

「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の取組状況・指標（KPI）
 および「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

1. アクションプランの概要



2. 全体方針

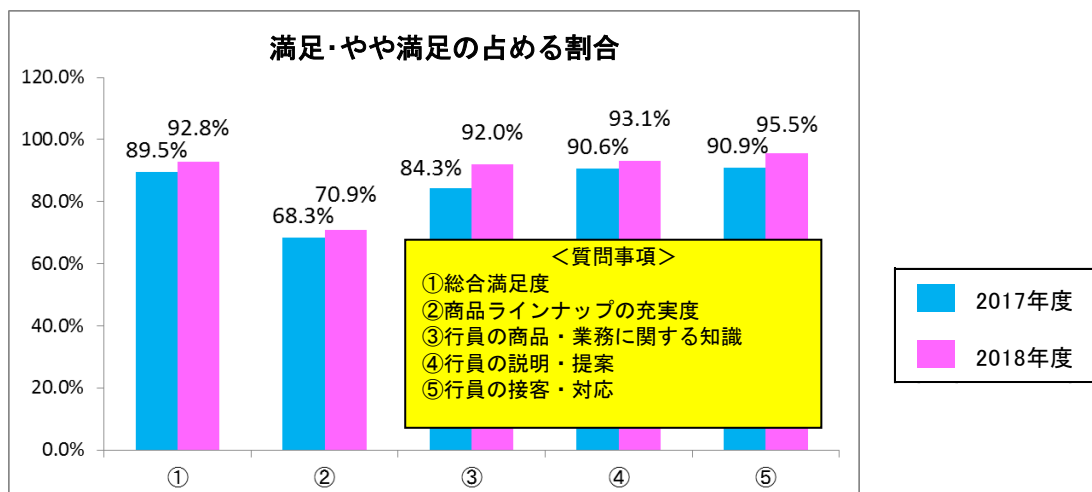
当行は、預かり資産業務に関して「お客さま本位の業務運営」を徹底し、お客さまのニーズを的確に把握しながら、お客さまの目線に立った情報提供・投資教育に取り組んでいくことで、お客さまからの信頼と満足度の向上に努めてまいります。

KPI 指標①：お客さま満足度調査（2018年8月、2019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。

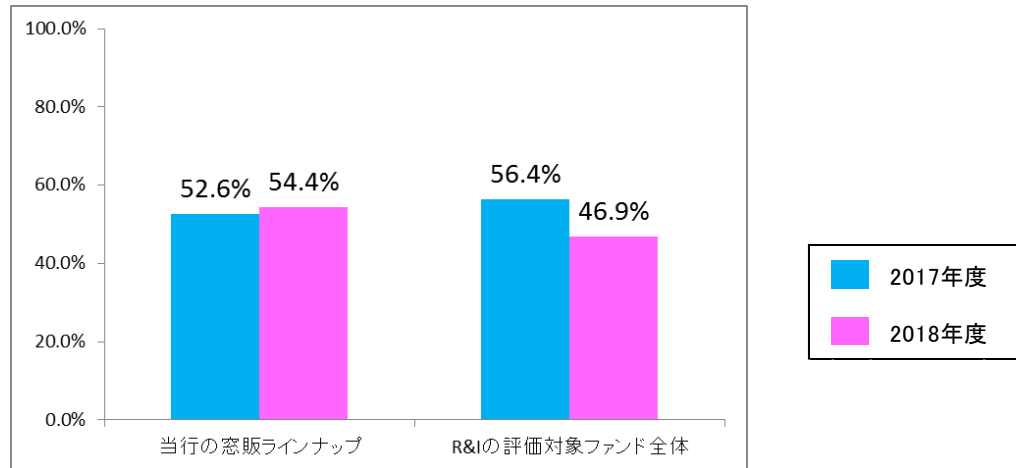
＜調査結果＞



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。

KPI 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



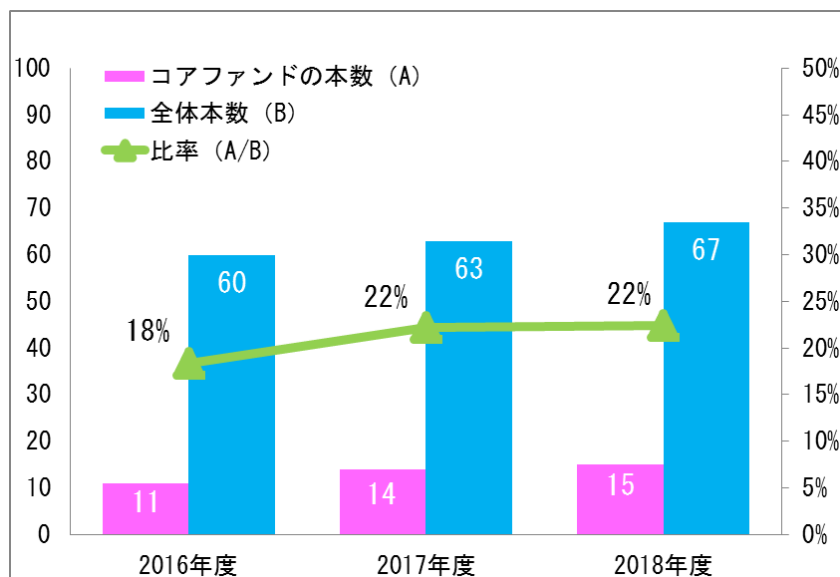
※株式会社格付投資情報センター（R&I）による5段階の定性評価のうち、評価が高いファンド（上位2段階）の比率です。

※「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。

KPI 指標③：コアファンド商品の比率



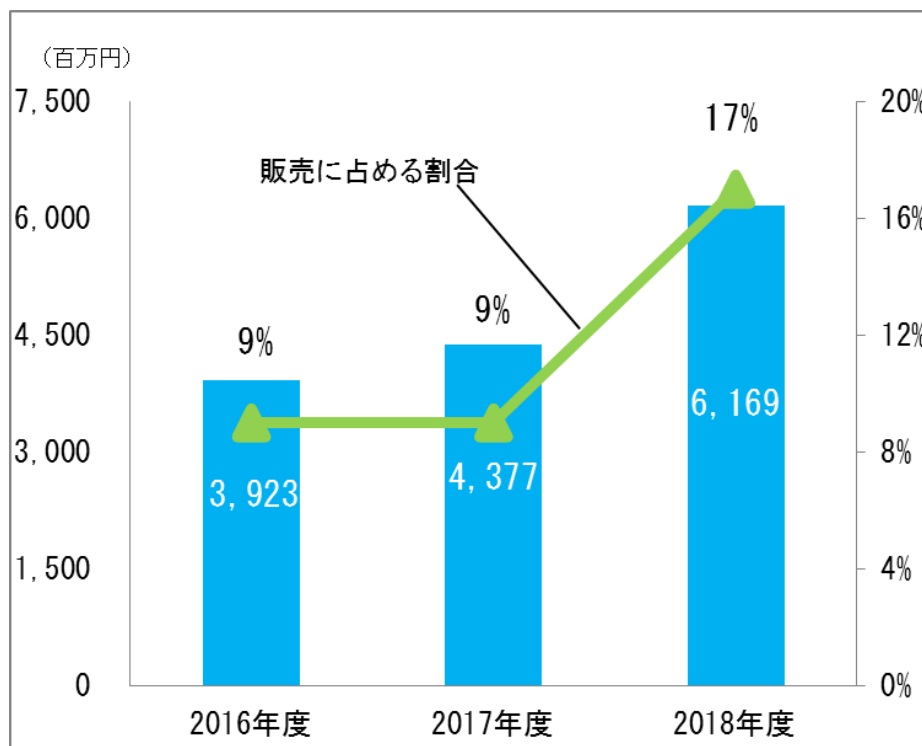
※当行では、中長期的に安定した値動きをめざすアロケーション型バランスファンドをコアファンドとしております。

※全体本数は、店頭で取扱中の商品を合計したものです。

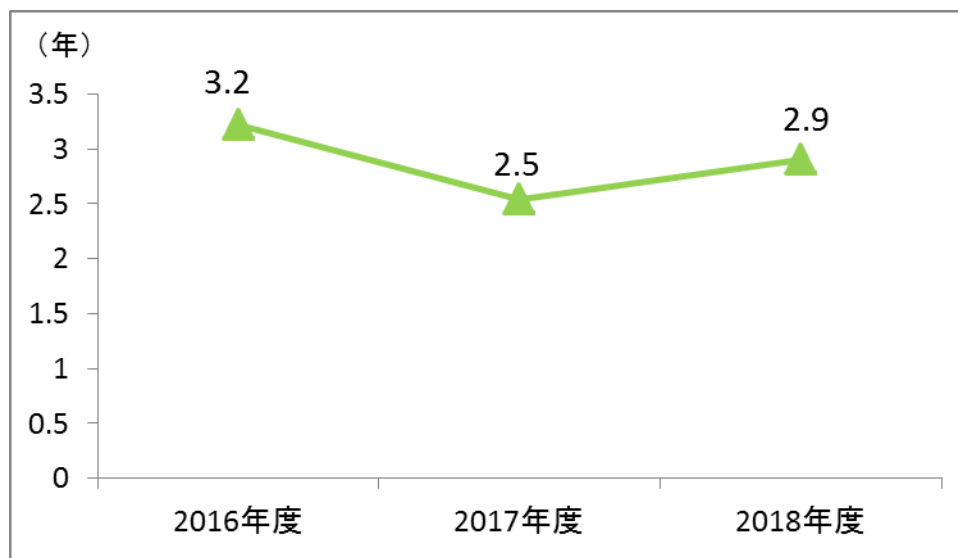
4. 販売・サービスに関する方針

お客様の長期・分散・積立投資の促進に努めると共に、投資初心者のお客様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、お客様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④：投資信託自動積立の振替金額および投資信託販売に占める割合



K P I 指標⑤：投資信託の平均保有期間

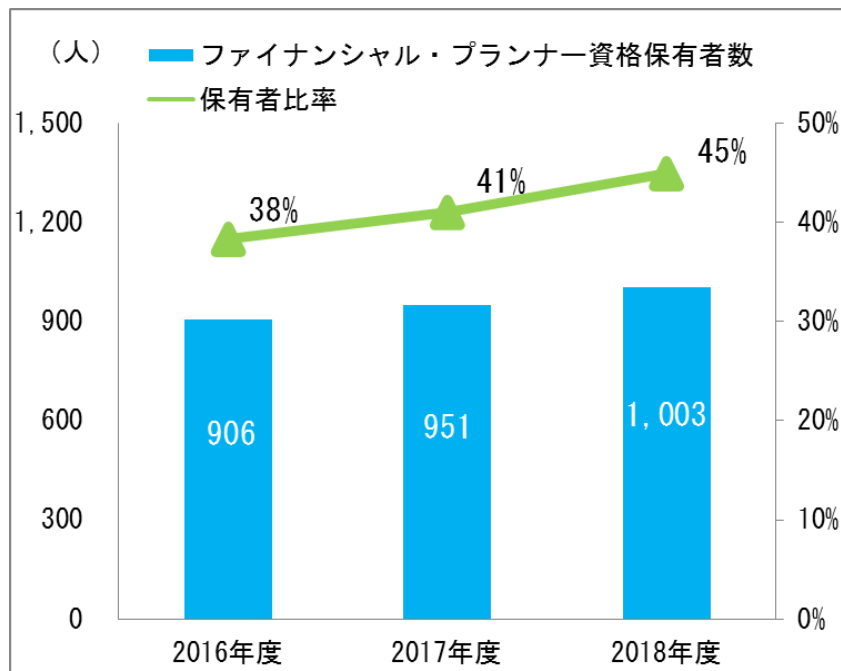


※平均保有期間は (前年度末残高 + 当年度末残高) ÷ 2 ÷ (年間の解約額 + 償還額) で算出しております。

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。

6. 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」(2019年3月末基準)

「比較可能な共通KPI」の内容

(1) 運用損益別顧客比率

投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託にかかる購入時以降の累積の運用損益(手数料控除後)を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。

(2) 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

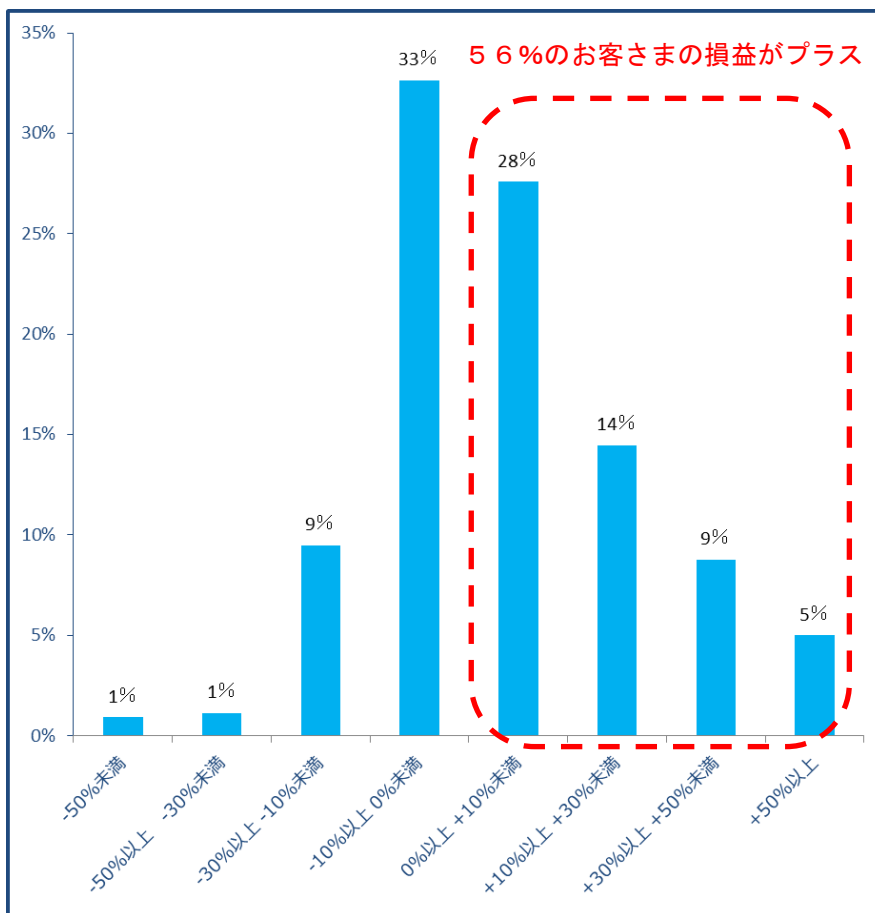
設定後5年以上経過している投資信託の預かり残高上位20銘柄について、銘柄ごとにコストとリターン、リスクとリターンの関係を示した指標です。

コスト：当行販売手数料率上限の1/5と信託報酬率の合計値

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

リターン：過去5年間のトータルリターン(年率換算)

K P I 指標⑦：運用損益別顧客比率

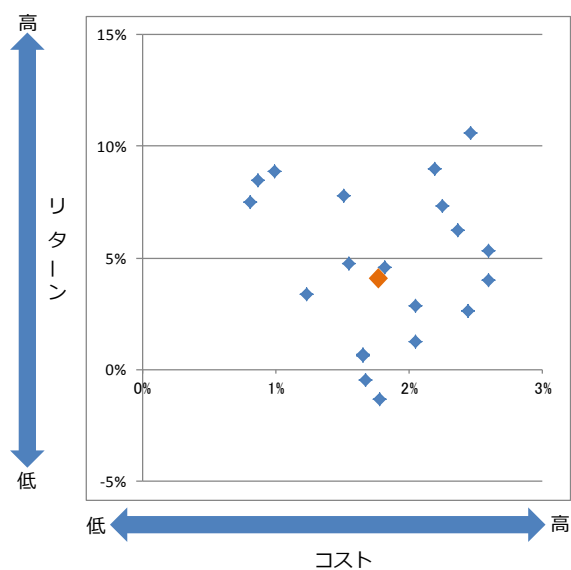


※運用損益率は（評価金額＋累計受取分配金＋累計売付金額－累計買付金額）÷評価金額で算出

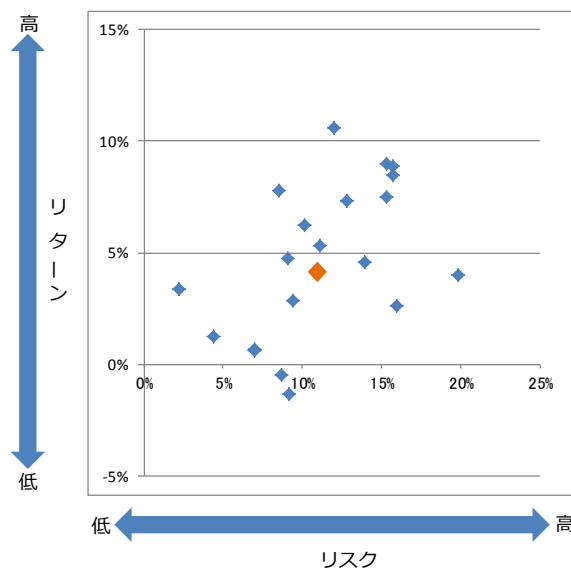
K P I 指標⑧：投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

○コスト・リターン

○リスク・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.83	4.52



残高加重平均値	リスク	リターン
	10.66	4.52

K P I 指標⑨：投資信託預かり残高上位 20 銘柄

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）（月桂樹）	1.65	6.96	0.65
2	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）（ラッキー・カンントリー）	2.44	15.92	2.63
3	ニッセイJ-REITファンド（毎月決算型）	1.51	8.52	7.81
4	新光US-REITオープン（ゼウス）	2.19	15.30	8.98
5	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.36	10.16	6.26
6	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）（円奏会）	1.23	2.25	3.38
7	三菱UFJトピックスインデックスオープン	0.81	15.32	7.48
8	グローバル3資産ファンド（ワンプレートランチ）	2.05	9.44	2.88
9	高金利先進国債券オープン（資産成長型）（月桂樹（資産成長型））	1.65	6.97	0.60
10	ストックインデックスファンド225	0.99	15.69	8.85
11	アジア好利回りリート・ファンド	2.46	12.00	10.62
12	DIAMワールド・リート・インカム・オープン（毎月決算コース）（世界家主倶楽部）	2.25	12.84	7.32
13	クルーズコントロール	2.05	4.39	1.24
14	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）（杏の美）	1.67	8.72	-0.46
15	GW7つの卵	2.59	11.07	5.33
16	のむらっぴ・ファンド（普通型）	1.54	9.07	4.76
17	日経225ノーロードオープン	0.86	15.72	8.48
18	グローバル好配当株オープン	1.81	13.94	4.56
19	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.78	9.20	-1.37
20	朝日Nvestグローバルバリュー株オープン（Avest-E）	2.59	19.81	4.01

以上