

お客さま本位の業務運営に向けた取組み

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」のもと、お客さまの最善の利益の実現に向け取り組んでいます。

Ⅰ 基本方針 ～お客さまの最善の利益の実現に向けて～

お客さまの最善の利益の実現に向け、ニーズやご意向をしっかり把握し、良質な商品・サービスのご提供に継続的に取り組むことが、お客さまの長期資産形成、ひいては武蔵野銀行の成長にも繋がるものと考え、役職員一人ひとりが高い専門性と職業倫理をもって、誠実・公正な業務に努めてまいります。

①お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

金融商品の提案に当たり、お客さまのニーズを的確に捉え、商品のリスク・複雑性と販売すべきお客さまの属性に応じた、適切な商品選定に努めます。

また、お客さまにふさわしい商品やサービスをともに考えます。お客さまをよく知ることから始め、ニーズや目的をしっかりと伺いし、お客さまの知識・投資経験・資産の状況等に照らし、適切な商品・サービスをご提案するよう心掛けます。

なお、商品の特性・リスク等を踏まえ、お客さまにふさわしいとは言えない可能性があると判断した場合には、ご提案を控えさせていただくこともございます。

②重要な情報の分かりやすい提供

商品の特性・リスク・手数料や、経済環境・市場動向など、お客さまのご判断に役立つ情報を分かりやすく提供してまいります。

③手数料等の明確化

商品・サービスのご提供に際し、商品・サービスの開発や改善等の品質向上、各種情報のご提供、事務、インフラ関連等の費用を総合的に勘案し、手数料をいただいております。こうした手数料の分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。

④利益相反の適切な管理

お客さま本位の考えに立ち、利益相反を適切に管理してまいります。また、利益相反管理方針では対象とする利益相反の類型、利益相反のおそれのある取引とその特定方法、利益相反の管理方法、管理体制などを定めています。

⑤従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

常にお客さま本位で考え行動するため、従業員に対し適切な動機づけを図り、取り組みの継続性・実効性を確保してまいります。長期的視点のもと、お客さま本位の営業活動を促す業績評価体系の整備に努めるとともに、職業倫理の向上に向けた研修等の充実に努めます。

「お客さま本位の業務運営」の浸透・定着化に向けた取組み

●適切な業務運営態勢の構築

頭取を委員長とする品質向上委員会を毎月開催し、「お客さま本位の業務運営」の浸透・定着化に向けた取り組みの進捗状況を検証し、適切な業務運営態勢の構築に向けた議論を重ねております。

また、「お客さま本位の業務運営」の取組状況については適宜、取締役会に報告されております。

●健全な組織文化の醸成

「お客さま本位の業務運営」を健全な組織文化として浸透・定着化させるため、研修やコンプライアンスプログラムの実践、資格取得の推奨など、人材育成に継続的に取り組んでおります。

今後も従業員一人ひとりが誠実・公正な取組みを徹底し、本支店が一体となり適切な業務運営態勢の構築と健全な組織文化の醸成に努めてまいります。

▶浸透・定着に向けた取組み

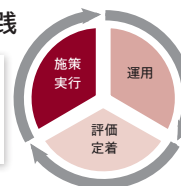
お客さま満足度向上
・丁寧な顧客応対
・質の高い情報提供

営業スタイルを確立
・顧客ニーズに基づく営業
・最善の利益を提供

意識・知識の向上
・FDの定着
・提案知識の向上

▶PDCAサイクルの実践

・諸施策の運用
・浸透・定着状況の検証
・更なる施策の実行



浸透・定着化

適切な業務運営態勢

健全な組織文化

「お客さま本位」の業務運営に関する方針の全文、アクションプランおよび具体的な取組みと評価指標（KPI）については、当行ホームページに掲載しております。

サステナビリティ『社会>暮らしに寄り添ったサービス>お客さま本位の業務運営』[🔗](#)
をご覧ください。