

お客さま本位の業務運営方針  
～一人でも多くのお客さまに「さすが西京」のサービスを～

西京銀行は、地域のお客さまにより良い商品・サービスを提供するため、以下の方針に沿って業務を運営してまいります。

1. お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

---

- 当行は、お客さま本位の業務運営の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営方針」を策定し公表します。
- 本方針に沿ったお客さま本位の業務運営を実現するため、その取組状況についても定期的に公表します。

具体的取組
<ul style="list-style-type: none"><li>● お客さま本位の業務運営委員会を設置し、本方針に対する取組状況を把握し、改善を図り、その内容については取締役会へ報告し、半期毎もしくは必要に応じて方針や取組状況を見直し、公表します。</li></ul>



2. お客さまの利益の追求

---

- 当行は、職業倫理と高度の専門性をもってお客さまのニーズに合った商品やサービスを提供し、お客さまの最善の利益を追求します。

具体的取組
<ul style="list-style-type: none"><li>● 当行の定める「行動規範（基本姿勢）」に従って、職業倫理保持・醸成を行います。</li><li>● 外部機関等とのアライアンスを通じたコンサルティング能力の向上を図ります。</li></ul>



3. 手数料・その他費用等の重要情報の提供

---

- 当行は、手数料やその他の費用については、サービスの対価の内容等も含めて、お客さまにわかりやすく情報提供をします。
- お客さまにとってわかりやすさを重視した販売用資料の充実を図り、商品・サービスの提供の際には、販売用資料を活用し、わかりやすく情報提供します。

#### 具体的取組

- ・ 手数料、費用の開示対象とする取引を段階的に拡大します。
- ・ お客さまがご負担される手数料・その他の費用は、「新商品・新規業務等リスクチェック表」「外部商品導入チェック表」等を用いて類似商品との比較等を行いながら専門委員会で協議のうえ、合理的な水準を設定します。
- ・ 販売用資料は、「新商品・新規業務等リスクチェック表」に沿って事前評価を行い、専門委員会で協議のうえ作成します。
- ・ 販売用資料を使用したロールプレイングを実施し、コンサルティング能力の向上を図ります
- ・ タブレット端末等、お客さまへの情報提供ツールを充実させます。

#### 4. お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

---

- 当行は、お客さまのニーズに合っているか、行員がわかりやすく説明ができるかを基準とし、商品の組成、導入を行います。
- お客さまとのコミュニケーションを通じて、適切な商品・サービスを提供します。

#### 具体的取組

- ・ ニーズに応じた専門スタッフを配置し、きめ細やかな対応をします。
- ・ 商品導入時は「新商品・新規業務等リスクチェック表」「外部商品導入チェック表」に沿って、専門委員会で協議します。
- ・ 第三者による覆面調査を実施し、その結果を既存商品の見直し、今後の商品組成、情報提供手法の高度化に活用します。

#### 5. 適切なガバナンス体制の整備

---

- 当行は、地域のお客さまのお役に立つ商品・サービスの提供に向けた体制を整備します。

#### 具体的取組

- ・ お客さま本位の業務運営の浸透・徹底を図るため、業績評価項目に本方針の内容を反映させます。さらに、階層別および販売担当者向け研修、本部による臨店チェックを実施します。
- ・ お客さま本位の業務運営委員会を通じ、その状況・結果等について取締役会へ定期的に報告します。

◆ 本件に関するお問い合わせ

西京銀行総合企画部

TEL 0834-22-7670