



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

2024年度 「お客さま本位」の業務運営の 取組状況

2025年7月1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」の業務運営について	03
《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
2. お客さまの最善の利益の追求 原則2	07
3. 利益相反の適切な管理 原則3	09
4. 手数料等の明確化 原則4	10
5. 重要な情報の分かりやすい提供 原則5	11
6. お客さまにふさわしいサービスの提供 原則6	12
7. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等 原則7	15

「原則」とは、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」をいいます。

1. ちばぎん証券の「お客さま本位」の業務運営について

《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～）
- 💡 行政処分の事実を風化させないため「行政処分振り返り研修」を実施（2024年度上期） 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

FD実践に向けた企業文化の改革

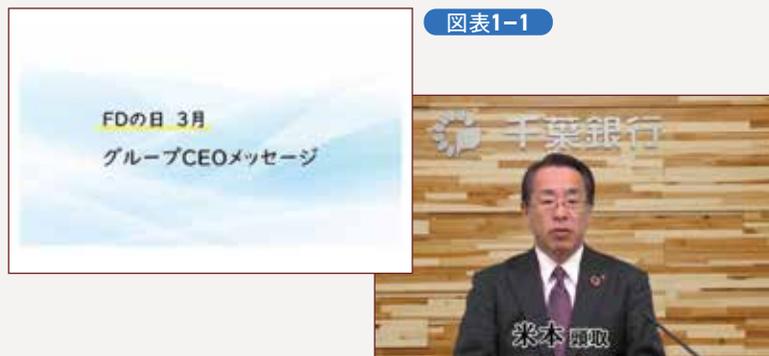
三つの誓い

- 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含めたものです。
- 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。

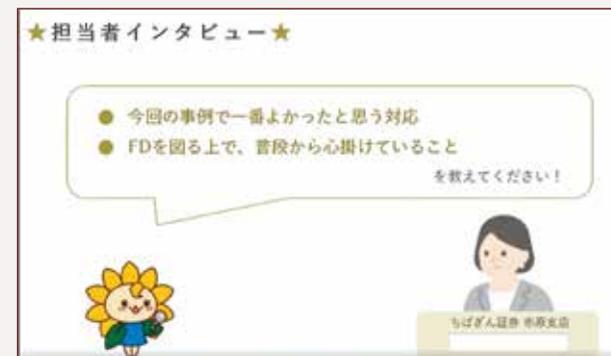


企業文化の改革

- 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](#)
- FD好事例を社内イントラに掲載し、常にFDを意識した提案や判断につなげることができるように促しています。 [図表1-2](#)



図表1-1



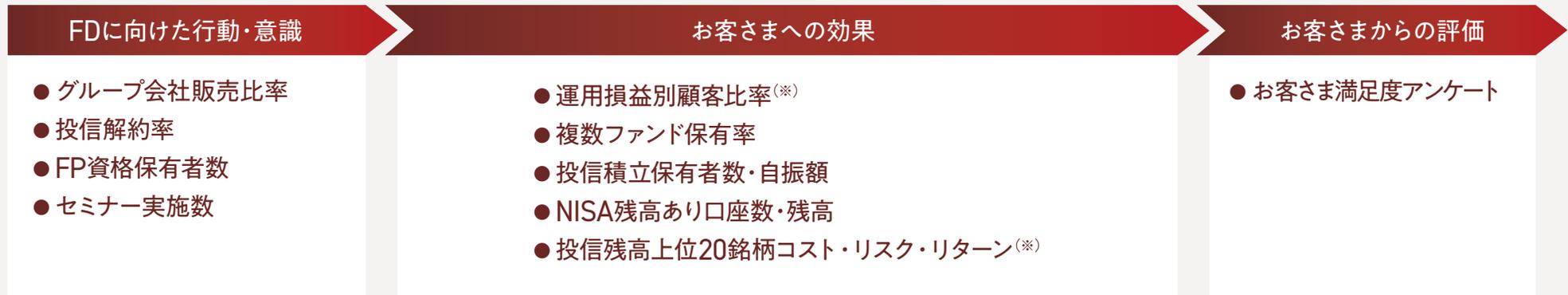
図表1-2

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を導入(2024年10月)し、お客さま本位の提案・説明等が行われているかについての検証に活用し、牽制機能の強化を図っています。
- モニタリングの品質向上等のため、電話の通話録音および外交時の録音に関するテキスト化を実施しました。
- 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体制といたしました。

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毎月実施しています。
2024年度アンケート結果: 担当者に対するお客さま満足度**7.82**(10点満点) [郵送先 **7,657** / 返送先 **2,123** / 返戻率 **27.7%**]
- 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(2025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」(2024年10月・・・①) および「コンプライアンスアンケート」(2025年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

- 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: **4.39**(5点満点) 肯定割合^(※) **89.8%**
- ② 千葉銀行グループのパーパス・ビジョンを判断軸として行動していると感じる
⇒ 平均スコア: **4.62**(同上) 肯定割合^(※) **98.3%**

(※)「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

2. お客様の最善の利益の追求

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、公正・誠実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） **45.3%**
（前年同期比 +5.5%）

解約率（投資信託平均残高に対する年換算解約額） **15.6%**
（前年同期比 ▲2.6%）

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 **10,466件**
（前年比 +364件）

NISA残高 **26,099百万円**
（前年比 +3,223百万円）

となりました。 **図表2**

また、投信積立保有者数・年間振替金額は **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

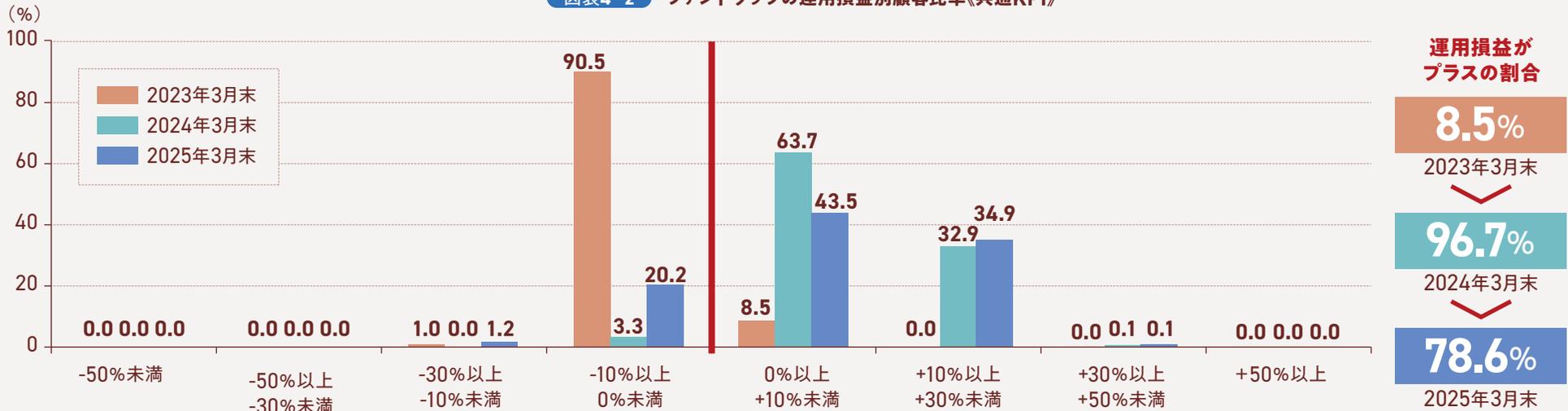


● これらの取組みの結果、運用損益別顧客比率は 図表4-1 図表4-2 のようになっています。

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 ファンドラップの運用損益別顧客比率《共通KPI》



3. 利益相反の適切な管理

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ることが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等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。
 - ▶ 2024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、9.7%（前年同期比▲1.5%）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。

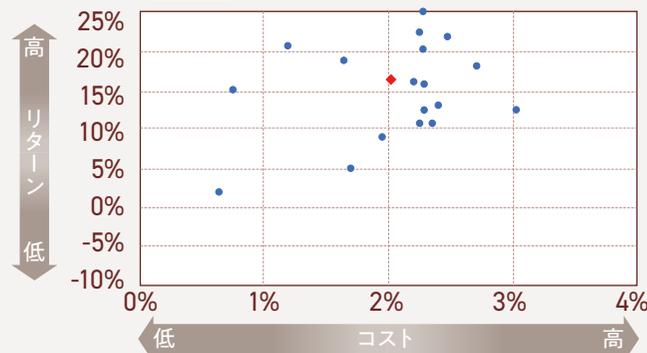
契約している評価機関

◎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《共通KPI》

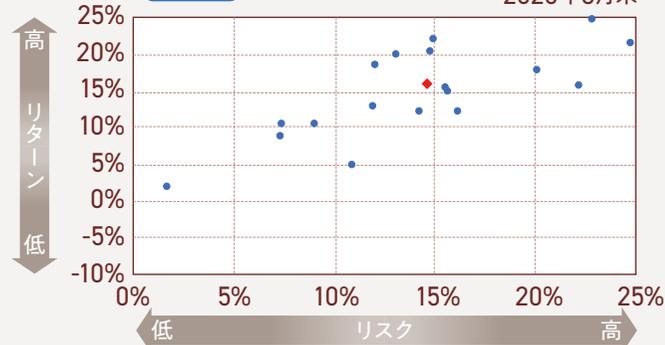
順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	東京海上・世界モノポリー戦略株式ファンド(毎月決算型)	11	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
2	フィデリティ・世界割安成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	12	グローバル・バリュー・オープン
3	三菱UFJ 純金ファンド	13	GS 日本フォーカス・グロース 毎月決算コース
4	日本株好配当ファンド(年2回決算型)	14	日本株好配当ファンド(年1回決算型)
5	三菱UFJ NASDAQオープンBコース	15	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
6	企業価値成長小型株ファンド	16	DIAM J-REITオープン(毎月決算コース)
7	インデックスファンド225	17	GS 日本フォーカス・グロース 年2回決算コース
8	新光 US-REIT オープン	18	フィデリティ・ストラテジック・インカムファンド(Dコース)
9	サイバーセキュリティ株式オープン(為替ヘッジなし)	19	GS 米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース
10	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Dコース	20	MHAM物価連動国債ファンド

図表5 コストリターン 2025年3月末



◆ 残高加重平均	コスト	リターン
	2.0%	16.1%
前年(2024年3月末)*	2.1%	15.0%

図表5 リスクリターン 2025年3月末



◆ 残高加重平均	リスク	リターン
	14.7%	16.1%
前年(2024年3月末)*	18.2%	15.0%

* 2024年3月末の預り残高上位20銘柄は、2025年3月末の預り残高上位20銘柄とは構成銘柄が異なっております。

4. 手数料等の明確化

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。

図表6



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 (個別商品種)

1. 商品等の内容 (各社は、株式会社等の権利を受け、お客さまに商品等の提供を行っています)

商品等の名称	グローバル・バリュー・オープン	販売会社	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	販売会社	野村アセットマネジメント株式会社
商品等の内容・特徴	国内の株式 (国債比率) を含みます。主要な資産クラスとして、海外の株式も分散投資的に運用を行うことも基本とします。		
商品等に携わる事業者が提供する購入額	この商品は、中長期から長期の成長を期待して運用したい一方で、市場の変動に対する和歌や投資リスクが低く、もしくは短期を長く保有性を期待したい投資家を中心に注目を集めています。この商品は日本株のリスクを分散でき、確信がもてる方を通してあります。なお、その他の方がポートフォリオの一部として投資する場合は、投資目的に応じて投資会社に問い合わせてください。		
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 (契約のクーリング・オフ期間中の解約) の適用はできません。

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)

運用が伴うリスクの内容	○ファンドは市場に投資を行いますので、市場変動の影響を受けず、個別銘柄に投資を行うことができません。○個別銘柄に投資を行うことができません。○個別銘柄に投資を行うことができません。○個別銘柄に投資を行うことができません。
過去1年間の収益率	23.7% (2023年12月末現在)
過去5年間の収益率	平均14.7% (過去5年) 2019年1月~2023年12月の毎月平均収益率は1年間の平均

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 (購入時手数料等)	購入時手数料は、購入金額に手数料として課税されます。手数料は、購入金額が5,000万円未満の場合2.2% (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。このためによる買付の費用は、購入金額が50万円以下の場合のみとなります。50万円以上は上記に準じます。
保有中に支払う費用 (保有時手数料等)	運用費用 (年1.67% (税込))、その他の費用 (年0.01% (税込) 程度) が発生いたします。これは、運用費用 (年1.67% (税込))、その他の費用 (年0.01% (税込) 程度) が発生いたします。これは、運用費用 (年1.67% (税込))、その他の費用 (年0.01% (税込) 程度) が発生いたします。
売却時に支払う費用 (売却時手数料等)	運用費用 (年1.67% (税込))、その他の費用 (年0.01% (税込) 程度) が発生いたします。これは、運用費用 (年1.67% (税込))、その他の費用 (年0.01% (税込) 程度) が発生いたします。



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、お定めの手数料等をいただいております。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
お申込手数料	商品や運用手法のご説明等 運用相談等 販売代行業務	販売会社
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 (解約代行、分配金の振込払い、信託報酬等) 等	委託会社
信託報酬	信託財産の運用 基準報酬の計算 開示資料 (目録見直し、運用報告書等) の作成 信託財産の監視 委託会社からの取組の実行	委託会社 販売会社

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。基本的には、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
商品説明	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	難しい	難しい

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 (変動性の大きさ) 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	商品

※本資料は、当社が提供する投資信託における一般的な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。当社が提供する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利率を定めるものではありません。

※上記は、一般の事例であり、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。

5. 重要な情報の分かりやすい提供

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。

図表7

	テーマ(抜粋)	開催方法
大規模 セミナー	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 ・千葉銀行の会社説明会と合同で開催	オンライン
	資産運用フェア2024 in 千葉(千葉銀行と共催)	対面
	お金を育てるキャラバン NISAを学ぼう in 千葉県(千葉銀行と共催)	対面
	テーマ(抜粋)	開催方法
営業店 セミナー	相談型ライフプランセミナー ・お客さま一人ひとりと当社の担当アドバイザーと一緒に参加し、お悩みにお応えするかたちのセミナー	対面
	営業店長主催NISAセミナー(千葉銀行と共催)	対面



6. お客様にふさわしいサービスの提供

原則6

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

お客様一人一人にあったサービスの提供

お客様を知る

- お客様との対話や「お客様を知るシート」の作成を通じて、お客様をよく知り、ゴールやニーズ、課題や不安を共有します。
- 「適合性等確認シート」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が適しているか確認しています。

お客様にふさわしいご提案

- ポートフォリオ提案ツール等を活用し、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しています。
- お客様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様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体制としています。
- 特に、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、内部管理責任者がお客様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体制としており、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。

お客様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様のご希望・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、お客様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

- 商品ラインアップ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エ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。
- 金融商品の組成会社との間で、想定する販売対象顧客層や実際に購入している顧客データ等の情報交換を行ったり、組成会社におけるガバナンス体制等の情報提供を受けたりするなどの連携を強化しています。

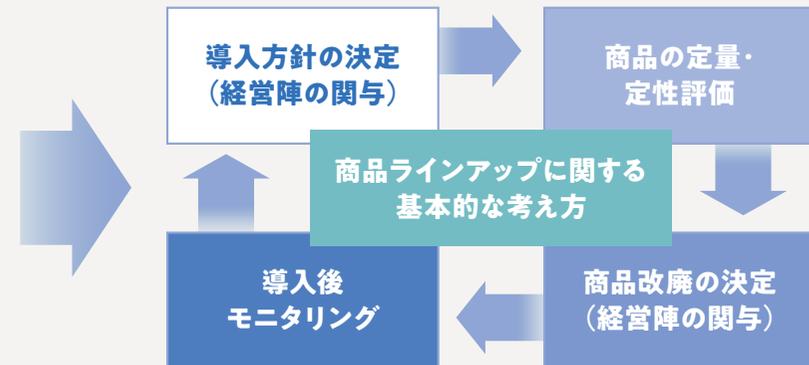
※当社は、投資信託の商品組成や他者への商品提供は行っていませんので、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」中の、原則6(注3)前段および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」各項目については非該当としております。

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。



- 2024年度の投信の商品採用、店頭取扱中止の実績は次のとおりです。

採用(理由)

- 配当名人(隔月分配型)
- モルガン・スタンレー・グローバル・プレミアム株式オープン(隔月決算型)、(為替ヘッジなし/あり)予想分配金提示型
- One国内株オープン
- 野村インデックスファンド・J-REIT
- アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Aコース(為替ヘッジあり)、Bコース(為替ヘッジなし)、Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり)予想分配金提示型、Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型、Eコース隔月決算型(為替ヘッジなし)予想分配金提示型
- ラサール・グローバルREITファンド(1年決算型)
- ファインブレンド(毎月分配型)、(奇数月分配型)、(資産成長型)
- 東京海上・年金運用型戦略ファンド(年1回決算型)
- たわらノーロード全世界株式
- たわらノーロードS&P500
- たわらノーロードNYダウ

理由

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、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ました。

店頭取扱中止(理由)

- パインブリッジ・グローバル・テクノロジー・インフラ・ファンド(為替ヘッジあり/なし)
- ちばぎんコア投資ファンド(安定型)、(成長型)
- 米国IPOニューステージ・ファンド(為替ヘッジなし/あり)(年2回決算型)、(資産成長型)
- グローバル全生物ゲノム株式ファンド(為替ヘッジなし)(年2回決算型)、(1年決算型)
- オーケストラ ファンド(安定コース)、(成長コース)
- 資源ファンド(株式と通貨)南アフリカランド・コース、オーストラリアドル・コース、ブラジルリアル・コース
- 東京海上・グローバルヘルスケアREITオープン(為替ヘッジなし/あり)(毎月決算型)、(年1回決算型)
- IPOリサーチ・オープン
- マニユライフ・米国銀行株式ファンド(為替ヘッジなし)、(資産成長型)、(為替ヘッジなし)
- イーストスプリング新興国スタープレイヤーズ
- 三井住友・グローバル・リート・オープン
- 海外消費関連日本株ファンド
- MHAM新興成長株オープン
- げんき100年ライフ株式ファンド

理由

運用成果等を鑑み、上記ファンドを店頭取扱中止としました。

7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

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」

お客さま本位を実践できる、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研修を毎月実施し、**知識定着や意識改革**を図っています。
- ➡ 円滑なお客さま対応に向けて、事務手続き等に関するオンライン形式の研修を定期的 to 実施し、専門性のさらなる向上に努めています。

Challenge

- ➡ 管理職向けのマネジメント研修を定期的 to 実施し、**所属長を中心とした組織マネジメント力**を強化しています。
- ➡ 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、2024年度末で延べ118名**です。

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、お客さまの最善の利益の追求（FDの実践）を担保する観点から次のような変更を実施しています。

個人のお客さまに関する収益目標の廃止（2023年度下期より）

業績目標を自主申告目標に変更（2025年度上期より）

表彰基準を営業店規模ごとの相対評価から絶対評価へ変更（2024年度下期より）

お客さまへのコンタクト（活動量等）を評価

- お客さま本位の取組好事例を全社的に検討し共有する観点から、「FD特別表彰」を実施しています。^(※)
- 役職員の行動の判断軸となる「パーパス」「ビジョン」の浸透度合いを職員向けの「エンゲージメントサーベイ」等により測るとともに、2024年度上期より、お客さま本位の行動を評価する人事評価制度の運用を開始しました。

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

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。
- 報告事例のなかから社内の優秀事例を決定するとともに、千葉銀行グループとして表彰。