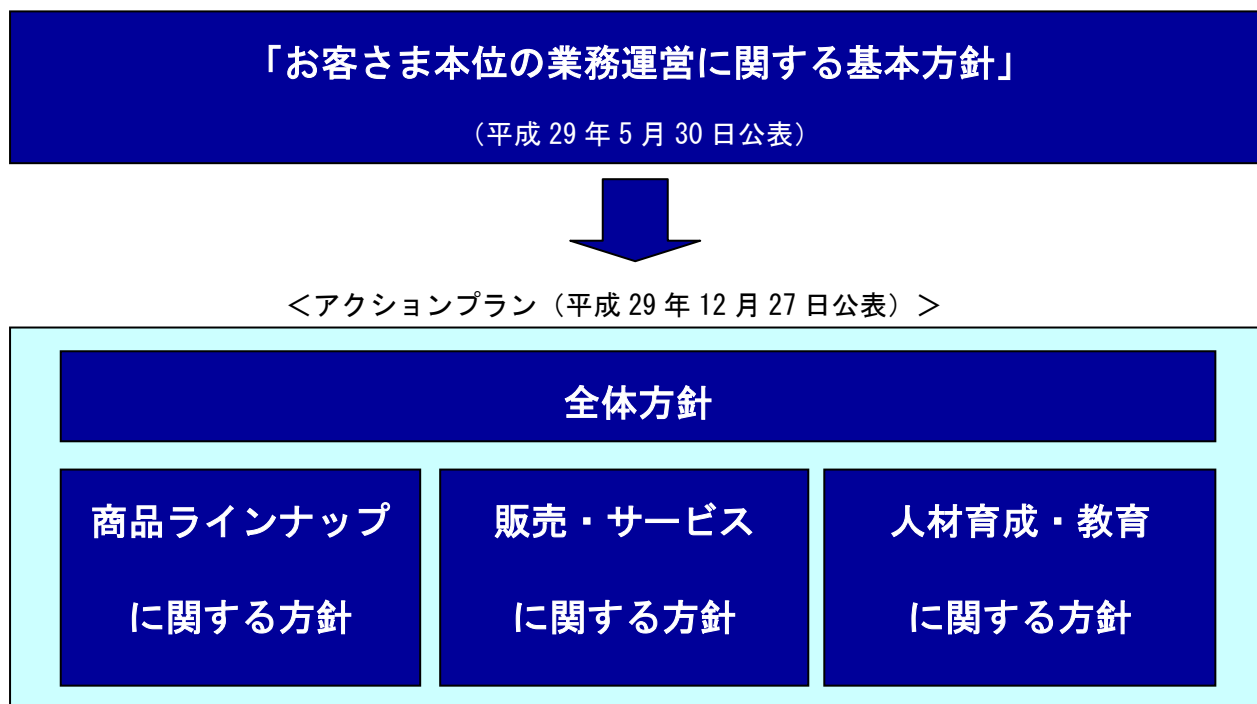


「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づくアクションプラン（取組方針）の
K P I（成果指標）について

1. アクションプランの概要



2. 全体方針

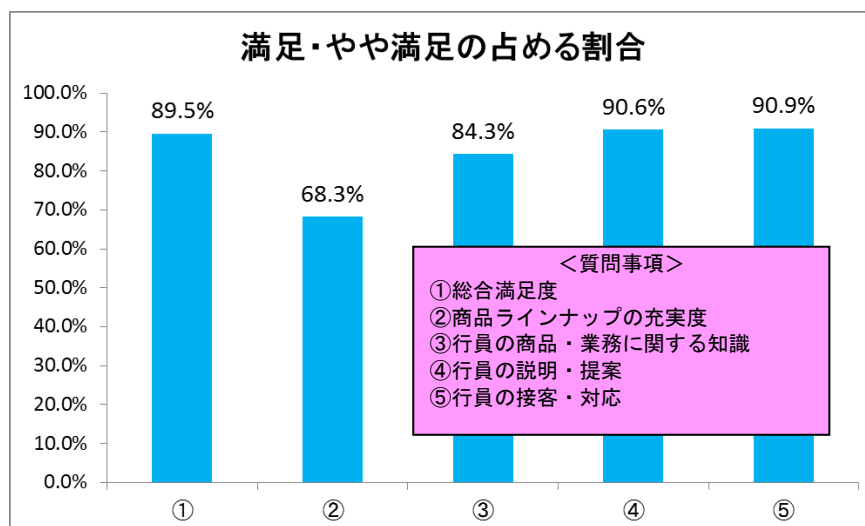
当行は、預かり資産業務に関して「お客さま本位の業務運営」を徹底し、お客さまのニーズを的確に把握しながら、お客さまの目線に立った情報提供・投資教育に取り組んでいくことで、お客さまからの信頼と満足度の向上に努めてまいります。

K P I 指標①：お客さま満足度調査（平成 30 年 2 月実施）

＜調査目的＞

預かり資産業務に関して、当行が「お客さま本位の業務運営」を徹底できているか、お客さまの声をお伺いし、実態を把握することで、サービス向上に繋げてまいります。

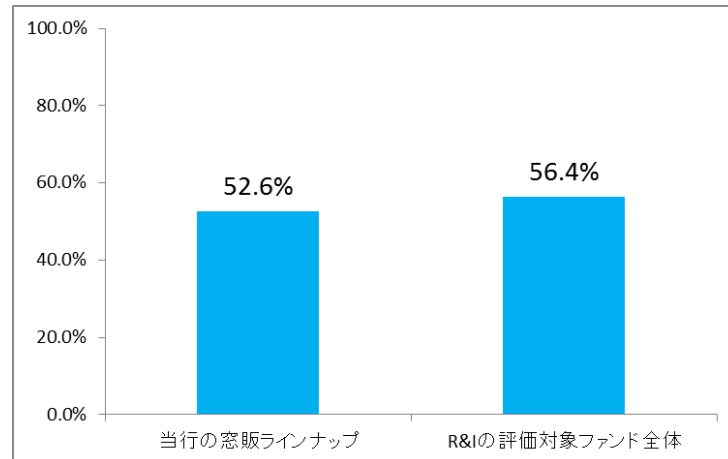
＜調査結果＞



3. 商品ラインナップに関する方針

お客様の多様なニーズにお応えしていくために商品のラインナップを充実させるとともに、投資初心者のお客様にもわかりやすい商品を取り揃え、適時適切な情報提供をおこなっていくことでお客様の資産形成・資産運用にお役立ていただけるよう努めてまいります。

K P I 指標②：店頭で取扱中の投資信託ラインナップのうち、株式会社格付投資情報センター（R & I）の評価が高いファンドの比率



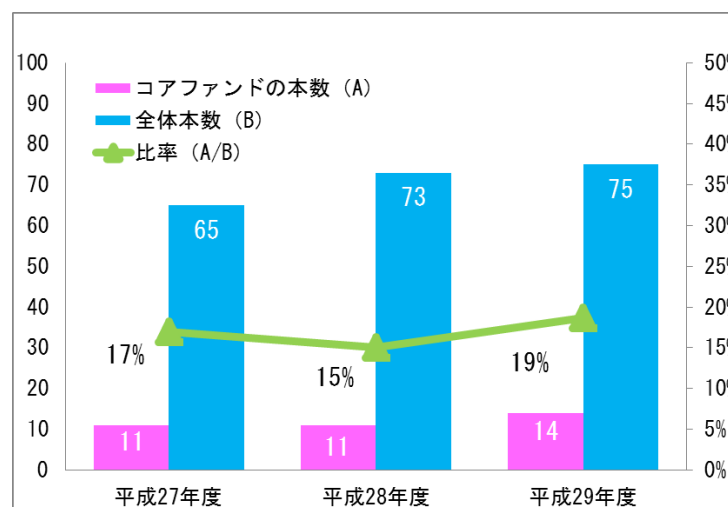
※株式会社格付投資情報センター（R & I）による5段階の定性評価（平成30年3月末基準）のうち、上位1位と2位のファンドを評価が高いファンドとして集計しています。

※「R & Iの評価対象ファンド全体」とは、R & Iが評価を行った全ファンドの比率です。

※つみたてNISA専用ファンド、インデックスファンドは対象外としています。

※格付投資情報センター（R & I）の定性評価は運用プロセスの評価に運用会社の評価を加味した当該ファンドの態勢面等におけるクオリティに関する見解であり、有価証券の価値等を示すものではなく、将来のパフォーマンスを保証するものではありません。また、R & Iの定性評価は信頼すべき情報に基づいたR & Iの意見であり、その正確性及び完全性は必ずしも保証されていません。

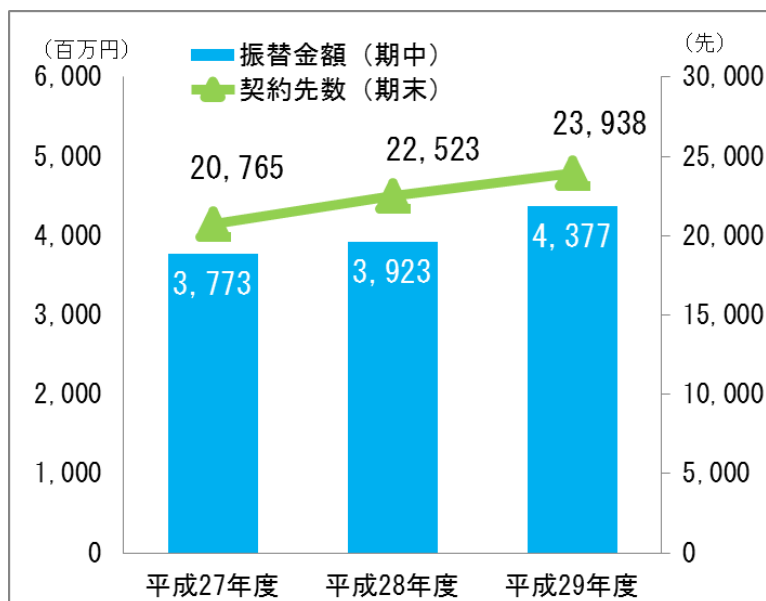
K P I 指標③：コアファンド商品の比率



※当行では、中長期的に安定した値動きをめざすアロケーション型バランスファンドをコアファンドとしております。

※全体本数は、店頭で取扱中の商品とインターネット専用の商品を合計したものです。

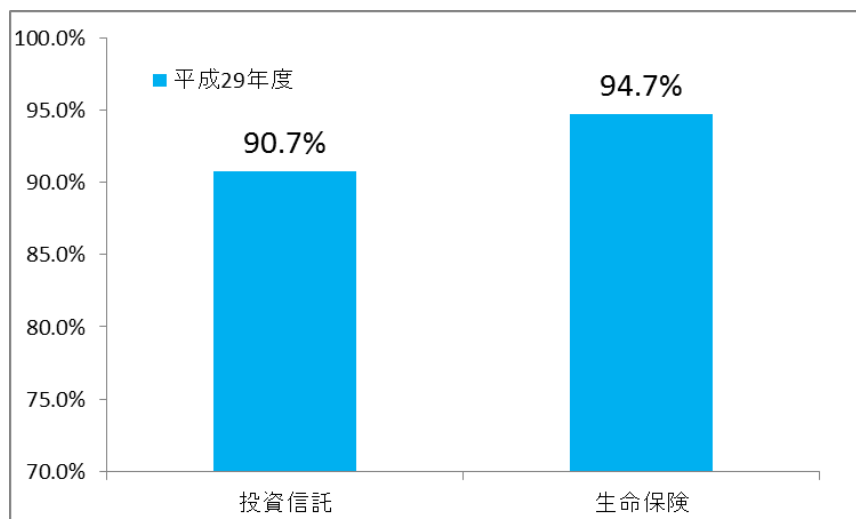
K P I 指標④：投資信託自動積立の振替金額および契約先数



4. 販売・サービスに関する方針

投資初心者のお客さまにもわかりやすく情報提供できるよう、タブレット端末等さまざまな媒体を積極的に活用し、お客さまが必要とする情報の開示に努めてまいります。また、適宜アフターフォローを実施し、購入後も安心してお取引を継続いただけるよう努めてまいります。

K P I 指標⑤：アフターフォローの実施比率

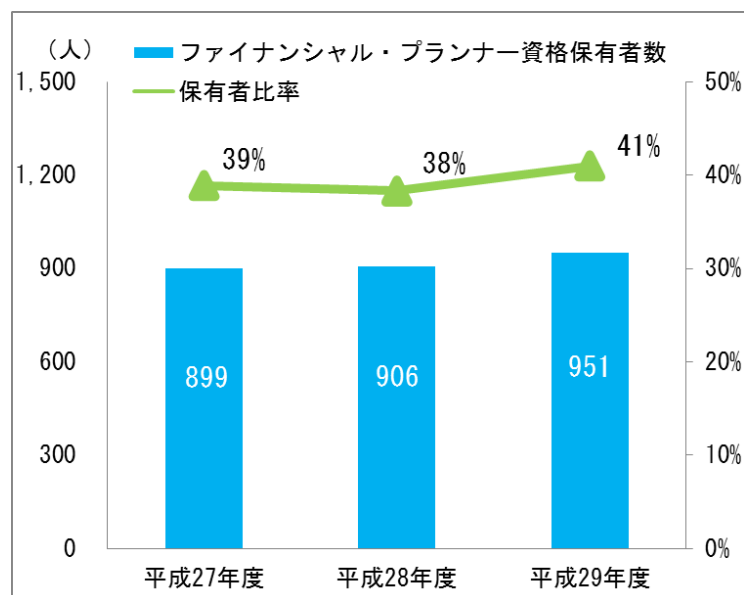


※当行は、一定条件に該当するお客さまに対し、アフターフォローを実施しております。
 ※実施比率とは、アフターフォロー対象先に占めるアフターフォロー実施先の割合です。

5. 人材育成・教育に関する方針

当行は、お客さまの金融リテラシー向上の一翼を担う存在であり続けるため、若手行員から支店長まで充実した研修体制を構築していくとともに、行員自らが自己啓発に積極的に取り組んでいけるようインターネットなどを活用したカリキュラムを充実させてまいります。

KPI指標⑥：ファイナンシャル・プランナー資格保有者比率



※CFP・AFP、1級・2級ファイナンシャル・プランニング技能士の資格保有者をファイナンシャル・プランナー資格保有者としています。

※ファイナンシャル・プランナー資格保有者比率とは、当行従業員に占める同資格保有者の割合です。

以上