

イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針に基づいた取組状況

「お客さま第一」の視点のもと、お客さまの資産運用・資産形成をサポートできるよう取り組んでまいります。

■お客さま基点のコンサルティング・情報提供

お客さまの不安を安心にかえるコンサルティング・情報提供のため、さまざまな取り組みを実践しております。

お客さま一人ひとりの不安の解消へのお手伝い

お客さまのライフプランに沿った提案をさせていただくために、『おかねの育て方』というパンフレット等を用いて不安の解消に努めております。



コンサルティング力向上の研修

お客さまによりよいご提案をさせていただくため、各地域に教育担当者を配置し、スタッフ全体のコンサルティング力向上を目的とした個別研修を行っております。



お客さま基点のコンサルティングの実践

お客さまのライフステージ、資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを把握し、最適な金融商品の提供を行っております。



資産運用シミュレーションツールを用いたご案内

長期分散投資の効果を図表や数値で視覚的にご覧いただけるよう、当行オリジナルの資産運用シミュレーションツール「ポートナビ」を開発しました。一人ひとりのお客さまに適した分散投資の方法をご案内するため全店舗に導入しております。



「ポートナビ」の画面イメージ

インターネットを介した情報提供

「タマルWEB」という暮らしに役立つお金のコラムを紹介するコンテンツサイトを運営しております。



各種情報のご提供に関する取組状況

従来の金融情報提供セミナーに加えて、「節約」や「家計の見直し」といったお客さまの生活に役立つ情報を、当行YouTube公式チャンネル【タマルTV】(https://youtube.com/c/AeonbankJp)にて定期的に配信しております。いつでも、どこでも視聴が可能ですので、お金に関するお悩みや素朴な疑問を解決する場として、おうち時間に是非ご利用ください。

お客さまの立場に立った分かりやすい説明

役職員に対する研修や資格の取得奨励に加え、お客さまのご意見をサービス改善につなげるため、お客さま向けアンケートを実施しております。アンケートを通じたお客さまの評価を真摯に受け止め、お客さま満足度の向上のため改善を図っています。

アフターケアの実施

商品購入後も安心いただける体制店舗は、土曜・日曜、祝日はもちろんのこと、年末・正月三が日やゴールデンウィークを含めて、毎日午前9時から午後9時まで365日、いつでも気軽に相談および運用状況について確認いただけます。また、土曜・日曜、祝日は平日の約1.4倍のご相談をいただいております。

※一部の店舗では営業時間が異なります。

■お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

お客さまのライフステージや投資目的、リスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、投資信託(NISA・つみたてNISA)・外貨預金・iDeCo(個人型確定拠出年金)・保険等の商品を幅広く取り揃えております。

投資信託においては、銀行業界トップ水準の300銘柄を取り扱っております。豊富な商品ラインナップで、お客さまのさまざまなご要望にお応えしております。

また、少額から積立投資が可能な商品(投信自動積立、iDeCo(個人型確定拠出年金)、外貨普通預金積立、つみたてNISA等)を取り揃え、幅広い年齢層のお客さまに長期的な積立投資をご利用いただきやすい環境の整備に取り組んでおります。2020年4月からは、毎月無理なく始められる投信自動積立における購入時手数料を『無料』としております。

《積立商品のご契約者数の推移》



イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針

資産運用・資産形成業務における「お客さま基点」の取組方針として、「イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針」を制定しましたので、お知らせいたします。イオン銀行はイオングループの一員として、開業以来「お客さま第一」という視点で行動しております。今後も引き続き、お客さまに「親しみやすく、便利で、わかりやすい銀行」を目指してまいります。

お客さま基点の徹底

役職員に対し「イオン銀行お客さま本位の業務運営基本方針」に基づく判断・行動の徹底を図り、お客さまの利益を第一に考えて取り組んでまいります。

お客さま基点のコンサルティング・情報提供

- ① お客さまのライフステージなどを踏まえ、資産運用・資産形成ニーズに沿った商品ラインナップを用意し、お客さまの知識・経験・財産の状況および取引の目的に照らし、適切な商品をご提案してまいります。
- ② 商品をご提案する際は、よりわかりやすい表現で商品毎の特色・リスク・手数料や市場動向等のご説明を行います。重要な情報は文字の大きさ、色等を変えて特に目立つように表示する等、必要な情報を正確にご提供することに努めます。また、お客さまが合理的に商品を選択し健全な資産形成ができるよう、ホームページのコンテンツの充実や各種セミナーの開催等を通じ幅広い年代のお客さまへ情報提供に取り組んでまいります。
- ③ 市場動向が大きく変化した場合等、商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報をタイムリーにご提供するなど、丁寧なアフターケアを行ってまいります。

お客さまのニーズをとらえた商品ラインナップの整備

- ① お客さまのライフステージや投資目的、リスク許容度等に応じ、お客さまに適切な商品をご選択いただけるよう、幅広くかつ高品質な商品ラインナップを整備するとともに、お客さまの利益を最優先に考えたサービスをご提供するよう取り組んでまいります。
- ② リスクを抑えた商品や手数料の低い商品等も多く取り揃え、投資のご経験の少ないお客さまを含め、より多くのお客さまにご利用いただきやすい商品ラインナップのご提供に努めてまいります。また、少額から投資が可能な商品ラインナップを充実させることで、幅広い年齢層のお客さまにご利用いただきやすい環境の整備に取り組んでまいります。
特に、お客さまの夢を実現するためのサポートのひとつである長期的な資産形成については少額から積立投資が可能な商品ラインナップのご提供に努めてまいります。
- ③ お客さまの投資判断に資するよう、商品毎の手数料等を明確化するとともに、その内容について丁寧に説明するよう取り組んでまいります。

お客さまに分かりやすい適切な勧誘

ホームページや広告媒体等を用いてご案内する場合は、商品およびサービスの特性を分かりやすくお伝えし、適切な表示に努めるとともに、お客さまに十分ご理解いただけるよう取り組んでまいります。

利益相反の適切な管理

当行は、お客さまの利益が不当に害されることのないよう、取引に関する利益相反を適切に管理してまいります。また、当行は、金融商品の供給会社から支払われる手数料にとらわれることなく、お客さまのニーズに合った商品提案・販売を行ってまいります。

お客さま基点となる適切な動機づけの枠組み等の整備

役職員に対し研修や資格の取得奨励等を通じ、IT技術、商品、経済状況、利益相反等に関する知識・スキルの強化を図り、「親しみやすく、便利で、わかりやすい」というお客さまの目線から、「お客さま基点」の考え方・行動を浸透させてまいります。併せて、お客さまの多様なニーズへの的確な対応や、質の高いソリューションを提供する取り組みを行う営業活動を評価するための業績評価体系を整備してまいります。

以上