

「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン、KPIの 2019年度の状況について

株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン、KPIについて、2019年度の対応状況や成果指標（KPI）を公表いたします。

＜アクションプラン＞

項目	アクションプラン
1. ガバナンス	○統括管理 「お客さま本位の業務運営」の統括管理は、経営会議で行います。経営会議は、年度ごとに定着に向けた取組状況等を統括管理し、その遵守状況を取締役会へ報告することといたします。
	○統括部署 「お客さま本位の業務運営」の統括部署は、経営企画部経営企画課とします。経営企画部長は年度ごとに施策の取組状況等について、関係各部と連携し、経営会議に報告することといたします。
2019年度対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> ・2017年7月に策定した「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン・KPIについて、2018年度下期における取組状況を2019年5月に公表いたしました。また2019年度より「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」の更新に合わせ半期ごとから年度ごとへの公表に変更しております。 ・遵守状況の検証、具体的な評価を行い、経営会議・取締役会に報告いたしました。 	

項目	アクションプラン
2. 企業文化の醸成	○企業文化への定着 当行役職員は、高度の専門性と職業倫理を保持し、当行の経営理念である「お客さまベストの実践」に基づき、心の通うベストコンサルティングバンクを目指し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、基本方針の定着に向けた企業文化の醸成を図ります。
2019年度対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針の定着に向け、研修等で役職員の啓蒙に取り組んでおります。 ・窓口職員への研修を行い、ライフステージに対応したコンサル営業を強化することで窓口来店したお客さまへの対応を強化しております。 	

項目	アクションプラン
3. 最適商品の提案	○コンサルティング機能の実践 お客さまのライフステージやライフプラン、金融知識・投資経験・取引の目的・資産状況等を十分に把握理解した上で、最適な商品をご提案することができるよう、スキルの向上を図るとともに、外部機関とのアライアンスを通じたコンサルティング能力の向上を図ります。
	○お客さまのニーズに適した商品ラインアップの拡充 お客さまの多様な運用ニーズに応じた商品ラインナップの充実を図ります。また、各種の積立機能を活用し、長期分散投資の普及を

	<p>図ってまいります。</p> <p>○お客さまにふさわしいサービスの提供</p> <p>お客さまへの十分な情報提供を徹底するとともに、商品性やリスクを十分に理解いただくために、より丁寧でわかりやすい説明を行い、お客さまのご意向を踏まえた金融商品・サービスの提供を行います。</p>
2019年度対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> 定期的研修を行って職員のスキルアップを図るとともに、外部機関講師を招くなど、内容の充実化にも注力いたしました。（研修実施回数 66 回、うち外部機関 36 回） 多様なニーズに対応するため、2019年10月に「きらやか銀行 SBI マネープラザ」を開設。SBI 証券の豊富なラインナップを対面でお客さまへご提案することで、資産運用のコンサルティング、アドバイスとともに多様な金融商品、サービスをご利用いただくことが可能となりました。 選択肢の充実と、質の高い商品ラインナップの維持を目的に、2019年度に新たな投資信託商品「あおぞら・新グローバル分散ファンド」、保険商品「ウイニングロードⅣ」「シャイニングライフ米ドル建」「たのしみ未来グローバル」「おおきな、まごころ」「&LIFE ガン保険スマート」「ロングドリーム GOLD3」をラインナップに追加しております。 	

項目	アクションプラン
4. 利益相反管理	<p>○利益相反の適切な管理</p> <p>別に定める「利益相反管理方針」・「利益相反管理規程」に従い、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、その利益相反を適切に管理してまいります。</p>
2019年度対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> 利益相反については、研修の際に説明を行っております。また、利益相反が生じる可能性が高いところについては、特に留意して管理を行っていく必要があり、役職別に研修等を実施しております。 	

項目	アクションプラン
5. 手数料の明確化	<p>○手数料等の透明性確保</p> <p>お客さまに提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまに分かりやすく説明し、透明性の確保に努めます。</p>
2019年度対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> 当行が取り扱う投資信託全ファンドをカテゴリー別に分類した一覧資料「投資信託ファンドラインナップ」を作成し、各種手数料も明示することで、より一層お客さまに分かりやすい説明を行えるよう体制を整備しております。 	

項目	アクションプラン
6. 業績評価への反	○実効性のある業績評価への反映

映	お客さまの安定的な資産形成と、ライフプランの実現につながる取組等を評価体系に組み入れて、「お客様ベストの実践」を徹底してまいります。
	○人材育成、教育・研修の実施
	「お客さまベストの実践」の業務運営の浸透に向け、適切な教育・研修を継続的に実施します。
2019年度対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> ・2019年度は積立長期投資推進の観点に加え、預り資産販売の法令順守に対する評価を導入し「顧客本位の業務運営に関する原則(フィデューシャリー・デューティー/FD)」に沿った営業店業績評価制度を採用しております。 	

以上

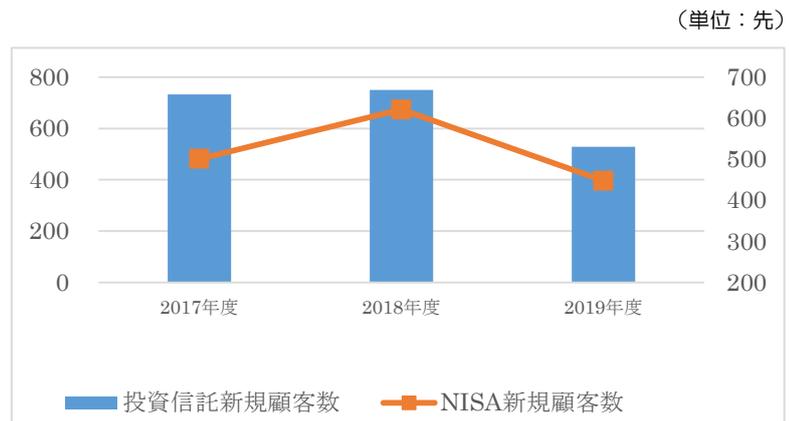
<KPI>

視点	KPI																											
1.人材育成	研修の実施（2019年度） ○お客さま本位の業務運営、コンプライアンス ・実施回数： <u>85回</u> ・参加者数： <u>995人</u> ○保険商品、投資信託商品 ・実施回数： <u>67回</u> ・参加者数： <u>1,287人</u> 【研修の実施】																											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 20%;">2017年度</th> <th style="width: 20%;">2018年度</th> <th style="width: 20%;">2019年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="background-color: #D9EAD3;">《お客さま本位の業務運営、コンプライアンス》</td> </tr> <tr> <td>実施回数(回)</td> <td>62</td> <td>116</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>1,130</td> <td>1,095</td> <td>995</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="background-color: #D9EAD3;">《保険商品・投資信託商品》</td> </tr> <tr> <td>実施回数(回)</td> <td>128</td> <td>300</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>1,425</td> <td>1,889</td> <td>1,287</td> </tr> </tbody> </table> <p>※2019年度より商品のWEB研修実施。 ※実施研修一覧については【KPI資料1】をご参照ください。</p>		2017年度	2018年度	2019年度	《お客さま本位の業務運営、コンプライアンス》				実施回数(回)	62	116	85	参加者数(人)	1,130	1,095	995	《保険商品・投資信託商品》				実施回数(回)	128	300	67	参加者数(人)	1,425	1,889
	2017年度	2018年度	2019年度																									
《お客さま本位の業務運営、コンプライアンス》																												
実施回数(回)	62	116	85																									
参加者数(人)	1,130	1,095	995																									
《保険商品・投資信託商品》																												
実施回数(回)	128	300	67																									
参加者数(人)	1,425	1,889	1,287																									
2. お取引状況	資産形成の支援実績（2019年度） ○預かり資産・投資信託残高 ・預かり資産残高： <u>115,422百万円</u> ・投資信託残高： <u>19,774百万円</u> 【預かり資産・投資信託残高】																											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;"></th> <th style="width: 20%;">2017年度</th> <th style="width: 20%;">2018年度</th> <th style="width: 20%;">2019年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預かり資産残高(百万円)</td> <td>115,320</td> <td>117,503</td> <td>115,422</td> </tr> <tr> <td>投資信託残高(百万円)</td> <td>25,186</td> <td>24,286</td> <td>19,774</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">（単位：百万円）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>2017年度</th> <th>2018年度</th> <th>2019年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預かり資産残高(百万円)</td> <td>115,320</td> <td>117,503</td> <td>115,422</td> </tr> <tr> <td>投資信託残高(百万円)</td> <td>25,186</td> <td>24,286</td> <td>19,774</td> </tr> </tbody> </table> <p>○投資信託・NISA新規顧客数</p>		2017年度	2018年度	2019年度	預かり資産残高(百万円)	115,320	117,503	115,422	投資信託残高(百万円)	25,186	24,286	19,774	項目	2017年度	2018年度	2019年度	預かり資産残高(百万円)	115,320	117,503	115,422	投資信託残高(百万円)	25,186	24,286	19,774			
	2017年度	2018年度	2019年度																									
預かり資産残高(百万円)	115,320	117,503	115,422																									
投資信託残高(百万円)	25,186	24,286	19,774																									
項目	2017年度	2018年度	2019年度																									
預かり資産残高(百万円)	115,320	117,503	115,422																									
投資信託残高(百万円)	25,186	24,286	19,774																									

- 投資信託新規顧客数：529人
- NISA新規顧客数：448人

【投資信託】

	2017年度	2018年度	2019年度
投資信託新規顧客数(人)	732	750	529
NISA新規顧客数(人)	501	621	448

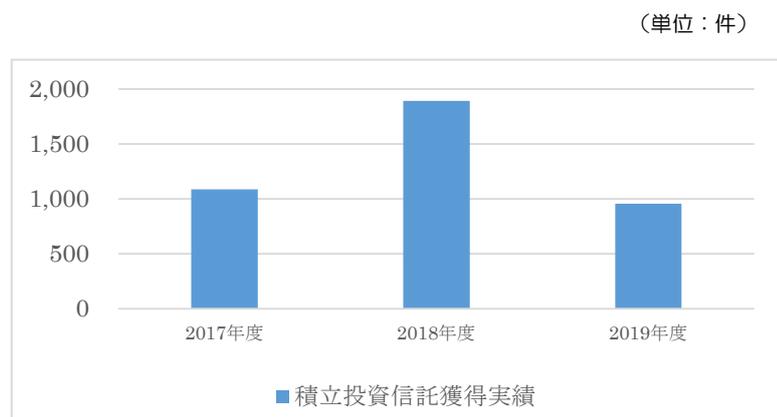


○積立投資信託契約件数

- 契約件数：957件

【積立投資信託契約件数】

	2017年度	2018年度	2019年度
積立投資信託契約(件)	1,088	1,891	957



3. 情報提供	お客さま向けセミナーの開催（2019年度下期）			
	○お客さま向けセミナーの開催			
	<ul style="list-style-type: none"> ・開催回数：120回 ・参加者数：1,321人 			
	【お客さま向けセミナーの開催】			
		2017年度	2018年度	2019年度
実施回数（回）		85	98	120
参加者数（人）		1,142	964	1,321

以 上

「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

きらやか銀行はこれまで、株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づく取組状況について公表してまいりましたが、今般、これまでの取組状況の公表に加え、2018年6月に金融庁より公表された、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（以下、「比較可能な共通 KPI」）を新たに公表いたします。

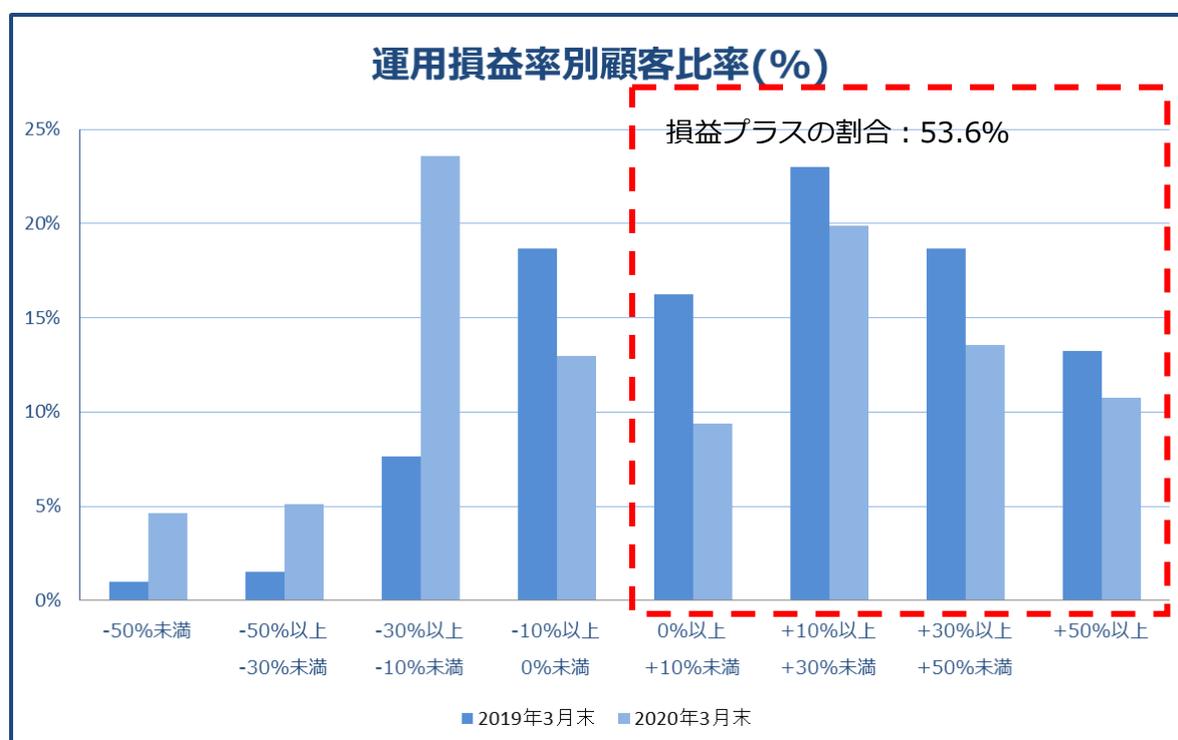
当行は今後もお客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

<比較可能な共通 KPI>

1. お客さまの運用損益率別の割合

● 当行で投資信託を保有するすべてのお客さまについて、基準日時点の累積の運用損益を算出し、運用損益別の比率を示した指標です。

運用損益率別顧客比率			2019年3月末	運用損益率別顧客比率			2020年3月末
運用損益率	顧客数 (人)	顧客比率 (%)		運用損益率	顧客数 (人)	顧客比率 (%)	
-50%未満	119	0.98		-50%未満	547	4.66	
-50%以上 -30%未満	189	1.55		-50%以上 -30%未満	601	5.12	
-30%以上 -10%未満	931	7.65		-30%以上 -10%未満	2,773	23.60	
-10%以上 0%未満	2,272	18.67		-10%以上 0%未満	1,525	12.98	
0%以上 +10%未満	1,979	16.26		0%以上 +10%未満	1,103	9.39	
+10%以上 +30%未満	2,798	22.99		+10%以上 +30%未満	2,339	19.91	
+30%以上 +50%未満	2,273	18.68		+30%以上 +50%未満	1,594	13.57	
+50%以上	1,609	13.22		+50%以上	1,266	10.78	
総計	12,170	-		総計	11,748	-	



※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)÷評価金額で算出しております。基準日時点で投資信託※を保有している顧客を対象とします。

※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外資建て投信は除きます

・2019年3月末でプラスリターン（運用損益がプラスとなっている）のお客さまの割合は全体の71.2%、2020年3月末でプラスリターンのお客さまの割合は全体の53.6%となっております。減少

した要因としましてはコロナウイルスによる市況の悪化（主要指標：日経平均株価前年比▲10.7%、NYダウ前年比▲15.4%、東証リート指数前年比▲16.3%等）による投資信託の基準価額の低下が大きな要因となっております。

2. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

●当行で取扱う投資信託の残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。

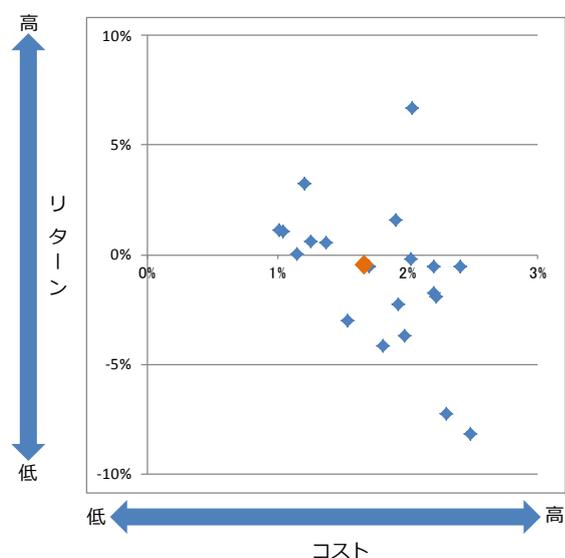
投資信託預り残高上位20銘柄の一覧（2020年3月末時点）

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型（財産3分法）	1.38	9.21	0.54
2	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40	11.15	-0.57
3	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）	1.82	9.11	-4.15
4	MHAM株式インデックスファンド225	1.05	17.08	1.08
5	タイフ・マルチアセット・ファンド・シリーズ（ミルフィーユ）（奇数月分配型）成長重視ポートフ	1.93	12.33	-2.24
6	インデックスファンド225	1.01	17.09	1.13
7	みずほUSハイイールドオープンBコース（為替ヘッジなし）	2.20	11.56	-0.54
8	きらやかグローバル好配当株式オープン	2.20	14.77	-1.77
9	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71	5.19	-0.56
10	グローバル不動産投信（隔月決算型）（家主生活）	2.30	18.00	-7.27
11	女性活躍応援ファンド（椿）	2.04	20.49	6.68
12	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TRY）	2.49	21.19	-8.20
13	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）（ビルオーナー）	1.16	13.24	0.04
14	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）（ハッピークローバー）	1.54	7.44	-3.03
15	タイフ・US-REIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.22	16.77	-1.93
16	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
17	グローバル3資産ファンド（ワンプレートランチ）	1.98	11.77	-3.71
18	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.91	4.76	1.56
19	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	2.02	20.78	-0.19
20	三菱UFJ純金ファンド（ファインゴールド）	1.21	8.54	3.25

・当行を通じて保有いただいている投資信託の残高上位20銘柄について、2020年3月末におけるコストに対するリターンは20銘柄中4銘柄においてリターンがコストを上回っています。前年上回った15銘柄からの減少についてはコロナウイルスによる市況の悪化（主要指標：日経平均前年比▲10.7%、NYダウ前年比▲15.4%、東証リート指数前年比▲16.3%等）が要因となっております。各運用会社から情報を取得し、当行で投資信託を保有しているお客さまに対してアフターフォローを徹底しております。

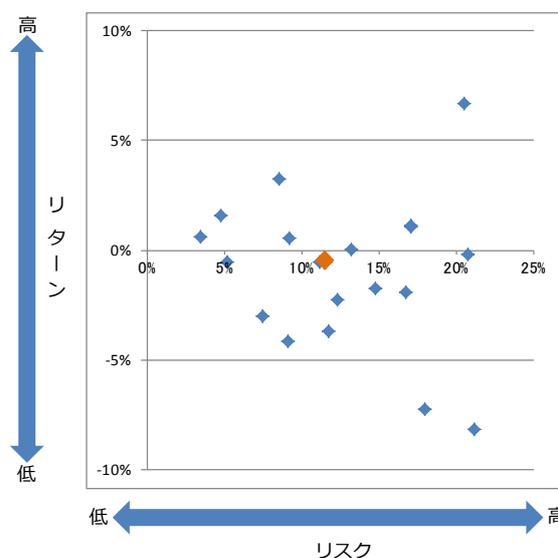
（2020年3月末）

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.79	-0.85

投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



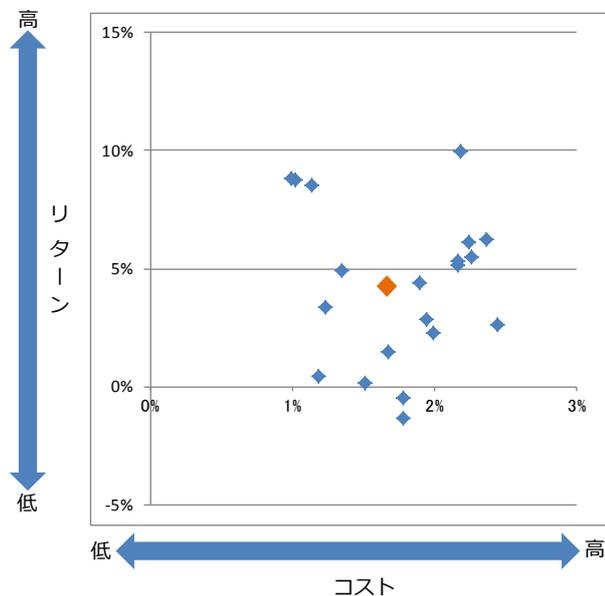
残高加重平均値	リスク	リターン
	12.11	-0.85

コスト	全体	販売手数料率の1/5 + 信託報酬率
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
リターン	過去5年間のトータルリターン (年率換算)	

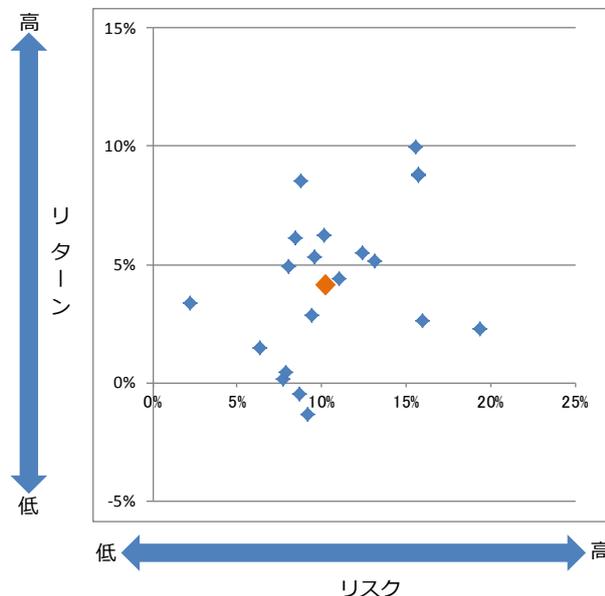
リスク	過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算)
リターン	過去5年間のトータルリターン (年率換算)

(2019年3月末)

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.76	4.57

残高加重平均値	リスク	リターン
	10.49	4.57

コスト	全体	販売手数料率の1/5 + 信託報酬率
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
リターン	過去5年間のトータルリターン (年率換算)	

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)

以上

【KPI 資料 1】

2019年度に実施した主なお客さま本位の業務運営、コンプライアンス研修

日程	研修名
<2019年> 4月8日	新任FA研修
4月15日	FA会議
5月13日	新任FAフォロー研修
5月14日	MA研修
5月15日	預り資産実務者研修
6月10日	FA会議
7月9日	FA会議
9月3日	FA会議
10月17日	MA研修
10月18日	FA会議
11月13日	FA会議
12月3日	預り資産実務者研修
12月9日	FA会議
<2020年> 1月9日	FA会議
2月17日	内部管理責任者研修

また、各営業店にて上記研修の履修報告を行っております。

(※1) MA = マネーアドバイザー、FA = ファイナンシャルアドバイザー