

平成 30 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 30 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、じもとグループ共通宣言「お客さま本位の業務運営宣言」に基づき、平成 29 年 7 月に制定いたしました「お客さま本位の業務運営」のアクションプラン及び KPI について、平成 30 年度上期の実施状況を取りまとめましたので、お知らせいたします。

なお、今回より、KPI の項目に「積立投資信託契約件数」を追加し公表いたします。

当行は、今後も業務運営の改善に継続的に取り組むとともに、金融商品・サービスの販売、推奨等の業務について、更なるお客さま本位の商品・サービスの向上に取り組んでまいります。

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30年上期の状況について

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30年上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30年上期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> ・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年度下期中における取組状況を平成30年5月に公表いたしました。 ・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。 	

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30年上期対応状況	
<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。 	

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 30 年上期対応状況

- 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、内容の充実化にも注力いたしました。（研修実施回数 191 回、内、外部機関講義 146 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 7 月に新たな投資信託商品「ジャパンロボティクス株式ファンド」「中小型成長株ファンド」、保険商品「あしたの、よろこび」「エブリバディプラス」「オーナーズロード」をラインアップに追加しております。投資信託商品については両商品とも積立可能商品といたしました。
- 証券仲介業務機能を拡充し外貨建債券等商品ラインアップの充実を図っております。
- サマーキャンペーンの対象取引に初めて資産運用コースを設け、長期分散投資の普及と定着に努めております。

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 30 年上期対応状況

- 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 30 年上期対応状況

- 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」をリニューアルし、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。

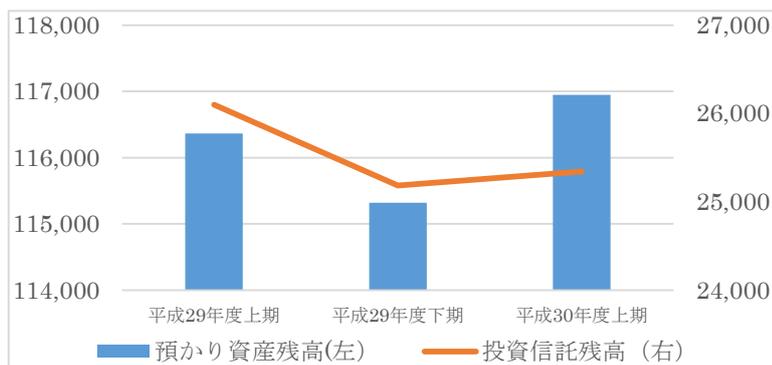
項目	アクションプラン
6. 業績評価への反映	○実効性のある業績評価への反映 お客さまの安定的な資産形成と、ライフプランの実現につながる取組等を評価体系に組み入れて、「お客様ベストの実践」を徹底してまいります。
	○人材育成、教育・研修の実施

	「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。
平成 30 年上期対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> 平成 30 年上期より「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	<p>研修の実施（平成30年上期）</p> <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"> 実施回数：<u>54回</u> 参加者数：<u>575人</u> <p>○保険商品、投資信託商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 実施回数：<u>137回</u> 参加者数：<u>720人</u> <p>【研修の実施】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">平成 29 年度</th> <th>平成 30 年度</th> </tr> <tr> <th>上期</th> <th>下期</th> <th>上期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">《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>21</td> <td>41</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>430</td> <td>700</td> <td>575</td> </tr> <tr> <td colspan="4">《保険商品・投資信託商品》</td> </tr> <tr> <td>実施回数(回)</td> <td>22</td> <td>106</td> <td>137</td> </tr> <tr> <td>参加者数(人)</td> <td>385</td> <td>1,040</td> <td>720</td> </tr> </tbody> </table> <p>※実施研修一覧については【KPI資料1】をご参照ください。</p>		平成 29 年度		平成 30 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)	21	41	54	参加者数(人)	430	700	575	《保険商品・投資信託商品》				実施回数(回)	22	106	137	参加者数(人)	385	1,040	720
	平成 29 年度		平成 30 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)	21	41	54																													
参加者数(人)	430	700	575																													
《保険商品・投資信託商品》																																
実施回数(回)	22	106	137																													
参加者数(人)	385	1,040	720																													
2. お取引状況	<p>資産形成の支援実績（平成30年上期）</p> <p>○預かり資産・投資信託残高</p> <ul style="list-style-type: none"> 預かり資産残高：<u>116,947百万円</u> 投資信託残高：<u>25,345百万円</u> <p>【預かり資産・投資信託残高】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">平成 29 年度</th> <th>平成 30 年度</th> </tr> <tr> <th>上期</th> <th>下期</th> <th>上期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>預かり資産残高（百万円）</td> <td>116,365</td> <td>115,320</td> <td>116,947</td> </tr> <tr> <td>投資信託残高（百万円）</td> <td>26,098</td> <td>25,186</td> <td>25,345</td> </tr> </tbody> </table>		平成 29 年度		平成 30 年度	上期	下期	上期	預かり資産残高（百万円）	116,365	115,320	116,947	投資信託残高（百万円）	26,098	25,186	25,345																
	平成 29 年度		平成 30 年度																													
	上期	下期	上期																													
預かり資産残高（百万円）	116,365	115,320	116,947																													
投資信託残高（百万円）	26,098	25,186	25,345																													

(単位：百万円)



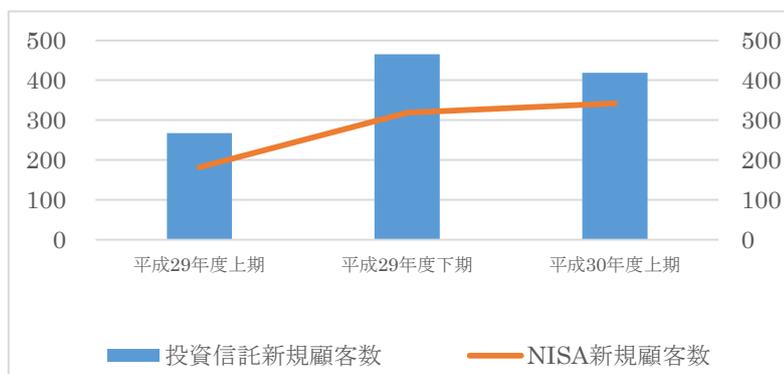
○投資信託・NISA新規顧客数

- 投資信託新規顧客数：419人
- NISA新規顧客数：342人

【投資信託】

	平成 29 年度		平成 30 年度
	上期	下期	上期
投資信託新規顧客数 (人)	267	465	419
NISA 新規顧客数 (人)	182	319	342

(単位：先)

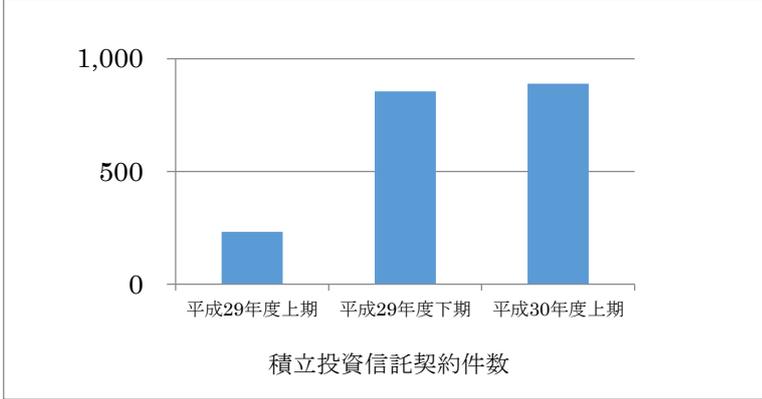


○積立投資信託契約件数

- 契約件数：889件

【積立投資信託契約件数】

	平成 29 年度		平成 30 年度
	上期	下期	上期
積立投資信託契約(件)	233	855	889

	<p style="text-align: right;">(単位：件)</p>  <p style="text-align: center;">積立投資信託契約件数</p>															
3. 情報提供	<p>お客さま向けセミナーの開催（平成30年上期）</p> <p>○お客さま向けセミナーの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開催回数：<u>47回</u> ・参加者数：<u>477人</u> <p>【お客さま向けセミナーの開催】</p> <table border="1" data-bbox="568 972 1329 1155"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">平成 29 年度</th> <th>平成 30 年度</th> </tr> <tr> <th>上期</th> <th>下期</th> <th>上期</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実施回数（回）</td> <td>32</td> <td>53</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>参加者数（人）</td> <td>459</td> <td>683</td> <td>477</td> </tr> </tbody> </table>		平成 29 年度		平成 30 年度	上期	下期	上期	実施回数（回）	32	53	47	参加者数（人）	459	683	477
	平成 29 年度		平成 30 年度													
	上期	下期	上期													
実施回数（回）	32	53	47													
参加者数（人）	459	683	477													

以 上

平成30年上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30年> 4月9日	預り資産コンプラ研修(余目支店)
4月10日	窓口預り資産研修(寒河江支店)
4月13日	預り資産コンプラ研修(遊佐支店)
4月13日	新商品研修(秋田支店)
4月16日	FA会議(本社)
4月19日	保険コンプラ研修(米沢駅前支店)
4月19日	保険コンプラ研修(高島支店)
4月19日	FA会議伝達研修(上山支店)
4月19日	新任MA研修(本社)
4月20日	預り資産コンプラ研修(新発田支店)
4月20日	保険コンプラ研修(米沢支店)
4月20日	FA会議伝達研修(酒田支店)
4月23日	FA会議伝達研修(西支店)
4月23日	預り資産コンプラ研修(本荘支店)
4月24日	FA会議伝達研修(山形駅前支店)
4月24日	預り資産コンプラ研修(酒田支店)
4月24日	投信研修(宮内支店)
4月26日	FA会議伝達研修(蔵王駅前支店)
5月1日	MA研修(天童支店)
5月11日	FA会議(本社)
5月18日	事業保険研修(本社)
5月23日	保険事務コンプラ研修(米沢支店)
5月24日	投信研修(米沢駅前支店)
6月1日	預り資産初任者研修(本社)
6月1日	投信研修(鶴岡中央支店)
6月1日	MA研修(天童支店)
6月11日	FA会議(本社)
6月12日	MA研修(赤湯支店)
6月12日	新商品導入研修(本荘支店)
6月13日	新商品導入研修(酒田支店)
6月13日	新商品導入研修(仙台支店)
6月14日	新商品導入研修(鶴岡中央支店)

6月18日	窓口新商品研修(大山支店)
6月18日	新商品導入研修(新庄支店)
6月18日	新商品導入研修(福島支店)
6月19日	新商品導入研修(新発田支店)
6月20日	新商品導入研修(寒河江支店)
6月20日	新商品導入研修(天童支店)
6月20日	新商品導入研修(大宮支店)
6月22日	新商品導入研修(本社)
6月22日	新商品導入研修(赤湯支店)
6月26日	窓口新商品研修(温海支店)
7月6日	MA研修(天童支店)
7月10日	預り資産初任者研修(遊佐支店)
7月11日	保険研修(余目支店)
7月12日	保険研修(酒田支店)
7月13日	FA会議(本社)
7月17日	保険研修(尾花沢支店)
8月1日	投信初任者研修(酒田支店)
8月1日	MA研修(天童支店)
8月2日	保険研修(酒田支店)
9月10日	FA会議(本社)
9月11日	FA会議伝達研修(酒田支店)
9月25日	預り資産コンプラ研修(天童支店)

(※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