

## 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」(2020年3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

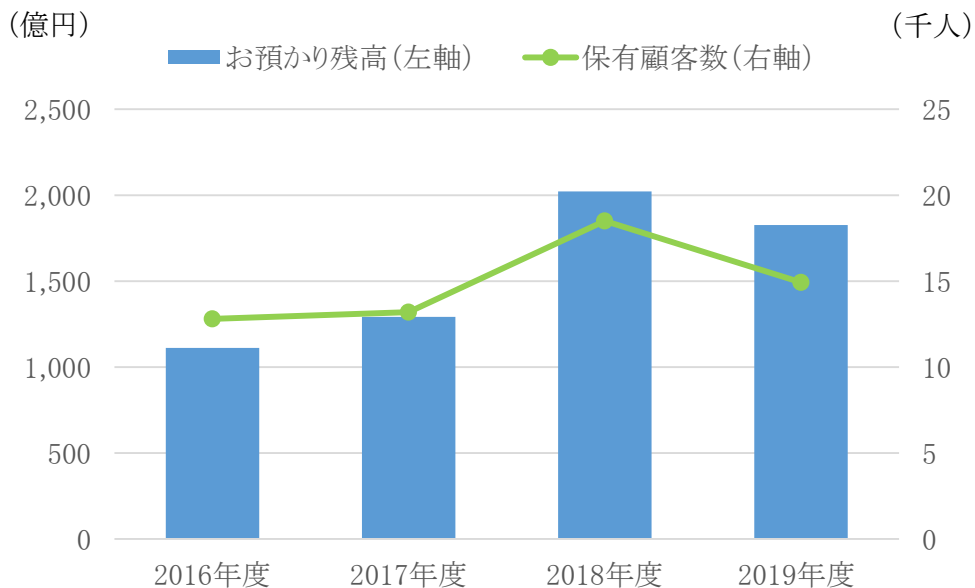
## I. 専門性の高い丁寧なコンサルティングの実践

- ▶ 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。
- ▶ 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、複数のタイプを用意しております。2019年度は年度を通じて、合計57銘柄(売出債)を提供いたしました。また、お預かり残高、保有顧客数は、仕組債の早期償還が大量に発生したことにより、減少いたしました。
- ▶ 今後とも商品ラインアップを拡充し、真にお客さまのお役に立てるよう努めていきます。

### 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	2020年3月末
区分	参照指数・通貨				
仕組債	NKY225	17	13	14	7
	NKY225/EUR50	15	29	24	38
	NKY225/S&P500	10		5	12
	豪ドル円 デュアル		1	5	
外債	米ドル建			1	
合計		42	43	49	57

### 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。
- お客さまとのお取引窓口が、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。

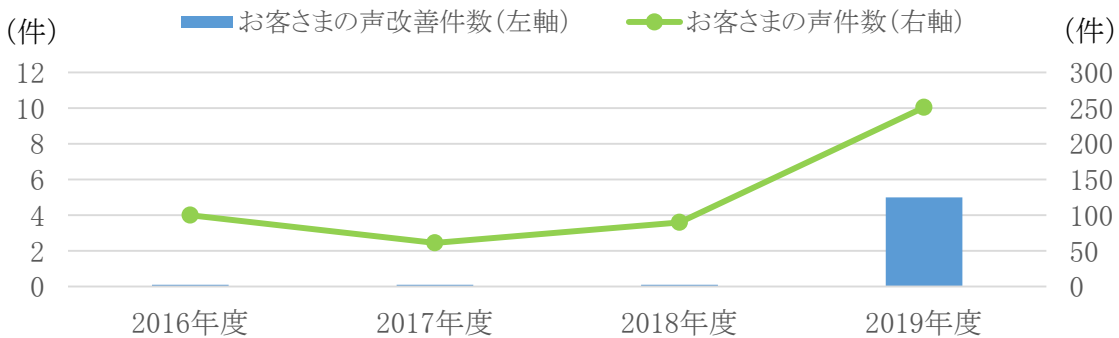
### Ⅳ. 人材育成

- 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。
- 2019年度は、インターネット・トレードサービスの開始や仕組債の取扱高の増加にともない、多くのお客さまの声をいただきました。

#### お客さまの声受付状況



※お客さまの声件数は2016年度の件数を100とした指数

#### 《お客さまの声等に基づき当社が対応を行った事案》

##### ① 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。

##### ② 「銘柄詳細検索」サービスの開始

2019年11月より、保有債券の発行条件(早期償還判定水準、利率判定水準、ロックイン判定水準等)を検索し、照会いただくことができるサービスを開始致しました。

##### ③ 「判定結果通知」サービスの開始

2019年11月より、保有債券の早期償還判定結果および利率判定結果をあおぞら証券インターネットレードトップページに通知し、照会いただくことができるサービスを開始致しました。

##### ④ 「リアルタイム口座振替」サービス

2020年2月より、お客さまにあおぞら証券インターネットレード内から操作いただくことで、お客さま名義のあおぞら銀行口座からあおぞら証券所定の銀行口座への仕組債購入代金の即時振替とお客さま名義のあおぞら証券口座への入金を同時に行えるサービスを開始致しました。

##### ⑤ 「インターネット口座開設」サービスの開始

2020年3月より、インターネットで口座開設のお申込みができるサービスを開始致しました。

[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。)