

平成 30 年 5 月 31 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 年度下期の状況について

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 年度下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 年下期の状況について

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、平成 29 年下期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、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 年下期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29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、平成29年度上期中における取組状況を同年11月に公表いたしました。</li> <li>・遵守状況の検証、具体的な評価を行い、経営会議・取締役会に報告をいたしました。</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。
平成 29 年下期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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 年下期対応状況

- ・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、内容の充実化にも努めております。（研修実施回数 147 回、内、外部機関講義 115 回）
- ・選択肢の充実と、質の高い商品ラインアップの維持を目的に、平成 30 年 2 月に新たな投資信託商品「ニッセイ A I 関連株式ファンド(A I 革命) 為替ヘッジあり/為替ヘッジなし」「アライアンス・バーンスタイン・財産設計 2050」をラインアップに追加いたしました。
- ・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。

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。

平成 29 年下期対応状況

- ・利益相反については、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部分については、特に留意して管理を行っていく必要があり、外部講師を招き役職別に研修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。

平成 29 年下期対応状況

- ・手数料をはじめとした商品の詳細を一覧にした資料「投資信託ファンドラインナップ」を新たに作成し、お客さまに分かりやすい説明を行うよう工夫しております。

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。

平成 29 年下期対応状況

- ・29 年度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。

<KPI>

視点	KPI																																						
1.人材育成	研修の実施（平成29年下期） ○お客さま本位の業務運営、コンプライアンス ・実施回数：41回 ・参加者数：700人 ○保険商品、投資信託商品 ・実施回数：106回 ・参加者数：1,040人  【研修の実施】																																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">平成 28 年度</th> <th colspan="2">平成 29 年度</th> </tr> <tr> <th>上期</th> <th>下期</th> <th>上期</th> <th>下期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">《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>11</td> <td>21</td> <td>21</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>341</td> <td>557</td> <td>430</td> <td>700</td> </tr> <tr> <td colspan="5">《保険商品・投資信託商品》</td> </tr> <tr> <td>実施回数(回)</td> <td>11</td> <td>20</td> <td>22</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>224</td> <td>381</td> <td>385</td> <td>1,040</td> </tr> </tbody> </table>		平成 28 年度		平成 29 年度		上期	下期	上期	下期	《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	41	参加者数(人)	341	557	430	700	《保険商品・投資信託商品》					実施回数(回)	11	20	22	106	参加者数(人)	224	381	385
	平成 28 年度		平成 29 年度																																				
	上期	下期	上期	下期																																			
《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	41																																			
参加者数(人)	341	557	430	700																																			
《保険商品・投資信託商品》																																							
実施回数(回)	11	20	22	106																																			
参加者数(人)	224	381	385	1,040																																			
2. お取引状況	資産形成の支援実績（平成29年下期） ○預かり資産・投資信託残高 ・預かり資産残高：115,320百万円 ・投資信託残高：25,186百万円  【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 rowspan="2"></th> <th colspan="2">平成 28 年度</th> <th colspan="2">平成 29 年度</th> </tr> <tr> <th>上期</th> <th>下期</th> <th>上期</th> <th>下期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預かり資産残高(百万円)</td> <td>110,402</td> <td>111,938</td> <td>116,365</td> <td>115,320</td> </tr> <tr> <td>投資信託残(百万円)</td> <td>25,465</td> <td>25,938</td> <td>26,098</td> <td>25,186</td> </tr> </tbody> </table> <p>預かり資産残高については、平成29年下期（過去分含む）より生命保険を従来販売累計額から有効契約残高に変更し計上しております。                      （単位：百万円）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>平成28年度上期</th> <th>平成28年度下期</th> <th>平成29年度上期</th> <th>平成29年度下期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預かり資産残高(左)</td> <td>110,402</td> <td>111,938</td> <td>116,365</td> <td>115,320</td> </tr> <tr> <td>投資信託残高(右)</td> <td>25,465</td> <td>25,938</td> <td>26,098</td> <td>25,186</td> </tr> </tbody> </table>		平成 28 年度		平成 29 年度		上期	下期	上期	下期	預かり資産残高(百万円)	110,402	111,938	116,365	115,320	投資信託残(百万円)	25,465	25,938	26,098	25,186	項目	平成28年度上期	平成28年度下期	平成29年度上期	平成29年度下期	預かり資産残高(左)	110,402	111,938	116,365	115,320	投資信託残高(右)	25,465	25,938	26,098	25,186				
	平成 28 年度		平成 29 年度																																				
	上期	下期	上期	下期																																			
預かり資産残高(百万円)	110,402	111,938	116,365	115,320																																			
投資信託残(百万円)	25,465	25,938	26,098	25,186																																			
項目	平成28年度上期	平成28年度下期	平成29年度上期	平成29年度下期																																			
預かり資産残高(左)	110,402	111,938	116,365	115,320																																			
投資信託残高(右)	25,465	25,938	26,098	25,186																																			

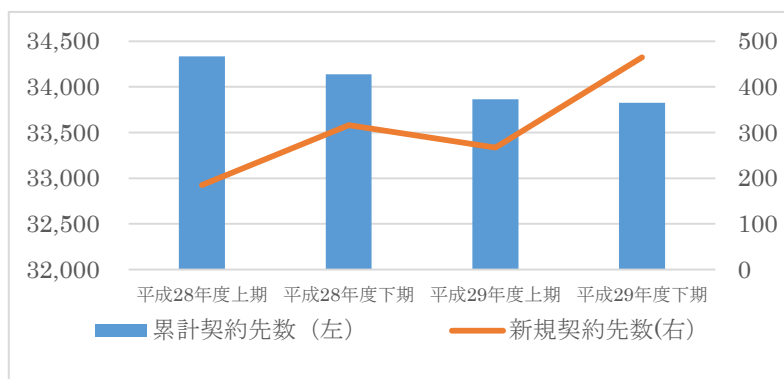
○投資信託

- 投資信託累計契約先数：33,825先  
(うち平成29年度下期新規契約先数：465先)

【投資信託】

	平成 28 年度		平成 29 年度	
	上期	下期	上期	下期
累計契約先数 (先)	34,333	34,137	33,866	33,825
うち新規契約先数 (先)	185	316	267	465

(単位：先)



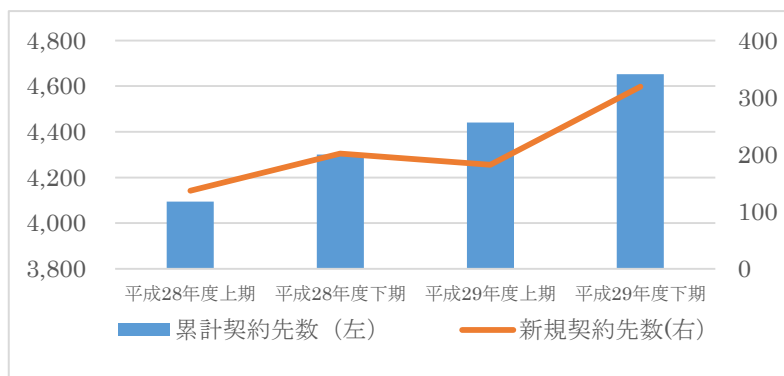
ONISA

- NISA累計契約先数：4,653先  
(うち平成29年度下期新規契約先数：319先)

【NISA】

	平成 28 年度		平成 29 年度	
	上期	下期	上期	下期
累計契約先数 (先)	4,095	4,300	4,440	4,653
うち新規契約先数 (先)	137	202	182	319

(単位：先)



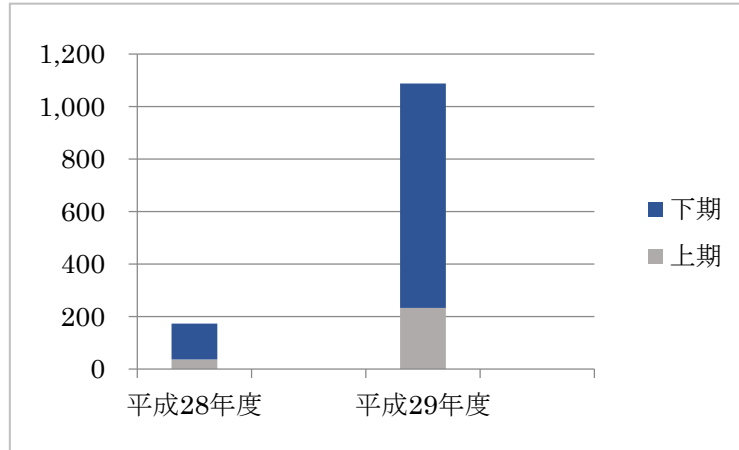
○積立投資信託契約件数（今般より公表）

・契約件数：855件

【積立投資信託契約件数】

	平成 28 年度		平成 29 年度	
	上期	下期	上期	下期
積立投資信託契約(件)	37	136	233	855

(単位：件)



3. 情報提供

お客さま向けセミナーの開催（平成29年下期）

○お客さま向けセミナーの開催

・開催回数：53回

・参加者数：683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	下期
実施回数 (回)	32	22	32	53
参加者数 (人)	222	242	459	683

以 上

## 平成29年下期に実施したお客さま本位の業務運営、コンプライアンス研修一覧

日程	研修名
<平成29年> 10月16日	新任MA(※1)研修(本社)
10月18日	FA(※2)会議(本社)
11月8日	FA会議(本社)
11月9日	女子力アップ研修(仙台支店)
11月10日	MA研修(鶴岡中央支店)
11月15日	MA研修(寒河江支店)
11月16日	MA研修(天童支店)
12月4日	新商品導入研修(新発田支店)
12月4日	新商品導入研修(新庄支店)
12月5日	預り資産初任者研修(本社)
12月5日	女子力アップ研修(仙台支店)
12月5日	新商品導入研修(赤湯支店)
12月5日	新商品導入研修(酒田支店)
12月7日	事業保険研修(本社)
12月8日	FA会議(本社)
12月11日	新商品導入研修(本社)
12月11日	新商品導入研修(福島支店)
12月12日	新商品導入研修(寒河江支店)
12月12日	新商品導入研修(鶴岡中央支店)
12月13日	MA研修(寒河江支店)
12月14日	新商品導入研修(天童支店)
12月14日	新商品導入研修(大宮支店)
12月15日	新商品導入研修(本荘支店)
12月15日	新商品導入研修(仙台支店)
<平成30年> 1月10日	FA会議(本社)
1月16日	MA研修(宮内支店)
1月26日	MA研修(新庄支店)
2月1日	新商品導入研修(鶴岡中央支店)
2月1日	新商品導入研修(仙台支店)
2月2日	新商品導入研修(酒田支店)
2月2日	新商品導入研修(天童支店)
2月5日	新商品導入研修(寒河江支店)

日程	研修名
2月5日	新商品導入研修(赤湯支店)
2月6日	新商品導入研修(新発田支店)
2月6日	新商品導入研修(新庄支店)
2月8日	新商品導入研修(本社)
2月8日	FA会議(本社)
2月9日	新商品導入研修(福島支店)
2月9日	新商品導入研修(本荘支店)
2月13日	新商品導入研修(大宮支店)
2月15日	MA研修(本社)

(※1) MA=マネーアドバイザー

(※2) FA=ファイナンシャルアドバイザー