

# お客さま本位の業務運営に関する取組み

## —2017年度の取組状況と成果指標(KPI)—

### 1. お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

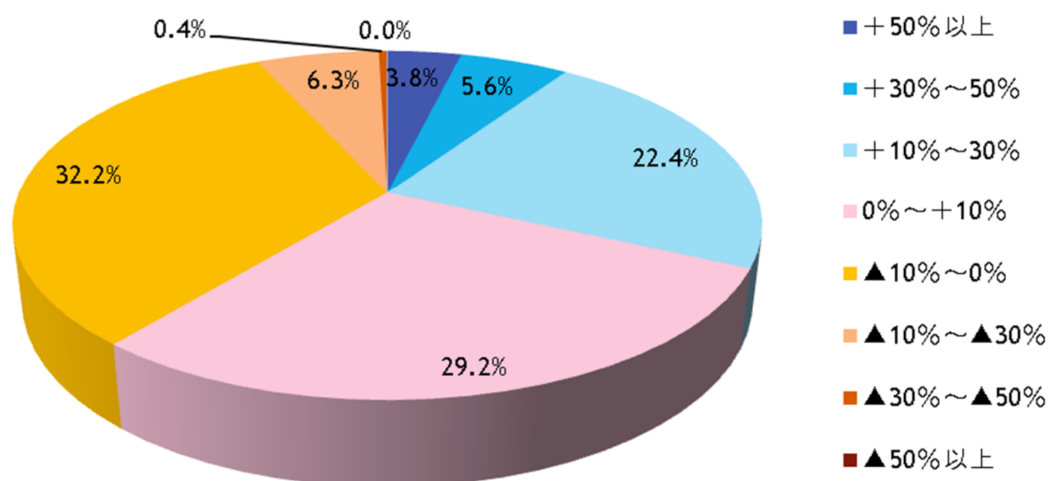
お客さまの知識・経験・財産の状況や、お客さまのニーズおよびお取引の目的に照らして適切な商品を提案し、お客さまの最善の利益を追求します。

#### ■運用損益率別のお客さまの割合

2018年3月末基準

+50%以上	+30%~50%	+10%~30%	0%~+10%	▲10%~0%	▲10%~▲30%	▲30%~▲50%	▲50%以上
3.8%	5.6%	22.4%	29.2%	32.2%	6.3%	0.4%	0.0%

### 運用損益率別のお客さまの割合 (2018年3月末)

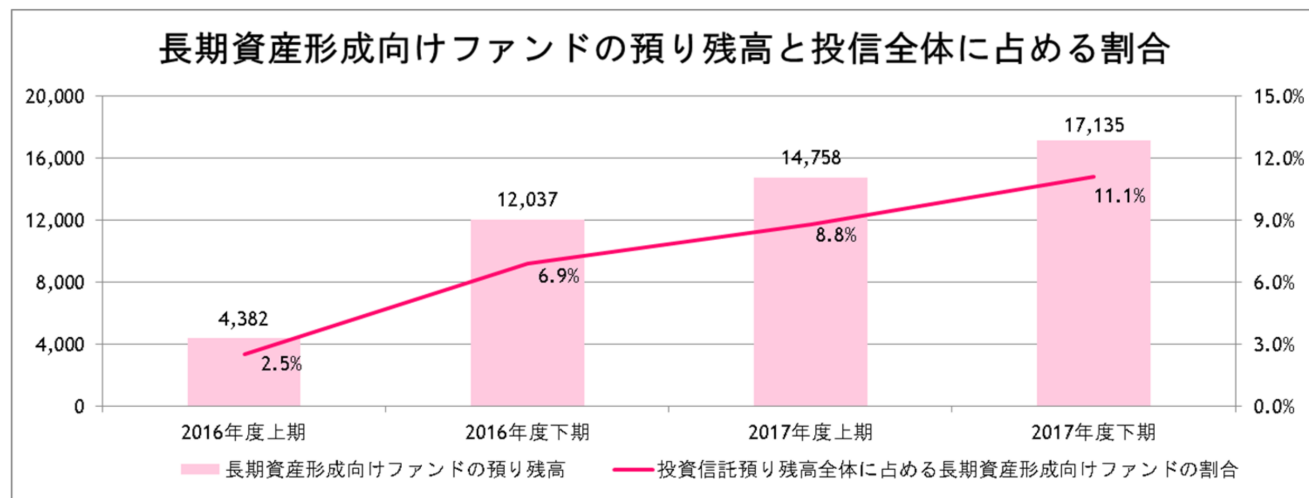


- ・上記は2018年3月末時点で投資信託を保有されているお客さまの運用損益率別の分布をグラフ化したものです。
- ・運用損益は「基準日の時価評価額 + 受取分配金累計 + 売却金累計 - ご投資金額」として計算しています。
- ・運用損益率プラスのお客さまが全体の61.0%、マイナスのお客さまが全体の39.0%でした。
- ・運用損益率がマイナス10%~0%の間であったお客さまが全体の32.2%、運用損益率が0%~プラス10%の間であったお客さまが全体の29.2%でした。
- ・運用損益プラス50%以上のお客さまが3.8%あった一方、運用損益マイナス50%以上のお客さまはいらっしゃいませんでした。

## ■長期資産形成向けファンドの預り残高と投資信託預り残高全体に占める割合

(単位:百万円、%)

	2016年度上期	2016年度下期	2017年度上期	2017年度下期
長期資産形成向けファンドの預り残高	4,382	12,037	14,758	17,135
投資信託預り残高全体に占める長期資産形成向けファンドの割合	2.5%	6.9%	8.8%	11.1%



- ・長期資産形成向けファンドとは当行の定めるコアファンドおよびつみたてNISA専用ファンドを指します。
- ・長期資産形成向けファンドの預り残高は堅調に増加しており、投資信託預り残高全体に占める割合も上昇しています。
- ・今後ともニーズに沿ったご提案により、お客さまの資産形成をサポートしてまいります。

## 2. さまざまなニーズにお応えする商品ラインナップの整備

お客様のニーズに的確にお応えできるよう、幅広い商品ラインナップの整備をします。

### ■投資信託の販売上位商品(2016年度上期と2017年度下期を比較)

#### 2016年度上期

(単位:百万円、%)

順位	ファンド名	期中販売額	全体販売額に占める割合	毎月分配	資産形成	新商品
1	フィデリティ・USリート・ファンドB	5,634	31.7%	○		—
2	トヨタグループ株式ファンド	2,377	13.4%			—
3	日経225ノーロードオープン	2,079	11.7%			—
4	新光US-REITオープン(愛称:ゼウス)	1,714	9.6%	○		—
5	日系企業海外債券ファンド(為替ヘッジあり)2016-09	1,518	8.5%			—
6	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	968	5.4%	○		—
7	東京海上・ニッポン世界債券ファンド(為替ヘッジあり)	382	2.1%		○	—
8	野村Jリートファンド	367	2.1%			—
9	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(愛称:杏の実)	330	1.9%	○		—
10	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテックー	263	1.5%			—

#### 2017年度下期

(単位:百万円、%)

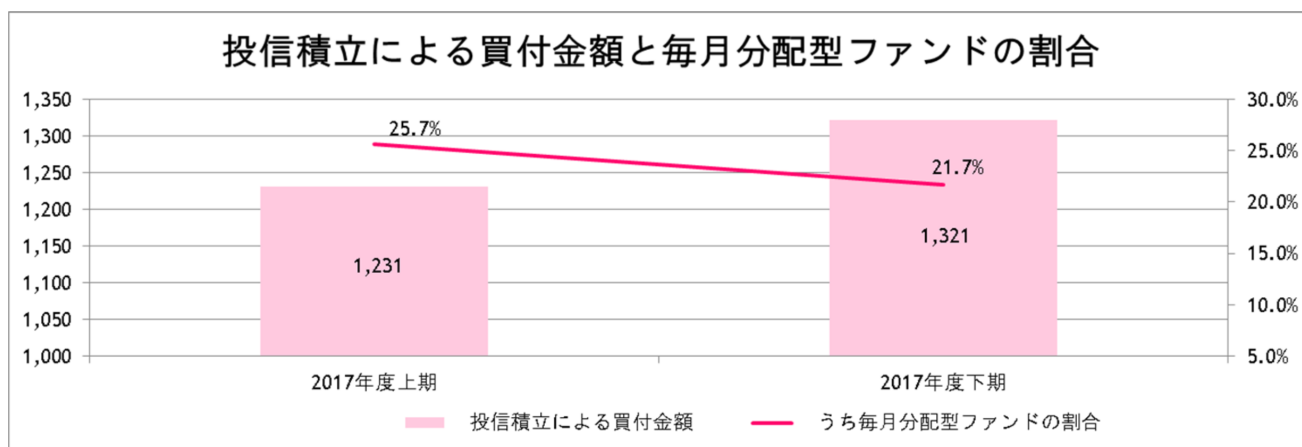
順位	ファンド名	期中販売額	全体販売額に占める割合	毎月分配	資産形成	新商品
1	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテックー	7,254	20.0%			
2	日経225ノーロードオープン	4,824	13.3%			
3	ロボット戦略 世界分散ファンド(愛称:資産の番人)	2,708	7.5%		○	○
4	トヨタグループ株式ファンド	2,201	6.1%			
5	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2,026	5.6%			
6	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	1,912	5.3%	○		
7	女性活躍応援ファンド(愛称:椿)	1,869	5.2%			
8	グローバル・フィンテック株式ファンド	1,765	4.9%			○
9	投資のソムリエ	1,540	4.2%		○	○
10	財産3分法ファンド	1,172	3.2%	○		

- ・2016年度上期と2017年度下期の販売上位商品を比較しました。
- ・「毎月分配」・・・毎月分配型ファンドに該当するものに「○」を表示しています。
- ・「資産形成」・・・「長期資産形成向けファンド」(当行の定めるコアファンドおよびつみたてNISA専用ファンド)に該当するものに「○」を表示しています。
- ・「新商品」・・・2016年度上期の商品ラインナップにはなかった商品について「○」を表示しています。
- ・2016年度上期において「毎月分配」に該当する商品が4銘柄48.6%ありましたが、2017年度下期は2銘柄8.5%にとどまりました。
- ・2016年度上期において「資産形成」に該当する商品は1銘柄でしたが、2017年度下期は2銘柄となりました。
- ・2017年度下期の販売上位商品の中で「新商品」は3銘柄でした。
- ・今後とも幅広い商品ラインナップでお客様のニーズに合った提案を行ってまいります。

## ■ 投信積立による買付金額と毎月分配型ファンドの割合

(単位: 百万円、%)

	2017年度上期	2017年度下期
投信積立による買付金額	1,231	1,321
うち毎月分配型ファンドの割合	25.7%	21.7%



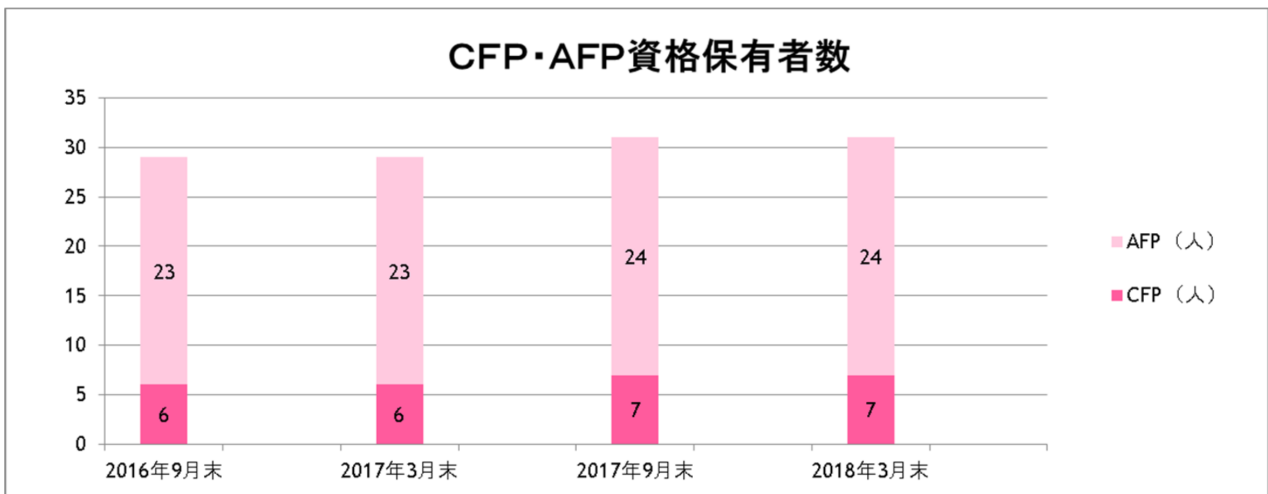
- ・2017年度下期の投信積立による買付金額は、2017年度上期と比較し、7.3ポイント増加の13億円でした。
- ・投信積立で購入する銘柄に占める毎月分配型ファンドの割合は同4ポイント減少の21.7%でした。
- ・2018年1月より制度開始したつみたてNISAも含め、今後とも長期分散投資によるお客さまの資産形成をサポートしてまいります。

### 3. プロフェッショナル人材の育成

多様化するお客さまのニーズにお応えするため、教育、研修、外部専門資格の資格奨励等を通じ、コンサルティング力の強化をはかり、専門性の高い人材を育成します。

#### ■販売員の資格保有状況

	2016年9月末	2017年3月末	2017年9月末	2018年3月末
CFP(人)	6	6	7	7
AFP(人)	23	23	24	24

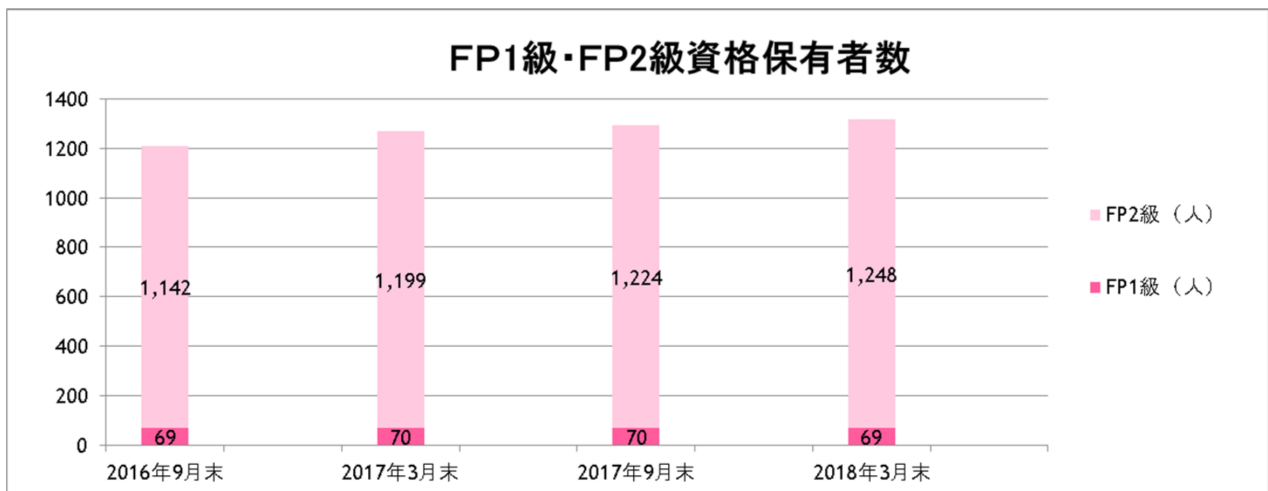


※ CFP資格は、世界24ヶ国・地域で導入されている世界共通水準の資格で、高度な知識とスキルを持ち、専門家としての確固たる倫理と経験を備えたFPIに与えられる資格です。

国際CFP組織FPSBとのライセンス契約の下に、日本では日本FP協会が認定しています。

※ AFP資格は、専門家として必要な知識を持ち、顧客に対して適切なアドバイスを提供できるFPIに与えられる資格で、日本FP協会が独自に認定しています。

	2016年9月末	2017年3月末	2017年9月末	2018年3月末
FP1級(人)	69	70	70	69
FP2級(人)	1,142	1,199	1,224	1,248



## 4. お客さま本位の態勢整備

情報通信技術を活用して、お客さまへの情報提供や手続の利便性を向上させるなど、快適かつ安心・安全にお取引いただける態勢を整備します。

### ■NPS調査の結果について

・お客さまの声を起点としたサービスの向上を目的に、2017年10月にお客さま満足度調査 (Net Promoter Score)を実施しました。

「Net Promoter Score」(以下、「NPS」といいます。)は顧客ロイヤルティを計測する指標のひとつであり、次のように算出します。

**質問** 担当者をご家族やご友人に紹介しても良いと思いますか？10点満点で採点してください。

- ① 上記の質問に対し、お客さまから「0点」～「10点」までの回答(評価)をいただきます。
- ② 「9点」、「10点」と回答したお客さまを「推奨者」とします。
- ③ 「7点」、「8点」と回答したお客さまを「中立者」とします。
- ④ 「0点」～「6点」と回答したお客さまを「批判者」とします。
- ⑤ 「推奨者」の割合から「批判者」の割合を引いた結果がNPSとなります。

批判者							中立者		推奨者	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
全く思わない							どちらでもない		非常にそう思う	

推奨者の割合

－

批判者の割合

=

NPS

2017年10月の調査においては、当行に一定額以上の預り資産取引をいただいているお客さま ※ を対象として実施した結果、NPSは「4.7」という評価をいただきました。

※ 5,095名のお客さまに郵送でアンケートを行い、1,428名のお客さまからご回答いただきました。

**NPS** (2017年10月調査結果)

**4.7**

今後は対象のお客さまの範囲を広げたくうえで継続的に調査を行い、高い評価をいただけるように努めてまいります。

## 5. お客様の金融リテラシー（お金の知識・判断力）の向上

お客様向け相談会、セミナーを実施し、地域のお客様に幅広い金融情報・ライフプラン情報等を提供することに努めます。

- ・お客様の資産形成にお役立ていただくための各種相談会、セミナーを実施しております。
- ・毎年、地域の小中学校の生徒さん向けに職場体験の機会を提供させていただいております。
- ・毎年、小学生のお子さまを対象とした「キッズフェスタ」を開催し、金融クイズや模擬通帳作成などを通じて親子で「金融」に触れる機会を提供させていただいております。
- ・毎年、「全国高校生金融経済クイズ選手権」(エコノミクス甲子園)の岐阜大会を開催しています。

### ■（ご参考）「金融リテラシー調査」の結果について

金融リテラシー調査(正誤問題)の正答率(%)		
順位	都道府県	データ
1位	奈良県	60.5
2位	香川県	59.4
3位	京都府	58.2
4位	岡山県	58.0
5位	鹿児島県	57.9
6位	福井県	57.7
7位	長野県	57.4
8位	静岡県	57.3
9位	岐阜県	57.2
10位	徳島県	57.0
11位	大分県	56.8
12位	熊本県	56.7
13位	滋賀県	56.5
14位	愛知県	56.4
15位	三重県	56.3

(出典:「金融リテラシー調査」の結果 金融広報中央委員会)

- ・「金融リテラシー調査」は日本における18歳以上の個人の金融リテラシーの現状を把握するために金融広報中央委員会が2016年2月～3月にかけて実施したアンケート調査です。
- ・「金融知識・判断力」に関する正誤問題 25問の正答率において、岐阜県は全国 9位、愛知県は全国 15位でした。