

「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 2020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、2020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。
2020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、2020年度における取組状況を2021年6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。
	2020年度対応状況
<ul style="list-style-type: none"> ・基本方針の定着に向け、研修やコンプライアンス通信等で役職員の啓蒙に取り組んでおります。 ・集合研修だけではなくWEBや映像を活用しながら商品研修を行い、職員のレベル向上に努めております。 ・お客さまサービス課職員を窓口FA※とし、シリーズ化した研修を通して店頭での預かり資産全般の販売スキル向上を目指しております。 	

※窓口FA（窓口ファイナンシャルアドバイザー）・窓口に来店したお客さまへ、預かり資産を中心とした最適提案の業務を行う。

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。
	○お客様のニーズに適した商品ラインアップの拡充
	お客様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図ってまいります。
	○お客様にふさわしいサービスの提供
	お客様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、お客様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。

2020 年度対応状況

- ・定期的に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 145 回、うち外部機関講義 62 回）
- ・コロナ禍において、毎月自主参加型オンラインによるセミナー等を奨励し、職員の自己啓発を図っております。（2020 年 9 月より毎月開催）
- ・お客様への資産形成、コンサルティングに適切に対応できるよう、専門知識やスキル向上を目的として資格取得に努めております。
- ・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、2020 年度新たに投資信託商品「デジタルトランスフォーメーション株式ファンド」「インデックスファンド NASDAQ100」「ワールド・リート・セクション(アジア)」、つみたて NISA 専用ファンド「たわらノーロード新興国株式」「年金積立 J グロース」、保険商品「たのしみ未来/たのしみ未来(学資積立プラン)」をラインアップに追加いたしました。
- ・コロナ禍における非対面チャネルによる商品・サービスを提供するため、DM による介護保険「きらやか家族もあんしん介護プラン」の加入勧誘を実施しました。
- ・2019 年 10 月にオープンした SBI マネープラザについて、2021 年 1 月より 1 名増員し 5 名体制としました。SBI 証券の豊富なラインアップやアドバイスにより幅広いお客様のニーズに対応しております。

項目	アクションプラン
4. 利益相反管理	○利益相反の適切な管理 別に定める「利益相反管理方針」・「利益相反管理規程」に従い、取引におけるお客様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。

2020 年度対応状況

- ・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	○手数料等の透明性確保 お客様に提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客様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。
2020 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. 業績評価への反映	○実効性のある業績評価への反映
	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
	「お客様ベストの実践」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。
2020 年度対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> 2020 年度の営業店業績評価、個人業績評価において、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（2020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：44回 ・参加者数：647人 ○保険商品、投資信託商品 ・実施回数：101回 ・参加者数：1,295人 【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%;">2018年度</th> <th style="width: 20%;">2019年度</th> <th style="width: 20%;">2020年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" style="background-color: #e0f0e0;">《お客さま本位の業務運営、コンプライアンス》</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0e0;">実施回数(回)</td> <td>116</td> <td>85</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0e0;">参加者数(人)</td> <td>1,095</td> <td>995</td> <td>647</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="background-color: #e0f0e0;">《保険商品・投資信託商品》</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0e0;">実施回数(回)</td> <td>300</td> <td>67</td> <td>101</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0e0;">参加者数(人)</td> <td>1,889</td> <td>1,287</td> <td>1,295</td> </tr> </tbody> </table> <p>※2019年度より商品のWEB研修実施。</p>		2018年度	2019年度	2020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)	116	85	44	参加者数(人)	1,095	995	647	《保険商品・投資信託商品》				実施回数(回)	300	67	101	参加者数(人)	1,889	1,287
	2018年度	2019年度	2020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)	116	85	44																									
参加者数(人)	1,095	995	647																									
《保険商品・投資信託商品》																												
実施回数(回)	300	67	101																									
参加者数(人)	1,889	1,287	1,295																									
2. お取引状況	資産形成の支援実績（2020年度） ○預かり資産・投資信託残高 ・預かり資産残高：106,782百万円 ・投資信託残高：22,911百万円 【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%;">2018年度</th> <th style="width: 20%;">2019年度</th> <th style="width: 20%;">2020年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #e0f0e0;">預かり資産残高（百万円）</td> <td>117,503</td> <td>115,422</td> <td>106,782</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e0f0e0;">投資信託残高（百万円）</td> <td>24,286</td> <td>19,774</td> <td>22,911</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>2018年度</th> <th>2019年度</th> <th>2020年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預かり資産残高 (百万円)</td> <td>117,503</td> <td>115,422</td> <td>106,782</td> </tr> <tr> <td>投資信託残高 (百万円)</td> <td>24,286</td> <td>19,774</td> <td>22,911</td> </tr> </tbody> </table>		2018年度	2019年度	2020年度	預かり資産残高（百万円）	117,503	115,422	106,782	投資信託残高（百万円）	24,286	19,774	22,911	項目	2018年度	2019年度	2020年度	預かり資産残高 (百万円)	117,503	115,422	106,782	投資信託残高 (百万円)	24,286	19,774	22,911			
	2018年度	2019年度	2020年度																									
預かり資産残高（百万円）	117,503	115,422	106,782																									
投資信託残高（百万円）	24,286	19,774	22,911																									
項目	2018年度	2019年度	2020年度																									
預かり資産残高 (百万円)	117,503	115,422	106,782																									
投資信託残高 (百万円)	24,286	19,774	22,911																									

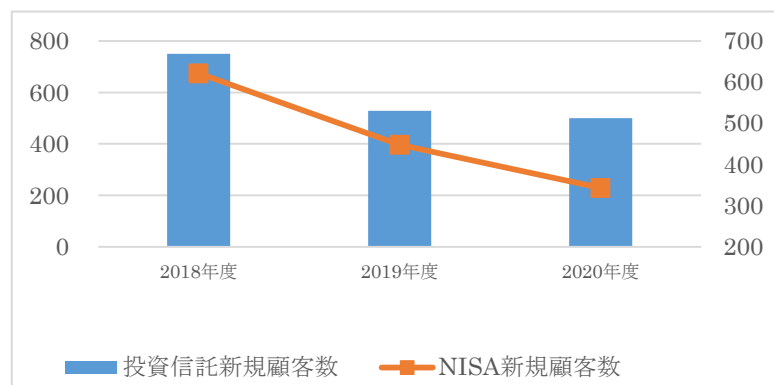
○投資信託・NISA新規顧客数

- ・投資信託新規顧客数：500人
- ・NISA新規顧客数：343人

【投資信託】

	2018年度	2019年度	2020年度
投資信託新規顧客数(人)	750	529	500
NISA新規顧客数(人)	621	448	343

(単位：先)



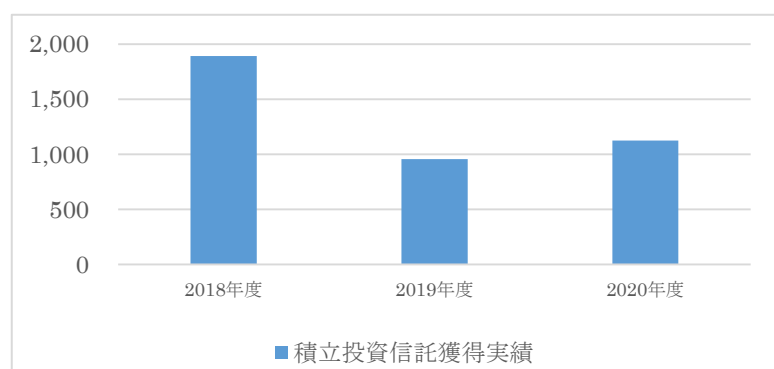
○積立投資信託契約件数

- ・契約件数：1,125件

【積立投資信託契約件数】

	2018年度	2019年度	2020年度
積立投資信託契約(件)	1,891	957	1,125

(単位：件)



3. 情報提供	お客さま向けセミナーの開催（2020年度）		
	○お客さま向けセミナーの開催		
	<ul style="list-style-type: none"> ・開催回数：52回 ・参加者数：253人 		
	【お客さま向けセミナーの開催】		
	2018年度	2019年度	2020年度
実施回数（回）	98	120	52
参加者数（人）	964	1,321	253

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。

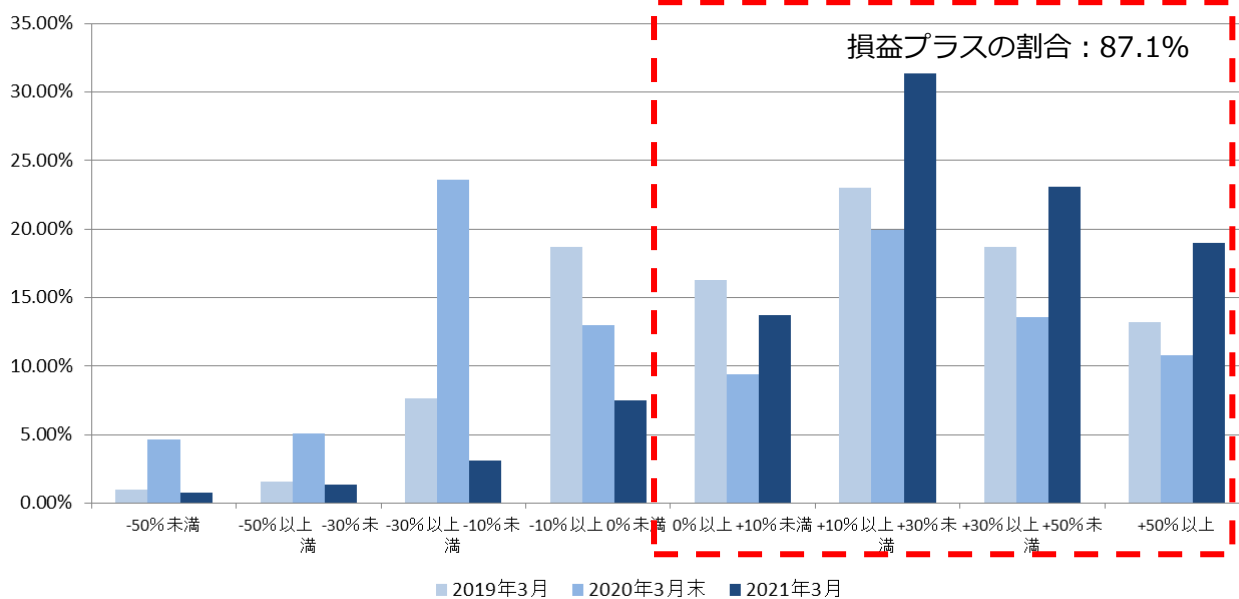
運用損益率別顧客比率			2019年3月末			運用損益率別顧客比率			2020年3月末		
運用損益率	顧客数(人)	顧客比率(%)	運用損益率	顧客数(人)	顧客比率(%)	運用損益率	顧客数(人)	顧客比率(%)	運用損益率	顧客数(人)	顧客比率(%)
-50%未満	119	0.98	-50%未満	547	4.66	-50%未満	547	4.66	-50%未満	547	4.66
-50%以上 -30%未満	189	1.55	-50%以上 -30%未満	601	5.12	-50%以上 -30%未満	601	5.12	-50%以上 -30%未満	601	5.12
-30%以上 -10%未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

運用損益率別顧客比率

2021年3月末

運用損益率	顧客数(人)	顧客比率(%)
-50%未満	91	0.81
-50%以上 -30%未満	154	1.36
-30%以上 -10%未満	354	3.13
-10%以上 0%未満	852	7.54
0%以上 +10%未満	1,551	13.73
+10%以上 +30%未満	3,542	31.35
+30%以上 +50%未満	2,607	23.07
+50%以上	2,149	19.02
総計	11,300	-

運用損益率別顧客比率(%)



※運用損益率は(評価金額+累計受取分配金+累計売却金額-累計買付金額)÷評価金額で算出してあります。基準日時時点で投資信託※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、外貨建て投信は除きます

- ・2020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53.6%、2021年3月末でプラスリターンのお客さまの割合は全体の87.1%となっております。(前年比+33.5%)
- ・昨年同時期のコロナ禍による相場環境の悪化から市況が好転したこと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(2021年3月末時点)

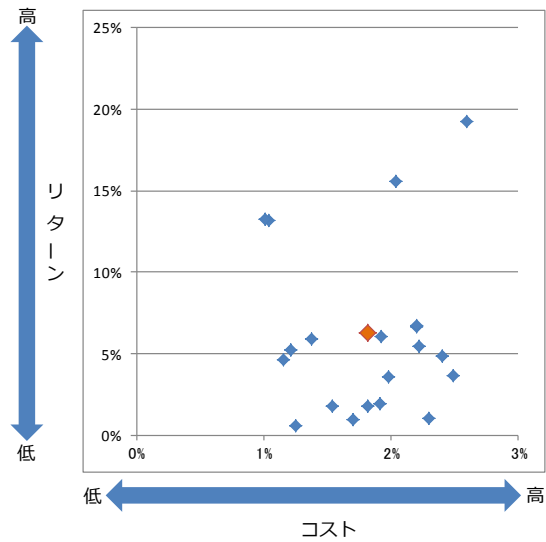
No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.40	10.32	4.86
2	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型(財産3分法)	1.38	8.66	5.95
3	MHAM株式インデックスファンド225	1.05	16.57	13.21
4	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)(杏の実)	1.82	9.03	1.79
5	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ(ミルフィーユ)(奇数月分配型)成長重視ポートフ	1.93	12.18	6.09
6	インデックスファンド225	1.01	16.58	13.25
7	みずほUSハイイールドオープンBコース(為替ヘッジなし)	2.20	11.21	6.62
8	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22	16.06	5.50
9	グローバル不動産投信(隔月決算型)(家主生活)	2.30	19.60	1.06
10	きらやかグローバル好配当株式オープン	2.20	15.10	6.75
11	三菱UFJ純金ファンド(ファインゴールド)	1.21	9.75	5.21
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・カンントリー)	2.49	22.25	3.63
13	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60	18.82	19.22
14	女性活躍応援ファンド(権)	2.04	20.20	15.60
15	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71	4.86	0.97
16	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	13.98	4.60
17	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	7.14	1.76
18	ファイ・フレンド(資産成長型)	1.91	4.14	1.90
19	グローバル3資産ファンド(ワンプレートランチ)	1.98	12.03	3.57
20	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	3.45	0.58

- ・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、2021年3月末におけるコストに対するリターンは20銘柄中15銘柄においてリターンがコストを上回っています。(前年比+11銘柄)

・増加の要因としては、相場環境の好転によりファンドの基準価格が上昇したことによるものです。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まいります。

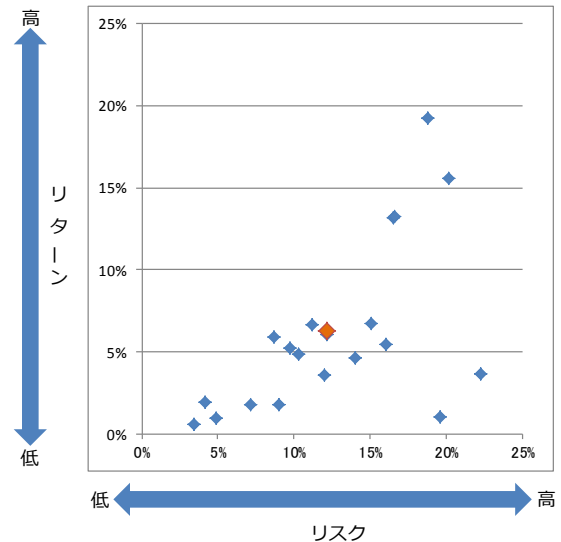
(2021年3月末)

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
	1.82	6.27

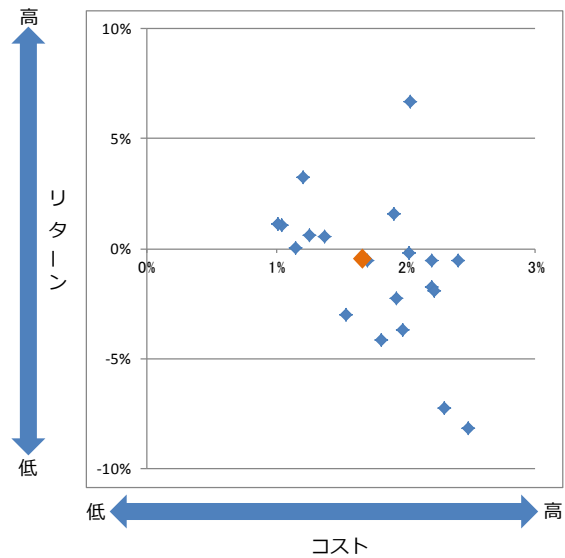
投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	12.17	6.27

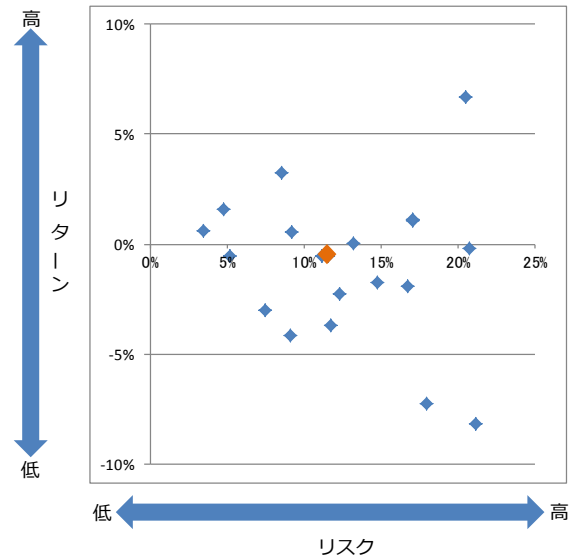
(2020年3月末)

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

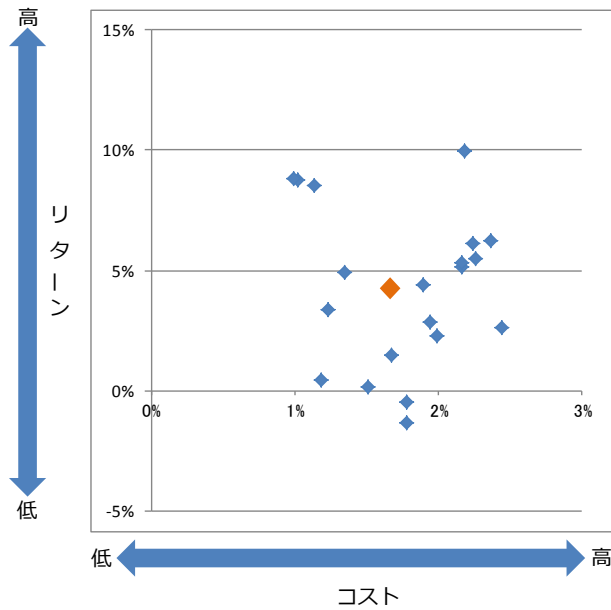
投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	12.11	-0.85

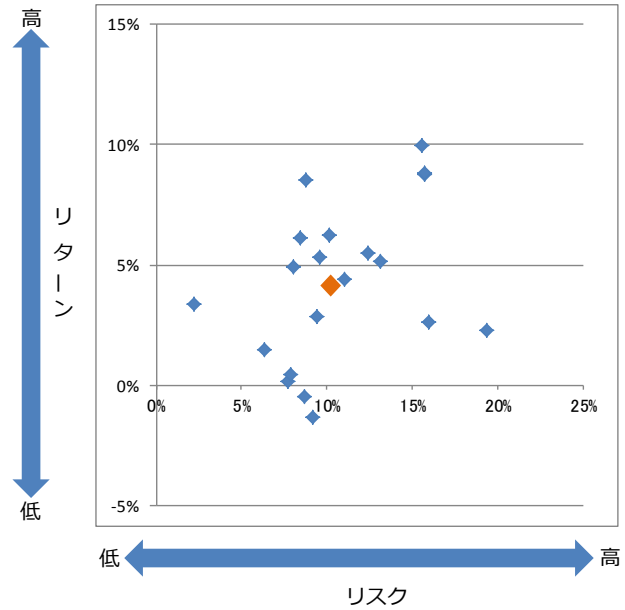
(2019年3月末)

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.76	4.57

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
	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