

お客さま本位の業務運営

当行および百五証券では「お客さま本位の業務運営宣言」を行い、3つの約束を掲げています。お客さまには最適な資産運用プランの提案を行うために、お客さまの知識・経験・財産の状況・投資目的および受入可能なリスクの度合いの正確な把握につとめ、商品やリスクの内容、手数料および市場動向等の情報をわかりやすく丁寧に説明しています。

お客さま本位の業務運営 ～3つの約束～

- お客さまの資産形成に資するため、お客さま本位の業務運営を徹底します。
- 役職員は、お客さまの利益を最優先に金融商品をご提案します。
- お客さまの声をお聞きし、サービスの向上・業務の改善に積極的に取り組みます。

お客さま本位の預り資産営業の徹底

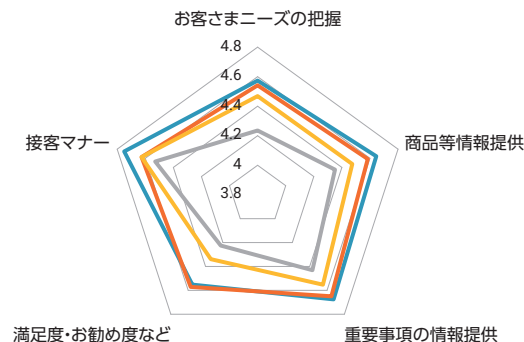
- ・顧客セグメントごとの「潜在ニーズ・顕在ニーズ」と「最善の提案イメージ」を具体化
- ・チャネル別推進策(対象セグメント想定顧客・狙い・適した商品・サービス)を行内に浸透
- ・推進に必要な「商品」「サービス」「情報提供コンテンツ」「顧客接点強化ツール」の充実に向けた継続検討
- ・「金利のある世界」での商品の比較・組み合わせ提案の実践
※預金・国債・保険・債券、投資信託
- ・業績表彰制度「お客さま本位の営業モニタリング評価項目」や「お客さまアンケート」によるお客さま本位の業務運営の浸透度合いのPDCAサイクルの高度化
- ・「徹底した顧客プロフィール」による顧客ニーズに即した提案・販売の徹底
- ・「適時適切なアフターフォロー・情報提供」を実践する研修・勉強会の充実や地域の金融教育の支援を強化することによる地域金融リテラシー向上

お客さまアンケートの実施

当行および百五証券では、2025年12月から2026年3月の期間に投資信託をご購入いただいたお客さまに対して「お客さまアンケート」を実施し、「お客さまからのご提案や情報提供」「応対等に対する評価」など、さまざまなご意見、ご要望をいただきました。

投資信託お客さまアンケート集計結果

— 証券(2025年度) — 銀行(2025年度) — 証券(2024年度) — 銀行(2024年度)



フォローアップアンケートの実施

当行および百五証券では、2025年12月から2026年3月の期間に、お客さまに対して「フォローアップアンケート」を実施し、お客さまから金融商品のフォローアップ状況に対するご評価、さまざまなご意見、ご要望をいただきました。今後継続的に実施し、お客さまへのフォロー態勢の改善につなげます。

お客さまから頂戴した主なご意見

いただいたご意見をもとに、さらなるサービス向上・業務改善に取り組んでまいります。

投資信託お客さまアンケート(購入時)

- ・口座開設時の記入箇所が多い。簡素化してほしい
- ・幅広い商品ラインアップの充実や新商品導入のスピードを早くしてほしい
- ・手数料の引下げを検討してほしい

フォローアップアンケート

- ・運用損益など、丁寧な対応・きめ細かなフォローをしてもらい感謝している
- ・資産運用セミナー(投資環境・初心者向け)の頻度を増やしてほしい
- ・担当者は長く担当してほしい