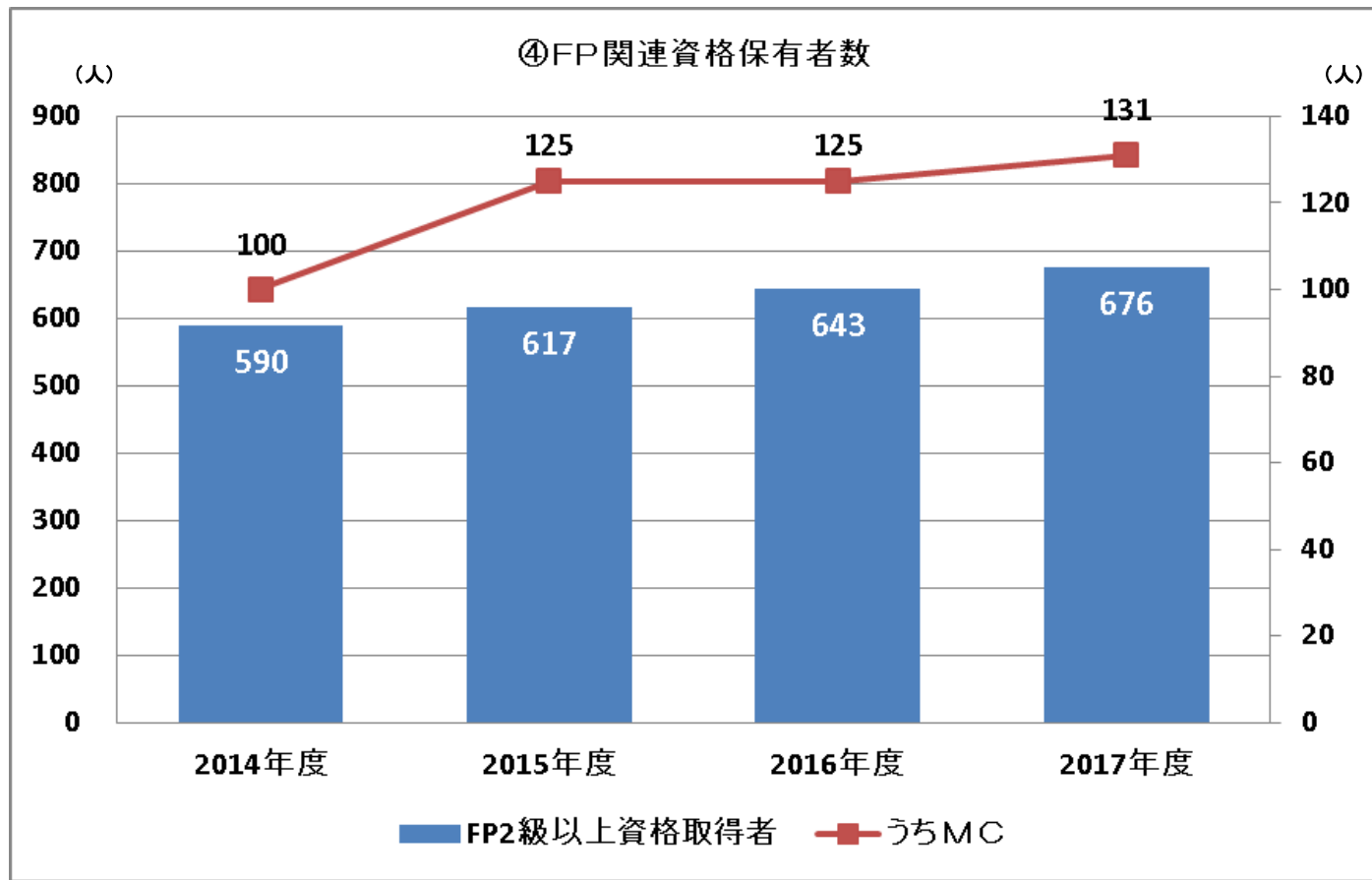
保険商品のクーリングオフの発生については以下のとおり推移しております。お客さまそれぞれのニーズに合致した商品の提案を今後も継続してまいります。



# お客様の将来を見据えたコンサルティングスキルの向上

## 専門スキルの向上

お客様の将来を見据えたコンサルティングスキルを向上させるために人財教育を継続的に行っております。今後も、FP2級以上を有し行内研修を経て認定試験に合格したマネーコンサルタント(MC)を営業店に配置し、お客様の運用に関する相談にお応えしてまいります。



※FP資格・・・お客様の資産に応じた投資やタックスプランニング等お金の問題に対応する技能を認定する国家資格です。

# お客さまの資産形成に資する金融リテラシーの向上

## お客さま向けセミナーの開催状況

金融リテラシー向上のため、地域・職域におけるセミナーを実施し、資産運用や相続・贈与、投信の運用報告等、お客さまのお役に立つ情報を定期的にご提供させていただいております。

### 主な開催セミナーと内容

年度	形態	テーマ	開催時期	会場数	参加人数
2018年度	資産形成	つみたてNISAで資産形成 「iDeCo」でかしこく育てる自分年金	2017年12月	3会場	126名
	資産運用	投資の必要性を考える	2017年10月	4会場	96名
	資産運用 ／相続	(1部)つみたて・分散投資にすすめ (2部)これからの相続対策	2017年7月	6会場	94名
2017年度	運用報告会	「アジア・オセアニア 好配当成長株オープン」の運用状況	2016年6月	4会場	102名
	運用報告会	「高金利先進国債券オープン(月桂樹)」の運用状況	2016年11月	4会場	119名
	資産運用	変化の時代・投資環境を紐解く	2017年2月	4会場	125名
	資産運用	マイナス金利時代の資産活用法	2016年7月	3会場	69名
2016年度	資産運用	資産を守る金融商品活用法	2016年2月	4会場	102名
	資産運用	NISAの有効活用	2015年4月	4会場	131名
	資産運用	資産を守る金融商品活用法	2015年7月	3会場	92名
2015年度	資産運用	資産を守る金融商品活用法	2015年2月	2会場	90名
	資産運用	公務員の為のセカンドライフセミナー	2014年6月	2会場	82名