

# お客さま本位の業務運営に関する取組方針

## 目的

本方針は、福岡金融グループ（以下、FFG）およびグループ各社が、お客さまの満足をお客さま本位で考え、お客さま一人ひとりに最も適した金融商品やサービスをご提供するための基本的な考え方および具体的な取組方針を定めるものです。

## はじめに

- FFGは、「あなたのいちばんに。」をわたしたちの価値観、「一歩先を行く発想で、地域に真のゆたかさを。」を存在意義に掲げています。

わたしたちの価値観

あなたのいちばんに。



FFGの存在意義

一歩先を行く発想で、  
地域に真のゆたかさを。

創りたい社会

経済的・物質的・精神的にゆたかな地域社会

- FFGは、お客さま一人ひとりのニーズに合ったコンサルティングでお応えする業務運営を展開し、お客さまのあらゆるニーズにグループ一体でお応えします。

### お客さまの様々なニーズ

資産形成

ゆたかな生活

もしもに備える安心

など

### FFGでご提供する金融サービス

預金

投資信託

保険

株式

債券

ローン

など

- 健康寿命の長期化や少子高齢化など、様々な社会的背景により、お客さまの生活環境も変化するなか、お客さまのゆたかな人生を実現するために、お客さまのご年齢やライフステージ、ゴールやニーズに応じた様々なご提案を行ってまいります。

そのような私たちの取組方針について、分かりやすくまとめましたので、ぜひご覧ください。

<b>I.</b>	<b>お客様の最善の利益の追求</b> .....	<b>P.4</b>
1.	「お客様の最善の利益」の考え方	
2.	「お客様の最善の利益」を追求する行動	
3.	FFGの企業文化としての定着	
4.	「お客様の声」の収集・活用	
5.	最善の商品の選定・提供	
<b>II.</b>	<b>お客様に相応しい資産運用サービスの提供&lt;福岡・熊本・十八親和&gt;</b> .....	<b>P.10</b>
1.	福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行で主にご提供する資産運用サービス	
2.	分かりやすく充実したNISA制度活用のサポート体制	
3.	商品ラインナップの整備	
4.	お客様に相応しい商品・サービスを提供するための独自システム	
5.	投資信託の分析・評価システムの活用	
6.	購入いただいたお客様へのフォローアップ	
<b>III.</b>	<b>お客様に相応しい保障サービスの提供&lt;福岡・熊本・十八親和&gt;</b> .....	<b>P.23</b>
1.	お客様に相応しい保障サービスの考え方	
2.	商品ラインナップの整備	
3.	購入いただいたお客様へのフォローアップ	
<b>IV.</b>	<b>お客様に相応しい資産運用サービスの提供&lt;福岡中央&gt;</b> .....	<b>P.27</b>
1.	福岡中央銀行で主にご提供する資産運用サービス	
2.	分かりやすく充実したNISA制度活用の提案・サポート体制	
3.	商品ラインナップの整備	
4.	お客様に相応しい商品・サービスを提供するためのシステム	
5.	購入いただいたお客様へのフォローアップ	
<b>V.</b>	<b>お客様に相応しい保障サービスの提供&lt;福岡中央&gt;</b> .....	<b>P.32</b>
1.	お客様に相応しい保障サービスの考え方	
2.	商品ラインナップの整備	
3.	購入いただいたお客様へのフォローアップ	
<b>VI.</b>	<b>お客様に相応しい資産運用サービスの提供&lt;FFG証券&gt;</b> .....	<b>P.34</b>
1.	FFG証券における「お客様に相応しい資産運用サービス」の考え方	
2.	より高品質なサービスを提供するために	

# CONTENTS

## VII. 重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化……………P.38

1. お客さまとの対話を通じた分かりやすいご説明
2. 「重要情報シート」の活用
3. 情報提供体制の高度化
4. お取引チャネルの高度化
5. 手数料についての分かりやすいご説明

## VIII. 利益相反の適切な管理……………P.42

## IX. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等……………P.43

1. お客さま本位の営業で実践する好循環サイクル
2. 「お客さま本位の業務運営」を実践する人財の育成

<b>共通</b>	…………… FFGグループ4行、FFG証券共通
<b>福岡</b>	…………… 福岡銀行で取り扱いあり
<b>熊本</b>	…………… 熊本銀行で取り扱いあり
<b>十八親和</b>	…………… 十八親和銀行で取り扱いあり
<b>福岡中央</b>	…………… 福岡中央銀行で取り扱いあり
<b>FFG証券</b>	…………… FFG証券で取り扱いあり

## I. お客様の最善の利益の追求

 福岡銀行  熊本銀行  十八親和銀行  福岡中央銀行  FFG証券

# I. お客様の最善の利益の追求

原則2：顧客の最善の利益の追求

## 1. 「お客様の最善の利益」の考え方

### (1) お客様の最善の利益とグループの行動指針

- FFGは、お客様の最善の利益を追求するために、お客様のお役に立ちたいという信念を持ち、まずはお客様をよく知り、中長期的なゴール（ありたい姿）やニーズ、課題や不安を共有いただくことに努めます。
- そのうえで、最適なソリューションをご提供し、継続的にゴールやニーズの変化・到達度を共有いただきながら、必要な見直しを図ることで、ゴールやニーズの実現に貢献します。
- そのため、近い将来から数十年後までを見据えたお客様それぞれの目的や時間を軸に、「ためる・ふやす」だけでなく、「そなえる・ゆたかな生活のためにつかう」という幅広い観点からお客様をよく知るというプロセスを継続的に実践します。

#### グループの行動指針

##### 高い感受性と失敗を恐れない行動力

さまざまな情報や世の中の動きにいつも好奇心のアンテナを張り、敏感に反応できる感受性と、さまざまな場面で失敗を恐れず行動を起こすチャレンジ精神を常に磨くことです。

##### 未来志向で高品質を追求

意識をいつも少しだけ未来に置きながら、着実に進化させる。人々の役に立つための真に良い商品やサービスを、最良のマナーで提供することが私たちの使命です。

##### 人々の最良な選択を後押しする

お客様やパートナーと共に考え、悩み、選択のための後ろ盾となることが、わたしたち、そしてグループのありたい姿です。

### (2) グループ総合力の結集

- お客様の最善の利益を追求するために、グループ銀行、FFG証券およびFFGほけんサービス、FFGグループで連携し、各社の特長を活かしてお客様の幅広いニーズに対応します。また、グループの総合力を結集して、お客様に相応しい商品・サービスの選定、ラインナップの充実、販売・コンサルティング、アフターフォロー等を行います。



# I. お客様の最善の利益の追求

原則2：顧客の最善の利益の追求

## (3) ゴールの実現・課題の解決・不安の解消

- お客様の最善の利益を追求するために、お客様のお役に立ちたいという信念を持ち、まずはお客様をよく知り、中・長期的なゴール（ありたい姿・目標・夢）やニーズ、課題や不安を共有します。
- そのうえで、それらの実現や解決に最適と考えるソリューションをご提供し、継続的にゴールやニーズの変化・到達度を共有し、必要な見直しを図ることで、それらゴールやニーズの実現に貢献します。
- そのために、近い将来から数十年後までを見据えたお客様それぞれの目的や時間を軸に、「ためる・ふやす」だけではなく、「そなえる・ゆたかな生活のためにつかう」という幅広い観点からお客様をよく知るというプロセスを繰り返します。

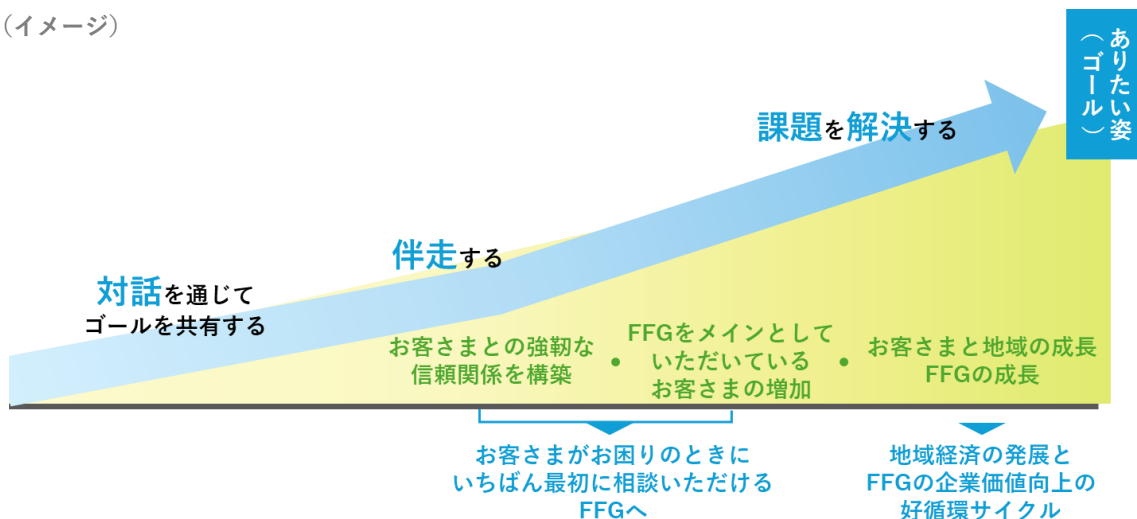


お客様の様々な課題の解決やゴールの実現に向けて伴走

## (4) お客様と地域の成長、そしてFFGと私たち担当者の成長

- お客様との長期的な関係構築によりFFGも持続的な利益成長を図りながら、積極的な成長投資を通じて地域社会やお客様の成長に貢献する地域金融機関を目指します。

(イメージ)



地域社会の発展により一層貢献すべく、福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行は今年1月に新たな金融サービス「vary」のご提供を開始いたしました。「vary」は会員制サービス「バリープログラム」と、最大20%のポイント還元が受けられるクレジットカード「バリーカード」を組み合わせたサービスです。本サービスは、毎日の決済や銀行取引といった日常シーンでお得・便利・安心をお客様に感じていただき、それが地域の事業者さまへの来店動機の創出・売上増加に貢献すると考えています。その結果として、地域全体での消費拡大に繋がり、真のゆたかさの実現を目指していきたいと考えております。

# I. お客さまの最善の利益の追求

原則2：顧客の最善の利益の追求

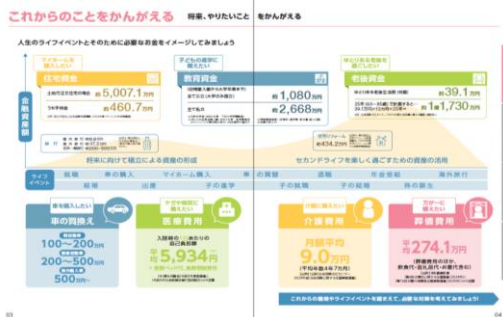
## 2. 「お客さまの最善の利益」を追求する行動

### (1) お客さまとの対話を通じたトータルライフコンサルティング

- お客さまとの対話を通じて共有したニーズや課題、ゴールを実現するためにお客さまがお持ちの資産を目的に合わせて色分け（お金の色分け）します。
- 「お金の色分け」の結果、「ふやしてそなえる」役割の資産に対して、最適な資産運用サービスを最適なタイミングでご提供いたします。
- また、サービス提供後もお客さまのライフステージを通じてフォローアップ・サポートし続けることで、大切な資産を守り、育て、お客さまのゆたかな未来を実現する“人生の伴走者”を目指します。

### (2) 幅広いソリューションのご提供

- また、ご自身のリスク許容度に応じて、単品の商品での運用を追求されるお客さまには、ニーズに相応しい商品をアドバイスします。
- さらに、単なる運用サポートにとどまらず、保障や介護、相続など、お客さまの多様かつ日々刻々と変化するニーズにお応えします。とくに保険商品については、保険商品の元来有する特長を活用することによって、「そなえる」「のこす」といったお客さまのニーズに適切に応えられるようご提案します。
- 「人生100年時代」をキーワードとした、お客さまご自身では気づかないような「健康」・「お金」・「ご自身」について、今後想定されるお困りごとに対してお応えする冊子を活用しています。



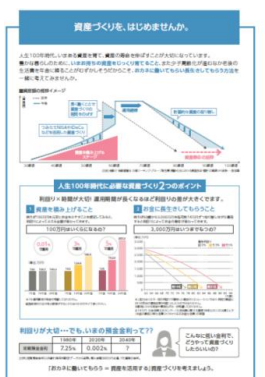
▲「サービスガイドブック」より抜粋




▲「人生100年時代にあんしんを」より抜粋 

### (3) 資産形成に向けた投資における2つの柱

- 人生100年時代。ゆたかなくらしのために、「大切な資産をじっくり育てて守りたい」「これから資産形成したい」という多くのお客さまのニーズに最適なソリューションをご提供するため、以下の2つを柱にします。
- 「長期国際分散投資をベースとした資産運用提案」
- 「長期の積立投資をベースとした資産形成提案」



▲「投信のパレットパンフレット」より抜粋 

# I. お客様の最善の利益の追求

原則2：顧客の最善の利益の追求

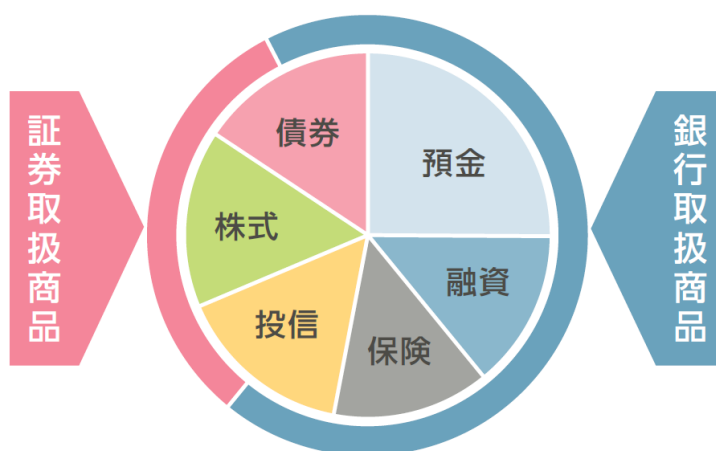
## 2. 「お客様の最善の利益」を追求する行動

### (4) グループの証券がグループ銀行と一体でサービス提供

- 質の高い証券機能・サービスをグループ銀行と一体でお客様にご提供いたします。
- お客様が、私たちFFGの証券会社と銀行の両方を活用することで、様々な選択肢から、ご自身にぴったりの商品・サービスを選ぶことが可能となるよう、銀行・証券の特長を活かして、銀証一体でお客様の幅広いニーズに対応します。

### (5) 的確な投資アドバイスのご提供

- FFG証券は、こまめなサービス・地域に密着したサポート・的確な投資アドバイスを心がけています。
- お客様に最も適した商品・サービスをご提供するために、金融サービスのプロとしての専門性を向上させることはもちろん、高い倫理観を持ち、誠実かつ公正に業務を遂行することを徹底します。
- お客様のご意見・ご要望をはじめとする「お客様の声」と、その先にある「期待」にしっかりと耳を傾け、商品・サービス向上のため、会議や新サービス検討の重要な情報として活用しています。



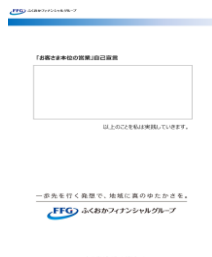
▲ 「FFG証券のご案内」より抜粋

# I. お客様の最善の利益の追求

原則2：顧客の最善の利益の追求

## 3. FFGの企業文化としての定着

- 「お客様本位の営業」の重要性を再確認し、FFGの考え方や取組方針への理解を深めるため、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」の冊子を全従業員に配布し、職場内で勉強会を実施しています。勉強会では、各自が自己宣言を行い、自身の考えや今後の行動指針を明確にすることで、理解の深化と実践に繋がっています。
- FFGの一員として従業員に求められる考え方や行動のあり方を明確にするために、理念を言語化したブランドブックを刷新し、全役職員に配付しています。本ブランドブックは、FFGが目指す方向性やありたい姿を全役職員が理解を深め、日々の業務における判断や行動に反映させるための共通の指針として位置づけており、理念の浸透とグループ一体となった企業文化の醸成を図るための重要なツールとして活用しています。
- 従業員向けの各研修でも「お客様本位」についての考え方、日々の営業活動のあり方を周知し、お客様の最善の利益を追求する営業を実践します。



「お客様本位の業務運営に関する取組方針」より抜粋 ▲

「ブランドブック」より抜粋 ▲

## 4. 「お客様の声」の収集・活用

- お客様からいただいたご意見やご要望をはじめとする「お客様の声」、その先にある「お客様の期待」にしっかりと耳を傾け、商品やサービスをより良いものにするため、定期的な会議や商品開発の中で重要な情報として活用します。
- お客様アンケート（NPS®調査）なども実施し、「お客様本位の営業」の改善活動に繋がります。  
※ NPS®はペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

## 5. 最善の商品の選定・提供

- FFGは、多くのお客様向けの商品を組成する投信運用会社・保険会社を自グループ内に有しておらず、多角的な視点から商品を選定しております。お客様に向けて高品質の商品を厳選し、最善の商品をご提供します。

これらの取組みを通じて、日々お客様の最善の利益を追求するために金融サービスのプロとして専門性の向上に努め、常に高い倫理観を持ち、誠実かつ公正に業務を遂行してまいります。

II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供  
III. お客さまに相応しい保障サービスの提供

 福岡銀行  熊本銀行  十八親和銀行

## II. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 1. 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行で主にご提供する資産運用サービス

#### (1) 長期・国際分散投資をベースとした資産運用提案

【ご提案させていただきたい主なお客様層】

退職前後のシニア世代のお客様や、これまでに貯めたご資金の運用をご検討されるお客様に、投信のパレットによる資産運用、資産寿命の延伸をご提案します。

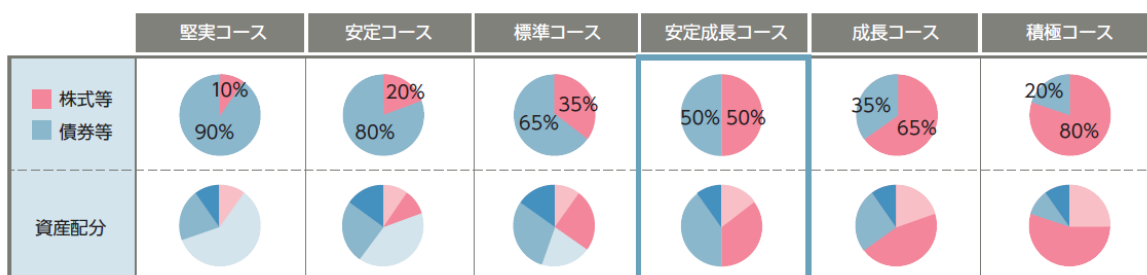
- 長い期間の資産づくりにおいて、いろいろな地域や資産における投資機会を逃さないため、また、各年の最高益をあげる地域・資産が何であるかを予測することは困難であるからこそ、「**国際分散投資**」を行うこと、そして、保有期間が長くなるほど、リターン（収益）の振れ幅（リスク）が小さくなり、安定的になるため「**長期**」で取り組むこと、この双方が重要だと考えます。

そのため、**長期にわたる資産の成長をサポートさせていただく“投信のパレット”を中心とした国際分散投資型のサービスをご提案します。**

#### 👍 投信のパレットとは

- 投信のパレットは、人生100年時代を見据えて、FFGが**独自に開発した「投資信託の評価・分析システム」**を駆使し、お客様のリスク許容度に応じた最良の投資信託の組合せをご提案するものです。
- その内容は、資産形成から資産運用、将来における資産の計画的な取り崩しまで、お客様一人ひとりに応じた内容となっており、お客様の大切な資産の長期安定的な成長や延伸をサポートさせていただくサービスです。

#### パレット・ベーシックプラン



- パレットプランで運用しながら毎月一定金額を自動的に換金し、受け取ることができる「**定額換金受取りサービス**」という機能もあります。人生100年時代において老後にゆたかで安定的な生活を送るために運用を続けながら、毎月の取り崩しを行い、年金の補完等、毎月一定金額を受け取りたいというお客様のニーズにもお応えします。

# 投信のパレット

選ぶ、組みあわせる、育てる。  
資産づくりに「てあつさ」を。



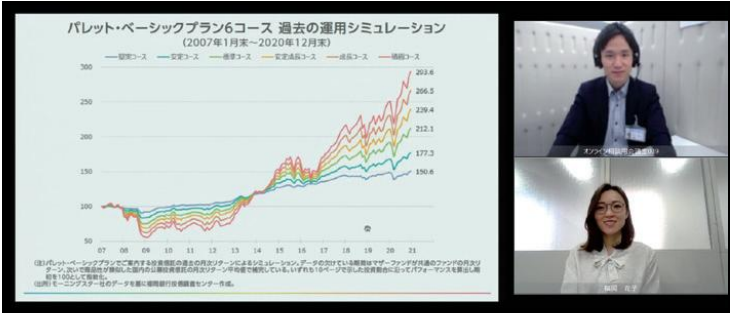
## II. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

- 「投信のパレット」サービスは、銀行窓口のみならず、自宅等、店舗から離れた場所でもオンラインでのご相談やお申込みも可能※です。また、営業店で適宜「休日相談会」を開催し、お客様のライフスタイルに合わせてお気軽にご相談いただけます。

※ 福岡銀行のみの取扱い（2026年6月30日時点）

### <投信のパレット オンライン相談サービス>



画面上で資料や担当者の顔をご覧いただきながら、**ご相談からお申込みまでオンラインで完結**できます。

## (2) 自分好みの商品を選んで運用したいお客様への提案

- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、人生100年時代を見据え、お客様に分散投資・長期投資でリスクを抑えじっくり資産を育てることをご提案しますが、ご自身で「タイミングや相場を見ながら売買したい。」「自分の好きなテーマに投資する商品を購入したい。」というニーズのお客様には、ニーズに相応しい投資信託での個別運用をアドバイスします。
- 個別運用のご相談にあたっては、ご希望の期待リターン、投資対象、地域等をお尋ねしながら、単に売れ筋の商品をご案内するのではなく、独自開発した「投資信託の評価・分析システム」を駆使することにより、お客様のリスク許容度、ニーズに合致した個別の投資信託をご提案します。

## 独自のグループ（アセットクラス）分類

日本の株式	先進国の株式	新興国の株式	資源	日本の債券	先進国の債券	新興国の債券	REIT	資産複合型	特殊型	
国内株式 アクティブ	先進国株式 世界・アクティブ	新興国株式 世界	資源関連株式	国内債券 アクティブ	先進国債券 世界・アクティブ	ハイイールド債券	新興国債券 世界	国内 REIT	バランス型 保守	通貨選択型 株式等・先進国 通貨コース
国内株式 中小型	先進国株式 世界・テーマ型	新興国株式 アジア	コモディティ	国内債券 インデックス	先進国債券 世界・インデックス	ハイイールド債券 為替ヘッジあり	新興国債券 アジア	海外 REIT	バランス型 標準	通貨選択型 株式等・新興国 通貨コース
国内株式 テーマ型	先進国株式 世界・インデックス	新興国株式 中南米			先進国債券 北米	ハイブリッド証券	新興国債券 中南米		バランス型 積極	通貨選択型 債券等・先進国 通貨コース
国内株式 インデックス	先進国株式 北米	新興国株式 その他			先進国債券 欧州	ハイブリッド証券 為替ヘッジあり	新興国債券 その他		バランス型 投資比率可変	通貨選択型 債券等・新興国 通貨コース
	先進国株式 欧州				先進国債券 アジア太平洋		新興国債券 為替ヘッジあり			ヘッジファンド
	先進国株式 アジア太平洋				先進国債券 為替ヘッジあり					ブルベア

## II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### (3) 長期の積立投資をベースとした資産形成提案

#### 【ご提案させていただきたい主なお客さま層】

若年代や現役世代のお客さまに対して、積立投資による長期的な資産形成をご提案します。

- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行は、これから長い時間をかけて、安定的に資産形成を行いたい方や将来に向けて一度に多額の資金を用意することが難しい方には、投資先の分散とあわせて、時間を味方にリスクを分散する長期の積立投資が重要だと考えます。
- 長期的に価値の増加が期待できる株式など、有望な投資対象に投資する投資信託での積立投資、およびNISAをはじめとする非課税口座での積立投資をご提案します。

#### これからのために 積立投資信託

##### 積立投資の特徴と仕組み

●「積立投資」の3つの特徴

##### 1 少額からOK

福岡銀行、熊本銀行、十八親和銀行では、毎月5,000円\*から積立投資をはじめることができます。(毎月少しずつ、無理なく資産形成ができます。)  
\*インデックス・アクティブ型以外の銘柄は、最低積立金額は1,000円です。

##### 2 時間分散

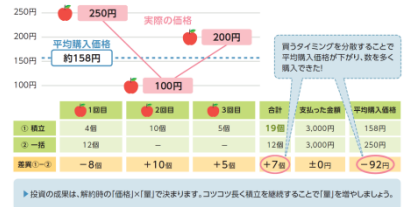
定期的に継続して購入することで平均購入価格を引き下げる効果が期待できます。一定金額ずつ定期的に購入すると、価格が高いときは少なく、安いときは多く買うことになり、平均購入価格を低く抑えること、量をより多く買えることが期待できます。

##### 3 自動購入

ご契約後、毎月一定額を手間なく継続的に購入できます。購入のタイミングを気にする必要はありません。

●「積立投資」の仕組み

例えば… りんごを3,000円分買う場合、1,000円ずつ3回に分けて買う場合と、1回でまとめて買う場合を下の図で比べてみましょう。



「サービスガイドブック」より抜粋 ▶

- また、福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、積立投資の効率化を図るため「厳選された優秀な投資信託」を複数組み合わせた独自の「FFG積立プラン」もラインナップし、いくつかの簡単なお質問にお答えいただくことで、お客さまのリスク許容度やニーズに応じた最適のコースをご提案します。

### FFG積立プラン

#### つみたて投資枠コース

	つみたて投資枠 バランス型	つみたて投資枠 グローバル株式 型	つみたて投資枠 日米株式型
資産配分	世界株式50% 世界債券50%	世界株式100%	国内株式50% 海外株式50%
構成銘柄数	1銘柄	1銘柄	2銘柄
特長	つみたて投資枠対象銘柄（制度上選択肢が限定される）から選定		

#### アクティブコース

	バランス型	グローバル株式 標準型	グローバル株式 積極型
資産配分	世界株式50% 世界債券50%	国内株式50% 海外株式50%	国内中小型株式 50% 海外株式50%
構成銘柄数	1銘柄	2銘柄	2銘柄
特長	インデックスを上回る運用成果を目指す つみたて投資枠の対象ではないが、成長投資枠の使用は可能 (※バランス型はNISA対象外ファンド)		

- なお、長期の投資では複利効果が重要となることから、毎月分配型ファンドでの積立投資はお受けしていません。

## II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 2. 分かりやすく充実したNISA制度活用のサポート体制

#### (1) サポート体制

- 2024年1月のNISA制度拡充以降、お客さまの資産形成に対する関心は引き続き高い状況にあります。福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、お客さまの多様なライフスタイルやニーズ・目的を確認し、一人ひとりに合う活用方法や商品・サービスをご提案します。
- FFGでは、グループ一体となってサポートする体制を整えることで、投資初心者をはじめ、幅広い年代のお客さまに安心して選んでいただける金融機関を目指します。

**ポイント1**

NISAのこと、投資のこと、はじめからわかりやすく教えてほしい

スタートしてからも親身に相談のってくれる人、いないかな…

**NISAをはじめの前もその後も、FFGがサポートします!**

銀行で インターネットで 証券で

YouTubeで動画も配信中!

**ポイント2**

実績があるところをえらびたい!

自分のライフスタイルに合った投資の仕方、商品をえらびたい!

**たくさんのお客さまにご利用いただいているFFGがあなたにぴったりの商品をご案内します!**

豊富な情報 充実のつみたてNISA専用ファンド 多彩な商品ラインナップ

#### FFGのNISA

#### FFGでNISAをおすすめする3つのポイント

- 1 てあつさいサポート**
  - ご質問やご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。お電話・メール・店頭でもご対応いたします。
  - 銀行・証券会社で学ぶ「NISA」に関する「初心者」向け講座を開催しています。お気軽に参加してください。
  - 投資初心者の方でも、投資の基礎やNISAの活用方法、リスク管理などについて、わかりやすくお話しさせていただきます。
- 2 充実した商品ラインナップ**
  - 銀行 FFG証券 高品質で魅力的な商品に投資対象ファンドをラインナップしています。お好きな商品の中から、お好きな商品を選んで投資することができます。
  - 銀行 一括でも、積み立てでも、FFG独自の投資システムにより運用実績が豊富なファンドを組み合わせた「投資のバリエーション」や「FFG積立プラン」といったオリジナルプランのご提案が可能です。
  - FFG証券 国内株式・国内債券・ETF・REIT等、様々なラインナップからご提案が可能です。(株主優待や商品当選権等、お客さまのニーズに合わせてご提案いたします。)
- 3 手数料**
  - つみたて投資対象ファンドは全て購入時の手数料が無料です。
  - 銀行 FFG証券 ● 豊富なラインナップの中から、お好きな商品に合わせた低コストなファンドもご提案が可能です。
  - FFG証券 ● 「ネット専用」取引の方は、国内株式・ETF・REITの取引で対象取引の90%オフになります。投資信託は対象取引の10%オフになります。
  - 「マルチ」(対面・インターネット専用)取引の方は、国内株式・ETF・REITの取引で対象取引の50%オフになります。投資信託は対象取引の10%オフになります。

店舗でいつでも相談できて、ネットも便利なFFG。豊かな未来を目指していきい、あなたのゴールをお手伝い。

NISA FFG

「サービスガイドブック」より抜粋 ▲

## アプリでかんたん！投信・NISAスタートサービス

- 投資信託の口座開設とNISA口座開設、積立投資信託の申込みが一気通貫でWEBで行えるサービスを取り揃え、平日に来店が難しいお客さまでも、NISA口座を活用した運用がスタート出来るよう利便性が高いサービスをご提供します。

アプリでかんたん！

# 投信・NISA スタートサービス

- お申込最短5分
- NISA口座同時申込
- 人気ファンド申込可能



## II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### (2) つみたて投資枠ラインナップ

- つみたて投資枠の対象ファンドは、業界全体で350本以上あります。その中から運用実績などを考慮し、福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では34本を厳選して取り扱っています。(2026年6月30日時点)
- NISA制度を活用した運用を検討されるお客さまに対してデータを示しながら公平中立な提案を行います。

1 つみたて投資枠

つみたて投資枠対象ファンド

つみたて投資枠の対象商品は、投資初心者の方でも選んでいただくのに最適な商品です。

つみたて投資枠の対象商品は？

長期・積立・分散投資に適した一定の投資規模を基に30万円以上の投資額を推奨し、長期保有が前提となる投資商品が対象です。

つみたて投資枠の対象商品は？

長期・積立・分散投資に適した一定の投資規模を基に30万円以上の投資額を推奨し、長期保有が前提となる投資商品が対象です。

つみたて投資枠の対象商品は？

長期・積立・分散投資に適した一定の投資規模を基に30万円以上の投資額を推奨し、長期保有が前提となる投資商品が対象です。

「NISA GUIDE BOOK」より抜粋 ▶

### (3) 成長投資枠ラインナップ

- 低コストで人気のファンドや実績優秀なファンドなど魅力的な商品を取り揃えています。FFG独自の評価システムで投資信託によるオリジナルプランのご提案も可能です。
- 株式等でNISA制度の活用をご検討されるお客さまにはグループのFFG証券をご案内します。

<p><b>つみたてフル活用プラン</b></p>	<p>NISA初心者や将来に向けてコツコツお金を増やしていきたい方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・FFG積立プラン</li> <li>・成長投資枠対象の投資信託</li> <li>・FFG証券積立パックプラン</li> </ul>
<p><b>投資信託プラン</b></p>	<p>まとまった資金でなるべくリスクを抑えながら運用をしたい方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・成長投資枠対象の投資信託</li> <li>・投信のパレット</li> </ul>
<p><b>株式投資プラン (FFG証券)</b></p>	<p>お金を増やすだけでなく、運用中に配当や株主優待での楽しみが欲しい方</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高配当企業の株式</li> <li>・連続増配企業の株式</li> <li>・優待実施企業の株式</li> </ul>

2 つみたてフル活用プラン

3 成長投資枠

4 投資信託プラン

5 株式投資プラン

▲「NISA GUIDE BOOK」より抜粋

## II. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### (4) 職場つみたてNISAの普及

- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、「FFG職場つみたてNISA」を通じて、従業員さま向けセミナーや個別相談会を開催し、お取引企業の従業員さまの金融教育をサポートします。

#### 👍 職場つみたてNISAとは

- 「職場つみたてNISA」とは、福利厚生を増進を図ることを目的に、職場という身近な場を通じてNISAを利用した資産形成ができるよう、企業が従業員（役職員等）を支援する制度です。任意で企業から奨励金を支給することで、従業員の資産形成の第一歩を後押しするだけでなく、継続的なサポートをすることも可能です。

#### ▼ FFG職場つみたてNISAのポイント

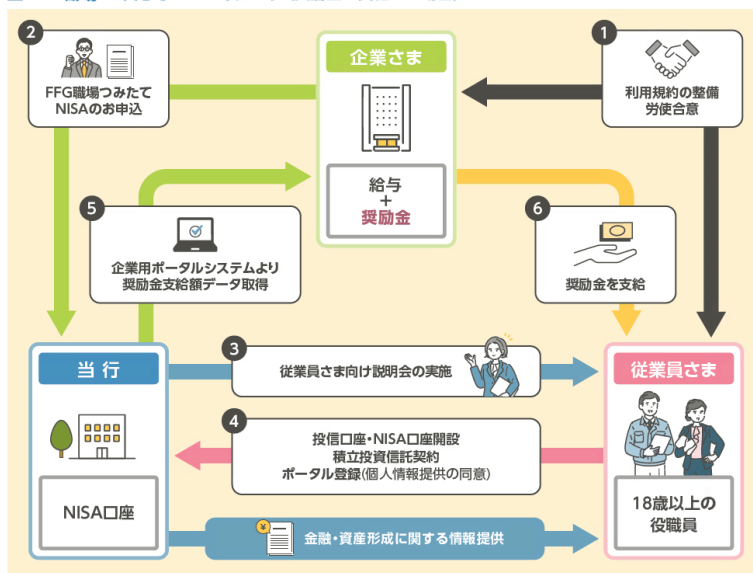


#### ▼ お取引企業の従業員さま向けセミナーの様子



- 2025年4月には、「FFG職場つみたてNISA ポータルシステム」を導入し、「FFG職場つみたてNISA」のサービスを拡充しております。
- これまでは、企業が奨励金を支給するために従業員の積立情報を把握したい場合、従業員から都度取引残高報告書等で積立情報を報告することが必要でした。本システムにより、お取引企業が従業員さまの積立情報を把握することができます。奨励金支給額の算定が容易になることで、お取引企業の情報管理や事務負担軽減のサポートを行います。

#### ■ FFG職場つみたてNISA イメージ (奨励金を支給する場合)

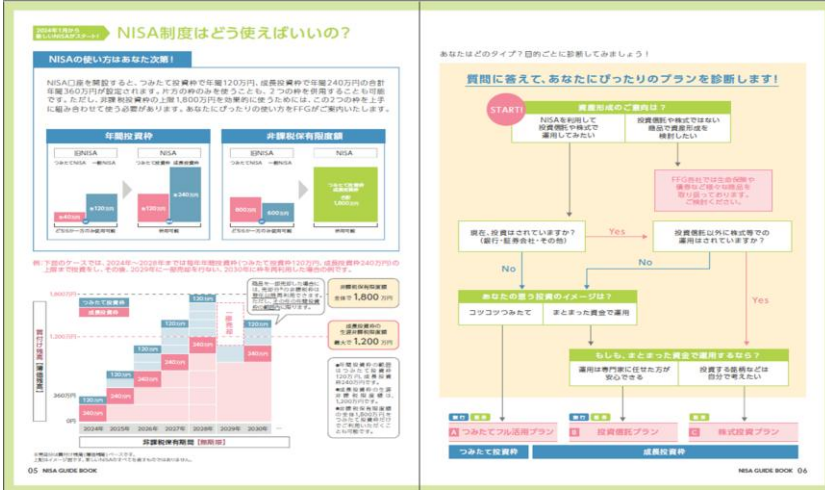


## II. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### (5) 分かりやすい情報提供

- NISA制度やそれぞれのお客様に合う活用方法をご説明できるツールやリーフレットを準備することで、お客様の疑問や悩みの解消に努め、お客様の資産形成のはじめの一步や非課税制度の活用を後押しするような情報提供を行います。



◀ 「NISA GUIDE BOOK」より抜粋

- YouTubeによる動画・LIVE配信・Instagram・SNS等を通じて、NISA制度や、NISA制度を活用した積立投資による長期資産形成の重要性及び効果などを分かりやすく紹介し、投資を学びながら実践する環境を整えます。

動画でわかりやすく紹介!

チャンネル登録  
高評価  
お待ちしております!

スライドで見やすく解説!

フォロー  
いいね!  
お待ちしております!

▲ YouTubeによる動画・LIVE配信やInstagramでの配信コンテンツ

## II. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 3. 商品ラインナップの整備

#### (1) 優秀な投資信託の選定と多様なニーズにお応えする豊富なラインナップ

- お客様に優秀な投資信託をご提案するため、社内に投信調査専門部署（投信調査センター）を設置。国内の販売会社で購入可能な全公募投信のデータを分析し、投資対象、地域等により独自のグループ（アセットクラス）を設定したうえで、それらの全ての投資信託をいずれかのグループに分類しています。
- それら投資信託について、いくつかの項目で恣意性を入れず客観データのみでの定量評価を行い、それぞれの項目ごとに同一グループ内でのランキング付けを行います。優良銘柄に対しては、さらに運用会社へのインタビュー等を通して定性評価を実施しており、これらにより数多くのファンドの中から長期国際分散投資に適した優秀な銘柄の選定を行います。
- 上記の独自のプロセスを継続的に行うことで、お客様には優秀な投資信託をご提案しますが、お客様の多様なニーズにきめ細かくお応えするため、現在、350本を超える豊富な投資信託を取り揃えております。
- 投資信託は商品導入時の評価に客観性・中立性を確保するため、外部評価機関による商品評価を取得しています。
- また、短期間の資産運用ニーズのお客様にお応えするため、商品ラインナップに為替特約付外貨定期預金を取り揃えております。

#### (2) 商品の品質維持管理

- 投資信託商品導入後も、投信調査専門部署にて外部評価機関も活用しながら定期的にモニタリングし、商品の品質や運用体制等の変化を検知した場合は、関係部署と共有し商品入替えを含めた対応を検討しており、これにより優秀な投資信託のラインナップの維持に努める態勢としております。
- また、為替特約付外貨定期預金については、お客様からの申し出を起点とした商品提供を行っており、その時の経済状況や為替相場を勘案しリスク・リターン・コストの面で商品提供が可能な場合のみ販売する態勢としております。

#### (3) 販売会社と組成会社間の情報連携

- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、商品の組成会社と相互に情報連携を行い、お客様に適した商品を提供します。
- 具体的には、組成会社が商品組成時に想定していた顧客属性に合致した販売が行われているかを定期的に検証し、取得したデータを各組成会社に提供します。
- また、組成会社から想定顧客属性と実際に商品を購入した顧客属性との合致・乖離の検証結果等のフィードバックを受けた際はその情報を活用し、必要に応じて勧誘方針の改善・見直しを行っていきます。

## II. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 4. お客さまに相応しい商品・サービスを提供するための独自システム

#### (1) トータルライフコンサルティングを実現するシステム

- 「FFGのライフキャンバス」では、お客さまの収入や長期的なライフプラン、将来の目的やゴール（必要なこと・叶えたいこと・夢）をヒアリングすることで、必要な資産や達成の可能性を共有し、実現に向けてどのようにお金を準備するかを明確にしたうえでの提案が可能になります。

#### 👍 FFGのライフキャンバスとは

- 「FFGのライフキャンバス」はFFG独自のライフプランシミュレーションツールです。
- ご提案に際して、この「FFGのライフキャンバス」を用いて、お客さまが将来やりたいことの実現可能性などを“見える化”します。

### FFGのライフキャンバスでできること

FFGのライフキャンバスとは

お客さまの情報をもとに、将来の資産運用の視野から、お客さまが将来やりたいことの実現可能性なども“見える化”できるサービスです。

- 1 将来実現したいこと（ゴール）について考えます。
- 2 ゴールを掲げた将来の収入や金融資産の推移を確認します。
- 3 ゴールの実現に向けて今からできることを検討します。
- 4 ライフステージに応じてゴールは変化していきます。ゴールの変化や実現状況を定期的にチェックし見直しします。

FFGはお客さまを長期的にサポートします

福岡銀行 熊本銀行 十八親和銀行

### ライフプランシート

お客さまの夢や目標を一緒に考えてみませんか？

将来実現したいこと（ゴール）について考えてみましょう

<p>総資産 約32万円</p> <p>退職金 約49万円/年</p> <p>貯蓄資産 約1,058万円</p> <p>収入 約30万円/月</p> <p>支出 約110万円/年</p> <p>住宅ローン 約390万円</p> <p>教育費 約26.3万円</p> <p>生活費 約47万円</p>	<p>収入 約49万円/年</p> <p>支出 約110万円/年</p> <p>住宅ローン 約390万円/年</p> <p>教育費 約26.3万円/年</p> <p>生活費 約47万円/年</p>
---	--

ゴールを掲げた将来の収入や金融資産の推移を確認しましょう

家族情報		収入情報		支出情報	
世帯主	性別 男・女 年齢 歳	配偶者	性別 男・女 年齢 歳	収入	支出
第1子	性別 男・女 年齢 歳	収入	支出	収入	支出
第2子	性別 男・女 年齢 歳	収入	支出	収入	支出
第3子	性別 男・女 年齢 歳	収入	支出	収入	支出
第4子	性別 男・女 年齢 歳	収入	支出	収入	支出

ゴールの優先順位を考えてみましょう

必要不可欠  
叶えたいこと  
叶えたいこと

▲「FFGのライフキャンバスでできること」より抜粋

#### FFGのライフキャンバスを用いたシミュレーション例

1 家族情報 2 ゴール設定 3 金融資産 4 入力内容の確認 5 結果・対策 6 出力

● 画面設定はこちら

#### 家族の情報

年齢 60 歳 職業 会社員

年齢 58 歳 職業 主夫/主婦/無職

第1子年齢 32 歳 第2子年齢 28 歳 第3子年齢 歳 第4子年齢 歳

シミュレーション開始月 4 月 シミュレーション終了年齢 90 歳まで

#### 結果の確認

※下記の結果は入力内容を前提としたシミュレーションです。結果を保証するものではありません。

グラフの種類 収入・支出と金融資産 ゴール設定 必要なこと

資産運用をしない場合  
90歳 時点の金融資産は 723万円 です



## II. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 5. 投資信託の分析・評価システムの活用

#### (1) 「投信のパレット」

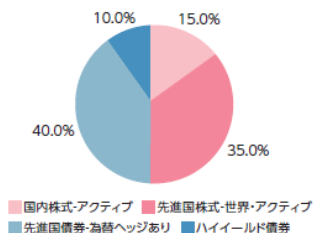
- 「投信のパレット」では、お客様のご意向に沿った目標収益を目指すための最適な投資信託の組み合わせをご提案します。また「投信のパレット」をお持ちのお客様まで、一定金額を受け取りながら資産延伸を目指す方には、お客様の希望される受取り額を取り崩した場合の「資産寿命」シミュレーションをご覧いただきながら「定額換金受取りサービス」をご提案します。

#### パレット・ベーシックプラン

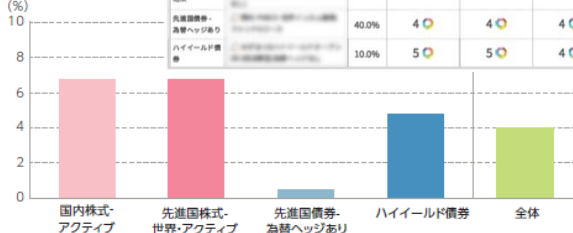
	堅実コース	安定コース	標準コース	安定成長コース	成長コース	積極コース
株式等 債券等	10% 90%	20% 80%	35% 65%	50% 50%	35% 65%	20% 80%
資産配分						

#### 安定成長コース(ベーシックプラン)

##### ■資産配分比率



##### ■目標リターン



##### ●提案ポートフォリオ(評価) <1ページ目>

グループ	ファンド名	構成比	運用成績	運用成績(長期)	運用の安定性
国内株式-アクティブ	国内株式-アクティブ	15.0%	3	4	1
先進国株式-世界	先進国株式-世界-アクティブ	35.0%	5	5	5
先進国債券-為替ヘッジあり	先進国債券-為替ヘッジあり	40.0%	4	4	4
ハイールド債券	ハイールド債券	10.0%	5	5	4

株式型ファンドと債券型ファンドに50%ずつ等に投資するコースです。株式部分は国内株式15%、先進国株式35%の構成とし、先進国への投資を重視しています。債券部分は、国内債券に代えて為替ヘッジつきの先進国債券型ファンドを中核として採用し、さらにハイールド債券型ファンド(債券のなかでは相対的に値動きが大きい一方でクーポンの水準が高い)を10%加えています。

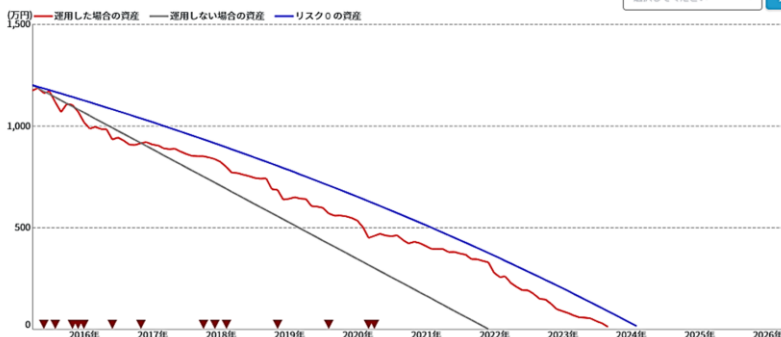
#### 投信のパレット (取崩シミュレーター)

##### 標準コース(ベーシックプラン) Ⅲ

分析期間：2015年4月末～

初期投資額	毎月取崩金額	運用しない場合の取崩可能期間	ポートフォリオのリターン(年率)	リスク	ポートフォリオで運用した場合の取崩可能期間	リスクゼロの場合の取崩可能期間
1,200.0万円	15.0万円	6年8ヶ月	7.0%	9.1%	8年5ヶ月	8年10ヶ月

選択してください

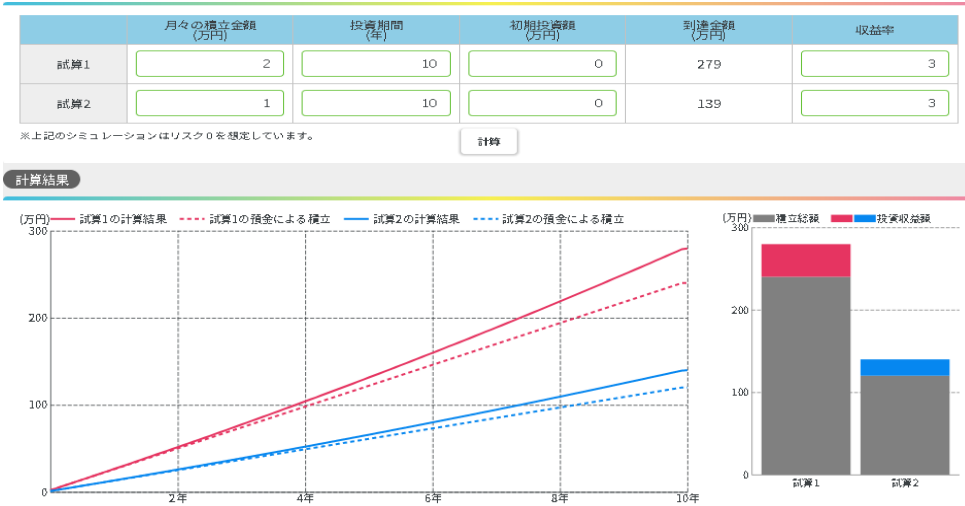


## II. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### (2) 「FFG積立プラン」

- 「FFG積立プラン」では独自の積立プランごとに、積立額や積立期間をそれぞれ変えた場合の資産形成シミュレーションをご覧いただきながらご提案します。



### (3) 「単一商品運用の提案」

- 単一の商品の運用の提案においては、グループ（アセットクラス）ごとの運用実績推移や個々の投資信託の定量評価に基づくグループ内でのランキング等をご覧いただきながら、ニーズに合致した商品をご提案します。

ファンド・スケッチ  
(評価レポートの一例)



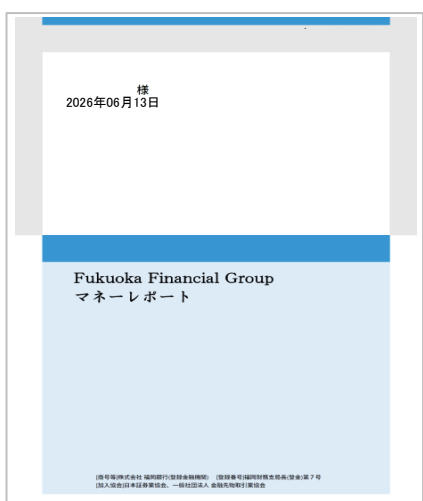
- ▲ 個別銘柄ごとに評価・分析し、A3の評価レポートを作成。他の金融機関で購入したものも含め、お客さまのお手持ちの投資信託について、評価レポートを使ってご説明します。

## II. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

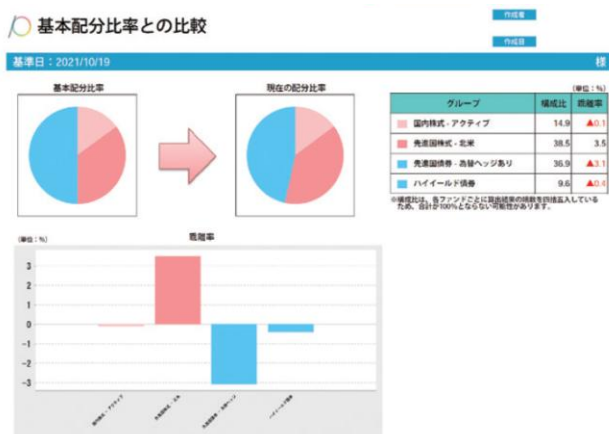
原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 6. 購入いただいたお客様へのフォローアップ

- 投資信託などの運用商品をご購入いただいたお客様に対して、購入後もフォローアップサポートを提供し続けることで、お客様のゆたかな未来を実現する人生の伴走者を目指します。ご購入いただいた投資信託などの運用状況をご報告するほか、お客様のライフステージを通してゴールやニーズに変化がないか確認します。また、運用環境に変化が生じた場合等には、その都度適切な対応を行います。
- 投資信託をご購入いただいたお客様に対して定期的なフォローアップを行うため、マネーレポートや「投信のパレット」のサービスの1つである「フォローアップシステム」を活用した運用状況の報告を行います。フォローアップは、担当者による面談のみならず、電話でのご連絡等、最適な方法にて行います。



▲ マネーレポート



▲ フォローアップシステムより出力した運用報告書

- 運用状況に不安を感じられるお客様に対しては、当初の運用を始めた目的をお客様と再確認し、一人ひとりが目指すゴールに向かって長期的な運用をサポートします。

**運用で迷った今、何をすべきか？**

不安なときこそ冷静に、まずやるべきは「自分の現在地を確認」です。

どのような目的で資産運用を始めて、目的達成までの間はどれくらいか。もし、「将来のため」運用をスタートしたばかりであれば、その期間はほとんど多岐にわたります。相場の下落に振り回されて資産運用をやめてしまわないように、ぜひ当初の目的を振り返り直してみてください。

**資産運用は、人生を豊かにする手段。**

**資産運用の目的を振り返る**

一步引いて全体を俯瞰する

インフレ  
金利引き締め

積立相場 (円) 2020年10月平均：▲20% 平均変動率：-1.7%

債券相場 (円) 2020年10月平均：▲33% 平均変動率：-1.1%

相場が大きく変動しているときには、最初のことと同じに思えないことも少なくありません。特に、相場が下落しているときはネガティブなニュースばかり目に入るかもしれません。

しかし、相場の長い歴史から学べる大事なことは、株式市場の上昇期間は下落期間よりも非常に長いこと、かつ上昇率は下落率よりもはるかに大きいことです。

ただ、短期の株価動向やニュースの羅列に左右されて、この歴史の教訓を忘れながら、相場が大きく上下する不安な時でも資産運用を続けて次の上昇局面を待つことが、成功をもたらしてきました。

相場圏で拡大しているから全体は見えませんが、少し遠くから全体を俯瞰することも大切です。

**なんども苦難を乗り越えて、今がある。**

- 的確なフォローアップを実践するために、AIを活用したレポートの導入を検討しております。過去のお客様との面談内容やご契約いただいた経緯、お持ちいただいている投資信託の基準価額や運用状況に関する月次報告書などをまとめたレポートを作成し、より質の高い最適なフォローアップを実践していきます。

### III. お客様に相応しい保障サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

#### 1. お客様に相応しい保障サービスの考え方

- 保険は将来の不確実性に対する経済的な「不安」を解消し、一生涯にわたりお客様の「安心」をサポートするものだと考えます。
- そのため、お客様との対話を繰り返しながら、近い将来から数十年後のライフステージやライフイベントを見据えた真のニーズ・解決すべき課題を共有したうえで、お客様に必要な保障をご提案いたします。
- 保険は加入すれば終わりではなく、真にお役に立つためには、定期的に確認することが重要です。お客様のライフイベント発生のタイミングでフォローアップ・サポートし続けることで、安心できる生活を守り、育て、お客様のゆたかな未来を実現する“人生の伴走者”を目指します。

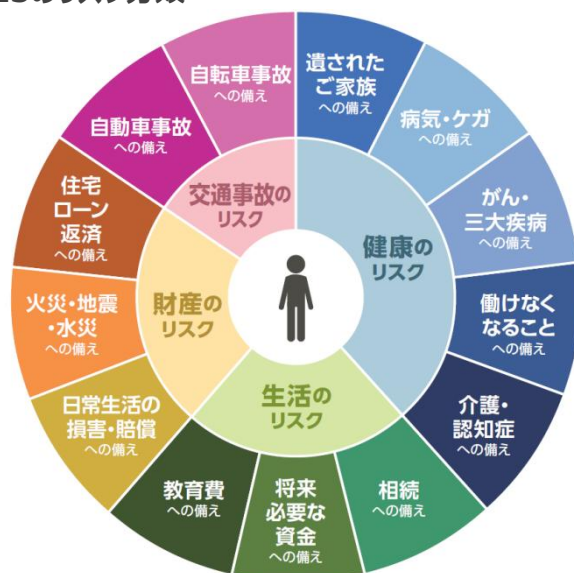
#### 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行で主にご提供する保障サービス

- 「ライフプラン」に沿った保障の提案
- 「i-navi」を活用した必要な保障の可視化
- 「生命保険確認サービス」の提供
- 商品ラインナップの整備
- 購入いただいたお客様へのフォローアップ

#### (1) 「ライフプラン」に沿った保障の提案

- お客様のライフイベントなどによる生活の変化に伴い、必要な保障も変わっていきます。お客様の变化するニーズにお応えし、長期的なサポートをすることで、様々なリスクに「そなえる」ご提案を行います。
- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、リスクの種類を13のリスクに分類し、お客様にとって備えるべきリスクをその中から選定し提案することで、必要な保障の全体像からお客様に安心の備えをお選びいただけます。
- また、お客様のご年齢や健康状態、保有資産などを踏まえ、保険料の払い方など幅広いご提案を行います。

#### 13のリスク分類



### III. お客様に相応しい保障サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

#### (2) 「i-navi」を活用した必要な保障の可視化

- i-naviは、お客様に「性別」「年齢」「既婚・未婚」「保障対象者」の4つを入力いただくだけで、必要な保障や保険料イメージが表示されるシステムです。  
必要な保障を分かりやすく可視化することで、「どんな保険が必要なかわからない」といったお客様の声にお応えし、お客様の理解を深めながら最適な保障をご提案します。

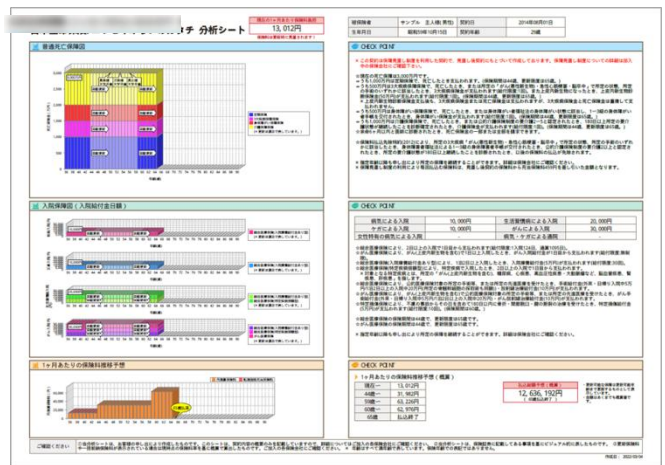
## ほけんナビゲーションシステム i-navi



▲ i-naviイメージ

#### (3) 「生命保険確認サービス」の提供

- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行では、既にご加入中の複数の保障をまとめて可視化してご説明する、「生命保険確認サービス」を行っております。ご加入中の保障内容を説明し、お客様のご要望に応じて、将来的に必要な保障や不足していると思われる保障などをご提案します。



▲ 生命保険確認サービスイメージ

## III. お客様に相応しい保障サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 2. 商品ラインナップの整備

#### (1) 高品質な保険商品の選定と多様なニーズにお応えする幅広いラインナップ

- お客様の多様なニーズにお応えするため、生命保険会社23社、損害保険会社5社の商品を取り扱っております（2026年3月末時点）。
- 常に中立性を保持しながら高品質の商品・サービスを厳選しお客様にご提案するため、社内に保険調査専門部署（保険調査センター）を設置。独自の調査・分析・比較をもとに取り扱い商品の選定を行います。
- お客様の多様なニーズにきめ細かくお応えするため、上記の独自プロセスにより、高品質で幅広い商品ラインナップを構築しております。
- また、窓口へのご来店が難しいお客様にお応えするため、インターネットでのお申し込みが可能な商品も取り揃えております。

#### (2) 商品の品質維持管理

- 商品導入後も、保険調査専門部署にて、お客様本位の観点を踏まえた商品適切性や販売実態と商品特性の整合性といった目線から、定期的にモニタリングを行っております。商品の品質や商品を組成する保険会社の体制等の変化を検知した場合は、関係部署と共有し商品入替えを含めた対応を検討しており、これにより高品質な保険商品のラインナップ維持に努める態勢としております。

### 3. 購入いただいたお客様へのフォローアップ

- 生命保険・損害保険商品をご加入いただいたお客様に対して、加入後もしっかりと寄り添い、ゴールやニーズの変化が無いか確認するフォローアップを行います。お客様のニーズやライフイベントの変化が生じた場合は、それらを踏まえて、その都度適切にご提案を続けてまいります。
- また、ご契約の満期や更改のご案内だけでなく、保険料の未払いなどにより、お客様が意図せず保障が途切れることがないように、フォローを行っております。
- 的確なフォローアップを実践するために、AIを活用したレポートの導入を検討しております。過去のお客様との面談内容やご契約いただいた経緯、お持ちいただいている契約の商品内容や解約返戻金額などをまとめたレポートを作成し、より質の高い最適なフォローアップを実践していきます。

- IV. お客様に相応しい資産運用サービスの提供
- V. お客様に相応しい保障サービスの提供



## IV. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 1. 福岡中央銀行で主にご提供する資産運用サービス

#### (1) 長期・国際分散投資をベースとした資産運用提案

【ご提案させていただきたい主なお客様層】

退職前後のシニア世代のお客様や、これまでに貯めたご資金の運用をご検討されるお客様に、資産運用、資産寿命の延伸をご提案します。

- 長い期間の資産づくりにおいて、いろいろな地域や資産における投資機会を逃さないため、また、各年の最高益をあげる地域・資産が何であるかを予測することは困難であるからこそ、「**国際分散投資**」を行うこと、そして、保有期間が長くなるほど、リターン（収益）の振れ幅（リスク）が小さくなり、安定的になるため「**長期**」で取り組むこと、この双方が重要だと考え、それに基づく提案をします。

#### (2) 自分好みの商品を選んで運用したいお客様への提案

- 人生100年時代を見据えたお客様には分散投資・長期投資でリスクを抑えじっくり資産を育てることをご提案しますが、ご自身で「タイミングや相場を見ながら売買したい。」「自分の好きなテーマに投資する商品を購入したい。」というニーズのお客様には、ニーズに相応しい投資信託での個別運用をアドバイスします。
- 個別運用のご相談にあたっては、ご希望の期待リターン、投資対象、地域等をお尋ねしながら、単に売れ筋の商品をご案内するのではなく、お客様のリスク許容度、ニーズに合致した個別の投資信託をご提案します。

#### (3) 長期の積立投資をベースとした資産形成提案

【ご提案させていただきたい主なお客様層】

若年世代や現役世代のお客様に対して、積立投資による長期的な資産形成をご提案します。

- これから長い時間をかけて、安定的に資産形成を行いたい方や将来に向けて一度に多額の資金を用意することが難しい方には、投資先の分散とあわせて、時間を味方にリスクを分散する長期の積立投資が重要だと考えます。
- 長期的に価値の増加が期待できる株式など、有望な投資対象に投資する投資信託での積立投資、およびNISAをはじめとする非課税口座での積立投資をご提案します。
- なお、長期の投資では複利効果が重要となることから、毎月分配型ファンドでの積立投資はお受けしておりません。

## IV. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 2. 分かりやすく充実したNISA制度活用の提案・サポート体制

#### (1) 提案・サポート体制

- 2024年1月のNISA制度拡充以降、お客様の資産形成に対する関心は引き続き高い状況にあります。福岡中央銀行では、お客様の多様なライフスタイルやニーズ・目的を確認し、一人ひとりに合う活用方法や商品・サービスをご提案します。
- FFGでは、グループ一体となってサポートする体制を整えることで、投資初心者をはじめ、幅広い年代のお客様に安心して選んでいただける金融機関を目指します。

#### (2) つみたて投資枠ラインナップ

- つみたて投資枠対象ファンドの中から、運用の実績等を考慮して魅力的なラインナップを取り揃えています。
- NISA制度を活用した運用を検討されるお客様に対してデータを示しながら公平中立な提案を行います。

#### (3) 成長投資枠ラインナップ

- 低コストで人気のファンドや実績優秀なファンドなど魅力的な商品を取り揃えています。

#### (4) 分かりやすい情報提供

- NISA制度やそれぞれのお客様に合う活用方法をご説明できるツールやリーフレットを準備することで、お客様の疑問や悩みの解消に努め、お客様の資産形成のはじめの一步や非課税制度の活用を後押しするような情報提供を行います。
- YouTubeによる動画・LIVE配信・Instagram・SNS等を通じて、NISA制度や、NISA制度を活用した積立投資による長期資産形成の重要性及び効果などを分かりやすく紹介し、投資を学びながら実践する環境を整えます。



YouTubeによる動画・LIVE配信や Instagramでの配信コンテンツ

## IV. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 3. 商品ラインナップの整備

#### (1) 優秀な投資信託の選定と多様なニーズにお応えする豊富なラインナップ

- お客様に優秀な投資信託をご提案するため、FFG内に設置された投信調査専門部署（投信調査センター）において、国内の販売会社で購入可能な全公募投信のデータを分析しています。
- 投信調査センターは、それら投資信託について、いくつかの項目で恣意性を入れず客観データのみでの定量評価を行い、それぞれの項目ごとに同一グループ内でのランキング付けを行います。優良銘柄に対しては、さらに運用会社へのインタビュー等を通して定性評価を実施しており、これらにより数多くのファンドの中から長期国際分散投資に適した優秀な銘柄の選定を行います。
- お客様の多様なニーズにお応えするため、上記の独自プロセスを継続的に行うことで優秀な投資信託を取り揃えております。
- 投資信託は、商品導入時の評価に客観性・中立性を確保するため、外部評価機関による商品評価を取得しています。

#### (2) 商品の品質維持管理

- 商品導入後も、投信調査専門部署にて外部評価機関も活用しながら定期的にモニタリングし、商品の品質や運用体制等の変化を検知した場合は、関係部署と共有し商品入替えを含めた対応を検討しており、これにより優秀な投資信託のラインナップの維持に努める態勢としております。

#### (3) 販売会社と組成会社間の情報連携

- 福岡中央銀行では、商品の組成会社と相互に情報連携を行い、お客様に適した商品を提供します。
- 具体的には、組成会社が商品組成時に想定していた顧客属性に合致した販売が行われているかを定期的に検証し、取得したデータを各組成会社に提供します。
- また、組成会社から想定顧客属性と実際に商品を購入した顧客属性との合致・乖離の検証結果等のフィードバックを受けた際はその情報を活用し、必要に応じて勧誘方針の改善・見直しを行います。

## IV. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 4. お客様に相応しい商品・サービスを提供するためのシステム

#### (1) 販売支援システムによるストレスを軽減した商品の絞り込み

- ご提案に際しては、まずお客様のご意向や適合性を確認するため、金融商品販売支援システム「COMPASS（コンパス）」を使用し、お客様の資産状況、取引経験、株価・為替相場へのご関心の程度、取引目的・ニーズ等を把握します。
- ご提案・お取引に際し「COMPASS（コンパス）」を使用することで、お客様のご記入・ご入力にかかる負担の軽減を図っています。

**BAP COMPASS**

お客様カードのご確認

資産状況	運用方針 資金性格	投資に対する最大リスク許容度	元本割れリスクはあるが、元本の安定性と値上がり益のバランスを重視したい		
届出事項 投資商品別の 知識・経験・方針	投資経験	投資経験（株式）	経験なし	投資経験（公社債）	経験なし
		投資経験（MMF/中国ファンド）	経験なし	投資経験（株式型投資信託）	経験なし
		投資経験（転換社債）	経験なし	投資経験（外国証券・外貨預金）	経験なし
		投資経験（外貨保険・変額保険）	経験なし		
		ご関心事項	株価や為替相場等の動向についてご覧になる頻度		ほとんど見ない

戻る 変更する 確認しました

#### (2) 投資信託の分析・評価システムによる商品提案

- 投資信託を提案する場合は、投資信託の分析・評価システム「ウエルズアドバイザー」を活用します。投資信託の運用成果、安定性、コスト等、多様な分析をグラフやチャートでご覧いただきながらご提案します。



▲ 投資信託の分析・評価システム「ウエルズアドバイザー」商品提案画面

IV. お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

5. 購入いただいたお客さまへのフォローアップ

- 投資信託や生命保険商品など、運用商品をご購入いただいたお客さまに対して、購入後もしっかりと寄り添い、ゴールやニーズの変化が無いかご確認するフォローアップを行います。お客さまのニーズの変化が生じた場合や運用環境に変化が生じた場合等は、それらを踏まえて、その都度適切にご提案を続けてまいります。
- 投資信託をご購入いただいたお客さまに対して定期的なフォローアップを行うため、「月次レポート」や投資信託の窓販業務ソリューション「Bestway JJ」の資料を活用し運用状況の報告を行います。フォローアップは、担当者による面談のみならず、電話でのご連絡等、最適な方法にて行います。



運用損益 (保有残高)

保有残高に対する運用損益 基準: 約定日基準

ファンドコード	投資期間	時価	①評価金額	②投資金額	③受取金額	④運用損益
2011/02/28 ~	10,000	10,011	10,011	10,000	0	11
2011/02/25 ~	8,908	16,528	14,723	20,000	241	-5,036
2011/02/24 ~	10,735	439,880	472,211	450,000	0	22,211
2011/02/24 ~	11,496	350,000	402,360	365,312	31,404	68,452
2011/02/25 ~	10,476	250,000	261,900	276,825	0	-14,925
2012/11/09 ~	100,000,000	1,216,308	1,263,744	795,400	0	468,344
2012/11/09 ~	100,000,000	982,591	1,388,106	1,000,000	0	388,106
2014/12/25 ~*	30,380,000	9,900	31,249,172	990,000	0	30,259,172
2014/12/25 ~*	30,420,000	90,333	285,511	89,972	0	195,539
合計						

③運用損益 = ①評価金額 - ②投資金額 + ③受取金額

▲ フォローアップシステムより出力した運用報告書

▲ 「投信月次レポート」より抜粋

- 運用状況に不安を感じられるお客さまに対しては、当初の運用を始めた目的をお客さまと再確認し、一人ひとりが目指すゴールに向かって長期的な運用をサポートします。

運用で迷った今、何をすべきか？



©2024 FFG投信資産センター作成

不安なときこそ冷静に。まずやるべきは「自分の現在地」の確認です。

どのような目的で資産運用を始めて、目的達成までの距離はどれくらいか。もし、目標のためには運用をスタートしたばかりであれば、その目標はまだまだ遠く。資産運用では時間が味方になってくれることも多々あります。

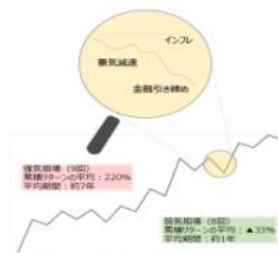
相場が下落に振り回されて資産運用をやめてしまわないために、ぜひ当初の目的を振り返ってみてください。

資産運用は、人生を豊かにする手段。

©2024 FFG投信資産センター作成

資産運用の目的を振り返る

一步引いて全体を俯瞰する



【注】2024年2月まで2022年6月時点の10年間の平均実質リターンを比較し、長期的な視点で資産運用の重要性を再確認してください。  
【出典】MorningstarデータよりFFG投信資産センター作成

相場が大きく変動しているときには、目先のことに振り回されずに長期的な視点で運用することが重要です。特に、相場が下落しているときにはタイプ別ニーズは変わり目に入るかもしれません。

しかし、相場の長い歴史から学ぶべきことは、株式市場の上昇相場は下落相場よりも非常に長いこと、かつ上昇相場は下落相場よりもはるかに大きいことです。

ただ、短期の株価変動やニュースの報出に左右されて、この歴史の教訓を忘れながら、相場が大きく下がって不安な時でも資産運用を続けて次の上昇局面を待つことが、成功をもたらしてきました。

由緒長く拡大していたら全体は見えませんが、少し遠くから全体を俯瞰することも大切です。

なんども否極を乗り越えて、今がある。

©2024 FFG投信資産センター作成

## V. お客様に相応しい保障サービスの提供

原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 1. お客様に相応しい保障サービスの考え方

- お客様との対話を繰り返しながら、近い将来から数十年後のライフステージやライフイベントを見据えた真のニーズ・解決すべき課題を共有したうえで、お客様に必要な保障をご提案いたします。
- 保険は加入すれば終わりではなく、真にお役に立つためには、定期的を確認することが重要です。お客様のライフイベント発生のタイミングでフォローアップ・サポートし続けることで、安心できる生活を守り、育て、お客様のゆたかな未来を実現する“人生の伴走者”を目指します。

#### 主にご提供する保障サービス

- 「ライフプラン」に沿った保障の提案
- 商品ラインナップの整備
- 購入いただいたお客様へのフォローアップ

#### 「ライフプラン」に沿った保障の提案

- お客様のライフイベントなどによる生活の変化に伴い、必要な保障も変わっていきます。お客様の变化するニーズにお応えし、長期的なサポートをすることで、様々なリスクに「そなえる」ご提案を行います。
- また、お客様のご年齢や健康状態、保有資産などを踏まえ、保険料の払い方など幅広いご提案を行います。

### 2. 商品ラインナップの整備

- お客様の多様なニーズにお応えするため、生命保険会社12社、損害保険会社3社の商品を取り扱っております（2026年3月末時点）。
- 常に中立性を保持しながら高品質の商品・サービスを厳選し、様々な商品を取り揃えております。

### 3. 購入いただいたお客様へのフォローアップ

- 生命保険・損害保険商品をご加入いただいたお客様に対して、加入後もしっかりと寄り添い、ゴールやニーズの変化が無いかご確認するフォローアップを行います。お客様のニーズやライフイベントの変化が生じた場合は、それらを踏まえて、その都度適切にご提案を続けてまいります。
- また、ご契約の満期や更改のご案内だけでなく、保険料の未払いなどにより、お客様が意図せず保障が途切れることがないように、フォローを行っております。

## VI. お客様に相応しい資産運用サービスの提供



## VI. お客様に相応しい資産運用サービスの提供

原則5：重要な情報の分かりやすい提供  
原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 1. FFG証券における「お客様に相応しい資産運用サービス」の考え方

- ライフステージ・ライフイベントにより常に変化するお客様のニーズ、またお客様の資産状況・取引経験・知識・年齢および取引目的等を正確に把握したうえで、最適な商品・サービスを最適なタイミングでご提供することにより、お客様の大切な資産を育て、守ります。

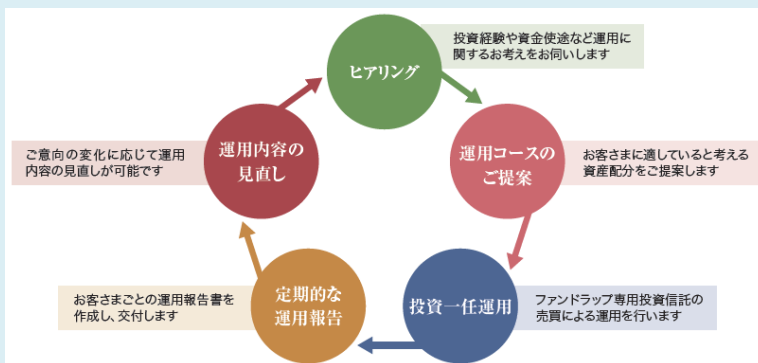


「NISA GUIDE BOOK」より抜粋 ▶

- 長い期間の資産づくりにおいて、「国際分散投資」を行うことは重要です。当社では、お客様の資産運用に関するご意向をもとに、適切な運用コース（資産配分）をご提案し、お客様に代わって投資判断ならびに実際の売買等を行い、定期的に運用報告を行う投資一任運用サービス「ファンドラップ」を取り揃えております。

#### 長期的な視点にたった資産運用ー ファンドラップ・サービス ー

- ファンドラップでは、お客様にご満足いただける運用サービスを提供するために、お一人おひとりのお客様に最適と考える運用コースをご提案し、定期的な運用報告の際など状況に応じ見直しの提案を行います。 ※ファンドラップは複数の投資信託を組み合わせる運用サービスですが、個別の投資信託として購入することはできません。



- これから長い時間をかけて、安定的に資産形成を行いたい方や将来に向けて一度に多額の資金を用意することが難しい方には、投資先の分散とあわせて、時間を味方にリスクを分散する長期の積立投資が重要だと考えます。積立投資の効率化を図るため「厳選された優秀な投資信託」を複数組み合わせた独自の「FFG証券積立パックプラン」も取り揃えております。
- また、幅広い世代の方々を対象としてマーケット動向や金融商品、取引に関する基本的知識を広め、資産形成を促すため、セミナー等を通じてお客様への積極的な情報提供に努めております。
- なお、複雑な商品やリスクが高い商品等に関しては、商品の特性やお客様の状況を踏まえ、お客様にとって相応しいものであるかを慎重に検討しております。
- お客様の多様なニーズにお応えできるよう各種商品ラインナップの整備を進めるとともに、各種研修等を通じて金融のプロフェッショナルとして専門性の高い人材の育成に取り組んでいます。

## VI.お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則5：重要な情報の分かりやすい提供  
原則6：顧客に相応しいサービスの提供

### 2. より高品質なサービスを提供するために

- ご意見やご要望をはじめとする「お客さまの声」、その向こうにある「お客さまの期待」にしっかりと耳を傾け理解し、グループの総合力を結集して、お客さまに相応しい商品・サービスの選定、ラインナップの充実、販売・コンサルティング、アフターフォロー等を行います。

#### LINE公式アカウント

株式や為替のマーケット情報や、お客さまが指定された当社取扱いのファンドに関する情報を提供します。キャンペーン等のお得な情報も配信します。



#### サービス内容

<p><b>1 基準価額定期配信サービス</b> 基準価額を定期的に受け取るサービスです。配信頻度は「毎週末」「毎月末」からお選びいただけます。</p>	<p><b>2 基準価額到達通知サービス</b> あらかじめ設定した基準価額に到達した際に通知を受け取るサービスです。</p>	<p><b>3 基準価額下落通知サービス</b> 基準価額が前日より5%以上下落した場合に通知を受け取るサービスです。</p>
<p><b>4 分配金通知サービス</b> 決算日のタイミングで分配金の情報を受け取るサービスです。</p>	<p><b>5 マーケット情報</b> 株式やマーケットの情報を提供するサービスです。</p>	<p><b>6 お得な情報配信</b> キャンペーンやご投資に関する情報配信を行います。</p>

- 口座開設をはじめとした、各種お手続きのご負担を軽減するために、更なるペーパーレス化やご契約の電子化に取り組んでおります。

#### WEB口座開設

スマートフォンやタブレットで、“いつでも、どこからでも、簡単に”印鑑レスで証券口座を開設いただけます。

##### <WEB 口座開設お手続きの流れ>



対象地域	九州（沖縄県除く）、山口県在住の方
対象者	個人のお客さま
年齢	18～79歳のお客さま

※1.上記条件以外のお客さまは、店舗又は郵送にて口座開設を受付させていただきます。  
※2.対象者は日本国籍の方に限定させていただきます。

ご本人確認方法は、画像アップロードもしくは公的個人認証サービスから選択可能です。

#### 電子契約システム

ペーパーレス・印鑑レスで契約等をオンライン上で完結させることができ、順次対象契約等を拡大しております。



## VI.お客さまに相応しい資産運用サービスの提供

原則 5：重要な情報の分かりやすい提供  
原則 6：顧客に相応しいサービスの提供

- 市場動向やご注文の意思決定に資する情報を円滑にご提供するために、DXツール等を充実させてまいります。

### FFG証券アプリ

かんたん操作の株式売買機能・投資情報機能を搭載した「FFG証券アプリ」いつでもどこでもリアルタイムの投資情報確認と迅速なお取引が可能です。



ダウンロード  
無料

かんたん操作で迅速に  
**注文発注!**

リアルタイムの  
**投資情報が充実!**

お気に入り銘柄最大180種類を  
**かんたん登録!**



- お客さまの安心を確保しながら、安定的に金融サービスをご利用いただけるよう、「オンライン営業システム」を導入し、「非接触・対面型」営業（お客さま、担当者のお互いの顔がみえる安心感のご提供）を展開します。

#### ▼ オンライン営業システム



- お客さまに安心・安全なお取引環境を提供すること、お客さまの大切な資産と情報を守ることを観点から、様々なセキュリティ対策を行っております。お客さま向けにHPおよびインターネット・トレードサイト内で注意喚起情報を掲載したうえで、ネット取引の不正対策として、ログイン時の認証機能においてパスワード認証を2026年2月より実装しております。

#### ● 販売会社と組成会社間の情報連携

FFG証券では、商品の組成会社と相互に情報連携を行い、お客さまに適した商品を提供します。

具体的には、組成会社が商品組成時に想定していた顧客属性に合致した販売が行われているかを定期的に検証し、取得したデータを各組成会社に提供します。

また、組成会社から想定顧客属性と実際に商品を購入した顧客属性との合致・乖離の検証結果等のフィードバックを受けた際はその情報を活用し、必要に応じて勧誘方針の改善・見直しを行ってまいります。

## VII.重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

 福岡銀行  熊本銀行  十八親和銀行  福岡中央銀行  FFG証券

VII. 重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

原則4：手数料等の明確化  
原則5：重要な情報の分かりやすい提供

1. お客さまとの対話を通じた分かりやすいご説明

- すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性や手数料等も含めた必要な情報を、お客さまとしっかりと対話しながら、十分にご理解いただけるまで分かりやすくご説明します。

2. 「重要情報シート」の活用

- 商品のリスクや手数料等の情報を、お客さまに簡潔に分かりやすく提供し、金融商品の比較を容易にするため、重要情報シート（金融事業者編、個別商品編）を活用します。
- 金融事業者編には、グループ銀行の基本情報や「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針、取扱商品、商品ラインナップに対する考え方、苦情・相談窓口を記載しており、投資信託や特定保険（外貨建保険や市場価格調整のかかる保険）の新規取引の際に説明・交付しています。
- 個別商品編には、商品の内容、リスク、運用実績、費用、換金・解約の条件等を記載し、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作成しています。投資信託や特定保険（外貨建保険や市場価格調整のかかる保険）、為替特約付外貨定期預金の販売の際に説明・交付しています。
- ご提案の際には、お客さまと十分に対話し意向を把握（金融商品販売支援システムを使用等）しながら、お客さまの知識、経験、資産（財産）の状況および投資目的等に照らし、適切な商品のご提供をするように心がけます。
- ご提案にあたっては、リスク性金融商品についてリスク・コスト等の重要事項を商品ごとに横断比較可能な形で分かりやすく説明し、お客さまにとって相応しいとはいえない可能性がある場合はご提案を控えさせていただきます。

▼ 金融事業者編・個別商品編・リスク性金融商品一覧

重要情報シート（金融事業者編）

1. 当行の基本情報

2. 取扱商品

3. 商品ラインナップの考え方

4. 苦情・相談窓口

重要情報シート（個別商品編）

1. 当社の基本情報

2. 取扱商品

3. 商品ラインナップの考え方

4. 苦情・相談窓口

重要情報シート（リスク性金融商品編）

1. 当社の基本情報

2. 取扱商品

3. 商品ラインナップの考え方

4. 苦情・相談窓口

※取扱商品は各社によって異なる場合がございます

## VII. 重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

原則 4 : 手数料等の明確化

原則 5 : 重要な情報の分かりやすい提供

### 3. 情報提供体制の高度化

- 目論見書や重要情報シート、および「投信のパレット」サービスの一つとしてご提供する「定期運用報告書」では、お客さまがインターネットを通じて時と場所を選ばず閲覧いただけます。
- 「投信のパレット」の「定期運用報告書」では、プランを構成する複数ファンドをポートフォリオとして（一体として）、運用実績や資産配分比率等のご確認が可能です。

### 4. お取引チャネルの高度化

- お客さまに快適に、最適なタイミングでサービスをご利用いただけるよう、最新の技術やアイデアを積極的に採り入れながら、手続きの簡素化とともに、営業店や本部、コンタクトセンター、インターネット等のお取引チャネルを充実させます。
- 「銀行アプリ」では、取引状況をグラフで見える化し、お客さまの保有口座や商品・サービスの残高をより分かりやすく一覧で表示できるようになりました。銀行取引のアプリ完結を拡充していくとともに、お客さまが抱えるお金の悩みや課題を解消するための新たな機能・サービスの追加や改善を継続的に行います。
- 福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行は、常にお客さまに安心・安全なお取引環境を提供すること、お客さまの大切な資産と情報を守ることをの観点から、様々なセキュリティ対策をおこなっております。「銀行アプリ」は、ログインの際に生体認証やパスコード認証を必要とし、振込等の取引の際にはワンタイムパスワード認証をおこない、セキュリティを向上させております。当グループではこれまで以上に安心・安全なお取引環境を提供できるよう、より一層のセキュリティ対策を行います。
- 「資産運用・保険に関する来店予約サービス」の取り扱いを開始しております。24時間インターネットから予約いただけることで、待ち時間なくスムーズなご案内が可能となりました。

<銀行アプリ>

お金の「分からない」や「不安」をサポート

あなたによりそう、  
銀行アプリ



福岡銀行アプリ



熊本銀行アプリ



十八親和銀行アプリ



VII. 重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化

原則4：手数料等の明確化  
原則5：重要な情報の分かりやすい提供

5. 手数料についての分かりやすいご説明

- すべてのお客さまに最適な商品・サービスを適切にお選びいただけるよう、お客さまの状況に応じて、商品・サービスのリスク特性や手数料等も含めた必要な情報を、お客さまとしっかりと対話しながら、十分にご理解いただけるまで分かりやすくご説明します。
- FFGでは、投資信託について、投信のパレット※、積立投資、単一商品での運用と、いずれに対しても手厚いコンサルティングを実施しており、ここでの手数料については、商品の開発・選定、提案資料等の作成・事務手続きまで含めたコンサルティングのご提供、あるいはお客さまにご利用いただくシステム費用等を総合的に勘案して設定しております。
- こうした手数料に関しましては、重要情報シート（個別商品編）や契約締結前交付書面、目論見書等で、金融商品のご提案の際に分かりやすくご説明します。重要情報シート（個別商品編）には、手数料に関する質問例を記載しており、お客さまからの質問に応じて、回答例を用いながら、購入時手数料や信託報酬等の計算式や概算金額をご説明します。
- また、複数の商品・サービスをパッケージとして販売・推奨等する場合には、個別に購入することが可能であるか否かを含め、お客さまにとって重要な情報を提供してまいります。また、複雑又はリスクの高い商品等の販売・推奨を行う場合には、同種の商品の内容と比較することが容易となるように配慮した重要情報シートを活用してお客さまの理解に資する商品説明を行います。

※「投信のパレット」は福岡銀行・熊本銀行・十八親和銀行のみ取り扱いっております。

[個別商品編に記載の質問例]

以下のような質問があれば、お問い合わせください。

・私がこの商品に〇〇万円を投資したら、それぞれのコストが実際にいくらかかるのか説明してほしい。

[個別商品編]

[回答例 (webでも確認できます)]

## VIII.利益相反の適切な管理

## IX. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

 福岡銀行  熊本銀行  十八親和銀行  福岡中央銀行  FFG証券

## VIII.利益相反の適切な管理

原則3：利益相反の適切な管理

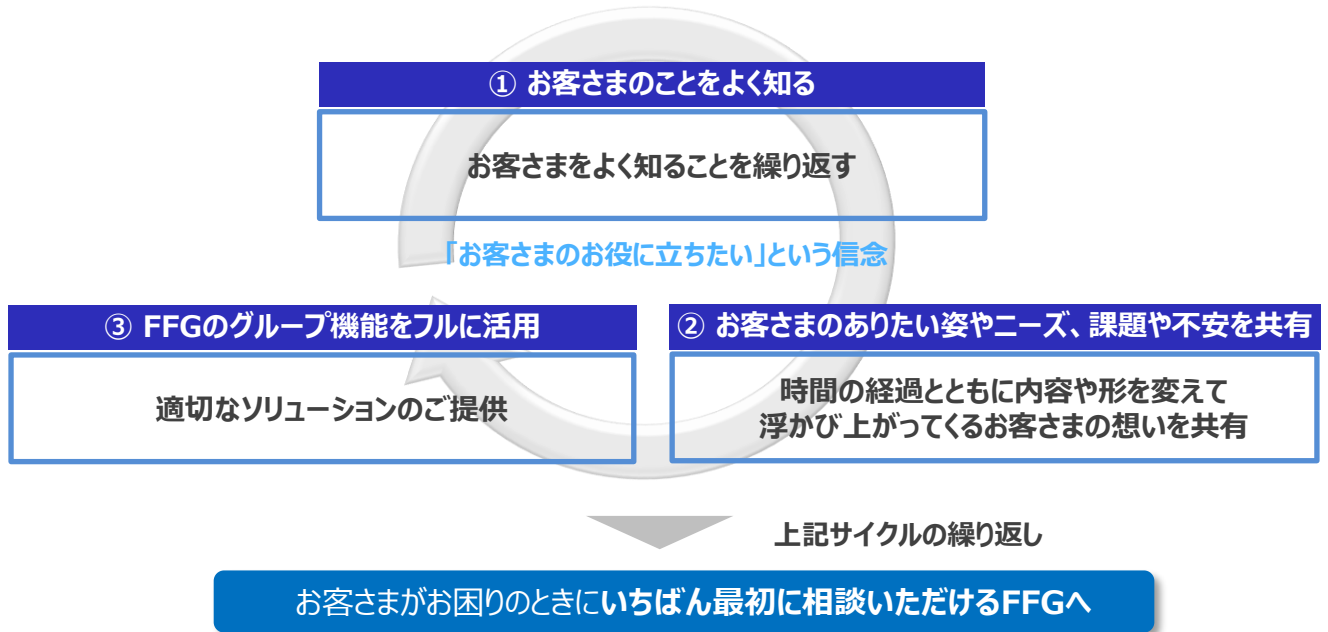
- お客さまのご意向に反して、高い手数料を得られる商品・サービスを不当に販売する等により、お客さまの利益を害することがないよう、お客さまとの利益が相反する可能性を正確に把握し、適切に管理・検証する態勢を整備しております。
- お客さまに提供する金融商品・サービスは、特定の投資運用会社や保険会社に偏ることなく、また、手数料水準は社会情勢等も踏まえたうえで設定したものとなるよう管理します。
- 商品のラインナップにあたっては、商品導入時、客観性を確保し、公正・中立な立場で商品の選定を行っており、投資信託については、外部評価機関による商品評価を取得して行います。
- 営業担当者が手数料の高い商品を販売しても、人事評価に影響は与えません。よって、自らの評価のために手数料の高い商品をお客さまのご意向に反して提案することはありません。
- なお、グループ内に、お客さまへの販売商品を組成・供給する会社や運用する部門等は有していないため、自グループのために特定の商品を販売することはありません。

## IX. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

原則7：従業員に対する適切な動機付けの枠組み等

### 1. お客様本位の営業で実践する好循環サイクル

- FFGでは、「お客様本位の業務運営に関する取組方針」に基づき行動することが、地域経済発展への貢献とFFGの企業価値向上の好循環サイクルの実現に繋がるものと考えています。
- 「お客様のために役立ちたい」という信念を持ったうえで、『①お客様のことをよく知る』ことを起点に、『②お客様のありたい姿やニーズ、課題や不安を共有』し、『③FFGのグループ機能をフルに活用することで、適切なソリューションをご提供』します。



### 2. 「お客様本位の業務運営」を実践する人財の育成

- お客様の人生の課題解決やゆたかな未来を実現するために、お客様ごとのゴールやニーズを踏まえたコンサルティングを実践し、お客様との長期的な関係を構築するプロセスを評価することで、担当者の成長と満足度の向上を目指します。
- 「お客様本位」を常に意識して行動し、より高いレベルで、より良質な商品・サービスを提供するよう社内教育・研修の充実に努めます。

一歩先を行く発想で、地域に真のゆたかさを。

---

