

# お客さま本位の業務運営に関する取組み —2018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。

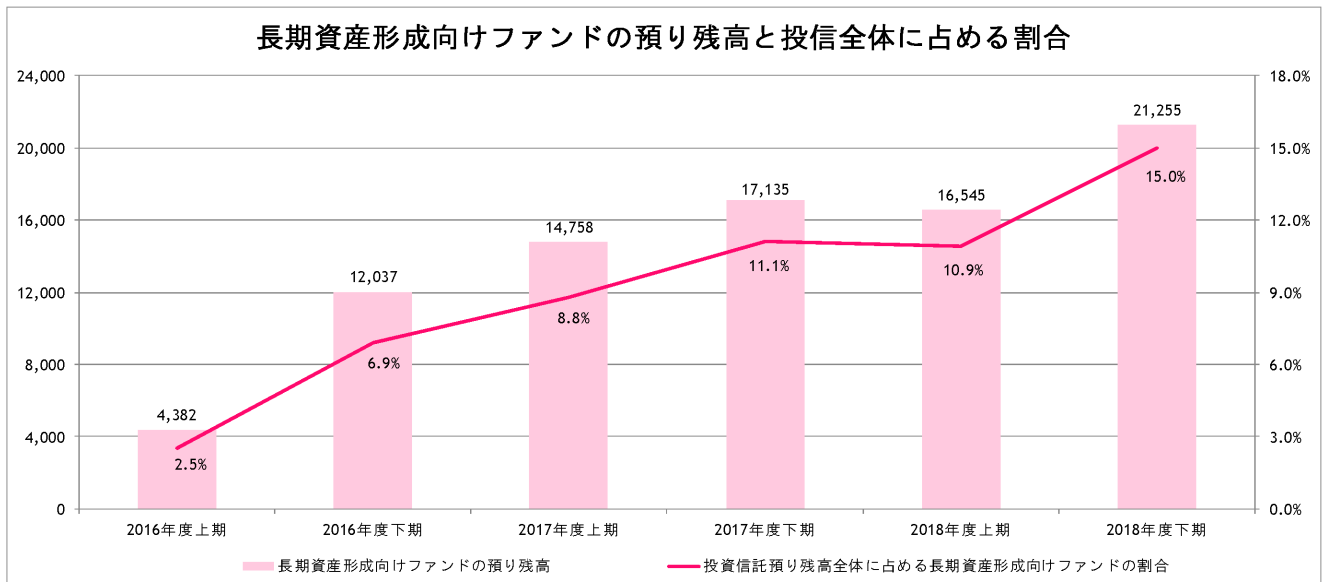
### ■運用損益率別のお客さまの割合

昨年度は、十六銀行の自主KPIとして公表しておりましたが、本項目は2018年6月に金融庁が公表した、お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選ぶ上で比較することのできる統一的な指標(「共通KPI」)の項目に該当したため、別途「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」として公表しております。

### ■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	2018年度上期	2018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	16,545	21,255
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%	10.9%	15.0%



- ・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、これらのファンドを中心に、お客さまライフステージ、状況に応じたきめ細やかなニーズに沿ったご提案により、お客さまの生涯を通じた安定的な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(2017年度と2018年度を比較)

2017年度

(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-ロボテック-	10,885	18.3%			-
2	日経225ノーロードオープン	7,629	12.8%			-
3	ロボット戦略 世界分散ファンド(愛称:資産の番人)	4,625	7.8%		○	-
4	トヨタグループ株式ファンド	3,749	6.3%			-
5	GSフォーカス・イールド・ボンド(毎月決算)	2,995	5.0%	○		-
6	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2,691	4.5%			-
7	フィデリティ・USリート・ファンドB	2,511	4.2%	○		-
8	投資のソムリエ	2,352	4.0%		○	-
9	GSフォーカス・イールド・ボンド(年2回決算)	2,228	3.7%		○	-
10	女性活躍応援ファンド(愛称:椿)	2,087	3.5%			-

2018年度

(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	日経225ノーロードオープン	6,509	16.1%			
2	トヨタグループ株式ファンド	6,050	15.0%			
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド	4,361	10.8%	○		
4	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)	2,995	7.4%	○	○	
5	女性活躍応援ファンド(愛称:椿)	2,927	7.3%			
6	グローバル・フィンテック株式ファンド	1,718	4.3%			
7	MHAM新興成長株オープン	1,501	3.7%			
8	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	1,487	3.7%			
9	GS社債国際分散投資戦略201809	1,271	3.1%			○
10	netWIN ゴールドマン・サックス・インターネット戦略ファンドB	976	2.4%			

・2017年度と2018年度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」・・・2018年度の新たにラインナップした商品について「○」を表示しています。

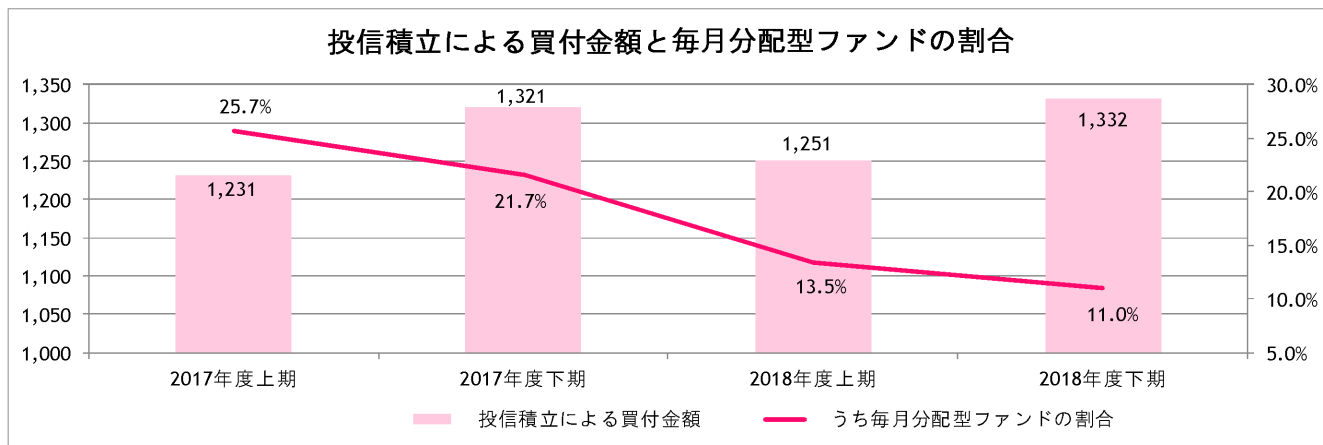
・お客様の運用方針やマーケットの状況に合わせ、最適な商品を選択いただけるよう、19の運用会社、103の商品(2019年3月末現在)をラインナップしております。

・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	2018年度上期	2018年度下期
投信積立による買付金額	1,231	1,321	1,251	1,332
うち毎月分配型ファンドの割合	25.7%	21.7%	13.5%	11.0%



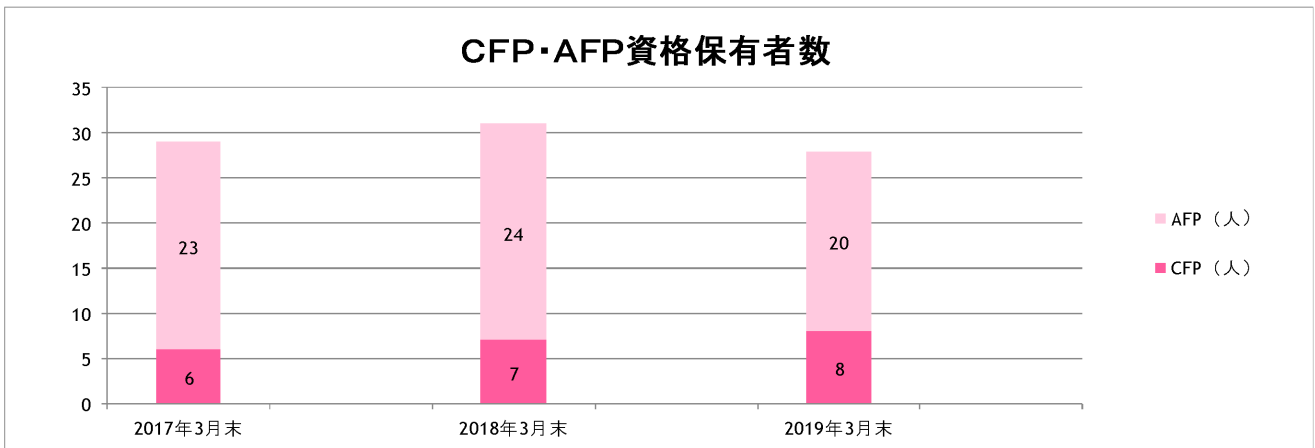
- ・2018年度の投信積立による買付金額は、2017年と比較し、31百万円増加しました。
- ・2018年度下期の投信積立購入金額に占める毎月分配型ファンドの割合は、前年同期比10.7ポイント減少の11.0%でした。
- ・つみたてNISAをはじめ、長期・分散・積立投資推進により、お客さまの資産形成をサポートしてまいります。

### 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

	2017年3月末	2018年3月末	2019年3月末
CFP(人)	6	7	8
AFP(人)	23	24	20

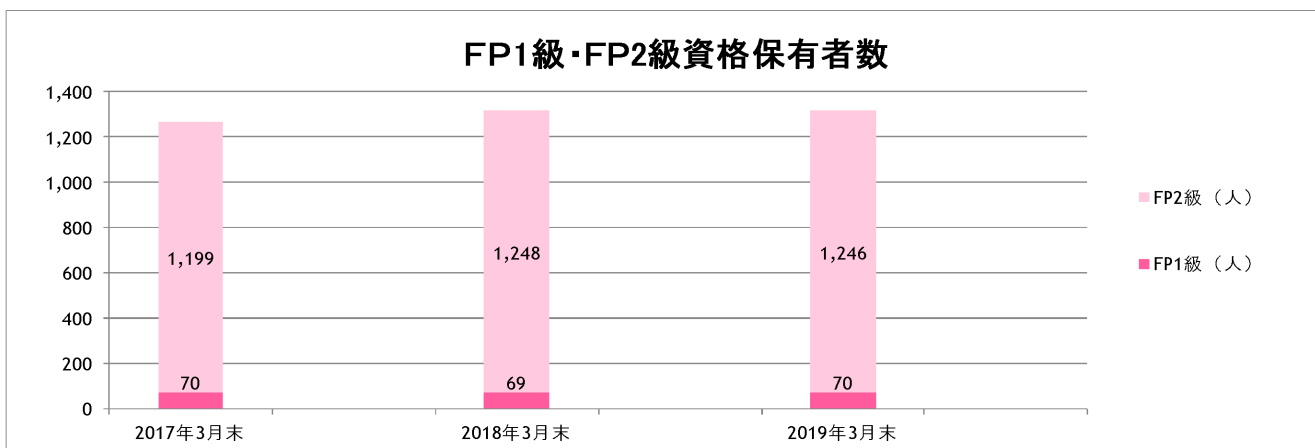


※ CFP資格は、世界24ヶ国・地域で導入されている世界共通水準の資格で、高度な知識とスキルを持ち、専門家としての確固たる倫理と経験を備えたFPに与えられる資格です。

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FP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。

	2017年3月末	2018年3月末	2019年3月末
FP1級(人)	70	69	70
FP2級(人)	1,199	1,248	1,246



## 4. お客様本位の態勢整備

情報通信技術を活用して、お客様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

・お客様の声を起点としたサービスの向上を目的に、2018年10月にお客様満足度調査 (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、お客様から「0点」～「10点」までの回答(評価)をいただきます。
- ② 「9点」、「10点」と回答したお客様を「推奨者」とします。
- ③ 「7点」、「8点」と回答したお客様を「中立者」とします。
- ④ 「0点」～「6点」と回答したお客様を「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			

$$\text{推奨者の割合} - \text{批判者の割合} = \text{NPS}$$

2018年10月の調査においては、一定期間内に当行で投資信託をご購入いただいたお客様 ※ を対象として実施した結果、NPSは「7.9」という評価をいただきました。

※ 9,157名のお客様に郵送でアンケートを行い、2,015名のお客様からご回答いただきました。

**NPS** (2018年10月調査結果)

**7.9**

<ご参考>

前回調査(2017年10月実施)のNPSは「4.7」でした。  
【対象】当行で一定額以上の預り資産取引をいただいているお客様

今後も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。  
また他行との比較等、結果の分析の高度化を図り、お客様満足度の向上に取り組んでまいります。

## 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 14位でした。
- ※ 2018年度は新たなアンケート調査が実施されていないため、2017年度と同じデータとなります。