

お客さま本位の営業の「深化」

－ライフプランサポート活動－

お客さま本位の営業活動

中国銀行グループでは、従来からお客さまの資産形成に向けて、企業の社会的責任と公共的使命を自覚し、信頼の確立を図るため、社会的に有益な金融商品・金融サービスの開発、提供に努めてまいりました。2017年より開始した長期経営計画「Vision2027未来共創プラン」では、「地域・お客さま・従業員と分かち会える豊かな未来を共創する」ことを長期ビジョンとして掲げ、個人のお客さまに対しては、お客さまの資産形成・資産管理・資産承継におけるお客さま本位の取組みにより、提供するサービスの質の向上に取り組んでいます。

新中期経営計画では、これまで取組んできたお客さま本位の営業活動をより「深化」させるために、従来の金融業務の領域を超えた幅広いサービスの提供を通じ、お客さまに「信頼や信用」を超える「感動」をお届けすることを目指してまいります。



お客さま本位の
業務運営に関する方針

- お客さまの最善の利益の追求
- 利益相反の適切な管理
- 手数料等の明確化
- 重要な情報のわかりやすい提供
- お客さまにふさわしいサービスの提供
- 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

新中期経営計画における取組み

個人マーケットにおいては、ライフスタイルの変化、情報社会の進展などを背景に、お客さまニーズの多様化、複雑化が進んでおり、新型コロナウイルスの感染拡大も、テレワークやデジタルを介したコミュニケーションなど、人々の生活様式が変わる大きな転換点の一つになると考えられます。

そのような背景のもと、当行グループは個人のお客さまの一生を通じたライフプランのサポートを実践するために、これまで預り資産販売や個人ローンが中心であったサービスメニューを拡充し、「非金融サービス」にも領域を広げてまいります。

資産形成層やプレシニア層のお客さまに対しては、ライフプランセンターや住宅ローンセンターの強化、営業店の休日営業の制度化などを進めることで、お客さまとの接点拡充とサービスを強化し、人生100年時代を見据えたお客さまの資産形成をサポートしてまいります。

シニア層、資産承継層のお客さまに対しては、これまでの国債や投資信託等の預り資産販売を通じた資産運用サポートだけでなく、遺言信託や終活のトータルサポート、資産承継や相続に向けたコンサルティング活動を強化し、次世代への円滑な資産移転をサポートしてまいります。

また、スマートフォン・アプリやインターネット、コールセンターなどの非対面チャネルを強化し、あらゆるチャネルでお客さま一人ひとりに最適な情報・サービスが提供できるオムニチャネル体制の構築を目指します。

さらに、非金融を含むトータルでのサービスを企画・立案する担当ラインを設置し、ビジネスマッチングを通じた旅行の提案・プランニング、終活のトータルサポートなど、お客さまそれぞれのライフステージに応じたサービスメニューの拡充を進めます。

こうした取組みは、これまでの主要業務である「資産運用業務」の強化にもつながる取組みであると考えており、お客さまのライフプラン全般のさまざまなニーズにお応えすることで、今まで以上にお客さまに満足と感動をご提供してまいります。

