

お客さま本位の業務運営についての基本方針

当組合は、組合訓である地域の皆さまへの三つの誓い「共存・誠意・活力」を踏まえ、お客さまのニーズや利益を最優先事項とし、お客さまの安定的な資産形成に資する取組みを実践するために、お客さま目線に基づく業務運営を実践してまいります。

1. お客さまに寄り添った情報提供とコンサルティングの実践

- お客さまの目線に立ち、お客さまのお取引目的、金融知識・お取引経験・資産の状況などを適切に把握し、お客さまのライフステージに応じた金融商品をお選びいただけるよう、最適な商品のご提案に努めてまいります。
- お客さまの生活設計やニーズの変化にお応えしていけるよう、定期的にアフターフォローを実施し、適切なお提案や金融情勢などの情報提供に努めてまいります。
- 多様なチャネルを用い、お客さまの金融知識の向上に役立つサービスや情報等のご提供に努めてまいります。

2. お客さまのニーズにお応えする商品ラインアップの充実

- お客さまに適切な商品をお選びいただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインアップの充実を努めてまいります。

3. お客さま本位の対応を実践するための体制構築

- お客さまのニーズや利益に適した営業活動を評価するために、評価のあり方を随時見直してまいります。
- 多様化するお客さまのニーズを踏まえ、付加価値の高いサービスをご提供していくために、金融のプロとしての専門知識・コンサルティングスキルの向上を継続的に図り、人材育成等に努めてまいります。
- お客さまの期待に応えるサービスを目指し、役職員全員が本方針を実践また実効性を高めるための適切なガバナンス体制の構築に努めてまいります。