

「お客さま本位の業務運営に関する方針」

～本物のCS（顧客満足）実現のために テイラーメイド・バンキング～

株式会社宮崎太陽銀行（以下「当行」といいます。）は、創立以来、「日進月歩の伸展・地域社会の繁栄・生活文化の向上」という経営理念の下、地域に根ざした金融機関として歩みつづけ、今日の礎を築いてまいりました。

当行は、地域のお客さま一人ひとりのニーズにあったより良い商品・サービスをご提供し、お客さま本位の業務運営を実現し続けるべく、以下に掲げる内容を活動の基本方針として業務を運営してまいります。

【お客さまの最善の利益の追求】

21世紀の銀行は、『お客さま一人ひとりのニーズを把握し、問題を発見し、金融に関する知識を駆使して、その要望や期待を実現することによって対価を得る、そういうビジネスを行わなければならない』との思いから、そのビジネスを実現するための方法として、2002年11月から「テイラーメイド・バンキング※」を業務運営の基本スタンスとして取り組んでまいりました。

「テイラーメイド・バンキング」は、お客さまとの対話から、一人ひとりのお客さまに「テイラーメイド」の商品・サービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求していくことであり、この取り組みこそが「本物のCS（顧客満足）」を実現する方法だと考えております。

当行は、「テイラーメイド・バンキング」を実践し、お客さまに心から満足していただける「本物のCS（顧客満足）」を成し遂げることで、「お客さまに選ばれ続ける銀行」となりうるよう努めてまいります。

※テイラーメイド・バンキングとは

一流のテイラー（仕立て屋）は、お客さまの体型だけでなく、その人の個性や雰囲気、趣味を会話の中からさりげなく把握し、デザインに反映させるのです。着心地や動きの良さといった機能性、そして時代感覚はもちろんの事、プロの目から見て、その人の個性が最もうまくいかされるデザインを提供する。それが一流のテイラーです。つまり、一流のテイラーは、お客さまを熟知しているのです。

この一流のテイラーの姿勢とスキルを、銀行にも適用できないかと考え、その思いを「テイラーメイド・バンキング」という言葉に込めました。

お客さまとの対話からお客さまの抱える課題を探りだし、専門知識から一人ひとりのお客さまに最適な解決策を提案する、まさに、本物のCS（顧客満足）を実現する方法が「テイラーメイド・バンキング」です。

【利益相反の適切な管理】

- ・当行は、グループ内に商品の提供を受ける運用会社はありません。
- ・当行は「利益相反管理規定」を定めており、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、適切な体制整備を行ってまいります。

【手数料の明確化】

- ・当行は、お客さまの投資判断に資するよう、お客さまが負担することとなる手数料その他の費用の詳細について、契約締結前交付書面及び手数料に関する説明書等により丁寧に分かりやすく説明を行います。
- ・当行がいただく手数料は、業務運営に係る事務コストの他、システムの維持管理、お客さまへの継続的な情報提供を行うための人件費等の費用を総合的に勘案した対価となります。

【重要な情報の分かりやすい提供】

- ・商品のご提案にあたっては、お客さまの理解度に応じたきめ細かい情報を分かりやすく提供してまいります。また、複雑またはリスクの高い商品については、高度なスキルを持つスタッフが帯同訪問する体制を構築し、お客さまの投資判断に必要となる情報を提供してまいります。

【お客さまにふさわしいサービスの提供】

- ・当行では、運用の目的、ご投資方針、ご投資の経験、お取引の動機等をお伺いし、お客さまの状況やニーズにあった最適な商品・サービスが提供できるよう努めます。また、お預かりしている資産に関して適切に状況報告を行うとともに、継続的に情報提供を行ってまいります。

【従業員に対する適切な動機付けの枠組み】

- ・当行は、「テイラーメイド・バンキング」の営業姿勢を強化するため、特定の運用商品に偏らない業績評価体系を導入するほか、顧客基盤の拡大や個人のお客さまの預り資産の増加を重要な指標と位置付け、お客さま本位の業務運営を浸透させるとともに、従業員の適切な動機付けの枠組みを整備してまいります。また、より質の高い金融商品・サービスを提供するため、社内教育・研修の充実に努めてまいります。

以上