

2020年6月30日

各位

会社名 株式会社新生銀行
代表者名 代表取締役社長 工藤 英之
(コード番号 : 8303 東証第一部)

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の改訂について

当行は、お客さま本位の業務運営をさらに推し進め、お客さまから心から安心して信頼を持って資産運用のご相談をいただける銀行になることを目指し、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」※を改訂しました。あわせて、お客さま本位の業務運営に向けてすべてのスタッフが何よりも大切に守るべき6つの価値観を「お客さまへのお約束」として定めています。

新生銀行グループでは、中期経営戦略において、お客さま本位のサービス提供を通じて社会的責任を遂行し、持続的な成長とSDGsへの貢献に取り組むこととしています。これからも、お客さまを第一に、より充実した金融サービスをご提供していきます

※ 詳細は「別紙」ご参照。

以上

金・融 | リ・デザイン
Redesigning Finance

お問い合わせ先
新生銀行 グループ IR・広報部
下村、紀、風間

Shinsei_PR@shinseibank.com

【別紙】

お客さま本位の業務運営に関する取組方針とアクションプラン

2017年、私たち株式会社新生銀行は、お客さまの「最善の利益」をいちばんに考え、金融サービスをご提供するためのガイドとして、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」をつくりました。また、私たちのグループ会社である新生信託銀行株式会社、新生証券株式会社、新生インベストメント・マネジメント株式会社およびフィナンシャル・ジャパン株式会社においても、各社で取組方針をつくっています。

私たちは、「国内外産業経済の発展に貢献し、お客さまに求められる銀行グループ」、「透明性の高い経営を志向し、お客さま、投資家の皆さま、従業員などすべてのステークホルダーを大切に、また信頼される銀行グループ」を目指すことを、その経営理念としています。

働き方改革や少子高齢化などの社会変化に伴い、多様化するお客さまのニーズにきめ細かくお応えするために、これまで私たちは資産運用コンサルティングの推進体制を見直し、店舗やコンタクトセンターだけでなく、インターネットおよびビデオ通話など、さまざまなツールを活用し、お客さまの最善の利益の実現に向けて取り組んできました。また、販売や、商品開発、運用につきましても、私たちのグループ各社はもちろん、グループ会社以外の企業とも幅広く連携し、お客さまの「最善の利益」にかなうご提案を進めています。

そして今、お客さま第一の金融サービスのさらなる追求と、よりいっそうのレベルアップを目指して、お客さまが心から安心し、信頼を持って資産運用のご相談ができる銀行になるために、私たちは「お客さまへのお約束」をつくり、また「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」も見直しました。

私たちはこの「お客さまへのお約束」にもとづいて行動し、お客さまの最善の利益をいちばんに考えてまいります。また、あらたな「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に従い、より充実した金融サービスをお客さまにご提供してまいります。

私たち新生銀行は、これからもより多くのお客さまに寄り添い、より多くのニーズに対してつねに最適な答えをお届けしてゆきます。

お客さまへのお約束

お客さまの最善の利益を実現するために

私たち新生銀行では、お客さま第一の金融サービスを追求し、お客さまに最善の利益をお届けするために、全スタッフが何より大切を守るべき6つの価値観を「お客さまへのお約束」として定めています。

私たちは「お客さまへのお約束」を通じて、お客さまの最善の利益を形にすることを、いちばんに考えています。

① お客さま第一（ニーズに合った最適なコンサルティング）

私たちは、お客さまの様々なライフプランに合わせて、つねに最適な提案を行い、アフターフォローまでを一連のサービスとしてご提供いたします。

② コンプライアンス（社会的規範・法令等の遵守）

私たちは、お客さまおよび社会全体からの信頼を維持し、業務の適法性および適切性を確保するため、社会的規範・法令等を厳格に守ります。

③ 誠実さ（お客さまの立場に立った誠実・公正な行動）

私たちは、お客さまの最善の利益を実現するため、誠実かつ公正で高い倫理観をそなえた行動により、お客さまとのより強い信頼関係を築きます。

④ プロ意識

私たちは、お客さまからのご要望に高いレベルでお応えできるよう、日頃からプロフェッショナルとしてたゆまぬ自己研鑽に努め、つねに卓越した金融サービスを提供し続けます。

⑤ 責任感

私たちは、お客さまからの信頼を維持し、お客さま第一を徹底するため、責任感を持った行動をとことん追求します。

⑥ チームワーク

私たちは、社内の各部門と綿密に連携し、グループの総合力を活用することで、お客さまに他にはない高品質の金融サービスを提供できるよう努めます。

あらたな取組方針と2020年度アクションプラン

コンサルティング

新生銀行は、何より信頼関係を重視し、お客さまに寄り添ったご提案を末ながく行ってゆきます。

- お客さまへのご提案からアフターフォローまでを一連のサービスとしてご提供します。
- お客さまの様々なライフステージに合わせて、つねに最適な提案を行えるよう、高い専門性と金融知識をそなえたスタッフを揃えてご対応します。
- お客さまのニーズの変化に合わせて、組織体制の最適化を進めるように努めてゆきます。

2020年度 アクションプラン

- ◇ 新生銀行はご契約後のアフターフォローにも、お客さまにご満足いただけるよう努めます。ご提案からアフターフォローまでを一連のサービスとし、お客さまとの継続的なおつきあいを大切にします。
- ◇ 新生銀行はお客さまニーズの変化に応じて、組織の最適化とレベルアップに努めてゆきます。ご資産の形成から運用・管理まで、お客さまの様々なご要望に対して、つねにベストのご提案が実現できる組織づくりとスタッフィングを進めます。

商品・サービス

新生銀行は、お客さまの様々なニーズに合わせて、充実した金融商品およびサービスを多彩にご用意し、ご提供します。

- お客さまのライフステージにおける目的や問題、将来に向けての備えなど、人生100年時代を見据えた商品ラインナップをご用意するように努めてゆきます。
- 新生グループの商品・サービスだけにこだわらず、幅広くセレクトすることで、お客さまのニーズに合う最適なラインナップを実現します。
- お客様に最適な商品・サービスをご選択いただけるよう、より分かりやすい情報を、より理解しやすい方法でご提供します。

2020年度 アクションプラン

- ◇ すべてのお客さまが目的を達成し、問題を解決していただけるよう、様々な効果や特徴をもつ厳選された商品ラインナップを、より分かりやすいご説明を添えてご提供します。
- ◇ 最適な商品への投資をご判断いただけるよう、客観的なデータをご提供しサポートします。
- ◇ 商品購入後も、お客さまの資産状況をいつでもご確認いただけるよう、サービスをご提供するように努めてゆきます。
- ◇ 商品やサービスの選定には、コンプライアンス・リスク管理を担当する部署を交えた委員会にて、利益相反の確認とチェックを行います。利益相反の管理の徹底が求められる商品・サービスをご提案する場合は、その旨をお客さまに明示し、適切な説明に努めます。

評価・教育

新生銀行は、お客さま第一の考えを形にするために、お客さまからの評価を店舗およびスタッフの評価に反映させ、さらなるスキルアップの体制づくりに活かします。

- お客さまから寄せられた貴重なご意見を、スタッフの評価およびトレーニングに活かします。
- あわせて、上司・同僚・部下からの「多面評価」の手法も取り入れます。

2020 年度 アクションプラン

- ◇ お客さまアンケートを通して、とくに誠実な対応をお客さまに示したスタッフを高く評価します。
- ◇ お客さまからの評価、上司・同僚・部下による評価とともに、外部調査機関による「対応品質テスト」も実施します。
- ◇ 長期にわたるお客さまとの信頼関係を築くために、お客さまからの評価や預かり資産の積み上げを、とくに重視して評価します。
- ◇ 卓越した高品質のサービスをお届けし続けるために、お客さまから求められる高い専門性とプロ意識をもつ人材の育成を目指して、お客さま対応のトレーニングを充実させるとともに、金融のエキスパートとしての資格取得も奨励します。

DX・チャネル

お客さまがライフスタイルに合わせてご相談いただけるように、様々なサービスや環境をご提供します。

- テクノロジーの発展や社会の変化に応じて、お客さまにとって最適なコミュニケーションの場をご提供します。
- お客さまからいただいた大切な情報を、店舗・コンタクトセンター・インターネットが連携して共有し、お客さまがどの窓口をご利用いただいてもスムーズにご相談いただける環境をご用意します。

2020 年度 アクションプラン

- ◇ じっくり相談したいというお客さまには、店舗やリモート相談窓口（電話、ビデオ通話）など、スタッフと安心して話しいただける環境をご用意します。
ご自身の判断でお好きなタイミングでより早く相談し、時間を有効活用したいというお客さまには、コミュニケーション促進用の最新ツールをご用意するよう努めてゆきます。
つねに変化に応じた環境整備を進めるように努めてゆきます。
- ◇ CRM（顧客管理システム）を中心とした社内連携を実現するなど、最新のテクノロジーを活かして大切なお客さま情報を統合的に管理します。どの窓口をご利用されても、お客さまのご意向が共有されており、スムーズにご相談いただける体制づくりを目指します。

((注)DX(デジタルトランスフォーメーション):企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。)

2020年度 自主 KPI、共通 KPI

取組方針・アクションプランの実施状況を以下の KPI で確認いたします。

	KPI	内容	関連する取組方針
最適なコミュニケーションの実現/ お客さまへのご提案からアフターフォローまで	運用相談窓口のご利用状況	店舗での面談・電話相談、リモート相談窓口での電話相談・ビデオ通話相談など、運用相談のためのお客さまとのコミュニケーションの状況を確認します。	DX・チャンネル
	運用商品保有者へのアフターフォローの実施状況	担当のお客さまとの面談、電話・ビデオ通話・新生コミュニケーションアプリ等を通じたコンタクト状況を確認します。	コンサルティング
	コミュニケーション促進ツールのご利用状況	「新生コミュニケーションアプリ」など、お客さまのコミュニケーションツールのご利用状況を確認します。	DX・チャンネル
お客さまに寄り添ったご提案/ 分かりやすい情報提供	運用初心者に向けた資産形成に資する商品のご契約状況	投信積立、外貨取引、金銭信託の契約状況を確認します。	コンサルティング
	積立用商品の増加推移	資産形成ニーズに応じたラインナップの拡充状況を確認します。	商品・サービス
	投資信託の運用損益別顧客比率投資信託の運用損益別顧客比率(共通 KPI)	投資信託をご利用いただいているお客さまの損益状況を確認します。	コンサルティング
	定額保険(外貨建て)・変額保険の運用損益別の顧客比率	定額保険(外貨建て)・変額保険をご利用いただいているお客さまの損益状況を確認します。	コンサルティング
	新生インベストメント・マネジメントが委託会社となる投資信託の販売額の比率	利益相反の管理の徹底が求められる金融商品である、新生インベストメントが委託する投資信託の販売額の比率を確認します。	商品・サービス
	投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン(共通 KPI)	お客さまに提供する投資信託のラインナップの運用状況を確認します。	商品・サービス
お客さまニーズの変化にあわせた組織体制、商品・サービスラインナップ/ 専門性とプロ意識の高い人材育成	資産承継・相続対策などにかかる相談受付状況	お客さまのライフステージに合せた、高い専門性や金融知識を活用した提案状況を確認します。	コンサルティング
	資産承継・相続対策商品の増加推移	資産承継・相続対策ニーズに応じたラインナップの拡充状況を確認します。	商品・サービス
	相続などにかかる資産承継の専門知識を保有している社員の配置状況	お客さまから求められる高い専門性とプロ意識をもつ人材を配置する取り組みについて確認します。	評価・教育