

## お客さま本位の業務運営に関する取組みについて

当社は、あおぞら銀行グループの一員として、主に、あおぞら銀行の個人のお客さまに、金融商品仲介業務やご紹介等を通じて、仕組債を中心とする金融商品をご提供することにより、お客さまの資産形成のお役に立つ業務運営を徹底しております。

取組方針に基づき、更なる向上に向け「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」を定期的に公表し、随時見直しを行ってまいります。

「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」(2019年9月末現在)については、次頁以降をご覧ください。

### 取組方針

I. 専門性の高い丁寧なコンサルティングの実践

II. 真にお客さまの資産形成に役立つ金融商品の提供

III. 継続的なサービス

IV. 人材育成

V. 「お客さまの声」の反映

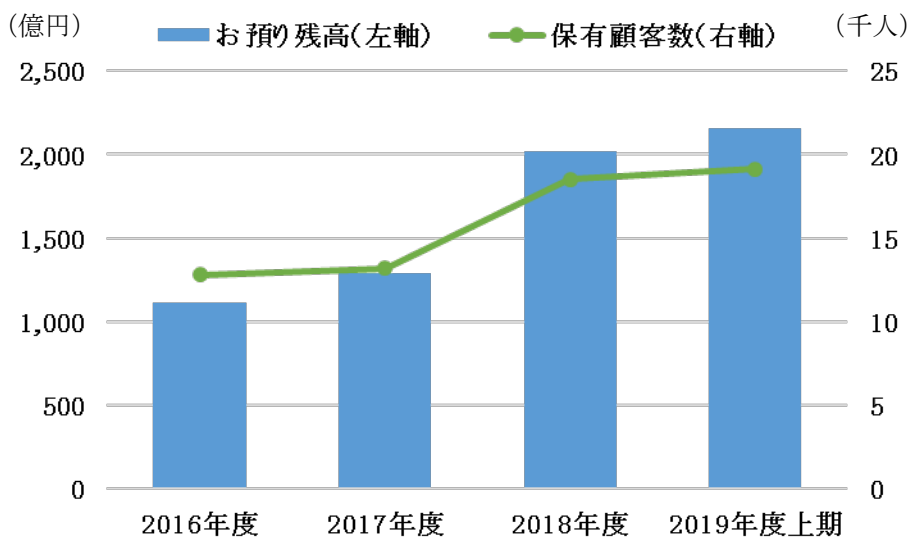
## I. 専門性の高い丁寧なコンサルティングの実践

- ▶ 当社は、お客さまからあおぞら銀行本支店にお寄せいただいた様々なご意見をもとにお客さまのニーズに沿った金融商品を組成し、あおぞら銀行を通じて提供しております。
- ▶ お客さまに金融市場の動向をわかりやすくお伝えするため、「グローバル・マーケット・ウィークリー」、「あおぞら銀行マーケットの展望」等をお客さまに定期的に提供しており、好評をいただいております。

## II. 真にお客さまの資産形成に役立つ金融商品の提供

- ▶ 当社が組成する金融商品(仕組債・外債)は、お客さまの多様なニーズにお応えするため、複数のタイプをご用意しており、2019年度上期は合計23銘柄(売出債)を提供いたしました。
- ▶ 当社が組成する金融商品は、お客さまに常に最良の条件でご提案できるよう、マーケット環境の変化に応じて柔軟に商品性等を見直し・決定しております。
- ▶ 仕組債等のお預り残高や保有顧客数は順調に増加いたしました。

### 仕組債等のお預り残高、保有口座



### 商品ラインアップの状況

売出債		2017年3月末	2018年3月末	2019年3月末	2019年9月末
区分	参照指数・通貨				
仕組債	NKY225	17	13	14	6
	NKY225/EUR50	15	29	24	13
	225/S&P500	10		5	4
	豪ドル円 デュアル		1	5	
外債	米ドル建			1	
合計		42	43	49	23

### Ⅲ. 継続的なサービス

- 相場の急変等によりお客さまが保有する金融商品の価格に大きな影響が生じるような場合は、保有商品の状況に応じて、丁寧かつわかりやすい説明および情報提供を行っております。
- お客さまのお取引窓口が、金融商品仲介など銀証連携により、あおぞら銀行本支店である場合は、あおぞら銀行の行員がアフターフォローを行う体制としております。

### Ⅳ. 人材育成

- 金融市場等に関する知識向上、情報共有のため、社内において研修・勉強会などを実施し、従業員の知識やスキルの向上を図っております。

### Ⅴ. 「お客さまの声」の反映

- お客さまの声を、当社マネジメントまで迅速に報告・連携する体制を整え、商品・サービスの改善に活かすための仕組みを整備しております。

#### 《お客さまの声等に基づき当社が対応を行った事案》

##### 仕組債のインターネット・トレードサービスの開始

2019年6月より、仕組債のインターネット・トレードサービスを開始致しました。

遠隔地のお客さまなど、あおぞら銀行本支店にご来店いただけないお客さまが、インターネット上で仕組債を購入できるようになりました。

引き続き、お客さまからお寄せいただきましたご意見ご要望を参考とさせていただき、本サービスの機能改善に継続的に取り組んで参ります。

[あおぞら銀行の「お客さま本位業務運営に関する取組みについて」](#)  
(株式会社あおぞら銀行のホームページへリンクします。)