



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

「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

2024年6月28日

ちばぎん証券株式会社

Chibagin Securities Co., Ltd
FIDUCIARY DUTY

はじめに

千葉銀行グループは、パーパス（存在意義）を「一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする」とし、その実現のためのビジョン（目指す姿）を「地域に寄り添うエンゲージメントバンクグループ」と定め、「お客さまとの深いつながりを背景とした価値提供を通じ、地域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。

このために、パーパス・ビジョンをすべての役職員の行動の判断軸とし、企業文化として定着させていくための取組みを行ってまいります。

【パーパス】一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする

千葉銀行グループは、金融機能を提供するなどの「機能的価値」に加え、地域の課題解決に貢献するなどの「社会的価値」を創出するために存在。

変化する時代の中で、地域を「ステークホルダーの思いが叶う場所」へ。

企業としての視座を引き上げる

機能的価値

+

社会的価値

i 地域の社会的課題解決への貢献
ii 豊かなライフスタイルのサポート



iii 共感できる価値観の提供

一人ひとりの思い

【事業者・投資家】持続的に成長する
【個人】豊かな生活を送る
【従業員】自己実現を果たす

※地域の社会的課題…コロナ、デジタル化、SDGs、地方創生など、地域社会の持続性に関連する諸課題

【ビジョン】地域に寄り添う エンゲージメントバンクグループ

【エンゲージメントバンクグループ】お客さま、従業員、株主などのステークホルダーとの深いつながりを背景とした価値提供をつうじ、地域とともに成長し続ける銀行グループ

特に、「『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」（本方針）をパーパス実現にあたっての重要な柱と位置付け、また、「お客さま本位」の業務運営（FD）を行っていくための「心構え」をとりまとめた「FDハンドブック」、
「『三つの誓い』」を制定し、グループ役職員への「お客さま本位」の業務運営の浸透に向けて活用してまいります。



なお、2023年6月23日、千葉銀行が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、ちばぎん証券が適合性原則に抵触する業務運営に関し、それぞれ行政処分（業務改善命令）を受けたことを厳粛に受け止め、このような事態を二度と発生させることのないよう本方針を改めて徹底し、お客さま一人ひとりのライフスタイルに寄り添い、お客さま本位の取組みを一層強化することで、お客さま中心のビジネスモデルの進化に努め、再発防止・信頼回復に取り組んでまいります。

1. お客様の最善の利益の追求

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。

- ▶ グループパーパス「一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする」、グループビジョン「地域に寄り添うエンゲージメントバンクグループ」のもと、ちばぎん証券は、地域のお客様の資産運用のアドバイザーとして、お客様一人ひとりのより豊かで安心な人生の実現に貢献する企業を目指し、「資産管理型ビジネス」への転換により、お客様本位の業務運営やお客様の最善の利益の実現を目指してまいります。
 - ▶ 千葉銀行グループの証券会社として、対面での深いアフターフォローを必要とするお客様を対象とし、投資信託・債券・ファンドラップ・株式など、中長期の国際分散投資を実現するための豊富な商品ラインアップを取り揃えてまいります。
 - ▶ お客様の最善の利益の実現のため、お客様の人生に寄り添い、お客様一人ひとりのゴールや課題にあわせた最適なお提案を行うことで、豊かで安心な人生の実現をサポートしてまいります。
- ▶ 新たなビジネスモデルの実現に向け、現中期経営計画期間（2023年度から2025年度）は、千葉銀行からの能動的な顧客紹介を受けず、既存のお客様へのアフターフォローに注力し、信頼関係の修復に努めながら、経営管理態勢及び内部管理態勢の強化、社内教育に最優先で取り組んでまいります。
- ▶ なお、千葉銀行は、お客様がちばぎん証券とのお取引を希望される場合に限って、ちばぎん証券をご紹介することとしますが、お客様のご意向に添わない紹介を防止する一環として、2023年10月より「千葉銀行がちばぎん証券に紹介したお客様が、ちばぎん証券において成約することにより発生した収益を千葉銀行にも還元する取扱い」を撤廃いたしました。

1. お客様の最善の利益の追求

お客様の最善の利益の実現のため、お客様の声を聴き、それに応える証券会社を目指して

- ▶ 「お客様の最善の利益」を追求し、お客様の人生のパートナーとして共に成長し続けるために、ヒアリングシート等を用いて、お客様の資産運用に関する知識・経験・目的や他行・他社を含めた財産の状況をお伺いし、ゴール(やりたい姿・目標・夢)やニーズ、課題や不安を共有いたします。
- ▶ ゴールの実現や解決に最適と考えるソリューションをご提供します。さらに、継続してお客様のゴールやニーズの変化・到達度を共有し、必要な見直しをご提案することで、その実現に貢献してまいります。
- ▶ お客様のゴールやニーズの実現に向けて取り組む「資産づくり」では、中・長期的な資産運用の観点から、ポートフォリオ提案ツール等を用いて、「長期国際分散投資」のご提案を行います。
- ▶ 短期的投資、集中投資、乗換投資等については、お客様のライフプランにおける位置づけを慎重に確認するとともに、お客様の最善の利益の実現の観点から再考をご提案する場合もございます。

高い職業倫理と専門性を持つプロフェッショナルが集い成長できる証券会社を目指して

- ▶ お客様のニーズにあった「最適なパーソナライズ提案」をご提供するために、従業員向けの研修や勉強会、資格取得の奨励等を通じて、誠実・公正に業務を行うための高い職業倫理(意識)と高度な専門知識(知識)の双方を兼ね備えた人材を育成いたします。また、理解度確認の実施等により、その定着を図ってまいります。
- ▶ お客様の潜在ニーズを引き出し、あらゆる商品・サービスを活用してお応えできる職員を計画的に育成するため、「研修プログラム」を見直し、幅広い知見及び高いコンサルティング能力を有する職員を育成してまいります。

1. お客様の最善の利益の追求

お客様本位の営業姿勢と高い専門性により、お客様に選ばれる証券会社を目指して

▶ 相場の急変・悪化などの市場動向やお客様のご希望・運用状況に応じた、分かりやすく長期的な視点にも配慮した適切なアフターフォローを実施してまいります。

➡ お客様とのエンゲージメントを高めるため、相場の急変時等のアフターフォローに留まらず、定期的にアフターフォローを実施してまいります。

▶ 以上の取組みの成果や進捗については、定期的な検証を行うとともに、各種KPIの公表やお客様向けアンケート等を通じて直接・間接にお客様にもご評価いただき、更なる改善を図ってまいります。

➡ 2023年4月に設置した「コンプライアンス部 品質管理グループ」が、お客様や営業店、本部等に直接ヒアリングすることにより、「お客様の最善の利益の追求」の浸透度合いを把握し、必要な改善策を講じてまいります。

➡ また、同グループにて「苦情・要望・問い合わせ」を貴重なお客様の声ととらえ、誠実かつ真摯に向き合い、その真因分析を通じて得られた問題点を踏まえた実効的なモニタリングを実施いたします。

➡ また、監査部が「カルチャー監査」を実施し、パーパス・ビジョン・役職員行動指針・お客様本位の業務運営等の営業店職員への理解度・浸透度を検証してまいります。

➡ ご面談を通してお取引をいただいたお客様へアンケートを実施させていただき、お客様による直接の評価を営業店や職員の評価に活かしてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

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ることがないように適切な管理を実施してまいります。

- ▶ グループ会社や特定の運用会社の利益を優先することによりお客さまの利益を損なうことのないよう、商品の導入にあたっては外部評価機関の評価を踏まえたうえで経営陣が直接関与し、検証を行ってまいります。
- ▶ お客さまへの商品・サービスの販売・推奨等にあたっては、手数料や信託報酬の高い商品等をお客さまのご意向に反して提案することのないよう、シミュレーションツールの活用や、内部管理責任者および本部による取引モニタリング等を通じて、お客さまの利益が損なわれることがないように適切な管理を実施してまいります。

3. 手数料等の明確化

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。



お客さまが金融商品の購入や保有の際にご負担いただく費用については、購入時にお支払いいただく費用、継続的にお支払いいただく費用、売却（解約）時にお支払いいただく費用、運用成果に応じてお支払いいただく費用など、「何に対してどのような」ご負担をいただくのか、分かりやすい情報提供をいたします。



手数料やその他の費用の詳細、基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件等の重要な情報については、投資がはじめてのお客さまやご高齢のお客さま等にも十分ご理解いただけるように、重要情報シートや目論見書、商品概要書、タブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明をいたします。

【手数料パンフレット】

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環境等情報のご提供 - 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、徴収関連事務等） - 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

※上記の他、監査費用や信託財産留保額、有価証券の売買等に係る費用等が必要です。
詳細は各投資信託の契約締結前交付書面（目論見書・目論見書補完書面）等にてご確認ください。

お申込手数料 投資信託を購入される際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） 運用中の投資信託財産からあらかじめ定められた報酬率で日々計算され、投資信託財産から引落されます。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	易しい	難しい

※オンライントレードで国内投資信託をご購入いただく、お申込手数料（課税前）の10%をキャッシュバックいたします。
※購入時手数料がからない商品もございます。

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（値動きの大きさ）**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	REIT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。

2020.11

4. 重要な情報の分かりやすい提供

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。

▶ お客さまに商品やサービスをご提案する場合は、お客さまとの対話を通じて、お客さまの取引経験や金融に関する知識をはじめ、商品の複雑さやリスクの高さ等も考慮したうえで、同種の商品内容との比較が容易な資料を用い、明確、平易で、誤解を招くことのないように誠実に情報提供をいたします。

▶ 取扱投資信託のタイプ別一覧のご提供など、お客さまがニーズにあった商品をお選びいただけるような情報提供をいたします。

▶ ご提案する商品が複数の商品を組み合わせたものの場合、個々の商品購入と比べてどのようなメリット・デメリットがあるかなど、より詳細な情報について、お取引店の他、お電話などでもご提供いたします。

▶ お客さまへの商品・サービスのご提供に伴い、当社が第三者から手数料（組成会社から受け取る信託報酬等。同じ商品・サービス等でコース等により変動する場合はその関係性も含む）を受け取る場合等、当社とお客さまの利益が反する可能性についても、重要情報シート等を活用し、分かりやすく丁寧な説明をいたします。

▶ 重要情報シート（金融事業者編）は、これから当社とのお取引開始を検討されているお客さまに向けた、いわば「身上書」として、当社の基本情報、取扱商品、商品ラインアップの考え方、苦情・相談窓口などを記載し、投資型金融商品の販売の際に説明・交付しています。

▶ 重要情報シート（個別商品編）は、商品の内容、リスク、運用実績、費用、換金・解約の条件等を記載し、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作成のうえ、投資信託の販売の際に説明・交付しています。

▶ お客さまの変化し続けるライフスタイル、その多様化に合わせた情報提供の高度化や、営業店窓口以外での取引機会、金融情報のご提供に向けた取組みも進めてまいります。

▶ 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、お客さまに幅広い情報をタイムリーにご提供いたします。

▶ 以上の取組みについては、実地調査やモニタリング等により検証を行うなど、実効性の確保にも取り組んでまいります。

4. 重要な情報の分かりやすい提供

【重要情報シート】



ちばぎん証券

重要情報シート（金融事業者編）

1. 当社の基本情報（当社がお客さまに金融商品の販売をする者です）

社名	ちばぎん証券株式会社	
登録番号	関東財務局長（金商）第114号	
加入協会	日本証券業協会	
当社概要ウェブサイト	https://www.chibagin-sec.co.jp/corporate/about/	

2. 取扱商品（当社がお客さまに提供できる金融商品の種類は以下の○印のとおりです）

預金（投資性なし）	—	預金（投資性あり）	—
国内株式	○	外国株式	○
円建債券	○	外貨建債券	○
特殊な債券	○	投資信託	○
ファンドラップ	○	ETF・ETN	○
REIT	○	その他の上場商品	○
保険（投資リスクなし）	—	保険（投資リスクあり）	—

3. 商品ラインアップの考え方（商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです）

- ◆ お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じて、適切な商品をお選びいただけるように豊富な商品をご用意しています。
- ◆ 商品を選定する際は、グループ会社の商品であるかどうかに関わらず、取扱商品の中から、お客さまのニーズに沿った商品を選定しています。
- ◆ 商品購入後も、モニタリングによる品質管理を行い、取扱商品の見直しも検討いたします。
- ◆ お客さまアンケート等によるお客さまの声を積極的に収集し、その結果を営業態勢の整備や商品ラインアップの充実に活かしています。

4. 苦情・相談窓口

当社お客さま相談窓口（※1）	0120-845-815
加入協会共通の相談窓口	
証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）（※2）	0120-64-5005
金融庁金融サービス利用者相談室（※3）	0570-016811（03-5251-6811）

【受付時間】※1：月曜日～金曜日 9時～17時（ただし、祝日・12月31日～1月3日を除く）
※2：平日 9時～17時 ※3：平日 10時～17時

(2022年12月8日現在)

【マーケット情報】



ちばぎん証券

投資信託基準価額 マーケット情報 投資信託の基礎知識 便利な機能の使い方 オンライントレード

マーケット情報 > 株価指数

文字サイズ 小 中 大

マーケット情報

ご注意事項

株価指数 為替相場 国債利回り マーケットニュース

フランクフルトDAX指数
18,774.71 +81.34
5月27日 

ロシアRTS指数
1,173.92 -21.66
5月27日 

NYダウ平均株価
39,069.59 +4.33
5月24日 

上海総合指数
3,124.04 +35.17
5月27日 

日経平均株価
38,900.02 +253.91
5月27日 15:00 

香港ハンセン指数
18,827.35 +218.41
5月27日 

TOPIX
2,766.36 +23.82
5月27日 15:00 

インドSENSEX指数
75,390.50 -19.89
5月27日 

情報提供：時事通信社

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

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。

投資がはじめてのお客さまやご不安をお持ちのお客さまに向け、「ライフプランの実現に向けた“資産づくり”のご相談『初めての説明書』～ちばぎんグループからお客さまへの4つのお約束～」をご用意し、お客さまの豊かなライフスタイルをサポートさせていただくための基本的な考え方をお示ししています。

- 1 お客さまのお悩みや想いに全力で向き合い、お客さまの信頼に応えるための「最適なコンサルティング」を提供いたします。
- 2 金融商品・サービスの専門家として、何がお客さまのためになるかを常に考え、「ちばぎんグループ」の総力を結集し、最適な金融商品・サービスを提供いたします。
- 3 お客さまが金融商品・サービスを安心して選択いただけるよう、専門用語を使わず、わかりやすい情報提供を行います。
- 4 お客さま自身も気づいていらっしゃらないような潜在ニーズや課題を共に見つけます。お客さまのご意向に合わない無理なご提案はいたしません。

【「初めての説明書」～ちばぎんグループからお客さまへの4つのお約束～】

ご注意事項

- *投資信託は元金だけでなく、増減の可能性がある商品です。
- *過去の運用実績は、将来の運用実績を約束するものではありません。
- *投資信託は、株式、債券などの流動性のある証券に投資しますので、運用実績は変動します。したがって、運用実績の下振れにより損失を招く、投資元金に影響を及ぼすことがあります。また、市場環境の変動により、投資元金の増減や配当の増減等が発生する可能性があります。また、投資元金を取り戻すには売却が必要であり、売却時には売却価格が元金より低くなる場合があります。
- *投資信託の元金に比べて、運用利益が元金より高くなる場合があります。運用利益は元金に比べて変動性が高いため、元金に比べて高くなる場合と低くなる場合があります。
- *投資信託を売却する際は、売却価格が元金より低くなる場合があります。売却価格が元金より低くなる場合は、元金に比べて低くなる場合があります。

ちばぎん

ライフプランの実現に向けた
“資産づくり”のご相談

初めての説明書

初めのご相談
1時間～2時間

4つのお約束

- 1 お客さまのお悩みや想いに全力で向き合い、お客さまの信頼に応えるための「最適なコンサルティング」を提供いたします
- 2 金融商品・サービスの専門家として、何がお客さまのためになるかを常に考え、「ちばぎんグループ」の総力を結集し最適な金融商品・サービスを提供いたします
- 3 お客さまが金融商品・サービスを安心して選択いただけるよう、専門用語を使わず、わかりやすい情報提供を行います
～わかりやすい言葉で説明いたします。お気軽にお声かけください～
- 4 お客さま自身も気づいていらっしゃらないような潜在ニーズや課題を共に見つけます。
お客さまのご意向に合わない無理なご提案はいたしません

教育・住宅・老後資金の準備、保険、税制などのご相談やご自身の相続対策など、さまざまな場面で当行をお役立てください

ライフプランに関するコンサルティング

お客さま一人ひとりのお考えや資産状況、ご家族構成をお伺いしながらライフプランを設計して具体的なアドバイスを行います

1 専任の生活資金
～お金の流れを把握～

2 病気や事故などへの備え
～お金の流れを把握～

3 子育て・教育資金・老後資金など
～お金の流れを把握～

ご希望に応じて、詳細な商品やサービスをご案内いたします

「ちばぎんグループ全体」でお客さまのライフプラン・夢の実現のための「資産づくり」をサポートします

「成長性」を重視した資産づくり
「安定性」を重視した資産づくり
「流動性」を重視した資産づくり

「税金」を重視した資産づくり
「相続」を重視した資産づくり

5. お客様にふさわしいサービスの提供

▶ お客様に投資型金融商品をご提案する場合は、「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、お客様の属性に商品のリスクや複雑さ等が適しているか確認のうえ、資産・負債の状況やニーズ、ライフプランなどについて深く理解したうえで、お客様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いたします。

➡ ポートフォリオ提案ツールを用い、以下のようなご提案をいたします。

① 長期・分散投資を基にした資産づくりのご提案

資産づくりにおいて、各年の最高益をあげる地域・資産が何であるかを常に予測することは困難であるからこそ、「分散投資」を行うこと、そして、長期に保有するほどリターン（収益）の振れ幅（リスク）が小さくなり安定的になるため「長期」で取り組むこと、この双方が重要であると考えています。

② お客様一人ひとりのオーダーメイドの資産づくりのご提案

① 「お客様の最善の利益」を追求し、お客様の人生のパートナーとして共に成長し続けるために、お客様をよく知り、ゴールやニーズ、課題や不安を共有いたします。

② 次に、各資産クラスにおける参考指数の過去データを基に各資産・各通貨のリスク・リターンを分析し、さらに当社のみならず、お客様が現在保有されている投資信託および各金融資産の分析を行い、資産の現状を共有いたします。

③ 最後に、ゴールの実現や解決に最適と考える「資産づくり」をご提供いたします。さらに、継続してお客様のゴールやニーズの変化・到達度を共有し、必要な見直しを図ることで、その実現に貢献してまいります。

➡ お客様には長期投資・分散投資でリスクを抑えじっくり資産を育てることをご提案いたしますが、ご自身で「タイミングや相場を見ながら売買したい」「自分の好きなテーマに投資する商品を購入したい」というニーズのお客様には、ご意向を踏まえた個別運用をアドバイスいたします。

➡ 個別運用のご相談にあたっては、単に売れ筋の商品をご案内するのではなく、お客様が現在保有されている投資型金融商品の分析を行いながら、最適な商品をご提案いたします。

➡ お客様に最適な商品をご案内するため、役職員のスキルサポートも含めたデジタルツールの開発を検討、実施してまいります。

▶ 相場の急変・悪化などの市場動向やお客様のご希望・運用状況に応じた、分かりやすく長期的な視点にも配慮した適切なアフターフォローを実施してまいります。

5. お客様にふさわしいサービスの提供

▶ **投資がはじめてのお客様やご高齢のお客様等については、ご提案する商品やサービスが適切かどうか、より慎重に判断してまいります。**

- ➡ 例えば、ご高齢のお客様に販売する場合は、お客様のお考えをより慎重にご確認させていただくため、複数の職員によるご意向の確認やご親族の同席をお願いしたりするほか、じっくりお考えいただけるよう、投資型金融商品によってはご契約はご提案の翌日以降にするなどのルールを定め、しっかりとご理解、ご納得していただいたうえでお取引していただくよう努めてまいります。
- ➡ また、このようなルールがしっかり守られていることを内部管理責任者がチェックする態勢としており、実践研修などを通じ、内部管理責任者の指導力強化にも取り組んでまいります。

▶ **お客様にふさわしい、最適な商品をご提案するべく、商品ごとに販売対象となるお客様を想定し、当該お客様に適切に販売する態勢を整備・運用してまいります。**

- ➡ 中長期的な資産形成を希望されるお客様に対し、お客様ごと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態勢としております。
- ➡ 上記について、適合性確認シート等を使って適合性の確認を行い、内部管理責任者等がチェックするとともに、各取引状況をモニタリングする態勢としております。
- ➡ これまでに実績のない特性・リスクを持つ商品を導入する際には、販売対象となりうるお客様について、外部評価機関の意見等も踏まえながら、慎重に検証したうえで、導入の是非を検討してまいります。

▶ **お客様の投資目的やリスク許容度等に応じて、適切な商品をお選びいただけるように幅広い商品ラインアップをご用意しております。**

- ➡ ポートフォリオ提案ツールを積極的に活用し、長期分散投資をご提案することで、お客様の豊かなライフスタイルをサポートしてまいります。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、定期的に入替、見直しを行っております。

5. お客様にふさわしいサービスの提供

▶ 多様な商品の中から、その特性やリスク・リターン、中・長期的な資産形成に資するか等を、外部評価機関による評価等も活用しながら十分精査したうえで、お客様の利益に資する商品の選定をいたします。

- ➡ 品揃えに関する方針や具体的な新商品導入を、経営陣が関与する委員会(商品検討委員会)において議論した後、リスク・リターン・コスト等の検証結果やお客様ニーズ等を踏まえて、最終的に千葉銀行との銀証連携検討委員会で再度協議するなど、プロダクト・ガバナンス態勢を構築しています。
- ➡ 商品導入時だけではなく、導入後もリスク評価やモニタリングを関連各部で実施しています。
- ➡ 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おります。

▶ 営業店窓口でのお客様との対話、ホームページへの投稿、お客様向けアンケート等により頂戴したご意見・ご要望などを商品・サービスの改善・ラインアップの充実や適合性判断基準の検証等、「お客様にふさわしいサービス」がご提供できているかの検証に活かしてまいります。

- ➡ ご面談を通してお取引をいただいたお客様へアンケートを実施させていただき、お客様の評価を直接営業店や職員の評価に活用いたします。

(注)当社においては金融商品の組成に携わらないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6.(注3)については非該当としております。

6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

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。

▶ お客さまのニーズにあった「最適なパーソナライズ提案」をご提供するために、職員向けの研修や勉強会、資格取得の奨励等を通じて、高度な専門知識(知識)と誠実・公正に業務を行うための高い職業倫理(意識)の双方を兼ね備えた人材を育成いたします。また、理解度確認の実施等により、その定着を図ってまいります。

- ▶ お客さまの潜在ニーズを引き出し、あらゆる商品・サービスを活用してお応えできる職員を計画的に育成するため、「研修プログラム」を見直し、幅広い知見及び高いコンサルティング能力を有する職員を育成しております。
- ▶ お客さまの人生に寄り添い、ゴールベースでのご提案を通じ、豊かなライフスタイル実現に貢献していくための知識とノウハウの習得・向上のため、全職員に対し、日本証券アナリスト協会の実施する「資産形成コンサルタント」資格の取得を奨励しております。

▶ 「お客さま本位」の業務運営の実践状況を職員の評価項目とする他、研修体系の整備等により職員への適切な動機づけを行い、その運営状況を検証してまいります。

- ▶ 業績評価体系について、収益目標を廃止し、お客さまの最善の利益(FD)の追求とお客さまへのコンタクト(活動量等)に基づく評価体系としております。賞与査定においても個人の定性面の評価をより反映させるように見直すなど、所属長、次長を中心とした組織マネジメントを強化しております。
- ▶ 以下の3つの求める人物像を軸に人材育成体系を再構築し、資産管理型ビジネスへの転換に向け、お客さま一人ひとりのより豊かで安心な人生の実現に貢献できる資産運用アドバイザーの育成を強化しております。
 - ① 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(Integrity)
 - ② お客さま本位を実践できる、資産形成のプロフェッショナル(Professional)
 - ③ 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(Challenge)なかでも、「①Integrity」の考え方の浸透を最重視しており、全役職員の倫理観・コンプライアンス意識の醸成を目的とした研修を継続実施するほか、「②Professional」の視点から、ゴールベースに基づくポートフォリオ提案を推進していくための研修を強化しております。

▶ お客さまとの接点において「営業活動が『当社本位』とっていないか」など、プロセス面での検証も実施してまいります。

- ▶ 内部監査部門では、「パーパス」「ビジョン」等の経営理念が役職員の行動指針として浸透し、「お客さまの最善の利益」の実現に向けてお客さま一人ひとりに最適な資産運用サービスをご提供できているか、職員のお客さまへのご提案やご説明の内容などの適切性確認をつうじて、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てまいります。