

お客さま本位の業務運営についての基本方針

真岡信用組合は、当組合の経営理念に基づき、地域社会に奉仕の精神で貢献し、地域の人々から親しまれ、かつ信頼される金融機関を目指すこととし、以下の基本方針を策定いたしました。

この方針を全役職員で共有・実践し、定期的に検証・見直しをすることによって、これまでの活動を通じて築かれたお客さまとの信頼関係を更に高めてまいります。

1. お客さまの最善の利益の追求

- お客さまの立場にたち、お客さまの取引目的、知識、取引経験、資産状況などを十分に把握して、お客さまのニーズに合った金融商品や金融サービスの提供に努めてまいります。
- お客さまからの相談には誠意をもって迅速に対応し、ご要望・苦情は業務運営の改善に活かしてまいります。

2. 利益相反の適切な管理

- 既に公表しております「利益相反管理方針」に基づき、お客さまの利益が不当に損なわれることがないように対応してまいります。

3. 重要な情報の分かりやすい提供

- 金融商品や各種サービスを提案する際には、当該商品、サービスの説明に加え、リスクや手数料など重要な情報を分かりやすくご説明いたします。

4. 職員に対する適切な動機づけ等

- お客さまのニーズに合った最適なサービスの提供と、金融商品の提案・販売を行うため、職員への研修や勉強会、各種資格取得の推奨等を通じて人材育成に努めてまいります。

【 開示する評価指標（KPI） 】

- 組合員数の推移
- 預金積金残高の推移
- 貸出金残高の推移
- お客さまの声に基づく改善件数
- 各種研修および各種資格取得の実績状況

【 開示する評価指標（KPI） 】

●組合員数の推移

平成29年3月末 14,356名

平成30年3月末 14,318名

平成31年3月末 14,323名

令和 2年3月末 14,314名

令和 3年3月末 14,252名

協同組織金融機関の相互扶助の基本理念のもと、地域密着型の金融機関として営業エリア内に居住される方と、事業を営まれる中小事業者、そこに勤務される方々などのお取引先に組合員に加入していただいております。

●預金積金残高の推移

平成29年3月末 83,578百万円

平成30年3月末 85,957百万円

平成31年3月末 86,868百万円

令和 2年3月末 89,782百万円

令和 3年3月末 93,796百万円

預金積金残高は、普通預金、定期預金を中心に増加しております。

●貸出金残高の推移

平成29年3月末 37,335百万円

平成30年3月末 39,855百万円

平成31年3月末 43,162百万円

令和 2年3月末 45,764百万円

令和 3年3月末 49,000百万円

貸出金残高は事業性資金や個人消費資金を中心に増加しております。

●お客さまの声に基づく改善件数（内容）

年度	改善件数	改善内容
平成30年度	1件	・駐車場整備（本店）
令和 元年度	1件	・ATM 設置内の照明（芳賀支店）
令和 2年度	3件	・キャッシュカードに問合せ番号掲載 ・駐車場案内看板の設置（益子支店） ・当組合ホームページリニューアル

●各種研修および資格取得の実績状況

・各種研修（勉強会）

年度	開催	参加人数（延べ）
平成30年度	49	271
令和 元年度	48	370
令和 2年度	19	323

・各種資格取得

年度	資格取得	通信教育受講
平成30年度	60	26
令和 元年度	82	24
令和 2年度	42	35