

2020年3月19日
株式会社 七十七銀行

「2020年度『顧客本位の業務運営に係わる実践計画』」の策定について

株式会社 七十七銀行（頭取 小林 英文）では、お客さまに対するより良い金融商品・サービスの提供を促進する観点から、「<七十七>お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を制定しておりますが、このたび、取組方針に基づく2020年度の実践計画を策定いたしましたので、お知らせいたします。

記

取組方針を踏まえ、当行が2020年度に計画しております主な取組内容は以下のとおりであります。

- (1) お客さまにふさわしいサービスの提供
 - A. 資産運用関連サービスの充実（資産運用関連セミナーの開催等）
 - B. お客さまのライフイベントに応じた長期、積立、分散投資による安定的な資産形成のご支援
 - C. 金融商品の販売にかかる成果指標（KPI）の策定・公表
 - D. 商品販売後のアフターフォローの充実
 - E. お客さまアンケートの実施
 - (2) お客さまに分かりやすい情報提供
 - A. お客さまにより分かりやすい「商品パンフレット」等の整備
 - B. お客さまにより分かりやすい情報提供を行うための営業店指導の実施
 - (3) 利益相反の適切な管理
 - 利益相反管理の実効性にかかる分析・評価および結果を踏まえた改善策の検討・実施
 - (4) 行内の体制強化および啓蒙
 - A. お客さま本位の取組みの充実に向けた業績表彰制度の改正
 - B. お客さま本位の人材育成および販売態勢整備に向けた各種研修会の実施（研修カリキュラムの充実等）
 - C. 行内におけるフィナンシャルプランナーの養成
- ※下線部は、前年度計画からの変更点となります。

以上