平成 29 年 6 月 30 日

各　位

会　社　名　株式会社東京TYフィナンシャルグループ
代 表 者 名　代表取締役社長 味岡 桂三
コード番号　7173　東証第一部
問 合 せ 先　経営企画部長　水藤 有仁
（TEL 03－5341－4301）

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の策定について

株式会社東京ＴＹフィナンシャルグループ（代表取締役社長　味岡　桂三、以下「当社」）は、資産運用関連業務においてお客さま本位の取組みを実践するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしましたので、お知らせいたします。

当社グループでは、お客さま本位の営業体制を更に発展させ、お客さまの課題や要望への対応力を高めるため、専門的で高度なコンサルティング活動の取組みを更に深化させて、質の高い金融仲介機能を発揮させていくことが、顧客基盤の安定と収益の確保に繋がり、お客さま・地域社会・当社グループが共に発展・成長を続けるビジネスモデルになるものと考えております。そのため、お客さまとの「接点の質」を高め、「真のニーズ」を把握し、情報提供やアドバイスを行うことにより、お客さま満足度向上につながる、お客さま本位の営業体制の確立を目指しております。

そのような中、資産運用関連業務におけるお客さま本位の取組みの一層の徹底、更なる高度化を図るため、金融庁が平成 29 年 3 月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択することに合わせて、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定いたしました。

本取組方針の下、当社グループは今後もお客さまの利益に真に適う商品・サービスを提供し、お客さまの立場に立った施策を実践してまいります。

【本取組方針に基づく取組みを実践するグループ会社】
株式会社東京都民銀行、株式会社八千代銀行、株式会社新銀行東京

以　上

【本件に関するお問い合わせ先】
株式会社東京ＴＹフィナンシャルグループ経営企画部
株式会社東京都民銀行　経営企画部広報室　TEL 03-3505-2155
株式会社八千代銀行　経営企画部 IR 課　TEL 03-3352-2295
株式会社新銀行東京　経 営 企 画 部　TEL 03-6302-3598

平成 29 年 6 月

株式会社　東京 TY フィナンシャルグループ

「東京ＴＹフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営に関する取組方針」

株式会社東京ＴＹフィナンシャルグループは、「首都圏における中小企業と個人のお客さまのための金融グループとして、総合金融サービスを通じて、地域社会の発展に貢献します。」という経営理念に基づいて、お客さまとの「質」の高い接点を持ち、「真」のニーズを把握し、お客さまに対して常に東京ＴＹフィナンシャルグループが持つ質の高い金融仲介機能や金融商品・サービスを提供することで、お客さま満足度の向上につながるお客さま本位の営業体制を確立するよう努めてまいります。

また、当社グループは、資産運用関連業務において、これまで以上により良い業務運営を実践するため、お客さま本位の考えのもと、対応方針、および、アクションプランを策定・公表するとともに、定期的な見直しを行い、お客さまの立場に立った施策を実践してまいります。

当社は、グループ会社一体となって、幅広いお客さまの様々なニーズに応えられるよう各種多様な金融商品・サービスの提供を通じて、お客さまの期待に真摯に応え、首都圏においてお客さまから真に愛される地域№１の都市型地銀グループを目指してまいります。

本取組方針に基づく取組みを実践するグループ会社

- 株式会社　東京都民銀行
- 株式会社　八 千 代 銀 行
- 株式会社　新 銀 行 東 京

※　株式会社新銀行東京は現在、資産運用関連業務を行っておりません。

平成 29 年 6 月 30 日

東京ＴＹフィナンシャルグループ
「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に則った対応方針について

１　東京ＴＹフィナンシャルグループは、「お客さま、地域、職員の〝思い〟を大切にして、常に信頼され必要とされる」金融グループを目指し、金融商品・サービスにおいてグループ全体での専門性の発揮によるコンサルティング機能を提供してまいります。

　また、お客さまとの対話を重んじ、お客さまの最大の満足を共に目指すことを目標とする企業文化を定着させてまいります。

２　東京ＴＹフィナンシャルグループは、金融商品･サービスのご提供において、お客さまと利益が対立する可能性のある取引があることを認識し、お客さまの利益を不当に害することのないよう適切な利益相反の管理を行います。

３　東京ＴＹフィナンシャルグループは、ご提供する金融商品・サービスに相応しい合理的な手数料設定を行うとともに、お客さまにわかりやすく情報提供いたします。

４　東京ＴＹフィナンシャルグループは、金融商品・サービスのご提案にあたって、グループの持つ幅広い情報をお客さまのお役に立てるため、さまざまなツールを活用して分かりやすく説明いたします。

５　東京ＴＹフィナンシャルグループは、地元地銀としてのお客さまとの接点を活かして、それぞれのお客さまに相応しい、質の高いコンサルティングを実践してまいります。また、金融商品やサービスのご提供後におきましても、お客さまの資産運用に必要な情報のご提供とご相談を承る機会の充実化に努めてまいります。

６　東京ＴＹフィナンシャルグループは、お客さまのご意向やご満足に適う取組みを実践し、お客さま本位で行動するための人材育成と社内評価制度の態勢整備に努めてまいります。

以　上

平成 29 年 6 月 30 日

東京ＴＹフィナンシャルグループ
「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に則った
対応方針に基づくアクションプランについて

1　平成 30 年 5 月の 3 行合併による「きらぼし銀行」誕生に向け、「お客さま本位の営業体制」を確立し、従来以上に質の高い顧客接点によるお客さま満足度の向上を目指します。
お客さまのニーズに相応しく、かつ最適な金融商品・サービスのご提供にむけた態勢整備を行ってまいります。

2　金融商品・サービスのご提供において、あらかじめ利益相反のおそれのある取引を類型化・特定し、具体的な管理方法を定めることにより適切な管理を行います。
グループや手数料などにとらわれることなく、お客さまに相応しい金融商品・サービスのご提案を行ってまいります。

3　お客さまにご提供する金融商品・サービスの内容に応じて合理的な手数料の設定がなされるようルール等を整備いたします。
お客さまの投資判断に資するよう、手数料等の透明性を高めるとともに、丁寧な説明に取組んでまいります。

4　金融商品・サービスのご提案に際しては、お客さまの投資経験や資産状況等に合わせて、さまざまなツールを活用して分かりやすく説明いたします。
お客さま向けセミナーを随時開催し、お客さまの投資判断に資する適切な情報提供に努めます。

5　平成 30 年 5 月の 3 行合併による「きらぼし銀行」誕生に向け、金融商品・サービスごとのご提案における基準を統一します。
営業店行員と本部スタッフが一体となり、質の高いコンサルティング営業の実践により、お客さまそれぞれに相応しいご提案や販売・アフターフォローに努めます。

6　取組方針に則った計画立案・運用実行・運用評価のサイクルを実現できる仕組みを構築し、東京TYフィナンシャルグループにおけるガバナンスを発揮します。
お客さま本位の営業体制確立に向け、行内における評価体系の見直しを行います。
専門知識を備えた本部スタッフ等を活用し、研修・OJTによる営業店行員のコンサルティング能力の向上に努めます。

以　上