

＜東北ろうきん＞の『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』に基づく、

アクションプラン・K P I の公表

2018年1月

東北労働金庫



## 目次

- |             |         |
|-------------|---------|
| 1. アクションプラン | … P 1   |
| 2. K P I    | … P 2～3 |

東北労働金庫は、これまで取り組んできた勤労者本位の事業運営の精神・活動をふまえ、変化する時代の要請に応える取り組みを進めています。「ろうきんの理念」のもと、『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』に基づく活動を実践し、勤労者のくらしを守り、より豊かにする運動を展開しています。

今般、具体的な取り組みとして、アクションプランおよびK P I を公表し、状況をお知らせいたします。

#### 方針1.

##### 『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』の策定・公表

###### 【アクションプラン】

- ✓ ディスクロージャー誌をリニューアルし、当庫をよりわかりやすくお伝えするための誌面づくりをめざします。
- ✓ P D C A サイクルを実践し、業務運営の改善に活かすとともに、取組状況については年度ごとに公表してまいります。

#### 方針2.

##### お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取組み

###### 【アクションプラン】

- ✓ お客さまの資産形成をサポートするため、生活応援運動を展開しながら、お客さま一人ひとりのライフステージやニーズに沿った商品・サービスを提供いたします。
- ✓ 職域セミナーなどで、お金に関する問題やライフプランに役立つ情報等を提供いたします。

#### 方針3.

##### 利益相反を適切に管理する取組み

#### 方針4.

##### 手数料等に係る情報提供の取組み

#### 方針5.

##### お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供の取組み

###### 【アクションプラン】

- ✓ お客さまに商品内容や手数料等をご理解いただけるよう、パンフレット等の見直しを行ってまいります。
- ✓ 会員組合等からの要請に基づき企業型確定拠出年金の加入者教育講師を派遣し、参加者に分かりやすい説明を行います。
- ✓ 確定拠出年金セミナーを開催し、投資教育を含めた確定拠出年金の情報提供を行います。

#### 方針6.

##### お客さま一人ひとりに合った最適なサービス提供の取組み

###### 【アクションプラン】

- ✓ お客さまに最適なアドバイスと情報提供ができるよう職員のスキルアップを図ります。
- ✓ お客さまの多様なニーズにお応えする適切かつ的確なコンサルティングを提供するため、職員の資格取得を通じた商品提案・説明手法の高度化を進めます。
- ✓ 職員の資格取得後は、内外環境に応じたスキルの維持・向上を図るため、教育研修の強化を進めます。

#### 方針7.


##### 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取組み

###### 【アクションプラン】

- ✓ 「ろうきん理念」の職員への定着化に向けて、全国労働金庫協会研修への職員派遣と、当庫各種研修カリキュラムに「理念研修」を組み入れます。
- ✓ 接客対応の向上を図るため、当庫各種研修のカリキュラムに「ビジネスマナー・コミュニケーション研修」を組み入れます。
- ✓ 高度かつお客さまにとってふさわしい金融サービスの提供ができる人材を育成するべく、階層別や実務研修およびテーマ別研修の充実を図り、各種資格取得推進をめざします。

## 【K P I (指標)】

アクションプラン (具体的取組み視点)	K P I																																																												
1. 情報提供	<p><b>■投資信託ラインナップ(2017年12月末現在)</b></p> <table border="1" data-bbox="507 383 1342 927"> <thead> <tr> <th colspan="2">種別</th> <th>商品数</th> <th>構成比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">債券</td> <td>国内債券</td> <td>2</td> <td>4.1</td> </tr> <tr> <td>国内外債券</td> <td>2</td> <td>4.1</td> </tr> <tr> <td>海外債券</td> <td>8</td> <td>16.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">株式</td> <td>国内株式</td> <td>6</td> <td>12.2</td> </tr> <tr> <td>国内外株式</td> <td>2</td> <td>4.1</td> </tr> <tr> <td>海外株式</td> <td>5</td> <td>10.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R E I T</td> <td>国内R E I T</td> <td>2</td> <td>4.1</td> </tr> <tr> <td>海外R E I T</td> <td>5</td> <td>10.2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">バランス型</td> <td>13</td> <td>26.5</td> </tr> <tr> <td colspan="2">E S G 関連</td> <td>4</td> <td>8.2</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>49 商品</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>■生命保険ラインナップ(2017年12月末現在)</b></p> <table border="1" data-bbox="507 1032 1342 1211"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>商品数</th> <th>構成比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">認知症保険</td> <td>ひまわり認知症治療保険</td> <td>1</td> <td>50.0</td> </tr> <tr> <td>たんぼぼ認知症治療保険</td> <td>1</td> <td>50.0</td> </tr> <tr> <td colspan="2">合計</td> <td>2 商品</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;正式名称&gt;  ひまわり認知症治療保険：無配当選択緩和型7大疾病医療一時金保険(無解約払戻型)(002)  無配当選択緩和型女性疾病医療一時金保険(無配当払戻型)(002)  たんぼぼ認知症治療保険：無配当通増認知症治療終身保険 [ I 型 ] (無解約払戻金型)(001)</p>			種別		商品数	構成比 (%)	債券	国内債券	2	4.1	国内外債券	2	4.1	海外債券	8	16.3	株式	国内株式	6	12.2	国内外株式	2	4.1	海外株式	5	10.2	R E I T	国内R E I T	2	4.1	海外R E I T	5	10.2	バランス型		13	26.5	E S G 関連		4	8.2	合計		49 商品	100.0%			商品数	構成比	認知症保険	ひまわり認知症治療保険	1	50.0	たんぼぼ認知症治療保険	1	50.0	合計		2 商品	100.0%
種別		商品数	構成比 (%)																																																										
債券	国内債券	2	4.1																																																										
	国内外債券	2	4.1																																																										
	海外債券	8	16.3																																																										
株式	国内株式	6	12.2																																																										
	国内外株式	2	4.1																																																										
	海外株式	5	10.2																																																										
R E I T	国内R E I T	2	4.1																																																										
	海外R E I T	5	10.2																																																										
バランス型		13	26.5																																																										
E S G 関連		4	8.2																																																										
合計		49 商品	100.0%																																																										
		商品数	構成比																																																										
認知症保険	ひまわり認知症治療保険	1	50.0																																																										
	たんぼぼ認知症治療保険	1	50.0																																																										
合計		2 商品	100.0%																																																										
2. お取引状況	<p><b>■投資信託の販売上位実績(2017年12月分)</b></p> <table border="1" data-bbox="507 1480 1342 2107"> <thead> <tr> <th>順位</th> <th>ファンド名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>トレンド・アロケーション・オープン</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>インデックスファンド 225</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ニッセイ健康応援ファンド</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>たわらノーロード 日経 225</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>インデックスファンド J リート</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン (標準型) (愛称: ゆめ計画 50)</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>世界の財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>損保ジャパン・グリーン・オープン (愛称: ぶなの森)</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン (株式重視型) (愛称: ゆめ計画 70)</td> </tr> </tbody> </table>			順位	ファンド名	1	トレンド・アロケーション・オープン	2	インデックスファンド 225	3	財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	4	ニッセイ健康応援ファンド	5	たわらノーロード 日経 225	6	インデックスファンド J リート	7	ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン (標準型) (愛称: ゆめ計画 50)	8	世界の財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	9	損保ジャパン・グリーン・オープン (愛称: ぶなの森)	10	ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン (株式重視型) (愛称: ゆめ計画 70)																																				
順位	ファンド名																																																												
1	トレンド・アロケーション・オープン																																																												
2	インデックスファンド 225																																																												
3	財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型																																																												
4	ニッセイ健康応援ファンド																																																												
5	たわらノーロード 日経 225																																																												
6	インデックスファンド J リート																																																												
7	ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン (標準型) (愛称: ゆめ計画 50)																																																												
8	世界の財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型																																																												
9	損保ジャパン・グリーン・オープン (愛称: ぶなの森)																																																												
10	ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン (株式重視型) (愛称: ゆめ計画 70)																																																												

	<b>■投資信託販売実績</b> <table border="1" data-bbox="491 118 1362 219"> <tr> <td data-bbox="491 118 927 165"></td> <td colspan="2" data-bbox="927 118 1362 165">2017年4月～12月</td> </tr> <tr> <td data-bbox="491 165 927 219">投資信託残高（百万円）</td> <td colspan="2" data-bbox="927 165 1362 219">579.8</td> </tr> </table>				2017年4月～12月		投資信託残高（百万円）	579.8															
	2017年4月～12月																						
投資信託残高（百万円）	579.8																						
3.職員教育関連	<b>■研修参加実績(2017年12月末現在)</b> <table border="1" data-bbox="491 327 1362 465"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="491 327 979 374"></th> <th data-bbox="979 327 1110 374">回数</th> <th data-bbox="1110 327 1362 374">参加者数（延べ）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="491 374 619 465" rowspan="2">研修</td> <td data-bbox="619 374 979 421">全国労働金庫協会主催研修</td> <td data-bbox="979 374 1110 421">29回</td> <td data-bbox="1110 374 1362 421">80名</td> </tr> <tr> <td data-bbox="619 421 979 465">東北労働金庫庫内研修</td> <td data-bbox="979 421 1110 465">27回</td> <td data-bbox="1110 421 1362 465">1,610名</td> </tr> </tbody> </table> <b>■FP・DC関連資格取得者数(2017年12月末現在)</b> <table border="1" data-bbox="491 607 1362 745"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="491 607 1117 654">資格名</th> <th data-bbox="1117 607 1362 654">取得者数（延べ）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" data-bbox="491 654 1117 701">ファイナンシャル・プランニング技能士（1級・2級・3級）</td> <td data-bbox="1117 654 1362 701">735名</td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="491 701 1117 745">DCプランナー（1級・2級・3級）</td> <td data-bbox="1117 701 1362 745">94名</td> </tr> </tbody> </table> 					回数	参加者数（延べ）	研修	全国労働金庫協会主催研修	29回	80名	東北労働金庫庫内研修	27回	1,610名	資格名		取得者数（延べ）	ファイナンシャル・プランニング技能士（1級・2級・3級）		735名	DCプランナー（1級・2級・3級）		94名
		回数	参加者数（延べ）																				
研修	全国労働金庫協会主催研修	29回	80名																				
	東北労働金庫庫内研修	27回	1,610名																				
資格名		取得者数（延べ）																					
ファイナンシャル・プランニング技能士（1級・2級・3級）		735名																					
DCプランナー（1級・2級・3級）		94名																					

以上