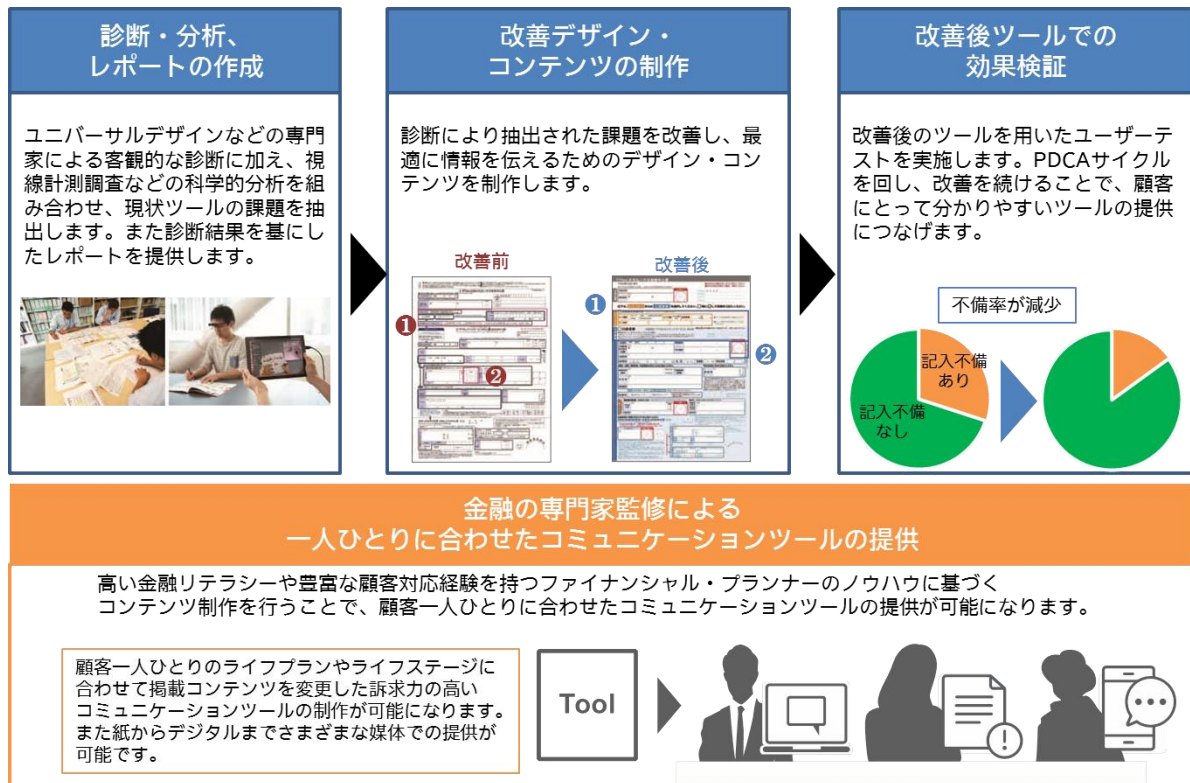


コミュニケーションツールの フィデューシャリー・デューティー対応を支援する 金融機関向け新サービスを提供開始

デジタルハイブリッドのトッパン・フォームズ株式会社（以下トッパンフォームズ）は、金融機関のフィデューシャリー・デューティー（顧客本位の業務運営）への対応状況を診断し、顧客向けコミュニケーションツールの設計を最適化する新サービス「FD フィット診断」の提供を開始します。2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」の7つのうち、顧客とのコミュニケーションにかかわる2項目である「重要な情報の分かりやすい提供」と「顧客にふさわしいサービスの提供」について、現状のツールの診断ならびに改善を行うことで金融機関のフィデューシャリー・デューティーへの対応をサポートします。

「FD フィット診断」は金融機関が提供する帳票やパンフレット、Web サイトなど顧客向けのあらゆるコミュニケーションツールが対象となります。トッパンフォームズにはこうしたツールの設計・制作で長年蓄積したノウハウがあります。既存のツールに対し専門家による客観的な診断と科学的な手法を用いた分析を行い、対応状況に関するレポートを作成します。また抽出された課題を改善するためのデザイン制作や改善後の効果検証までを提供することで、顧客からの問い合わせや記入不備の減少、不備対応コストの削減などを実現します。加えてファイナンシャル・プランナーなど金融の専門家の監修により顧客一人ひとりに最適化されたコンテンツ制作支援を合わせて行うことで金融機関の顧客サービス向上に貢献します。



FD フィット診断の全体イメージ

【フィデューシャリー・デューティー（顧客本位の業務運営）について】

フィデューシャリー・デューティー（顧客本位の業務運営）とは、金融機関の商品開発、販売、運用、資産管理それぞれに携わる役割・責任のことです。2017年3月に金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」において（1）顧客本位の業務運営に係る方針等の策定・公表等（2）顧客の最善の利益の追求（3）利益相反の適切な管理（4）手数料等の明確化（5）重要な情報の分かりやすい提供（6）顧客にふさわしいサービスの提供（7）従業員に対する適切な動機づけの枠組み等、の7つの指標が明記され、金融機関に対応を求めています。

【今後の展開】

トッパンフォームズは帳票やパンフレットなどのユニバーサルデザイン対応やWebサイト、スマホアプリなどのUI・UX改善などで培ったノウハウの活用によりフィデューシャリー・デューティー対応をはじめとした金融機関が抱えるコミュニケーション課題の改善に貢献します。また金融機関の顧客コミュニケーションにおけるさまざまな課題を解決する新たなサービスの開発も行っています。

トッパンフォームズは「FD フィット診断」を銀行や証券、生損保などを中心に提供し、30社での導入を目指します。

以上

※ 「デジタルハイブリッド」および「FD フィット診断」は、トッパン・フォームズ株式会社にて、商標登録出願中です。

※ その他記載された製品名等は、各社の登録商標あるいは商標です。

本ニュースリリースに関するお問い合わせ先

トッパン・フォームズ株式会社 経営企画本部広報部 TEL:03-6253-5730