

お客さま本位の業務運営に関する取組方針（概要）

お客さまの最善の利益

- 八十二グループ*¹では、お客さまの最善の利益を、**お客さまお一人おひとり異なる「ゴール（目的）」を実現すること**、と考えます。
- 八十二グループではお客さまをよく知り、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供することで、**お客さまの「ゴール（目的）」の実現を追求いたします。**

八十二グループは、「お客さま本位」の姿勢を堅持し、お客さまの「ゴール（目的）」を実現するために、お客さまのライフステージに寄り添い、質的に豊かな生活をサポートする以下の取組を実践してまいります。

取組方針 1 お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

お客さま本位の営業体制のもと、お一人おひとり異なるお客さまの状況に応じた適切な商品・サービスを、グループ一体となって提供いたします。また、お客さまご自身が適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、お客さまの金融知識向上に資する取組を行ってまいります。

取組方針 2 お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

お客さまのお取引目的やリスク許容度等に応じ適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品をラインナップいたします。また、商品・サービスの選択に必要な情報を、お客さまに正確かつ分かりやすく提供いたします。

取組方針 3 アフターフォローの充実

商品・サービスの販売後においてもお客さまの「ゴール（目的）」を実現するために丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

取組方針 4 お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

役職員一人ひとりがお客さまの最善の利益の実現に向けて誠実・公正に業務に取り組むことを徹底させるとともに、これらの取組を適切に評価・管理・検証するための枠組みや体制を整備してまいります。

取組方針

グループ連携



八十二長野銀行

お客さまとの継続的な関係構築を軸に、お客さまのライフステージに合わせたふさわしい商品・サービスを提供していきます

総合コンサルティンググループとして、お客さまお一人おひとり異なる「ゴール」の実現を追求いたします



八十二証券

「もっと身近に、もっと便利に」を合言葉に、多様化・高度化するお客さまのニーズにお応えした商品・サービスを提供していきます

*¹ 本資料において、「八十二グループ」は、八十二長野銀行・八十二証券を指します。



取組方針 1 お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスの提供

- お一人おひとり異なるお客さまの状況（ライフプランや財産、金融知識、取引経験、取引目的等）に応じた適切な商品をお選びいただけるよう、類似商品とも比較の上、説明します。また、お客さまにふさわしい商品・サービスを提供できるよう、よりご相談しやすい体制を整えます。
- お客さまの状況と適合しない商品・サービスは提供しません。
- お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供するために、八十二グループ内で連携していきます。
- お客さまの金融知識向上に資するよう、各種セミナー・相談会の開催やパンフレットの発行等を通じた情報提供を行います。

<お客さまを知る活動> **八十二長野銀行** **八十二証券**

- お客さまとの対話の積み重ねを通じ、お客さまの想いや状況を深く理解した上で、ゴール（目的）を共有する活動に注力しております。そのためのツールとして、八十二長野銀行では「ライフデザイン共創シート」を、八十二証券では「運用意向ご確認シート」を使用しております。



<ゴール到達に向けた可視化> **八十二長野銀行** **八十二証券**

- 投資信託での運用をご希望の場合、ライフプラン、投資意向、リスク許容度に応じ、お客さまのゴール（目的）に必要な利回りおよびリスクを各種ツールを使用し、可視化して提示しております。加えて、お客さまのゴール到達に期待できるファンドを資産ごとに複数商品明示し、お客さまの商品選択を後押ししております。



<モデルポートフォリオ> **八十二長野銀行** **八十二証券**

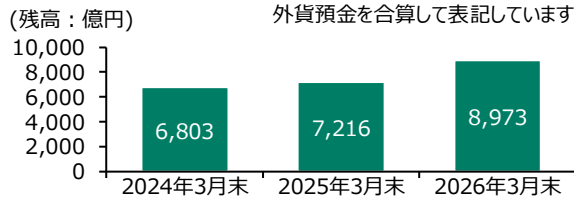
- ハウスビュー「GMAP」に基づき、短期および長期の相場見通しに係る情報をお客さまに提供するとともに、当該見通しに基づいたモデルポートフォリオをご案内しております。お一人おひとりのライフプランやご意向に合わせたポートフォリオのご提案の更なる発展に努めています。

KPI*1 金融商品の残高*2

お客さま本位の取組を通じた資産を「育てる」「守る」支援により、金融商品の残高はグループで着実に増加しております。

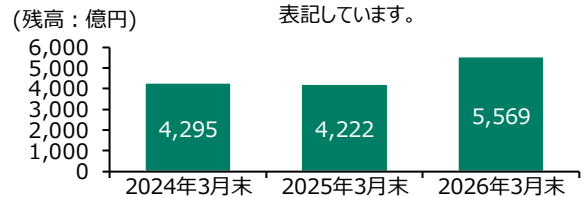
八十二長野銀行

*金融商品：
公共債・投資信託・生命保険・
外貨預金を合算して表記しています。



八十二証券

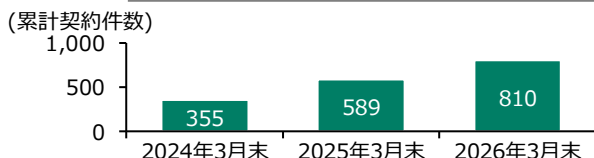
*金融商品：
債券・投資信託・株式を合算して
表記しています。



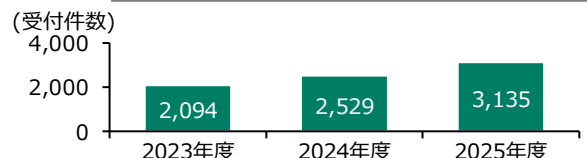
KPI 信託関連商品・はちのの<ライフサポートサービス>の取引状況 **八十二長野銀行**

資産を「活かす」支援として、個人向け信託業務や、日常生活に関する「お困りごと」を解決する「はちのの<ライフサポートサービス>」を提供しています。

信託関連商品の累計契約件数



ライフサポートサービス相談受付状況



*1 KPI (Key Performance Indicator) とは、成果指標のことを指します。

*2 八十二長野銀行の2024年3月末、2025年3月末の数値は旧八十二銀行・旧長野銀行の合算値です。

参考 デジタル・非対面を活用した商品・サービスに係る取組

- ✓ 八十二グループでは、お客さまの利便性向上等のため、デジタルで「つながる」支援として、各種デジタル・非対面を活用した商品・サービスに係る取組を行っております。

八十二長野銀行	
非対面によるNISAおよび投資信託口座開設	投資信託口座をインターネットバンキングで開設いただけます。NISA口座の開設も可能であり、これにあわせてインターネットバンキング専用ファンドも拡充しました。
八十二長野銀行	
お客さまコンタクトチーム	平日ご来店が難しいお客さま等の利便性を高めるため、お客さまコンタクトチームを設置し、非対面ツールを活用した相談受付を行っております。2025年度は、投資信託の購入、投信積立サービスの申込・変更の電話受付の開始やiDeCoの郵送受付および来店されたお客さまのオンラインによる資産運用相談の試行を実施しております。
八十二証券	
「投資相談窓口」の開設	2025年10月より、お客さまの株式等に関するご注文やご相談をお電話にて専門にお受けする「投資相談窓口」を、全店に開設し、株式注文の受付・提案や各種サービス・キャンペーン等のご提案等を実施しています。

<お客さまの金融知識向上に資する取組> **八十二長野銀行**

- 2025年3月に発足した富士山・アルプス アライアンスの取組の一環として、静岡銀行、山梨中央銀行と共催で、資産形成等に関するセミナーを開催しており、八十二長野銀行と直接お取引をしていないお客さま含め、多くのお客さまへ、資産形成の後押しとなる情報等の提供を行っております。



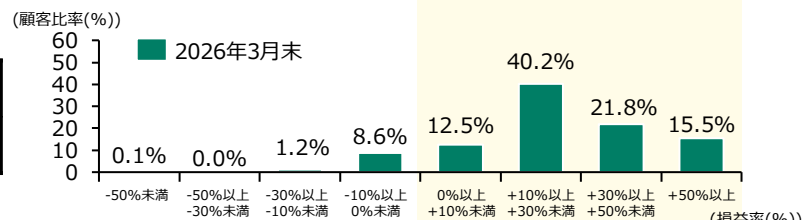
取組方針 2 お客さま本位の充実した商品ラインナップの整備

- お客さまのニーズに即した適切な商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広く高品質な商品のラインナップを整備するとともに、当該ラインナップの中から更に厳選した商品を分かりやすくご案内します。
- 八十二長野銀行が組成する金融商品^{*1}を取扱開始する際は、当該商品の商品性がお客さまのニーズに合致しているか、中長期的にも提供することが可能か、リスク・リターン・コストは適切かといったことを確認します。
- 商品の特徴や手数料等について商品固有のパンフレットやタブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明ができるよう取組みます。

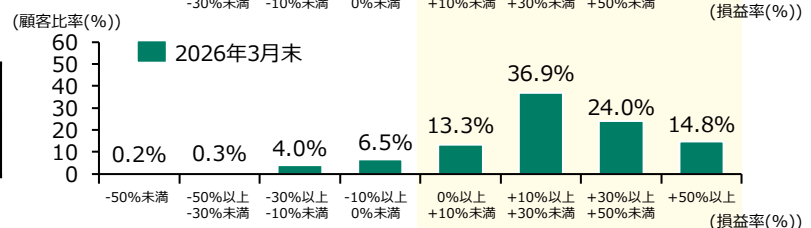
KPI 投資信託の運用損益別顧客比率

2026年3月末実績において、運用損益率が0%以上（運用損益がプラス）のお客さまは八十二長野銀行で全体の約90.0%、八十二証券で約89.0%となっており、共に前年度より増加しております。

八十二長野銀行			
運用損益率が0%以上の顧客比率 ^{*2}	2024年3月末	2025年3月末	2026年3月末
	94.1%	73.0%	90.0%



八十二証券			
運用損益率が0%以上の顧客比率	2024年3月末	2025年3月末	2026年3月末
	83.4%	71.6%	89.0%



^{*1} 2026年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二長野銀行が組成する仕組預金のみです。

^{*2} 2024年3月末、2025年3月末は旧八十二銀行のデータを使用しています。

取組方針 3 アフターフォローの充実

- 投資信託等を保有されているお客さまに対して、お取引状況や保有資産状況、ご意向の確認および保有商品に関する情報提供を行います。相場急変時等においては、迅速かつ丁寧なアフターフォローを行います。
- お客さまからのご不満・苦情のお申し出があった際は、真摯に受け止め、業務の改善に努めています。
- お客さまに快適にご相談やお問い合わせがいただけるように、お取引チャネルを整備します。
- 八十二長野銀行から八十二証券に紹介したお客さまに対する八十二証券の販売状況を確認します。

取組方針 4 お客さまの最善の利益を追求する企業文化の深化

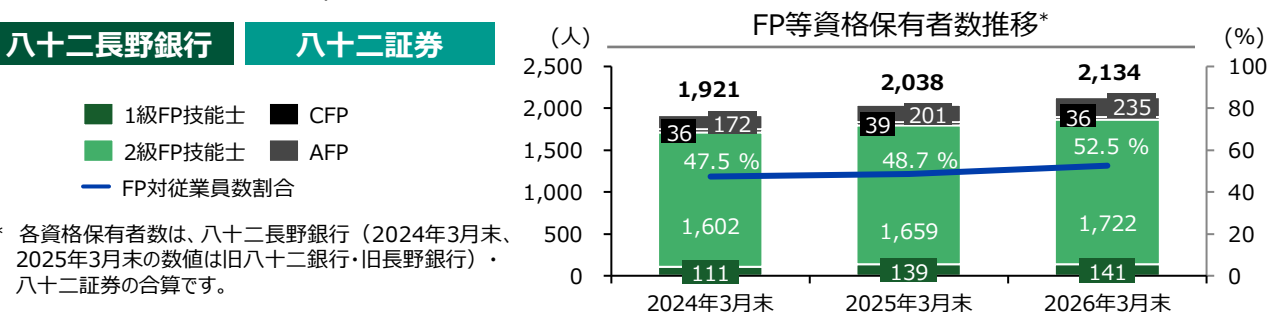
- 従業員の専門知識の維持・向上のために定期的な研修・勉強会を実施します。また、従業員の専門資格取得を支援します。
- お客さまの最善の利益に繋がるように、営業職員の評価のあり方を適切に見直していきます。
- お客さま本位の業務運営に関する取組について、管理・検証する態勢を整備します。
- 営業部門から独立した利益相反管理統括部署を設置し、利益相反を一元的に管理します。
- 金融商品の組成^{*1}においても、お客さまお一人おひとりにふさわしい商品・サービスを提供すべく、そのための適切な枠組み・体制を整備します。

- お客さま本位の業務運営に関する取組を企業文化として浸透・定着させ、またお客さまの様々なご相談にお応えするため、専門知識・コンサルティングスキルの維持・向上を含む従業員の能力伸長を図っています。2025年度は八十二長野銀行・八十二証券合算で、延べ1,479名がお客さま本位の業務運営に関連する研修を受講しました。



KPI フィナンシャル・プランナー資格保有者数

業務に役立つ専門資格取得に特に力を入れて取組んでおり、2026年3月末のフィナンシャル・プランナーの資格保有者数は2,134人、従業員数に対する上記資格保有者数の割合は52.5%です。



^{*} 各資格保有者数は、八十二長野銀行（2024年3月末、2025年3月末の数値は旧八十二銀行・旧長野銀行）・八十二証券の合算です。

参考 お客さま満足度アンケートの実施

- ✓ 一定期間に金融商品のお取引をいただいたお客さまに、アンケートを実施し、お客さま満足度の実態把握や職員の行動改善を図っております。2025年度は、八十二長野銀行は顧客ロイヤルティ指標であるCX指標^{*2}を取り入れたアンケートを実施し、CX指標については10点満点中7.76点^{*3}となり、「丁寧親切な対応」や「顧客の傾聴理解」を強みとして確認しています。八十二証券については、前年度同様のアンケートを実施し、5点満点中平均点は3.73点（前年度比+0.02点）と、概ね良好な水準で推移しています。
- ✓ 一方で、八十二長野銀行は、「要望への迅速対応」や「担当者の専門知識」など、八十二証券は、「アフターフォロー」や「商品に関する手数料・費用等の説明」などを課題として確認しています。上記結果を踏まえて、アフターフォローの取組の強化を行うなど、お客さま本位の業務運営に関する取組を推進しております。

^{*1} 2026年6月時点において、八十二グループで組成する金融商品は、八十二長野銀行が組成する仕組預金のみです。

^{*2} CX指標は、株式会社野村総合研究所のCXMM®に準拠しています。CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。

^{*3} (参考値) CXベンチマーク調査による銀行業界平均：5.88