

平成 29 年 11 月 30 日

各 位

山形市旅籠町三丁目 2 番 3 号  
株式会社きらやか銀行

「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 の平成 29 年度上期の状況について

株式会社きらやか銀行（本店 山形市 頭取 栗野 学）は、金融商品・サービスの販売、推奨等の業務について、お客さま本位のより良い業務運営を実現するため、平成 29 年 6 月 30 日に「お客さま本位の業務運営宣言」を制定しております。

こうしたなか、当行は「お客さま本位の業務運営宣言」が実質を伴う形で役職員に定着する管理態勢の構築を目指しております。

今般は、同宣言に基づく当行の具体的な取組み内容であるアクションプラン、成果指標（KPI）に基づき、平成 29 年度上期の状況をお知らせいたします。

当行は、本アクションプランの実践、KPI の分析を通じ、お客さまの安定的な資産形成や資産運用にかかる業務において、より一層お客さまに最適な商品、サービスの提供を行うよう努めてまいります。

以 上

本件に関するお問い合わせ先  
経営企画部 奥村・熊谷  
電話番号 023-628-3989

## 「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の平成29年度上期の状況について

「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、成果指標（KPI）について、平成29年度上期の対応状況や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、半期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。経営企画部長は半期ごとに施策の取組状況等について、関係各部門と連携し、経営会議に報告することといたします。
平成29年度上期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年7月に「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を策定いたしました。</li> <li>・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。</li> </ul>	

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。
	○お客さまのニーズに適した商品ラインナップの拡充 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図ってまいります。
平成29年度上期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本方針の定着に向け、支店長会議や研修等で役職員の啓発に取り組んでおります。</li> </ul>	

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ナップの拡充 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図ってまいります。
	○お客さまにふさわしいサービスの提供 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
	○お客さまにふさわしいサービスの提供 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。
平成 29 年度上期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>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、内容の充実化にも努めております。（研修実施回数 43 回、外部機関講義 31 回）</li> <li>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、平成 29 年 5 月に新たな投資信託商品「日本好配当リバランスオープン」「ファイン・ブレンド(資産成長型)」を追加いたしました。</li> <li>長期分散投資普及の観点から、積立式投資信託をお客さまにご提案しております。</li> </ul>	

項目	アクションプラン
4. 利益相反管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>利益相反の適切な管理</li> <li>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。</li> </ul>
平成 29 年度上期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>利益相反につきましては、内部管理者への研修の際の必須項目として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項目につきましては、特に留意して管理を行っております。</li> </ul>	

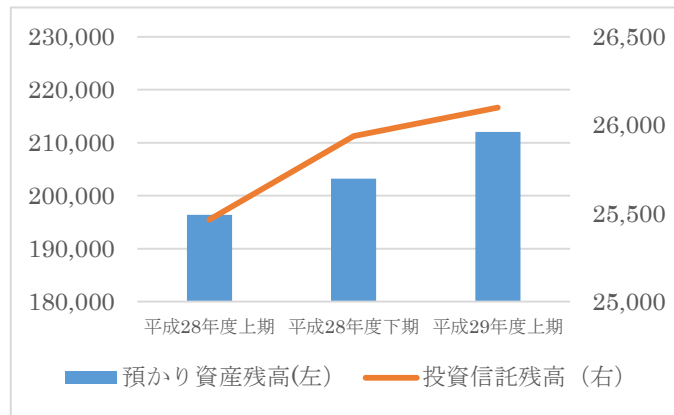
項目	アクションプラン
5. 手数料の明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>手数料等の透明性確保</li> <li>お客さまに提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまに分かりやすく説明し、透明性の確保に努めます。</li> </ul>
平成 29 年度上期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>手数料やその他の費用につきましては重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまへの分かりやすい説明を行うよう徹底しております。</li> </ul>	

項目	アクションプラン
6. 業績評価への反映	<ul style="list-style-type: none"> <li>実効性のある業績評価への反映</li> <li>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。</li> <li>人材育成、教育・研修の実施</li> <li>「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。</li> </ul>
平成 29 年度上期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 29 年度上期より営業店業績評価制度の改定を行い、お客さまのニーズにより合致したご提案ができる体制を整備しております。</li> </ul>	

<KPI>

視点	KPI																														
1.人材育成	研修の実施（平成29年度上期）																														
	<p>○お客さま本位の業務運営、コンプライアンス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施回数：<u>21回</u></li> <li>・参加者数：<u>430人</u></li> </ul> <p>○保険商品、投資信託商品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施回数：<u>22回</u></li> <li>・参加者数：<u>385人</u></li> </ul> <p>【研修の実施】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="background-color: #D9EAD3;">\</th> <th colspan="2" style="background-color: #D9EAD3;">平成 28 年度</th> <th style="background-color: #D9EAD3;">平成 29 年度</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #D9EAD3;">上期</th> <th style="background-color: #D9EAD3;">下期</th> <th style="background-color: #D9EAD3;">上期</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 style="background-color: #D9EAD3;">・実施回数（回）</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">21</td> <td style="text-align: center;">21</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #D9EAD3;">・参加者数（人）</td> <td style="text-align: center;">341</td> <td style="text-align: center;">557</td> <td style="text-align: center;">430</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="background-color: #D9EAD3;">《保険商品・投資信託商品》</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #D9EAD3;">・実施回数（回）</td> <td style="text-align: center;">11</td> <td style="text-align: center;">20</td> <td style="text-align: center;">22</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #D9EAD3;">・参加者数（人）</td> <td style="text-align: center;">224</td> <td style="text-align: center;">381</td> <td style="text-align: center;">385</td> </tr> </tbody> </table>	\	平成 28 年度		平成 29 年度	上期	下期	上期	《お客さま本位の業務運営、コンプライアンス》				・実施回数（回）	11	21	21	・参加者数（人）	341	557	430	《保険商品・投資信託商品》				・実施回数（回）	11	20	22	・参加者数（人）	224	381
\	平成 28 年度		平成 29 年度																												
	上期	下期	上期																												
《お客さま本位の業務運営、コンプライアンス》																															
・実施回数（回）	11	21	21																												
・参加者数（人）	341	557	430																												
《保険商品・投資信託商品》																															
・実施回数（回）	11	20	22																												
・参加者数（人）	224	381	385																												
2. お取引状況	<p>資産形成の支援実績（平成29年度上期）</p> <p>○預かり資産・投資信託残高</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・預かり資産残高：<u>212,047百万円</u></li> <li>・投資信託残高：<u>26,098百万円</u></li> </ul> <p>【預かり資産・投資信託残高】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="background-color: #D9EAD3;">\</th> <th colspan="2" style="background-color: #D9EAD3;">平成 28 年度</th> <th style="background-color: #D9EAD3;">平成 29 年度</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #D9EAD3;">上期</th> <th style="background-color: #D9EAD3;">下期</th> <th style="background-color: #D9EAD3;">上期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #D9EAD3;">預かり資産残高（百万円）</td> <td style="text-align: center;">196,372</td> <td style="text-align: center;">203,191</td> <td style="text-align: center;">212,047</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #D9EAD3;">投資信託残高（百万円）</td> <td style="text-align: center;">25,465</td> <td style="text-align: center;">25,938</td> <td style="text-align: center;">26,098</td> </tr> </tbody> </table>	\	平成 28 年度		平成 29 年度	上期	下期	上期	預かり資産残高（百万円）	196,372	203,191	212,047	投資信託残高（百万円）	25,465	25,938	26,098															
\	平成 28 年度		平成 29 年度																												
	上期	下期	上期																												
預かり資産残高（百万円）	196,372	203,191	212,047																												
投資信託残高（百万円）	25,465	25,938	26,098																												

(単位：百万円)



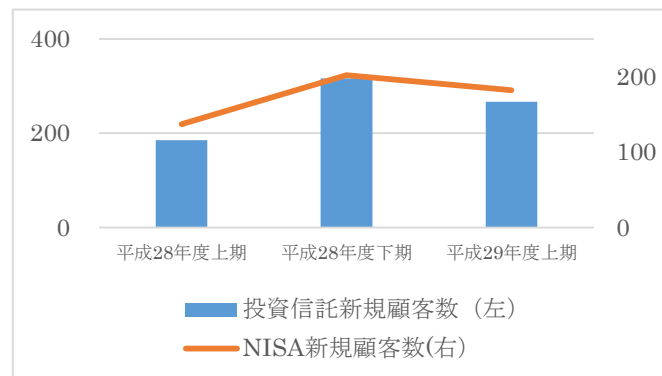
○投資信託・NISA新規顧客数

- ・投資信託新規顧客数：267人
- ・NISA 新規顧客数：182人

【投資信託・NISA新規顧客数】

	平成28年度		平成29年度
	上期	下期	上期
投資信託新規顧客数 (人)	185	316	267
NISA 新規顧客数 (人)	137	202	182

(単位：人)



3. 情報提供

お客さま向けセミナーの開催 (平成29年度上期)

○お客さま向けセミナーの開催

- ・開催回数：32回
- ・参加者数：459人

【お客さま向けセミナーの開催】

	平成28年度		平成29年度
	上期	下期	上期
開催回数 (回)	32	22	32
参加者数 (人)	222	242	459