



2019. 6. 28

静岡銀行グループ「お客さま本位の業務運営」の取組状況について

静岡銀行（頭取 柴田 久）では、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」の実践に向け、お客さまの資産形成・運用関連業務における、静岡銀行グループの「お客さま本位の業務運営方針」を制定し、その取組状況をモニタリングするとともに、定期的に結果を公表しています。

このたび、2018年度の「お客さま本位の行動計画」の取組状況を公表しましたので、その概要をお知らせします。

1. 公表日 6月28日（金）

2. 概要

○静岡銀行グループでは、お客さま一人ひとりの想いに寄り添った取り組みを実践することで顧客満足度の向上に努めるとともに、より多くのお客さまから信頼され選ばれるグループを目指しています。

○2018年度は、お客さまが抱える悩みや課題を共有することを目的に、資産形成や相続などをテーマとした各種セミナーを開催しました。

このほか、お客さまのさまざまなご相談やご要望に適切に対応し、質の高いサービスを提供できるよう、従業員の教育・研修の充実、資格取得の推奨などを通じて、高度な専門知識を有する人材の育成に取り組んでいます。

3. 公表内容（詳細は別紙をご参照ください）

- (1) 預り資産残高・ご契約者数・ご契約件数
- (2) お客さまセミナーの内容・実施回数・受講者数・アンケート結果
- (3) 従業員の育成・FP2級以上の資格保有者数
- (4) お客さまアンケート結果
- (5) 株式投信の平均保有期間
- (6) 商品カテゴリ（保険・投信）
- (7) NISA・つみたてNISA口座数
- (8) 積立投信の残高・ご契約先数・ご契約件数
- (9) 保険の残高・ご契約先数・ご契約件数
- (10) バランス型を中心とする投信の比率
- (11) 毎月分配型投信の比率
- (12) 共通KPI（運用損益別顧客比率、投信預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン）

※「お客さま本位の業務運営」の取組状況は静岡銀行および静岡ティーエム証券のホームページに掲載しています。

静岡銀行 : <https://www.shizuokabank.co.jp/policy/customer.html>

静岡ティーエム証券 : <https://www.shizugintm.co.jp/policy/kodoikeikaku.html>