

## 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

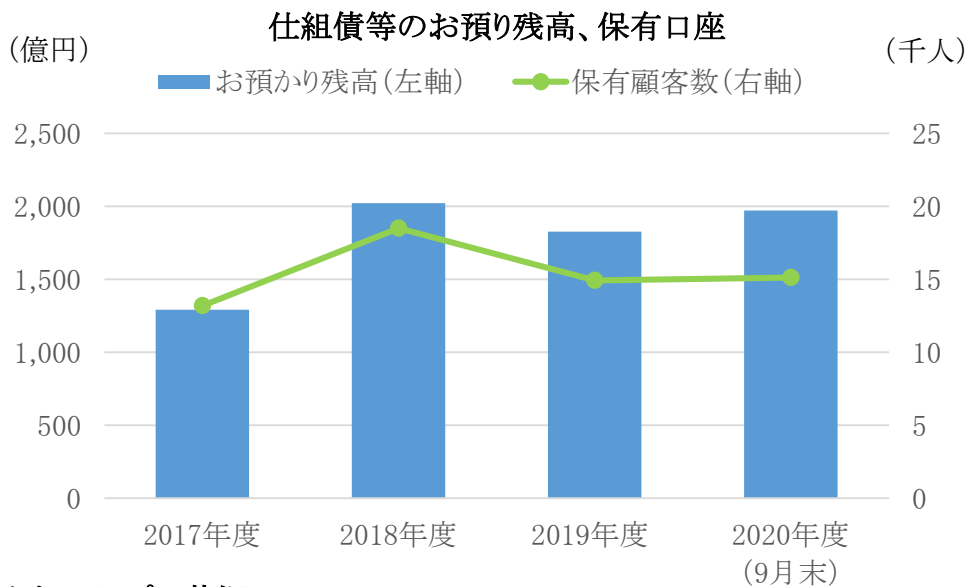
V. 「お客さまの声」の反映

## 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。
- ▶ 2020年度上期は合計19銘柄(売出債)を提供いたしました。新型コロナウイルスの影響によりマーケットは、乱高下しましたが、着実にお預かり残高は増加しました。また公募仕組債の最低購入単位を50万円に引き下げ、資産形成層である勤労者層・中若年層のお客さまにもインターネットでご購入いただけるようにいたしました。
- ▶ また、お客さまに対してあおぞら銀行窓口でのワンストップサービスのご提供と多様なニーズにお応えするため、仲介でのEB債(私売出し)の取り扱いを始めました。
- ▶ 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。



### 商品ラインアップの状況

売出債		2018年3月末	2019年3月末	2020年3月末	2020年9月末
区分	参照指数・通貨				
仕組債	NKY225	13	14	7	1
	NKY225/EUR50	29	24	38	5
	NKY225/S&P500		5	12	13
	豪ドル円 デュアル	1	5		
外債	米ドル建		1		
合計		43	49	57	19

### 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。

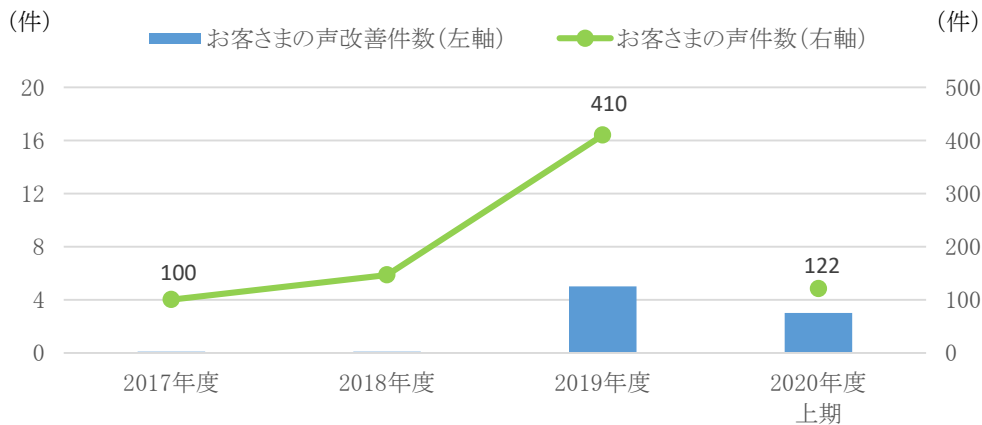
### Ⅳ. 人材育成

- 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。
- 2020年度上期は、新型コロナウイルスの影響によりマーケットが大きく変動したことや、当社インターネットサービスのご利用のお客さまの増加にともない、商品・サービスに関する貴重なご意見を多数いただきました。

#### お客さまの声受付状況



※お客さまの声件数は2017年度の件数を100とした指数

※2020年度上期のお客さまの声、改善件数は半期分の件数

#### 《お客さまの声等に基づき当社が対応を行った事案》

お客さまからいただいた様々なご意見をもとに、インターネット・トレードサービスについて、お客さまにご利用いただきやすいよう、画面の修正等、品質の向上に努めました。

[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。)