



一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする

ちばぎん証券

SECURITIES

2023年度

**「お客さま本位」の業務運営
(フィデューシャリー・デューティー)
の取組み**

2024年6月28日

ちばぎん証券株式会社

Chibagin Securities Co., Ltd
FIDUCIARY DUTY

目次

一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする
—— 地域に寄り添う エンゲージメントバンクグループ ——

1. ちばぎん証券の「お客さま本位」の業務運営 (フィデューシャリー・デューティー)について	03~06
➡ はじめに	03
➡ FD実践に向けた企業文化の改革	04
➡ FD実践・浸透に向けた検証	05~06
2. お客さまの最善の利益の追求 方針1、原則2	07~08
3. 利益相反の適切な管理 方針2、原則3	09
4. 手数料等の明確化 方針3、原則4	10
5. 重要な情報の分かりやすい提供 方針4、原則5	11
6. お客さまにふさわしいサービスの提供 方針5、原則6	12~14
7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 方針6、原則7	15~16

「方針」とは、ちばぎん証券の「『お客さま本位』の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)」に関する方針
「原則」とは、2017年3月30日(2021年1月15日改訂)金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」をいいます。

ちばぎん証券の「お客さま本位」の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)について

➡ はじめに

ちばぎん証券は、2023年6月23日、適合性原則に抵触する業務運営が認められる状況に関し、**行政処分(業務改善命令)を受けました。**

※親会社千葉銀行においても同日、金融商品仲介業務に関する投資者保護の問題が認められる状況に関し、行政処分(業務改善命令)を受けました。

このような事態となったことを厳粛に受け止め、二度と同様の事象を発生させないとの誓いのもと、2023年10月31日付で、「『お客さま本位』の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)に関する方針」(以下、「FD方針」といいます。)を大きく改定し、FD方針を千葉銀行グループの「パーパス・ビジョン」の実現のための重要な柱と位置づけ、次のような取組みを通じてグループ役職員の理解・浸透・実践を図っています。

FD方針の理解・浸透・実践

- 💡 FDの心構えやFD方針の解説などをまとめた「FDハンドブック」の制定(2023年10月)
- 💡 パーパス達成やFD方針実践のための行動原則として「三つの誓い」を制定(2023年10月)
- 💡 FD方針や「FDハンドブック」の全職員対象の読み合わせ勉強会を実施(2023年度下期)、「FDハンドブック」等を活用した各拠点単位の勉強会を月次で継続実施(2023年度下期～) など

実現・達成

パーパス(存在意義)

一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする

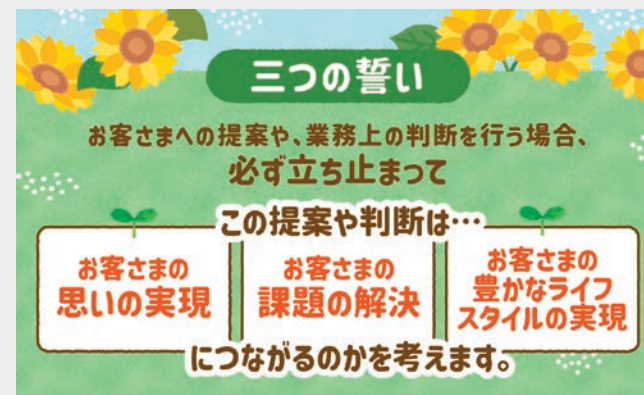
ビジョン(目指す姿)

地域に寄り添うエンゲージメントバンクグループ

④ FD実践に向けた企業文化の改革

三つの誓い

- お客さまの最善の利益を図る行動・姿勢を実践していくための、行動原則として制定しました。
- 業務改善命令において指摘を受けた点を真摯に受け止め、三つの視点を常に意識することで、お客さまの最善の利益を追求していく組織文化に変革していく意図を込めたものです。
- 携帯型のカードとしてグループ全役職員に配布し、また、業務用PCのデスクトップに表示させることで、常に意識するようにして浸透を図っています。

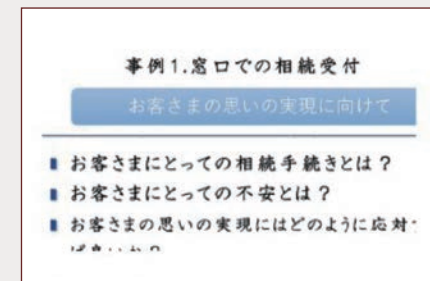
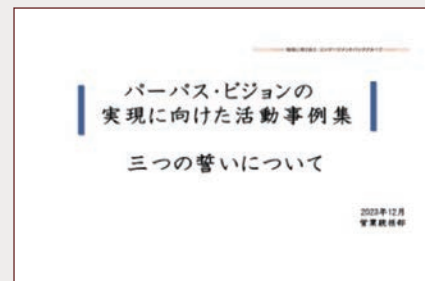


企業文化の改革

- 業務改善命令を受けたことをグループ全役職員が忘れることなく、真の「お客さま本位」の業務運営に対する意識を高め定着させるため、毎月23日を「FDの日」と定めグループ役員ビデオメッセージの視聴等を実施しています。 [図表1-1](#)
- 日々の業務において「必ず立ち止まって考える」ことの気付きを促すため、活動事例集の動画を作成し、配信しました。 [図表1-2](#)



図表1-1



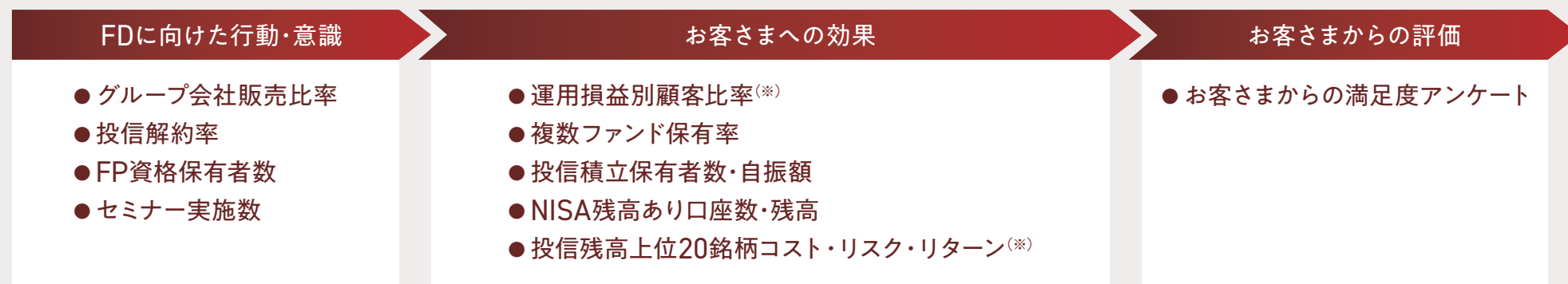
図表1-2

④ FDの実践・浸透に向けた検証

定量指標(KPI)の検証

- FDの実践・浸透に向け、FDに関する定量指標(KPI)を定期的にモニタリングしているほか、職員への聞き取り調査などを通じた定性的な評価も実施し、それらを踏まえた必要な改善を行ってまいります。

主な定量指標(KPI)



(※)金融庁から公表された「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2018年6月)

プロセス面での検証

- 金融商品販売時のお客さまとの会話について、これまで実施していた電話の通話録音の検証に加え外交時の録音システムの導入に向けた検討・試行を行っており、今後、本格導入により、お客さま本位の提案・説明等が行われているか、牽制機能の強化を図ります。また、モニタリングの品質向上等のため、通話録音のテキスト化システムの導入を検討しています。
- 内部監査部門でお客さまへのご提案がFD方針に照らし問題がないか確認しているほか2線における「コンプライアンス・FD臨店ヒアリング」を実施し、営業現場におけるお客さま本位の営業活動やそのプロセスを検証し、問題点や課題について経営陣に報告する態勢といたしました。

ちばぎん証券の「お客さま本位」の業務運営(フィデューシャリー・デューティー)について

お客さまの評価を改善に活かす取組み

- 2023年10月より、ご面談を通してお取引をいただいたお客さまへのアンケートを実施しています。
(2023年度下期アンケート結果:担当者に対するお客さま満足度 7.51(10点満点) [郵送先 5,352/返送先 1,571/返戻率 29.4%])
- お客さまの声(苦情・要望・お問い合わせ)を収集・分析するシステムの構築に向けた検討を継続しています(2024年度中の導入を予定)。
- 2023年度下期より、営業店の業績評価においてお客さま満足度を評価項目として評価に反映しています。
- 以上の取組みにより、お客さま満足度の継続的な向上を図ってまいります。

社内の定量・定性評価

- 「エンゲージメントサーベイ」(10月…①)および「コンプライアンスアンケート」(1月…②)、営業店へのコンプライアンス・FD臨店ヒアリング(2024年度上期より開始)を実施し、パーパスビジョン、お客さま本位の業務運営の浸透度合いを把握しています。

代表的な設問と回答(平均スコア、肯定率はグループ全体の数値)

- ① 千葉銀行グループのパーパス・ビジョンに共感しているか ⇒ 平均スコア:4.15(5点満点) 肯定割合^(※) 80.8%
 - ② 職場の人達の普段の言動は「パーパス・ビジョン、三つの誓い」に沿っているか ⇒ 平均スコア:4.45(同上) 肯定割合^(※) 92.2%
- (※)「そう思う」、「ややそう思う」の回答割合

- 今後も継続的な観測を行い、更なる浸透・定着に向けた施策の導入・改善に役立てていきます。

定量・定性評価

【コンプライアンス・FD臨店ヒアリング】

営業店の金融商品販売担当者、内部管理責任者、支店長等に対し本部が直接ヒアリング

【コンプライアンスアンケート】

グループ全職員に対し、パーパスやお客さま本位に沿った行動の実践等についてアンケートを実施

【エンゲージメントサーベイ】

「働きがい」や「個々人の成長実感」など、エンゲージメント(職員と組織のつながり)を測定

お客様の最善の利益の追求 方針1、原則2

私たちはお客様中心のビジネスモデルを進化させ、お客様とともに成長し続ける銀行グループを目指してまいります。
また、高度な専門性と高い職業倫理を持ち、お客様の最善の利益の実現に向けて、誠実・公正に業務を行ってまいります。

お客様の最善の利益の追求に向けて

投資信託

- お客様の最善の利益の追求のため、お客様をよく知り、ゴール（ありたい姿・目標・夢）やニーズ、課題や不安を共有したうえで、

① 資産分散と時間分散を図ったご提案を実施しています。
この結果、

複数ファンド保有率（複数の投資信託をお持ちのお客様の割合） **39.8%**
(前年同期比 +2.9%)

解約率（投資信託平均残高に対する年換算解約額） **18.2%**
(前年同期比 ▲4.7%)

となりました。

② 長期国際分散投資に最適な、「NISA(成長投資枠、つみたて投資枠)」のご相談にも積極的に対応しました。この結果、

NISA残高あり口座数 **10,102**件

NISA残高 **22,876**百万円

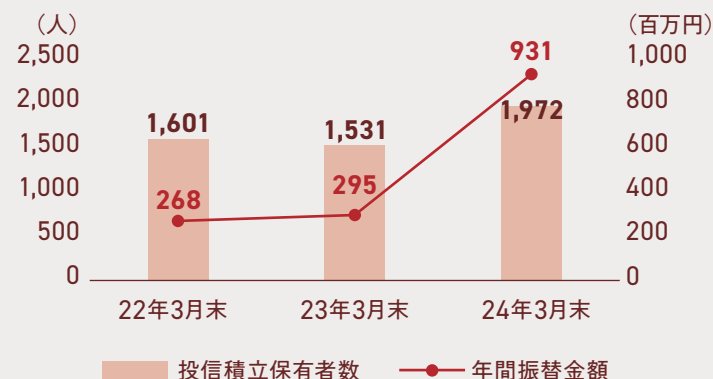
となりました。 図表2

また、投信積立保有者数・年間自振額は 図表3 のとおりです。

図表2 NISA残高あり口座数、残高



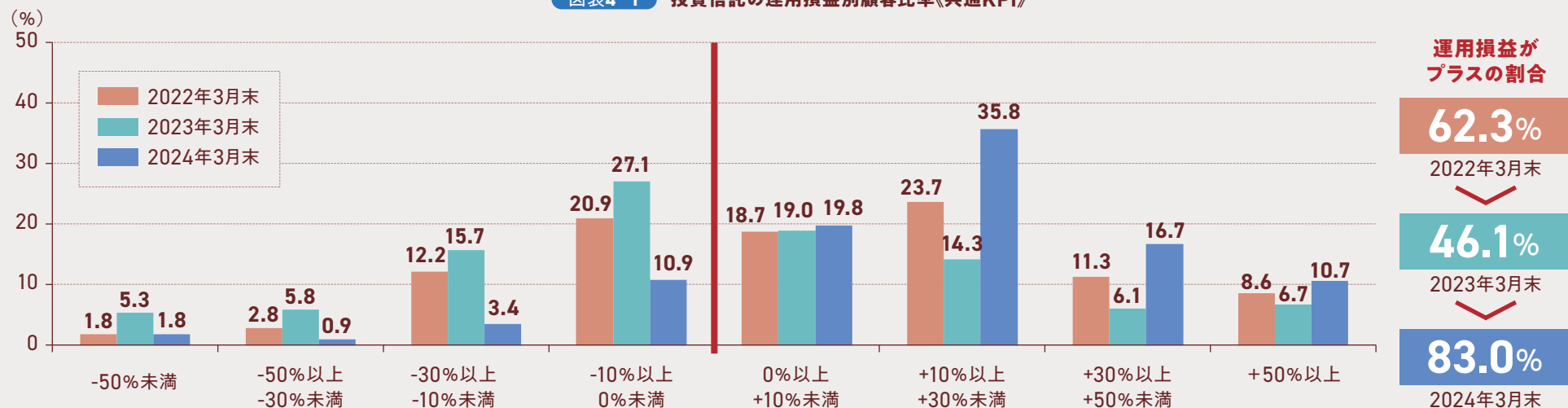
図表3 投信積立保有者数、年間振替金額



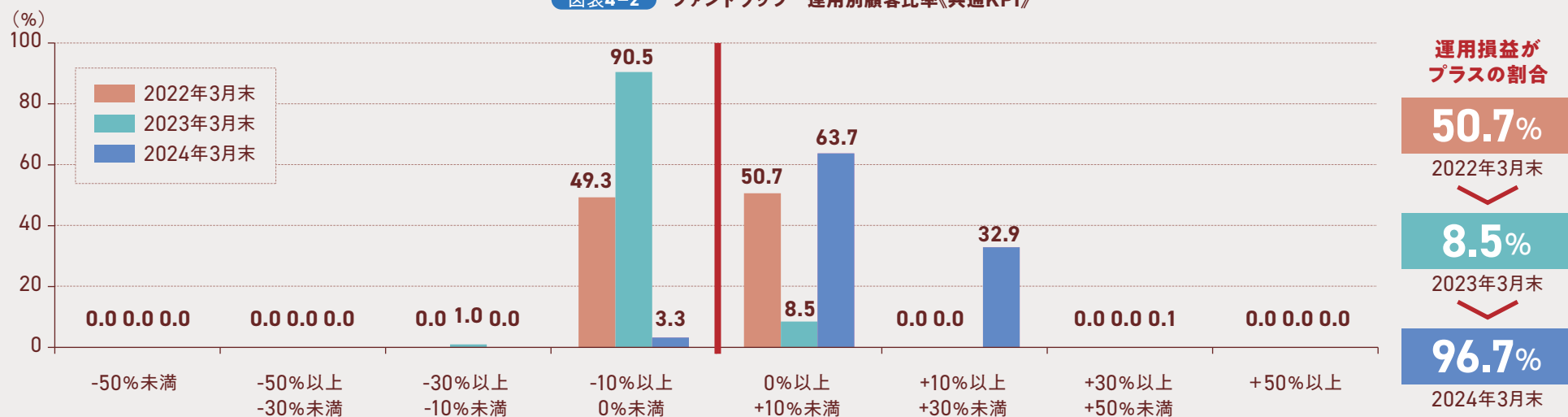
お客様の最善の利益の追求 方針1、原則2

● これらの取組みの結果、運用損益別顧客比率は 図表4-1 図表4-2 となっています。

図表4-1 投資信託の運用損益別顧客比率《共通KPI》



図表4-2 ファンドラップ 運用別顧客比率《共通KPI》



利益相反の適切な管理 方針2、原則3

私たちはグループ内等で発生する利益相反の可能性のある取引を正確に把握し、お客さまの利益が損なわれないように適切な管理を実施してまいります。

利益相反の適切な管理への取組み

- 2023年度下期より複数の外部評価機関による「投資信託のラインアップ評価」等を実施したうえで、当該評価をふまえて商品検討委員会および千葉銀行との銀証連携検討委員会で協議する体制とし、商品導入にあたって公正性をより高めました。
- 「グループ会社販売比率」や販売動向のモニタリングにより、特定の商品に偏った販売が行われていないか、適切な検証を実施しています。
 - ▶ 2023年度のグループ会社販売比率(ちばぎんアセットマネジメントの組成する投資信託の販売比率)は、11.2%(前年同期比+7.5%)です。
 - ▶ 投資信託の預り残高上位20銘柄と、そのコスト・リターン、リスク・リターンは 図表5 のとおりです。

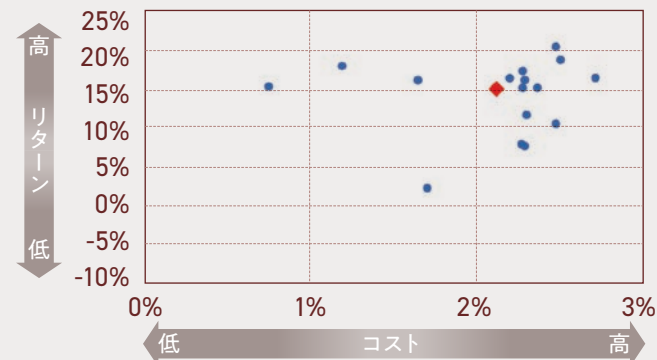
契約している評価機関

◎ウエルスアドバイザー ◎格付投資情報センター

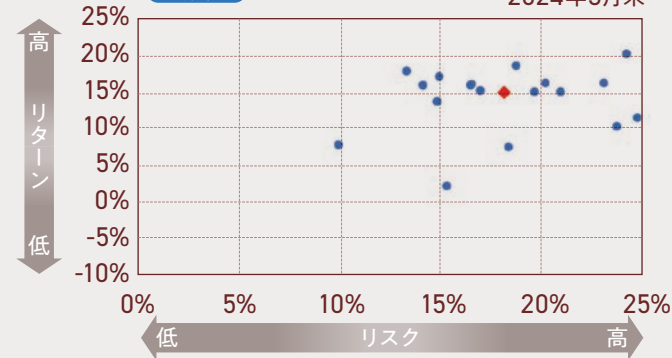
図表5 投資信託預り残高上位20銘柄の《共通KPI》

順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	企業価値成長小型株ファンド	11	三菱UFJ NASDAQオープンAコース
2	新光 US-REIT オープン	12	GS 日本フォーカス・グロース 毎月決算コース
3	サイバーセキュリティ株式オープン(為替ヘッジなし)	13	三菱UFJ 純金ファンド
4	三菱UFJ NASDAQオープンBコース	14	GS 日本フォーカス・グロース 年2回決算コース
5	日本株好配当ファンド(年2回決算型)	15	GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース
6	インデックスファンド225	16	サイバーセキュリティ株式オープン(為替ヘッジあり)
7	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	17	日本株好配当ファンド(年1回決算型)
8	グローバル・バリュー・オープン	18	世界eコマース関連株式オープン
9	DIAM J-REITオープン(毎月決算コース)	19	ニッセイ宇宙関連グローバル株式F(資産成長型・為替Hなし)
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	20	厳選ジャパン

図表5 コストリターン 2024年3月末



図表5 リスクリターン 2024年3月末



手数料等の明確化 方針3、原則4

私たちはお客さまにご負担いただく手数料やその他の費用の詳細について、その対価となるサービスの内容も含め、お客さまに十分ご理解いただけるように分かりやすく丁寧な説明をいたします。

手数料等の説明にかかる取組み

- 金融商品の購入や保有の際にお客さまにご負担いただく手数料やその他の費用については、手数料パンフレットや目論見書、重要情報シート（図表6）により、「何に対してどのような」ご負担をいただくのか、分かりやすく、丁寧な説明を行っております。

ちばきん証券

一定の投資性金融商品の販売に係る 2024年2月

重要情報シート（個別商品編）

1. 商品等の内容（当社は、組成会社等の委託を受け、お客さまに商品の販売の勧誘を行っています）

金融商品の名称	グローバル・バリュー・オープン	販売委託先	野村アセットマネジメント株式会社
組成会社（運用会社）	野村アセットマネジメント株式会社		
金融商品の目的・構成	内外の株式（DR（外国証券）を含みます。）を主たる投資対象とし、債券対象の成長を前提に積極的な運用を行うこともとします。		
商品組成に関わる重要員が指定する購入量	この商品は、中長期的な資産の成長を積極的に目指したい一方で、同様の商品に対する知識や投資経験があり、もしくは投資に関心のある投資家を中心に適宜に提供しております。この商品は元本割れリスクを許容でき、積極的な運用を考へる方に適しております。なお、その後の市場がポートフォリオの一部として投資する場合は、投資目的に応じて販売会社等にご確認ください。		
パッケージ化の有無	パッケージ化商品ではありません	クーリング・オフの有無	クーリング・オフ（契約日から一定期間、解除できる仕組み）の適用はありません。

<次のようなご質問・ご要望があれば、お問い合わせまたはコールセンターまでお問い合わせください>
 ちばきん証券が取り扱う商品のうち、この商品が、私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという判断は可能か。
 この商品を購入した場合、どのようなアフターフォローを受けられることができるのか。
 この商品が特定の国や地域に投資するものである場合、個々の商品購入と比べて、どのようなメリット・デメリットがあるのか。

2. リスクと運用実績（本商品は元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります）

購入が主たるリスクの内容	○ファンドは定期的に投資を行いますので、市場変動の影響を受けます。 ○後の市場に大きく上昇した場合の利益を享受しますが、ヘッジ資産を0%に近くすることを基本としますので、市場変動の影響を大きく受けやすいです。
【ご参考】過去1年間の収益率	23.7%（2023年12月末現在）
【ご参考】過去5年間の収益率	平均14.7% 最高▲8.3%（2020年3月） 最高49.4%（2021年3月） （2019年1月～2023年12月の各月末に示す過去1年間の収益）

※ 損失リスクの内容等の詳細は【交付書類一覧】の「投資リスク」に、運用実績の詳細は【交付書類一覧】の「リスクの定量的比較」や「運用実績」に記載しています。

<次のようなご質問・ご要望があれば、お問い合わせまたはコールセンターまでお問い合わせください>
 上記のリスクについて、私が理解できるように説明してほしい。
 将来的にリスクが低く、利益が大きい商品があるのか、あればその商品について説明してほしい。

3. 費用（本商品の購入または保有には、費用がかかります）

購入時に支払う費用（購入時手数料など）	購入時手数料は、購入金額に手数料率を乗じて得た額です。手数料率は、購入金額が5,000万円未満の場合3.3%（税込）、5,000万円以上1億円未満の場合2.2%（税込）、1億円以上の場合1.1%（税込）となります。つみたてによる買付の場合、購入金額が50万円以下の場合おたがいません。50万円以上は上記に準じます。
定期的に支払う費用（信託報酬など）	信託報酬率は1.672%（税込）です。その他の費用・手数料が買付でファンドから支払われます。これは事前に届出、上場銘柄を表示することができます。
売却（解約）時に支払う費用（信託財産帰属料など）	信託財産帰属料として換金時の証券価額に対して0.3%を乗じて得た額をご負担いただきます。
運用成果に応じた費用（信託報酬など）	ありません。

※ 上記以外に生ずる費用を含めて詳細は交付書類【交付書類一覧】の「ファンドの費用・税金」に記載しています。

ちばきん証券

お客さまにご負担いただく投資信託の手数料等について

当社では、投資信託のご購入・保有において、所定の手数料等をいただいています。費用の対価として、以下のサービスを提供しています。

手数料等	ご提供する主なサービス	サービス提供会社
申込時 お申込手数料	・商品や運用手法のご説明等 ・運用相談等 ・販売受付事務	販売会社
保有時 運用管理費用（信託報酬）	・購入後の運用状況や投資実績等情報のご提供 ・運用報告書等の各種書類のご送付 ・口座内でのファンドの管理（解約代金、分配金のお支払い、強制的な運用等） ・信託財産の運用 ・基準価額の計算 ・開示資料（目論見書、運用報告書等）の作成 ・信託財産の管理 ・委託会社からの指図の実行	委託会社 受託会社

※ 上記の相、基金費用や信託財産帰属料、有価証券の売買等に係る費用等が必要で、詳細は各投資信託の契約締結前交付書（目論見書・目録・募集要項書）等にご確認ください。

お申込手数料 投資信託を購入される際に一括で販売会社にお支払いいただくものです。

運用管理費用（信託報酬） 運用中の投資信託資産からあらかじめ定められた報酬率で日々計算され、投資信託資産から引落とされます。また、定められた割合で販売会社・委託会社・受託会社に配分されます。

お申込手数料は、主に投資資産や投資地域、投資手法、リスク、商品の仕組等により、商品説明の難易度を基準に決定します。基本的に、商品説明の難易度が高い方が、より高い手数料となります。

手数料等	低	高
難易度	低	高
投資地域	国内	海外（先進国） 海外（新興国）
投資手法	インデックス運用	アクティブ運用
リスク	小	大
商品の仕組	シンプル	複雑

※ オンライントレードで信託財産を購入しただけと、お申込手数料（課税額）の10%をキャッシュバックいたします。
 ※ お申込手数料がかからない商品もご用意しています。

運用管理費用（信託報酬）は、投資信託購入後の情報提供等によるサービスの対価としての手数料のため、投資対象のリスクの大きさ（流動性の大きさ）等を基準に、委託会社が総合的に判断し決定します。

運用管理費用	低	高
リスク	小	大
投資対象	債券	株主等 株式

・本資料は、当社が取扱う投資信託における主な提供サービスとお客さまにご負担いただく費用および販売会社として受取る手数料の基本的な考え方をご案内するものです。当社が取扱うすべての投資信託のお申込手数料や信託報酬の具体的な料率を定めるものではありません。
 ・上記は、一般的な例示であり、必ずしもすべての投資信託に当てはまるものではありません。

2023.11

図表6

重要な情報の分かりやすい提供 方針4、原則5

私たちはお客さまにご理解を深めていただけるように商品やサービスに関する情報提供を充実させるとともに、商品やサービスの販売・推奨等に係る重要な情報については、分かりやすく丁寧な説明をいたします。

重要情報シートの活用

- 投資信託の重要情報シート（個別商品編）は、主に以下に記載した事項について、お客さまが複数商品を比較・検討しやすいよう、商品毎に同一フォーマットで記載したうえで、販売の際に説明・交付しています。

- ➡ 商品組成に携わる事業者が想定する購入層
- ➡ リスクと運用実績…過去1年間/5年間の収益率等
- ➡ 費用、解約・換金の条件
- ➡ 当社の利益とお客さまの利益の相反する可能性 など

地域の金融リテラシー向上への取組み

- 地域のお客さまの金融リテラシー（金融知識）の向上に資する取組みとして、金融や投資に関するセミナー等を開催し 図表7、お客さまに幅広い情報をタイムリーにご提供いたしました。

[2023年度の開催回数：1回]

主催等	テーマ(抜粋)
ちばぎん証券 本部	株式市場の現状と見通し～ 歴史的な節目突破で目標達成感が台頭短期波乱に要警戒も株高を支える基本シナリオは不変 物色対象の拡がりを念頭に押し目買いスタンスで

図表7

ちばぎん証券
ONLINEセミナー
投資セミナー
&
千葉銀行
会社説明会

事前申込制
参加費無料
申込期間
3月13日(水)

抽選でプレゼント!
千葉銀行より
ご登録後、毎月1日までに電子メールのアンケートにご回答いただいたお客さまの中から抽選でプレゼント(当選はメールにて)

株式市場と株高の割合
中長期株高の割合
ボークレー割合
ネット証券の割合
全銘柄子母資産セフト

開催日時(オンライン配信)
2024年
3月21日(木)～3月29日(金)
(開催期間内であれば、いつでも視聴可能)
ご視聴時間: 約1時間半
※視聴可能期間: 2024年3月13日(水)までとなります

お申し込みから視聴までの流れ
お申し込みから
ちばぎん証券 検索
<https://www.chibagin-sec.co.jp/seminar>

ステップ1
ちばぎん証券ホームページのセミナー申込フォームからお申し込み
(申込期間: 2024年3月13日(水)までとなります)

ステップ2
登録メールアドレスに開催時期のURLのご案内が届く(3月13日までに配信予定)
パソコン、タブレット、スマートフォンでの視聴も可能
視聴中にセミナー資料がダウンロード可能(当日までに届かない場合はご連絡下さい)

ステップ3
開催期間中にメール内の開催案内URLにアクセスして視聴
(開催期間内であれば、いつでも視聴可能)

お客さまにふさわしいサービスの提供

方針5、原則6

私たちはコンサルティング等を通じて、お客さまの資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを十分に把握し、お客さまにふさわしい商品・サービスを開発しご提供いたします。

お客さま一人一人にあったサービスの提供

お客さまを知る

- お客さまとの対話や「お客さまを知るシート」の作成を通じて、お客さまをよく知り、ゴールやニーズ、課題や不安を共有します。
- 「適合性確認シート」等により、ご意向や取引経験、知識、投資目的等、お客さまの属性に商品のリスクや複雑さが適しているか確認しています。

お客さまにふさわしいご提案

- ポートフォリオ提案ツールを活用するなど、お客さまの人生に寄り添ったゴールベースアプローチにより、最適な商品やサービスをご提案しています。
- お客さまに適切な商品を提案・販売しているか、販売システム上でお客さまのご申告等にもとづいてシステムチェックするほか、内部管理責任者等がチェックする態勢としています。
- 特に、投資がはじめてのお客さまやご高齢のお客さま等については、ご提案する商品やサービスが適切かどうか、内部管理責任者がお客さまと直接面談して適合性を確認するなどして、より慎重に判断する態勢としており、内部管理責任者の研修や注意事項を伝達する会議を複数回実施して、スキルや判断力の向上を図っています。

お客さまの意向に即した適切なフォローアップ

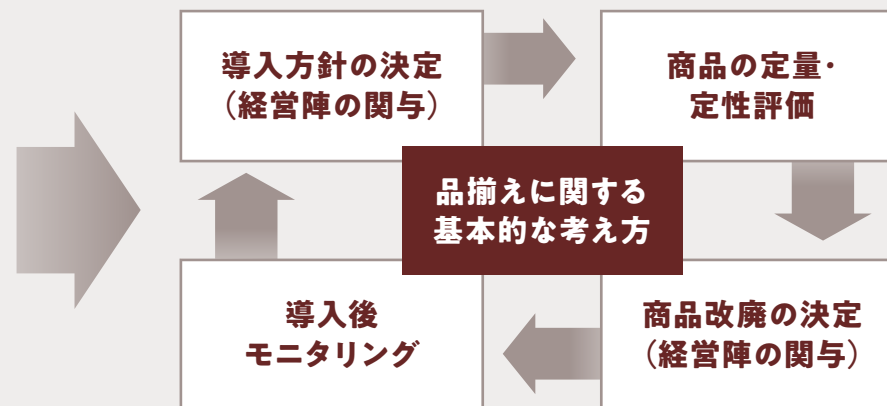
- 重点的にアフターフォローを行う基準^(※)を定め、その実施状況を本部でモニタリングしています。また、相場の急変・悪化などの市場動向やお客さまのご希望・運用状況に応じた適時適切なアフターフォローを実施しています。
(※) 投資信託・債券・株式等での一定の損失発生先、仕組債の保有先 など
- ファンドラップにおける「レビューミーティング」など定期的なアフターフォローに加え、お客さまのご意向や相場環境に合わせたアフターフォローを実施しています。

お客さまにふさわしい商品をご提案するための取組み

- お客さまにふさわしい商品をご提案できるよう次のように取り組んでいます。

お客さまにふさわしい、最適な商品を取り揃えるための体制

- 品揃えに関する基本的な考え方を踏まえた方針や具体的な新商品導入を、経営陣や千葉銀行が関与する会議で決定します。
- 複数の外部評価機関より、商品ラインアップ構成や商品導入プロセスの適切性評価を受けるとともに、個々の商品の定量・定性評価データやデューデリジェンス評価の提供を受けて、商品の選定に活用しています。
- 商品導入後も、リスク評価やモニタリングを関連各部署で実施し、また、上記外部評価機関による個々の商品の定量・定性評価データを踏まえ、商品改廃を実施しています。



お客さまにふさわしい、最適な商品を取り揃えるための基本的な考え方

- 常に質の高いポートフォリオ提案(資産分散提案)が行えるよう、取扱いファンドについては「シンプルで低コストなインデックスファンド」「運用成績が優秀なアクティブファンド」「NISA制度を活用できるファンド」等を取り揃えます。

お客さまにふさわしい、最適な商品をご提案する体制

- 中長期的な資産形成を希望されるお客さまに対し、お客さま毎のリスク許容度に応じたリスクカテゴリーに属する商品をご提案する体制としています。

- 2023年度の投信の商品採用、取扱中止の実績は次のとおりです。

採用(理由)	店頭取扱中止(理由)
<ul style="list-style-type: none">● 円建てニッポン社債ファンド2023-05● ダイワ日本国債ファンド(年1回決算型)● MHAM物価連動国債ファンド● フィデリティ・ストラテジック・インカム・ファンド資産成長型 Cコース(為替ヘッジ付き)/Dコース(為替ヘッジなし)● MSグローバル・プレミアム株式オープン(為替ヘッジあり)/(為替ヘッジなし)● フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド(毎月決算型)/(資産成長型)● ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)/(年1回決算型)/(為替ヘッジあり)/(為替ヘッジなし)● 世界経済インデックスファンド● SMTAMダウ・ジョーンズインデックスファンド● インデックスファンドS&P500(アメリカ株式)● インデックスファンド海外株式(ヘッジなし)● インデックスファンド海外債券(ヘッジなし)1年決算型● 野村インデックスファンド・国内債券● DIAM世界リートインデックスファンド(隔月分配型) <p>➡ 理由 優良なアクティブファンド、シンプルなインデックスファンドを導入し、中長期の国際分散投資によるお客さまの運用成績と資産価値の向上を図るため。</p>	<p>該当なし</p>

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

方針6、原則7

私たちはお客さま本位の業務運営に基づき、業績評価や職員の研修等、適切な動機づけやガバナンス体制を整備してまいります。

人材育成に関する取組み

- ちばぎんグループでは「パーパス」を実現するために必要となる人材の考え方を基に「**グループ人材育成方針**」を制定しており、この方針を踏まえ、当社の目指すビジネスモデルに基づいた、当社人材育成方針として「**3つの求める人物像**」を定めています。

これらの方針に従い、役職員一人ひとりの力を高め、お客さまへの新たな価値の創造や地域社会の持続的発展に繋げていく人材を育成する取組みを実施しています。

人材育成方針

グループ人材育成方針

共に走り続ける人に。「考え抜け」「自分の強みを持って」「仲間を増やせ」

当社人材育成方針(3つの求める人物像)

① 「Integrity」

高い倫理観を持ち、お客さまに誠実・真摯に向き合えるアドバイザー

② 「Professional」

お客さま本位を實踐できる、資産形成のプロフェッショナル

③ 「Challenge」

自己変革・組織変革に向け、向上・成長を続けるチャレンジャー

Integrity

- ➡ あらゆる研修・会議の機会を活用し、コンプライアンス・FD等の重要性を毎月発信し、「Integrity」の考え方を浸透させています。

Professional

- ➡ 資産管理型ビジネスの担い手育成のため、中間管理職を対象とした毎月の対面研修を実施し、**知識定着や意識改革**を図っています。
- ➡ 若手や銀行出向者向けに株式受注実務研修を実施し、**基礎的なスキルの習得**を強化しています。

Challenge

- ➡ **所属長を中心とした組織マネジメント**に向けた取組みとして、各種会議にて啓蒙を行っています。
- ➡ eラーニングシステムを活用し、**継続的な学習姿勢**を定着させています。
- ➡ 金融のプロフェッショナルとして相応しい専門知識・スキルを有する人材育成の一環として、FP(ファイナンシャルプランナー)資格の取得を推奨しています。**FP資格取得者(1級・2級)は、2023年度末で119名**です。

従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 方針6、原則7

私たちはお客さま本位の業務運営に基づき、業績評価や職員の研修等、適切な動機づけやガバナンス体制を整備してまいります。

従業員に対する適切な動機づけと牽制

- 業績評価体系について2023年度下期より収益目標を廃止し、お客さまの最善の利益の追求(FDの実践)とお客さまへのコンタクト(活動量等)に基づく評価体系に変更いたしました。
- お客さま本位の取組好事例を適切に評価し、全社的に周知していく観点から、2023年度下期より「FD特別表彰」を創設しました。^(※)
- また、2024年度上期より、職員の人事評価・実績評価において、お客さま本位の業務運営への意識・姿勢を重視して評価することとします。

適切な動機づけ

収益目標の廃止等の評価体系

お客さま本位の活動が評価される
組織文化の醸成

適切な牽制

《今後導入》録音システム

内部監査部門によるカルチャー監査

エンゲージメントサーベイなどによる意識調査

FDの実践

(※)FD特別表彰

- 各営業店より、「三つの誓い」(お客さまの思いの実現、課題の解決、豊かなライフスタイルの実現)の実践事例を報告。
- 本部にて報告事例のなかから優秀事例を決定。