



一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする

2024年度 「お客さま本位」の業務運営の 取組状況

2025年7月1日

株式会社千葉銀行

The ChibaBank, Ltd.
FIDUCIARY DUTY

目 次

一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする
—— 地域に寄り添う エンゲージメントバンクグループ ——

1. ちばぎんの「お客さま本位」の業務運営について	03
《はじめに》	03
《FD実践に向けた企業文化の改革》	04
《FD実践・浸透に向けた検証》	05
2. お客さまの最善の利益の追求 原則2	07
3. 利益相反の適切な管理 原則3	11
4. 手数料等の明確化 原則4	13
5. 重要な情報の分かりやすい提供 原則5	14
6. お客さまにふさわしいサービスの提供 原則6	15
7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 原則7	19

「原則」とは、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」をいいます。

1. ちばぎんの「お客さま本位」の業務運営について

《はじめに》

千葉銀行は、2023年6月23日、金融商品仲介業務に関する投資者保護の問題が認められる状況に関し、行政処分（業務改善命令）を受けました。

※グループ会社ちばぎん証券においても同日、適合性原則に抵触する業務運営が認められる状況に関し、行政処分（業務改善命令）を受けました。

このような事態となったことを厳粛に受け止め、二度と同様の事象を発生させないと誓いのもと、2023年10月31日付で、「『お客さま本位』の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する方針」（以下、「FD方針」といいます。）を大きく改定し、FD方針を当行グループの「パーパス・ビジョン」の実現のための重要な柱と位置づけ、次のような取組みを通じて、グループ役職員の理解・浸透・実践を図っています。

FD方針の理解・浸透・実践

- 💡 FDの心構えやFD方針の解説などをまとめた「FDハンドブック」の制定（2023年10月）
- 💡 パーパス達成やFD方針実践のための行動原則として「三つの誓い」を制定（2023年10月）
- 💡 FD方針や「FDハンドブック」の全職員対象の読み合わせ勉強会（2023年10月～12月）、「FDの日」（毎月23日）を制定し、役員メッセージ動画の視聴後、勉強会等を実施（2023年12月～）
- 💡 全店長会議での外部アドバイザーによる講演を実施（2024年4月）
- 💡 FDに関するQ&A集の発刊（2024年5月）
- 💡 業務改善の取組みをアップデートし、FD方針を改定（2024年6月）など

実現・達成

パーパス（存在意義）

一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする

ビジョン（目指す姿）

地域に寄り添うエンゲージメントバンクグループ

FD実践に向けた企業文化の改革

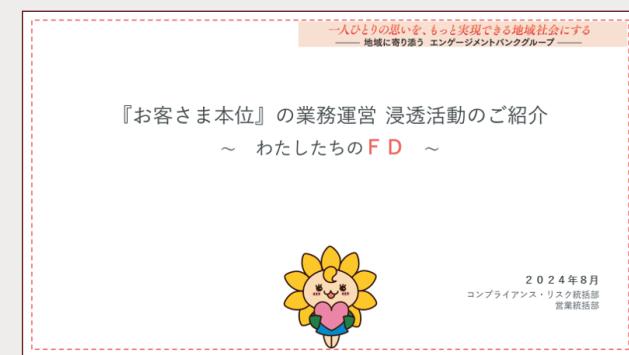
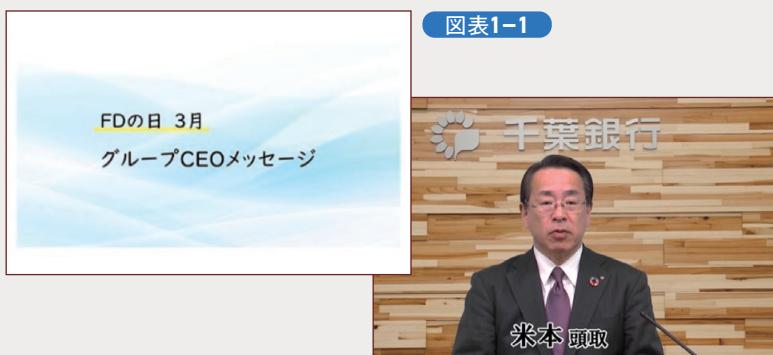
三つの誓い

- お客様の最善の利益を図る行動・姿勢を実践していくための、行動原則として制定しました。
- 業務改善命令において指摘を受けた点を真摯に受け止め、三つの視点を常に意識することで、お客様の最善の利益を追求していく組織文化に変革していく意図を込めたものです。
- 携帯型のカードとしてグループ全役職員に配布し、また、業務用PCのデスクトップに表示させることで、常に意識するようにして浸透を図っています。



企业文化の改革

- 業務改善命令を受けたことをグループ全役職員が忘れることなく、「お客様本位」の業務運営に対する意識を高め定着させるため、毎月23日を「FDの日」と定め役員ビデオメッセージの視聴等を実施しています。 **図表1-1**
- FD好事例を社内イントラに掲載し、常にFDを意識した提案や判断につなげることができるように促しています。 **図表1-2**

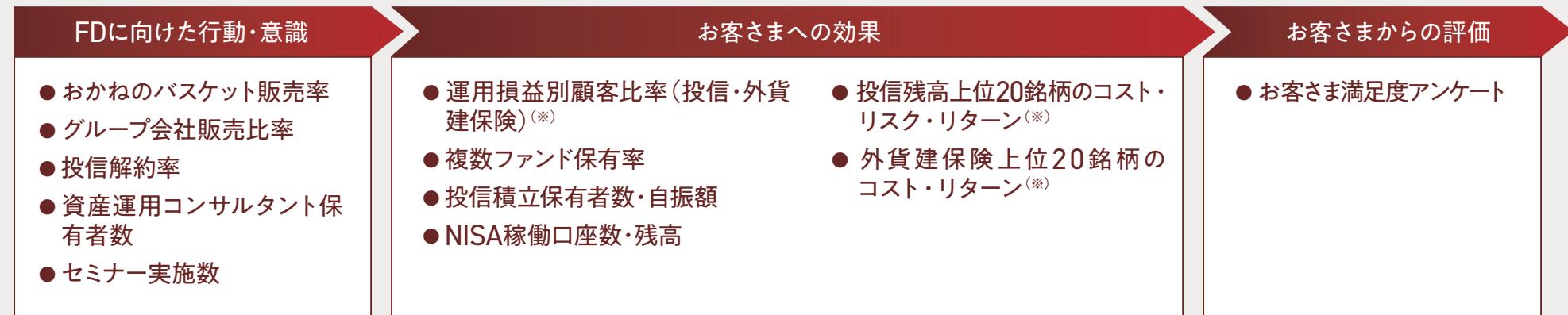


FDの実践・浸透に向けた検証

定量指標(KPI)の検証

- FDの実践・浸透に向け、FDに関する定量指標(KPI)を定期的にモニタリングしているほか、行員への聞き取り調査などをつうじた定性的な評価も実施し、それらを踏まえた必要な改善を行っていきます。

主な定量指標(KPI)



(※)金融庁から公表された「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2018年6月)、「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2022年1月)に基づく指標です。

プロセス面での検証

- 金融商品提案時のお客さまとの会話の録音システムを導入(2024年8月)し、お客さま本位の提案・説明等が行われているかについての検証に活用し、牽制機能の強化を図っています。
- 内部監査部門において全店への「カルチャー監査」を実施し、営業現場におけるお客さま本位の営業活動やそのプロセスを検証し、問題点や課題について経営陣に報告しています。

1. ちばぎんの「お客さま本位」の業務運営について

お客さまの評価を改善に活かす取組み

- 2023年10月より、投資信託・保険を購入、または投資信託を解約されたお客さまへのアンケートを毎月実施しています。 **図表2**
- 本部行員が、お客さまのもとへ直接お伺いし、面談によるヒアリング調査を行い、行員のお客さまの最善の利益の追求への姿勢・取組を検証しています。
- お客さまの声(苦情・要望・お問い合わせ)を収集・分析するためテキストマイニングツールを導入しました。(2024年9月)
- 2023年度下期より、営業店の業績評価においてお客さま満足度を評価項目として評価に反映しています。
- 以上の取組みにより、お客さま満足度の継続的な向上を図ってまいります。

行内の定量・定性評価

- 「エンゲージメントサーベイ」(2024年10月…①) および「コンプライアンスアンケート」(2025年1月…②)、営業店への臨店ヒアリング(2023年12月より随時)を実施し、パーパス・ビジョン、お客さま本位の業務運営の浸透度合いを把握しています。

代表的な設問と回答

- ①千葉銀行グループのパーパス・ビジョンに共感しているか
⇒平均スコア:**4.38**(前年比:+0.23) 肯定割合^(*)**91%**(前年比:+10%)
- ②職場の人達の普段の言動は「パーパス・ビジョン、三つの誓い」に沿っているか
⇒平均スコア:**4.60**(前年比:+0.15) 肯定割合^(*)**99%**(前年比:+7%) (※)「そう思う」、「ややそう思う」の回答割合

- 今後も継続的な観測を行い、更なる浸透・定着に向けた施策の導入・改善に役立てていきます。

定量・定性評価

【FD臨店ヒアリング】

営業店の金融商品販売担当者に対し
本部が直接ヒアリング

【コンプライアンスアンケート】

グループ全職員に対し、パーパスやお客さま本位に沿った行動の実践等についてアンケートを実施

【エンゲージメントサーベイ】

「働きがい」や「個々人の成長実感」など、エンゲージメント(職員と組織のつながり)を測定

図表2 お客さま満足度アンケート



【2024年度下期実績】

郵送先 14,494 / 返送先 3,984 / 返戻率 27.5%

※2021年度、2022年度は毎年1回実施

※2023年度上期以前は投資信託の解約は含まれない

※受付担当者の総合的な満足度を0~10点で評価

2. お客様の最善の利益の追求 原則2

お客様の最善の利益の追求に向けて

投資信託

- お客様の最善の利益の追求のため、お客様をよく知り、ゴール（ありたい姿・目標・夢）やニーズ、課題や不安を共有したうえで、

① 「おかねのバスケット」を活用するなどにより、資産分散と時間分散を図ったご提案を実施しました。この結果、

おかねのバスケットの販売率	(店頭での投資信託販売に占めるおかねのバスケットを通じた販売の割合)	38.3%	(前年比 ▲5.5%)
複数ファンド保有率	(複数の投資信託をお持ちのお客さまの割合)	58.9%	(前年比 +2.2%)
解約率	(投資信託平均残高に対する年換算解約額)	16.8%	(前年比 ▲3.0%)

となりました。

② 長期国際分散投資に最適な、NISAのご相談にも積極的に対応しました。この結果、

NISA稼働口座先数	51,093件	(2024年度NISA枠利用先)
NISA残高	82,078百万円	

となりました。[図表3](#)

また、投信積立稼働先数・年間振替金額は [図表4](#) のとおりです。

図表3 NISA稼働先数、NISA残高



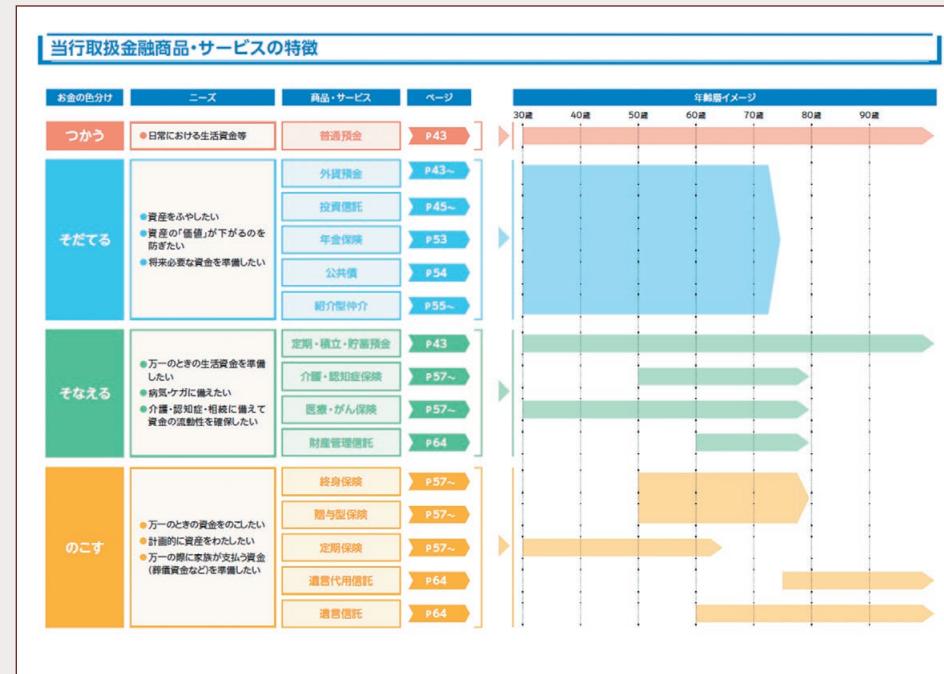
図表4 投信積立稼働先数、年間振替金額



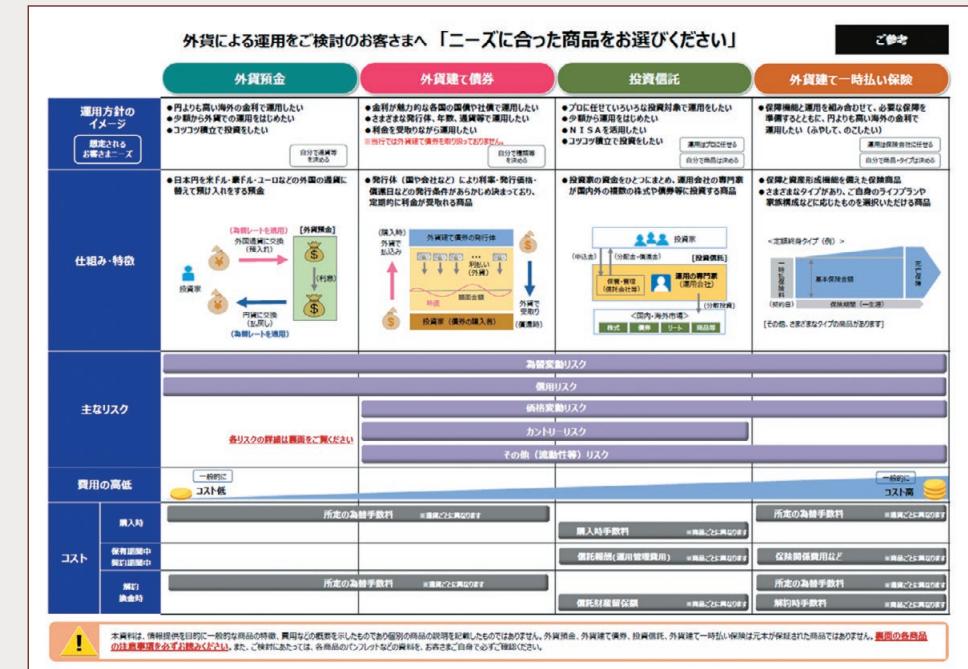
保険

- お客様の最善の利益の実現に向け、お客様のライフステージに合わせた保険商品の提案を行っています。 **図表5-1**

▶ 外貨建一時払保険のご提案の際に、お客様が他商品と比較して検討していただくための資料「外貨による運用をご検討のお客さまへ」を2023年12月より導入しました。 **図表5-2**



図表5-1



図表5-2

- これらの取組みの結果、運用損益別顧客比率は 図表6 のようになっています。

図表6-1 投資信託の運用損益別顧客比率《共通KPI》

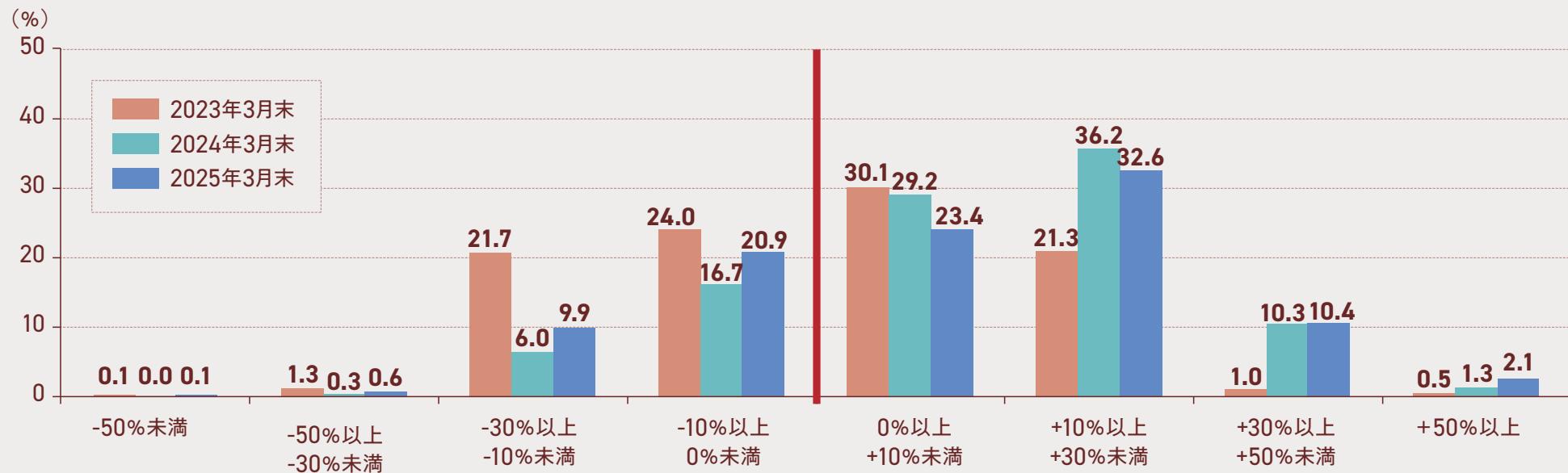


運用損益がプラスの割合

65.1% > 83.3% > 74.3%

2023年3月末 2024年3月末 2025年3月末

図表6-2 保険 運用別顧客比率《共通KPI》



運用損益がプラスの割合

52.9% > 77.0% > 68.5%

2023年3月末 2024年3月末 2025年3月末

3. 利益相反の適切な管理

原則3

利益相反の適切な管理への取組み

- 2023年度下期より複数の外部評価機関による「投信・保険のラインアップ評価」等を実施したうえで、当該評価をふまえて経営会議等で協議する体制とし、商品導入にあたって公正性をより高めました。

契約している評価機関

◎ウエルスアドバイザー

◎投信・保険ビジネス総合研究所

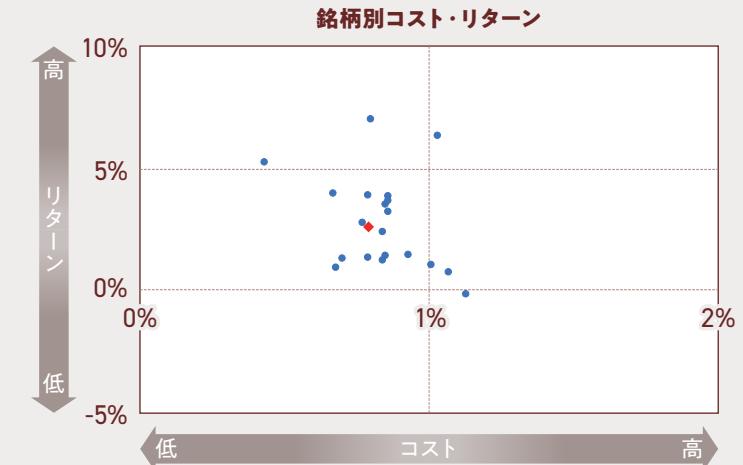
◎格付投資情報センター

- 「グループ会社販売比率」や販売動向のモニタリングにより、特定の商品に偏った販売が行われていないか、適切な検証を実施しています。

- ▶ 2024年度のグループ会社販売比率(ちばぎんアセットマネジメントの組成する投資信託の販売比率)は、4.5%(前年同期比 ▲2.6%)です。
- ▶ 投資信託の預り残高上位20銘柄と、そのコスト・リターン、リスク・リターンは **図表7-1** のとおりです。
- ▶ 外貨建保険の販売上位20銘柄と、そのコスト・リターンは **図表7-2** のとおりです。

図表7-2 外貨建保険の販売上位20銘柄のコスト・リターン《共通KPI》

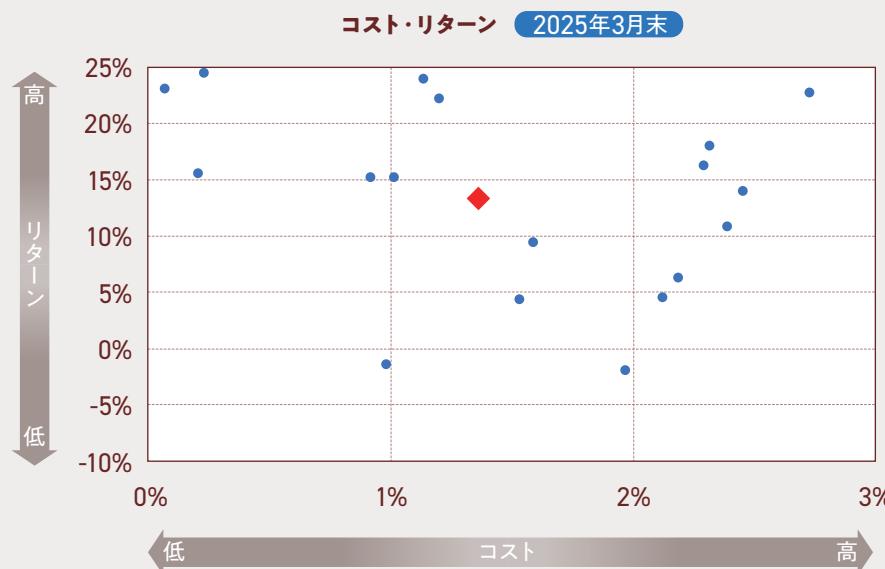
順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	プレミアレシーブ(外貨建)	11	ファイブ・ステップUS
2	サニーガーデンEX	12	たのしみ、ずっと
3	やさしさ、つなぐ	13	外貨建・エブリバディプラス(米ドル建)
4	プレミアプレゼント	14	ロングドリームGOLD2
5	しあわせ、ずっと	15	ビーウィズユー(USドル建)
6	プレミアストーリー2	16	プレミアジャンプ2・終身(外貨建)
7	ふるはーとJロードグローバル	17	ビーウィズユー(豪ドル建)
8	ロングドリームGOLD	18	プレミアジャンプ・年金(外貨建)
9	プレミアカレンシー・プラス2	19	ロングドリームGOLD3
10	えがお、ひろがる	20	しあわせ、ずっと2



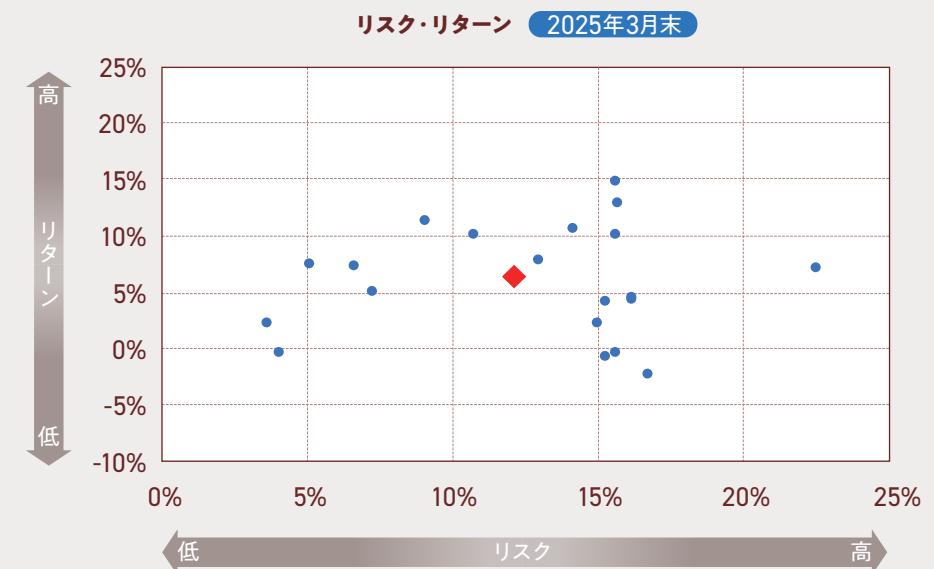
2025年3月末

図表7-1 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン《共通KPI》

順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	投資のソムリエ	11	ニッセイ/パトナム・インカムオープン(一般コース)
2	分散名人	12	SMTAMダウ・ジョーンズ インデックスファンド
3	アムンディ・日経平均オープン	13	ニッセイJ-REITファンド(毎月決算型)
4	つみたて先進国株式	14	ファイン・ブレンド(資産成長型)
5	つみたて日本株式(日経平均)	15	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
6	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし・再投資)	16	つみたて米国株式(S&P500)
7	eMAXIS Slim米国株式(S&P500)	17	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
8	インデックスファンド225(分配金再投資コース)	18	日経平均高配当利回り株ファンド
9	リスク抑制世界8資産バランスファンド 愛称 しあわせの一歩	19	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)
10	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)(一般コース)	20	eMAXIS Slim全世界株式(オール・カントリー)



◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.37%	13.31%



◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	12.17%	13.31%

4. 手数料等の明確化

手数料等の説明にかかる取組み

- 金融商品の購入や保有の際にお客様にご負担いただく手数料やその他の費用については、手数料パンフレットや目論見書、重要情報シート（図表8-1）、（保険の）商品概要書（図表8-2）等により、「何に対してどのような」ご負担をいただくのか、分かりやすく、丁寧な説明を行っております。

代理店手数料について			
代理店手数料は、保険契約の締結の媒介や保険契約の維持管理業務等の対価として、1年あたり、一時払保険料の額に次の手数料率を乗じた金額が、引受け保険会社から募集代理店に対して支払われます。			
指定通貨	据置期間	初年度	次年度以降*
円	3年	0.25%	—
	5年	0.4%	—
	10年以上	0.6%	—
	3・4年	1.2%	0.175%
米ドル・豪ドル	5年	1.8%	0.175%
	6・7年	2.3%	0.175%
	8・9年	3%	0.25%
	10年	3%	0.5%

図表8-2

図表8-

5. 重要な情報の分かりやすい提供 原則5

重要情報シートの活用

- 投資信託の重要情報シート（個別商品編）**図表8-1** は、主に下記記載の事項を、お客さまが複数商品を比較・検討しやすいよう、商品毎に同一フォーマットで記載したうえで、販売の際に説明・交付しています。

- ➡ 商品組成に携わる事業者が想定する購入層
- ➡ リスクと運用実績…過去1年間/5年間の収益率等
- ➡ 費用、解約・換金の条件
- ➡ 当行の利益とお客さまの利益の相反する可能性など

- 保険の重要情報シート（商品概要書）**図表8-2** は、商品の概要を図式してわかりやすく記載しているほか、リスク、費用、代理店手数料の詳細等を記載し、販売の際に説明・交付しています。

地域の金融リテラシー向上への取組み

- 地域のお客さまの金融リテラシー（金融知識）の向上に資する取組みとして、金融や投資に関するセミナー等を開催し**図表9**、お客さまに幅広い情報をタイムリーにご提供いたしました。

図表9-1

日時	セミナー内容	開催方法	参加者数
2024/11/23	お金を育てるキャラバン NISAを学ぼうin千葉県	対面	207
2024/11/28	高校生向けセミナー	対面	28
2025/1/21	賃貸住宅管理会社主催 オーナー向けセミナー	対面	97
2025/2/24	TSUBASAではじめる！資産運用スタートアップセミナー	ハイブリッド	477

	2024年度上期	2024年度下期	(全支店の延べ回数)
営業店長主催セミナー	252	133	累計
職域NISAセミナー	258	486	1,129

図表9-2



6. お客様にふさわしいサービスの提供 原則6

お客様一人一人にあったサービスの提供

お客様を知る

- お客様との対話などから、お客様をよく知り、ゴールやニーズ、課題や不安を共有します。
- 「ご投資経験等インタビューシート」等により、ご意向や取引経験、知識、投資目的等、お客様の属性に商品のリスクや複雑さが適しているか確認しています。

お客様にふさわしいご提案

- 「おかねのバスケット」等を活用し、お客様の人生に寄り添ったゴールベースアプローチにより最適な商品やサービスをご提案しています。
- お客様への提案・販売の適切性を、お客様のご申告等にもとづいて販売システム上でチェックするほか、内部管理責任者等がチェックする体制としています。特に、投資がはじめてのお客さまやご高齢のお客さま等については、より慎重に判断する体制としております。
- 内部管理責任者の研修や注意事項を伝達する会議を複数回実施して、スキルや判断力の向上を図っています。

お客様の意向に即した適切なアフターフォロー

- 重点的にアフターフォローを行う基準を定め、その実施状況を本部でモニタリングしています(2024年度実施状況は100%)。また、「おかねのバスケット」の「見守り機能」等を活用したアフターフォローを徹底し、相場の急変・悪化などの市場動向やお客様のご希望・運用状況に応じた適時適切なアフターフォローを実施しています。

《重点アフターフォローの実施基準》 投資信託や外貨建保険の一定の損失発生先、高齢のお客さまの投資信託保有先 など

《おかねのバスケットの見守り機能》

ポートフォリオに対する

「預り損益アラート」…現在の時価評価から、所定の割合(しきい値)の増加、または減少があったときにお声かけします。

「資産配分アラート」…ポートフォリオの資産配分が所定の割合(しきい値)以上に変動があったときにお声かけします。

※所定の割合(しきい値)は、お客様のご希望に応じてあらかじめ設定・変更します。

面談頻度に対する

「定期面談アラート」…お客様のご希望の周期で、お声かけします。

お客さまにふさわしい商品をご提案するための取組み

- お客さまにふさわしい商品をご提案できるよう次のように取り組んでいます。

お客さまにふさわしい、最適な商品を取り揃えるための体制

- 商品ラインアップに関する基本的な考え方を踏まえた方針や具体的な新商品導入を、経営陣が関与する会議で決定します。
- 複数の外部評価機関より、商品ラインアップ構成や商品導入プロセスの適切性評価を受けるとともに、個々の商品の定量・定性評価データやデューデリジェンス評価の提供を受けて、商品の選定に活用しています。
- 商品導入後も、リスク評価やモニタリングを関連各部で実施し、また、上記外部評価機関による個々の商品の定量・定性評価データを踏まえ、商品改廃を実施しています。
- 投資運用会社や保険会社等の商品の組成会社との間で、想定する販売対象顧客層や実際に購入している顧客データ等の情報交換や組成会社におけるガバナンス体制等の情報提供を受けたりするなどの連携を進めています。

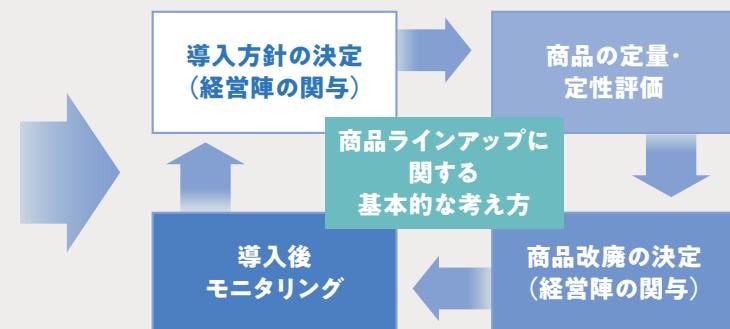
※当行は、投資信託や保険の商品組成・他社への提供は行っていませんので、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」中の、原則6(注3)前段および「プロダクトガバナンスに関する補充原則」各項目については非該当としております。

お客さまにふさわしい、最適な商品を取り揃えるための基本的な考え方

- ➡ **投信** 対面では、常に質の高いポートフォリオ提案(資産分散提案)が行えるよう、取扱いファンドについては「シンプルで低コストのインデックスファンド」「運用成績が優秀なアクティブラボファンド」「NISA制度を活用できるファンド」等を取り揃え、定期的に入替、見直しを行っています。
ちばぎんアプリでは、資産形成層や現役層のお客さまをメインターゲットととらえ、「手軽さ・ノーロード・つみたて投資」をコンセプトに「ノーロードファンド」、「低コストのインデックスファンド」、「非対面チャネル専用ファンド」等を取り揃え、定期的に入替、見直しを行っています。
- ➡ **保険** 多様化するお客様のライフステージに対応した商品を取り揃えております。新商品を採用する場合は、同一カテゴリー内の既存商品と保障内容や機能を比較検討リスクや導入効果等を検証したうえで導入していきます。

お客さまにふさわしい、最適な商品をご提案する体制

- ➡ **投信** 資産形成を希望されるお客さまに対し、お客さま毎のリスク許容度に応じたりスクカテゴリーに属する商品をご提案する体制としています。
- ➡ **保険** 商品の特徴(保障内容、機能等)や意向把握の結果を踏まえ、個々のお客さまの有するニーズに合致する商品をご提案する体制としております。



- 2024年度の商品採用、店頭取扱中止の実績は次のとおりです。

投 信

採 用

【店頭扱い】

- 日本株好配当ファンド(奇数月決算型)(愛称:配当名人)
- モルガン・スタンレーローバル・プレミアム株式オープン
(隔月決算型)(為替ヘッジあり)予想分配金提示型
- モルガン・スタンレーローバル・プレミアム株式オープン
(隔月決算型)(為替ヘッジなし)予想分配金提示型

【店頭つみたて】

- つみたて全世界株式
- 野村インデックスファンド・米国株式配当貴族(愛称:Funds i フォーカス 米国株式配当貴族)

【アpri】

- i Free NEXT インド株インデックス
- eMAXIS インド株式インデックス
- <購入・換金手数料なし>ニッセイSOX指数インデックスファンド(米国半導体株)
- i Trust インド株式
- i Trust 世界株式(愛称 世界代表~勝ち組企業厳選~)
- Tracers S&P500トップ10 インデックス(米国株式)

店頭取扱中止

【原則IB】

- ブラックロック・ゴールド・ファンド
- フランクリン・テンプルトン・ニュージーランド債券ファンド(年2回決算型)
- フランクリン・テンプルトン・ニュージーランド債券ファンド(毎月分配型)
- フランクリン・テンプルトン・豪州インカム資産ファンド(年2回決算型)
- フランクリン・テンプルトン・豪州インカム資産ファンド(毎月分配型)
- USリート・プラス(為替ヘッジあり/年2回決算型)
- USリート・プラス(為替ヘッジあり/毎月分配型)
- USリート・プラス(為替ヘッジなし/年2回決算型)
- USリート・プラス(為替ヘッジなし/毎月分配型)
- バリュー・ボンド・ファンド<為替リスク軽減型>(毎月決算型)
- バリュー・ボンド・ファンド<為替リスク軽減型>(年1回決算型)
- バリュー・ボンド・ファンド<為替ヘッジなし>(毎月決算型)
- バリュー・ボンド・ファンド<為替ヘッジなし>(年1回決算型)
- JPM グローバルマイスター
- 日本株アジア戦略ファンド<アジアン・パワー>
- シュローダーYEN ターゲット(年2回決算型)
- シュローダーYEN ターゲット(1年決算型)
- オーストラリア・アジアREIT ファンド A コース(為替ヘッジなし・毎月決算型)
- オーストラリア・アジアREIT ファンド B コース(為替ヘッジあり・毎月決算型)
- オーストラリア・アジアREIT ファンド C コース(為替ヘッジなし・年2回決算型)
- オーストラリア・アジアREIT ファンド D コース(為替ヘッジあり・年2回決算型)

2024年度は、「運用しながら使っていく」というニーズに対応するための隔月分配型ファンドの店頭導入や、インド・半導体をはじめとする売れ筋ファンドのアpri導入など、計10ファンド11コースを導入しました。一方、運用実績が不芳または償還対応により9ファンド12コースを店頭販売中止としました。

※新規販売を停止したものの既存の積立契約は継続しているものを含みます

- 2024年度の商品採用、店頭取扱中止の実績は次のとおりです。

保 險

採 用

【営業店ラインアップ】

- やさしい円ねんきん2 (T&Dフィナンシャル生命)

【専門店ラインアップ】

- まごころつながる終身保険2 (PGF生命)

店頭取扱中止

【営業店ラインアップ】

- 将来のお守り (SOMPOひまわり生命)
- たのしみ未来グローバル (住友生命)
- ファイブテン・ワールド3 (T&Dフィナンシャル生命)
- マイセレクトライフ2 (T&Dフィナンシャル生命)
- ビーウィズユープラスII (メットライフ生命)
- ウエルスデザインII (メットライフ生命)
- 介護バリューUS (PGF生命)
- みらいに届けるプレゼント (三井住友海上プライマリー生命)
- しあわせ、ずっと3 (三井住友海上プライマリー生命)

【専門店ラインアップ】

- メディフィットRe (メディケア生命)
- メディカルKit NEO (東京海上日動あんしん生命)
- 定期保険 (東京海上日動あんしん生命)
- 長生き支援終身 (東京海上日動あんしん生命)
- Candle (オリックス生命)
- keep (オリックス生命)
- RISE Support Plus (オリックス生命)
- CURE Support Plus (オリックス生命)
- ネオ deとりお (ネオファースト生命)
- えらべる外貨建一時払終身 (明治安田生命)

2024年度は、円金利上昇等により円建保険、通貨選択型保険を1商品ずつ新規採用しました。一方、似通ったしくみや特徴を持つ商品については、外貨建保険を中心に合計19商品の販売を停止しました。

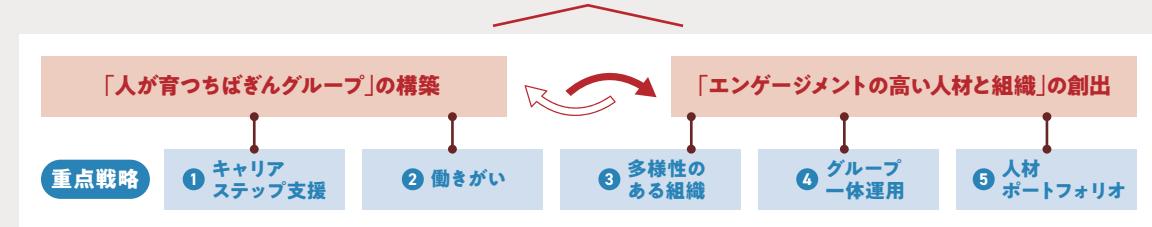
7. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

原則7

「知識と意識」を兼ね備えた人材の育成

- 「パーカス」を実現するために必要となる人材の考え方を基に「人材育成方針」を制定しており、この方針に従い、役職員一人ひとりの力を高め、お客さまへの新たな価値の創造や地域社会の持続的発展に繋げていく人材を育成する取組みを実施しています。

人材育成方針「共に走り続ける人に。」に基づき、人材育成に積極的に投資し、グループの職員一人ひとりの力を高め、地域社会や当行グループの持続的成長に繋げる。



専門性の向上

- 職員を、お客さまの潜在ニーズを引き出し、あらゆる商品・サービスを活用してお応えできる「個人の総合コンサルタント」として計画的に育成するため、「個人営業育成プログラムトレーニー」を実施しています。

一人一人の能力の底上げ

- 業務知識やスキルを習得するための取組みとして、オンライン上の企業内大学「ちばぎんアカデミー」を開校しています。7,000本を超えるコンテンツを用意し、職員がいつでも・どこでも学習が出来る環境を整備するとともに、一人ひとりの担当業務やレベルに合わせた育成を行っています。
- 金融商品販売にかかる対面・オンラインでの集合研修ではディスカッションやロールプレイングを通じた実践型研修を実施しています。
- 金融のプロフェッショナルとして相応しい専門知識・スキルを有する人材育成の一環として、資産形成コンサルタント（2024年4月からの認定資格）の資格取得を推奨しています。資格取得者数は、2024年度末で876名です。

2024年度主な実施研修

研修名	概要
【ちばぎん証券合同】ポートフォリオ塾(基礎編・応用編)	各資産クラスの特徴とポートフォリオ運用の重要性について
【ちばぎん証券合同】金融商品営業力・マーケット知識向上講座	大手運用会社ストラテジストによるマーケット知識等講義
営業から学ぶマネジメント	営業スキル指導力強化と効果的マネジメントスキル習得
LC・MC・LP 金融商品提案スキルアップコース	介護や医療保険、ソーシャルスタイルなどコマを複数用意し、自身の受講したい研修を受講する
【新入行員向け】金融商品提案スキルアップコース	新入行員を対象とした金融商品提案の基礎研修
販売ルール・コンプライアンス研修	金融商品販売におけるルールや、遵守すべきルールについて
ゴールベースアプローチ・ライフプランアプローチ研修	ライフプランを踏まえたうえでのゴールベースアプローチについて
保障性保険提案スキル向上研修	三大疾病に関する知識やがん保険、収入保障保険について

従業員に対する適切な動機づけと牽制

- 業績評価体系について、お客さまの最善の利益の追求(FDの実践)を担保する観点から次のような変更を実施しています。

個人のお客さまに関する収益目標の廃止(2023年度下期より)

業績目標を自主申告目標に変更(2024年度下期より)

表彰基準を営業店規模ごとの相対評価から絶対評価へ変更(2024年度下期より)

お客さまへのコンタクト(活動量等)を評価する項目を順次拡大

- お客さま本位の取組好事例を全行的に検討し共有する観点から、「FD特別表彰」を実施しています。

- 役職員の行動の判断軸となる「パーパス」「ビジョン」の浸透度合いを職員向けの「エンゲージメントサーベイ」等により測るとともに、2024年度上期より、お客さま本位の行動を評価する人事評価制度の運用を開始しました。

適切な動機づけ

収益目標の廃止等の評価体系

お客さま本位の活動が評価される
組織文化の醸成【3ページ】

適切な牽制

録音システム【5ページ】

内部監査部門によるカルチャー監査【5ページ】

エンゲージメントサーベイなどによる意識調査【6ページ】

FDの実践

(※)FD特別表彰

- 各部室店、本部、グループ会社より、「三つの誓い」(お客さまの思いの実現、課題の解決、豊かなライフスタイルの実現)の実践事例を報告。
- 本部にて報告事例のなかから19事例(6部門)を選定。
- 19事例(6部門)のなかから、役職員の投票により、各部門ごとに優秀事例を決定。

