

「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）

2020年6月

株式会社紀陽銀行は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、具体的な「取組方針（アクションプラン）」およびその成果を確認するための「KPI指標」を制定し、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

今後も、取組方針に則り、お客さまのさまざまなニーズにお応えするため、より良い商品の開発やサービスの提供に努めてまいります。

1. 取組方針（アクションプラン）およびKPI指標の概要

「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およびKPI指標		
全体方針	KPI指標①：NPS [®] (注) アンケート調査結果	P 2
商品ラインナップに関する方針	KPI指標②：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	P 2
	KPI指標③：コアファンド商品の比率	P 3
販売・サービスに関する方針	KPI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	P 3
	KPI指標⑤：投資信託の平均保有期間	P 4
人材育成・教育に関する方針	KPI指標⑥：ファイナンシャル・プランナー資格保有者比率	P 4
投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI	KPI指標⑦：運用損益別顧客比率	P 5
	KPI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	P 6
	KPI指標⑨：投資信託預かり残高上位20銘柄	P 7

(注) 「NPS[®]」及び「Net Promoter Score[®]」は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライケルト、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

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】：NPS®アンケート調査結果

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。

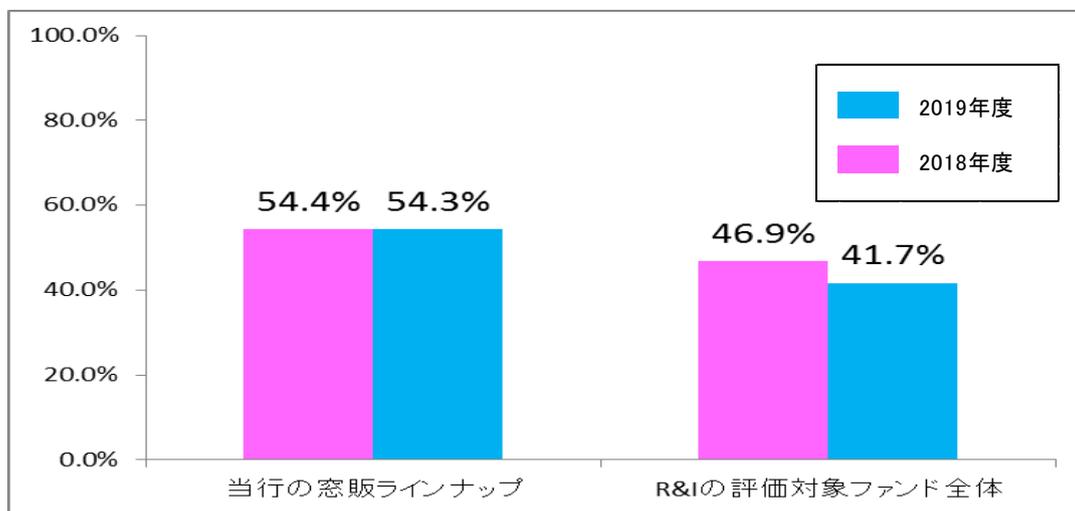
2019年度調査結果 (アンケート実施期間：2019年5月～7月)	+3
--------------------------------------	----

※NPS®とは、企業のブランドや商品に高い関心を持ち、周りにも担当者を勧めてくれるような顧客（ロイヤルカスタマー）を定量的に図る指標であり、10点満点で推奨度を質問し、0～6点を批判者、7・8点を中立者、9・10点を推奨者とし、推奨者の割合から批判者の割合を引いて算出します。
(算出式：推奨者の割合－批判者の割合＝NPS®)

3. 商品ラインナップに関する方針

お客さま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、投資初心者のお客さま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さまの資産形成・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



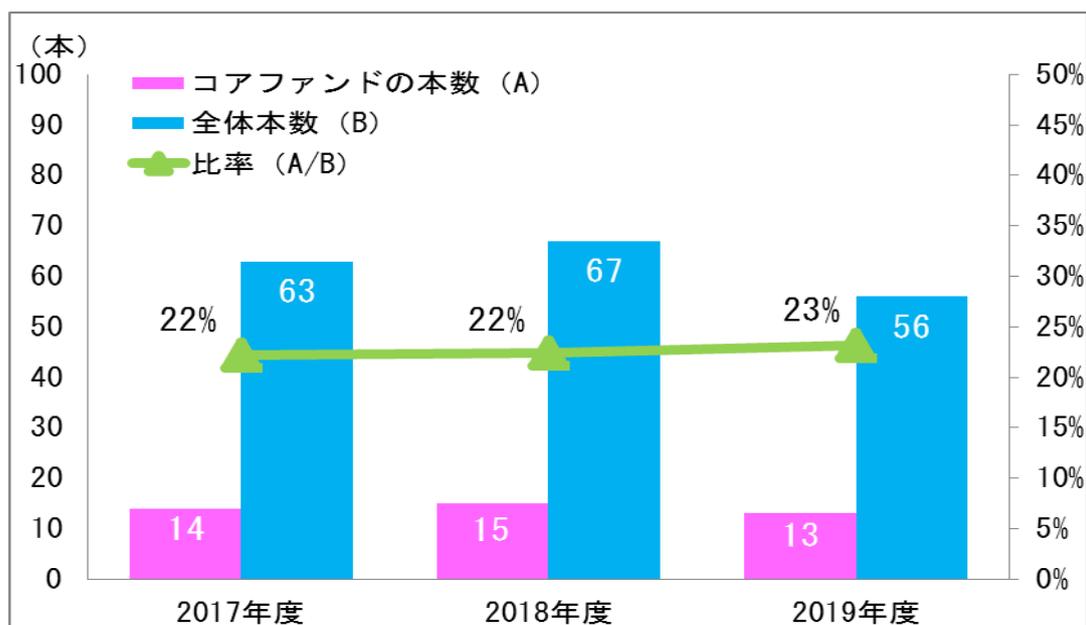
※株式会社格付投資情報センター（R&I）による5段階の定性評価のうち、評価が高いファンド（上位2段階）の比率です。

※「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おります。

(注) 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



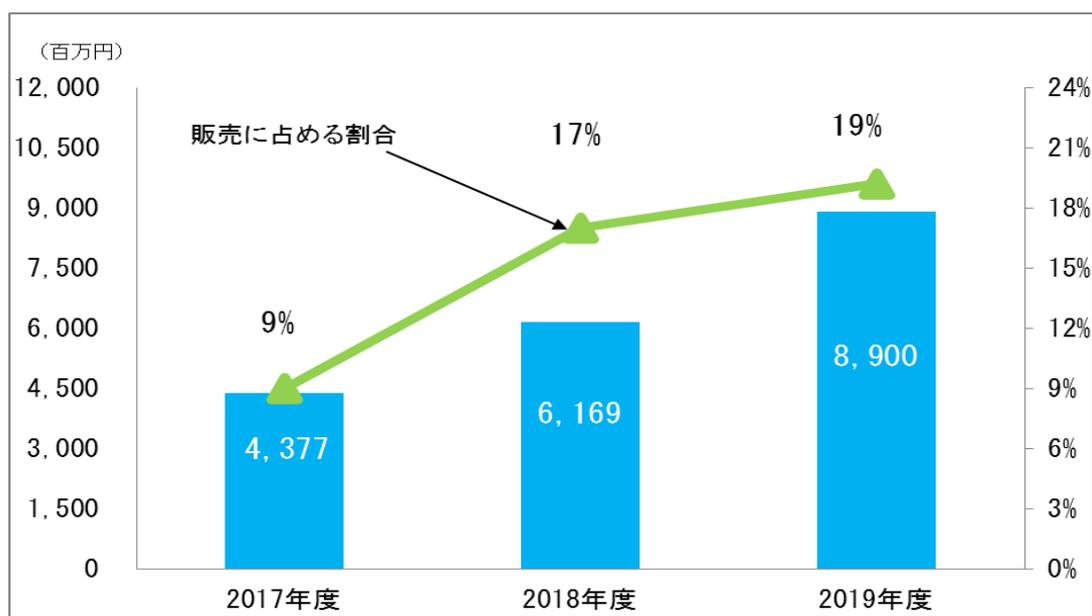
※当行では、中長期的に安定した値動きをめざすアロケーション型バランスファンドをコアファンドとしております。

※全体本数は、店頭で取扱中の商品を合計したものです。

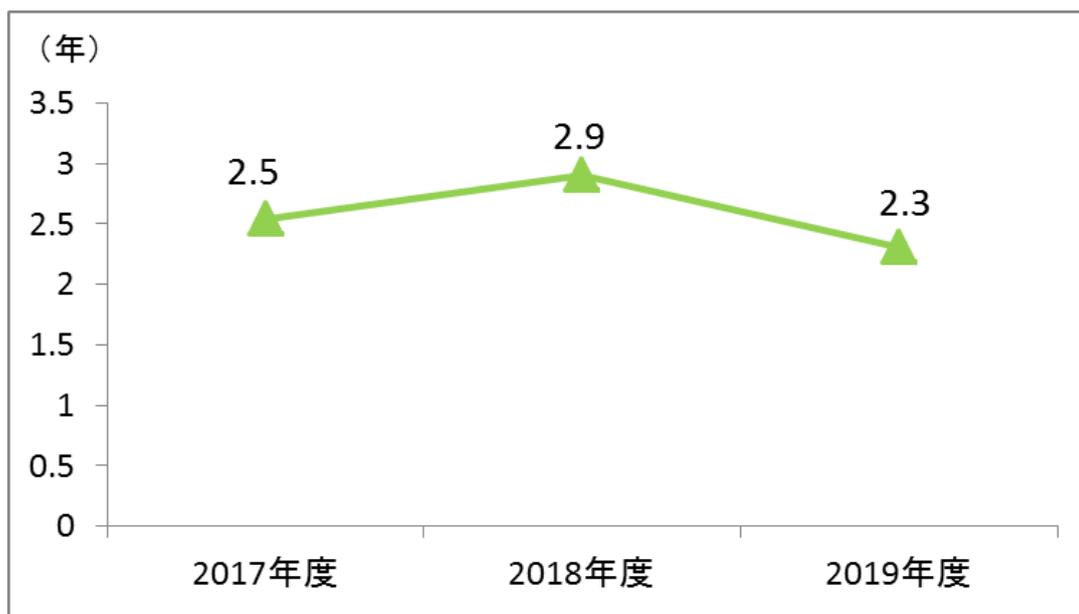
4. 販売・サービスに関する方針

お客さまの長期・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。

【KPI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



【KPI指標⑤】：投資信託の平均保有期間

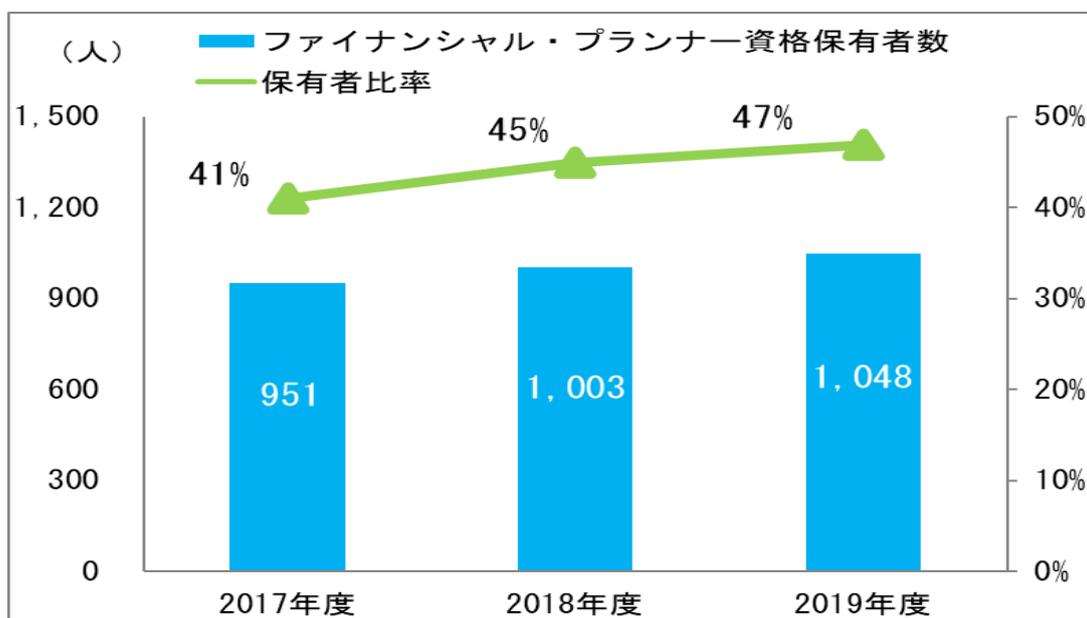


※平均保有期間は (前年度末残高+当年度末残高) ÷ 2 ÷ (年間の解約額+償還額) で算出しております。

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おります。

※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」

「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

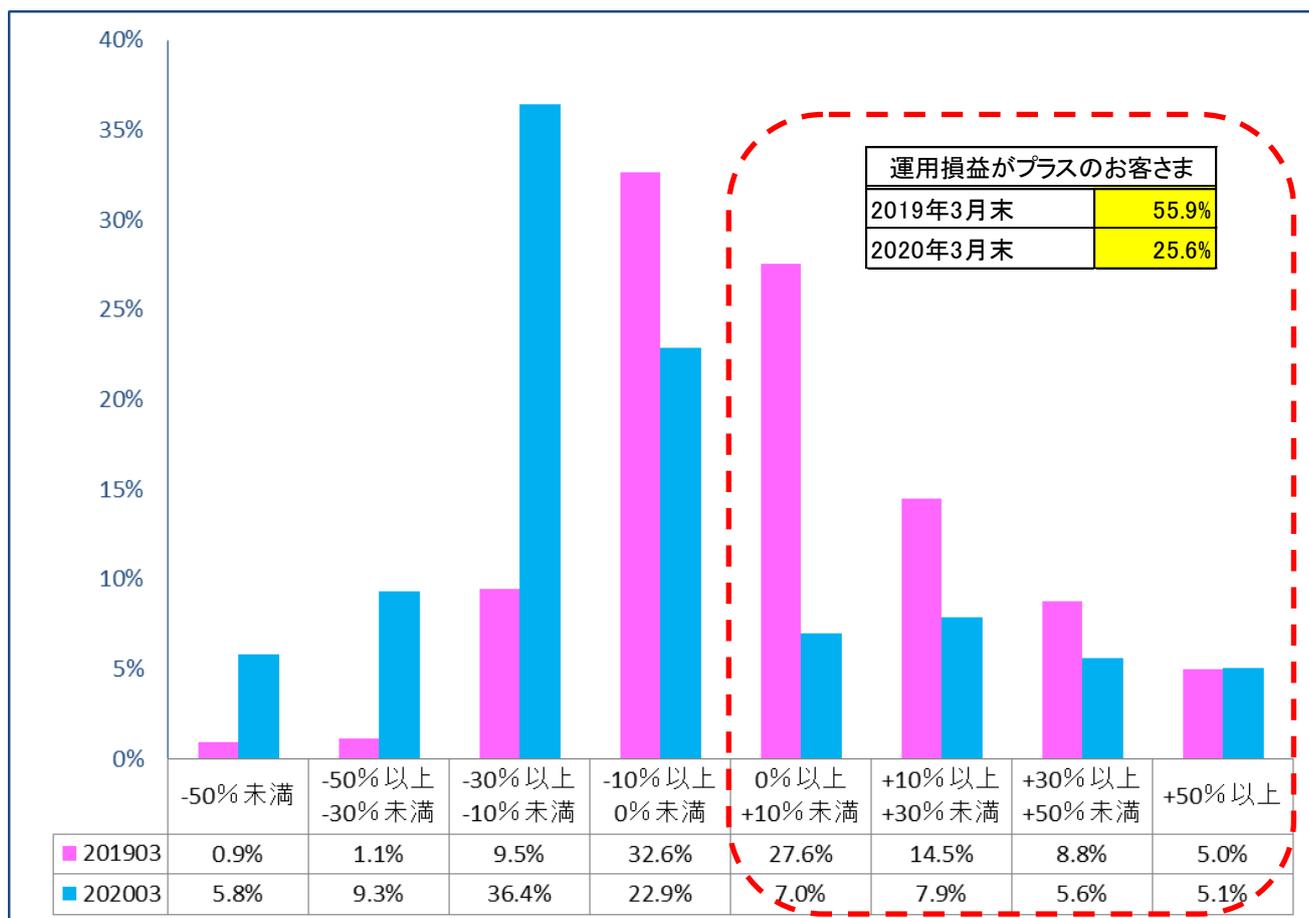
設定後 5 年以上経過している投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄ごとにコストとリターン、リスクとリターンの関係を示した指標です。

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）

【KPI 指標⑦】：運用損益別顧客比率

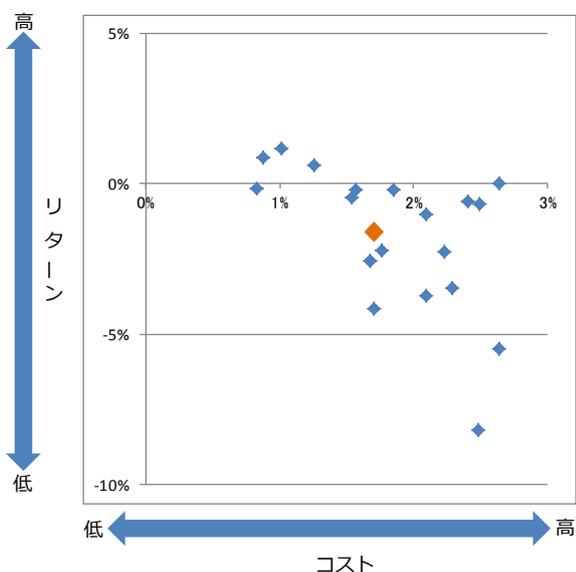


※運用損益率は（評価金額＋累計受取分配金＋累計売付金額－累計買付金額）÷評価金額で算出

【KPI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

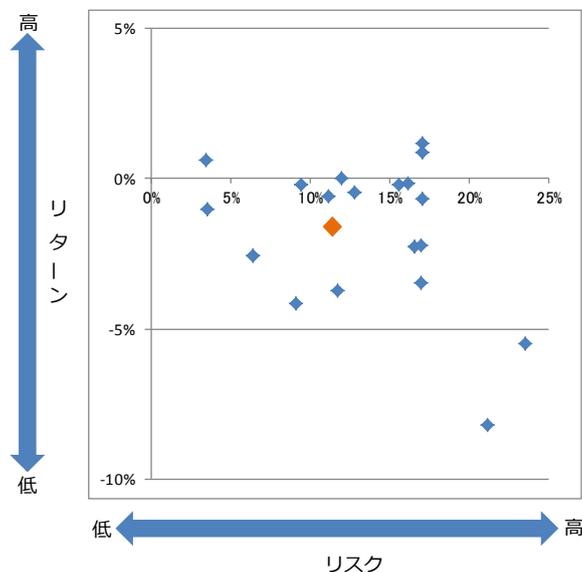
<2020年3月末>

○コスト・リターン



◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.79%	-2.02%

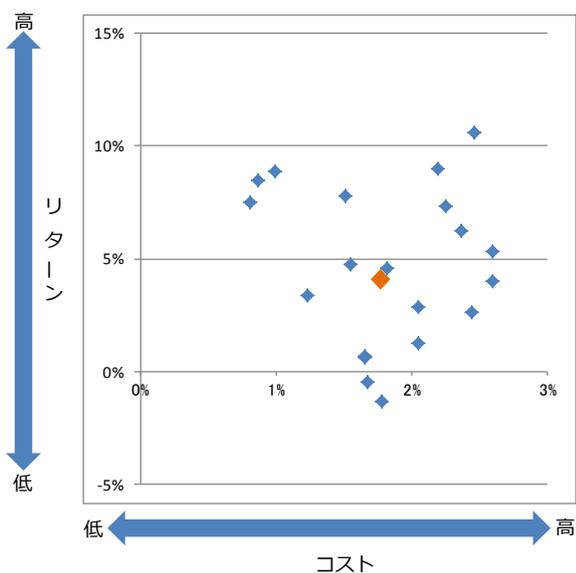
○リスク・リターン



◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	12.34%	-2.02%

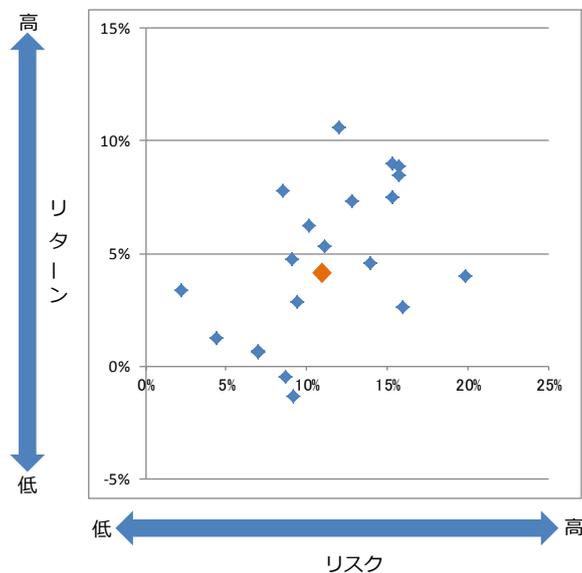
<2019年3月末>

○コスト・リターン



◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.83%	4.52%

○リスク・リターン



◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	10.66%	4.52%

【KPI指標⑨】：投資信託預かり残高上位 20 銘柄

<2020 年 3 月末>

(単位：%)

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)	1.67	6.42	-2.55
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・カントリー)	2.49	21.19	-8.20
3	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) (円奏会)	1.25	3.44	0.62
4	新光US-REITオープン (ゼウス)	2.23	16.59	-2.24
5	三菱UFJトピックスインデックスオープン	0.83	16.20	-0.15
6	野村インド債券ファンド (毎月分配型)	2.40	11.15	-0.57
7	ニッセイJ-REITファンド (毎月決算型)	1.54	12.79	-0.44
8	ストックインデックスファンド225	1.01	17.07	1.20
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))	1.67	6.42	-2.58
10	グローバル3資産ファンド (ワンプレートランチ)	2.09	11.77	-3.71
11	クルーズコントロール	2.09	3.55	-1.01
12	DIAMワールド・リート・インカム・オープン (毎月決算コース) (世界家主俱樂部)	2.29	17.01	-3.46
13	アジア好利回りリート・ファンド	2.49	17.10	-0.67
14	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン (毎月分配型) (杏の実)	1.71	9.11	-4.15
15	日経225ノーロードオープン	0.88	17.10	0.89
16	GW7つの卵	2.64	11.96	0.02
17	のむらップ・ファンド (普通型)	1.57	9.46	-0.22
18	グローバル好配当株オープン	1.85	15.56	-0.20
19	朝日Nvestグローバルバリュー株オープン (Avest-E)	2.64	23.50	-5.50
20	優良日本株ファンド (ちから株)	1.76	17.01	-2.21

<2019 年 3 月末>

(単位：%)

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) (世界家主俱樂部)	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) (杏の実)	1.67	8.72	-0.46
15	GW7つの卵	2.59	11.07	5.33
16	のむらップ・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