

2019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2018年度下期実施状況について

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、2017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、2018年度下期の状況をお知らせいたします。

また、当行取扱いの投資信託におけるリスク・リターン等をお客さまに比較いただけるよう「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」を新たに公表いたします。

当行は、本アクションプランの実践、KPIによる分析を通じ、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

お問い合わせ先
経営企画部 黒澤・熊谷
電話番号 023-628-3896

「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 2018年度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、2018年度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。
2018年度下期対応状況	
<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。 ・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。
	○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。
2018年度下期対応状況	
<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
	○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。

	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。
--	-----------------------------------

2018年度下期対応状況

・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、内容の充実化にも注力いたしました。（研修実施回数 225 回、うち外部機関 150 回）
 ・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、2018年度下期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「たのしみグローバル 指数連動プラン」「長寿プレミアム」「メディカルKit NEO」「介護保険 災害保障タイプ」「エマージェンシープラス」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	○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。

2018年度下期対応状況

・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。

2018年度下期対応状況

・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」にて、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。

2018年度下期対応状況

・2018年度下期においても「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、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。

以上

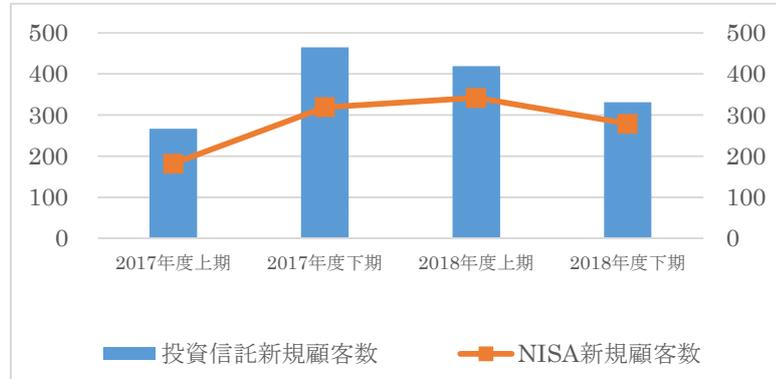
<KPI>

視点	KPI																																						
1. 人材育成	研修の実施（2018年度下期）																																						
	○お客さま本位の業務運営、コンプライアンス <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数：<u>62回</u> ・参加者数：<u>520人</u> 																																						
	○保険商品、投資信託商品 <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数：<u>163回</u> ・参加者数：<u>1,169人</u> 																																						
	【研修の実施】																																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2017年度</th> <th colspan="2">2018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" style="background-color: #a0c0ff;">《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: #a0c0ff;">実施回数(回)</td> <td>21</td> <td>41</td> <td>54</td> <td>62</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #a0c0ff;">参加者数(人)</td> <td>430</td> <td>700</td> <td>575</td> <td>520</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="background-color: #a0c0ff;">《保険商品・投資信託商品》</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #a0c0ff;">実施回数(回)</td> <td>22</td> <td>106</td> <td>137</td> <td>163</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #a0c0ff;">参加者数(人)</td> <td>385</td> <td>1,040</td> <td>720</td> <td>1,169</td> </tr> </tbody> </table>		2017年度		2018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)	21	41	54	62	参加者数(人)	430	700	575	520	《保険商品・投資信託商品》					実施回数(回)	22	106	137	163	参加者数(人)	385	1,040	720
	2017年度		2018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)	21	41	54	62																																			
参加者数(人)	430	700	575	520																																			
《保険商品・投資信託商品》																																							
実施回数(回)	22	106	137	163																																			
参加者数(人)	385	1,040	720	1,169																																			
※主な実施研修については【KPI資料1】をご参照ください。																																							
2. お取引状況	資産形成の支援実績（2018年度下期）																																						
	○預かり資産・投資信託残高 <ul style="list-style-type: none"> ・預かり資産残高：<u>117,503百万円</u> ・投資信託残高：<u>24,286百万円</u> 																																						
	【預かり資産・投資信託残高】																																						
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">2017年度</th> <th colspan="2">2018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 style="background-color: #a0c0ff;">預かり資産残高(百万円)</td> <td>116,365</td> <td>115,320</td> <td>116,947</td> <td>117,503</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #a0c0ff;">投資信託残高(百万円)</td> <td>26,098</td> <td>25,186</td> <td>25,345</td> <td>24,286</td> </tr> </tbody> </table>		2017年度		2018年度		上期	下期	上期	下期	預かり資産残高(百万円)	116,365	115,320	116,947	117,503	投資信託残高(百万円)	26,098	25,186	25,345	24,286																			
			2017年度		2018年度																																		
上期		下期	上期	下期																																			
預かり資産残高(百万円)	116,365	115,320	116,947	117,503																																			
投資信託残高(百万円)	26,098	25,186	25,345	24,286																																			
(単位：百万円)																																							
<table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <caption>預かり資産・投資信託残高の推移</caption> <thead> <tr> <th>期間</th> <th>預かり資産残高(百万円)</th> <th>投資信託残高(百万円)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2017年度上期</td> <td>116,365</td> <td>26,098</td> </tr> <tr> <td>2017年度下期</td> <td>115,320</td> <td>25,186</td> </tr> <tr> <td>2018年度上期</td> <td>116,947</td> <td>25,345</td> </tr> <tr> <td>2018年度下期</td> <td>117,503</td> <td>24,286</td> </tr> </tbody> </table>		期間	預かり資産残高(百万円)	投資信託残高(百万円)	2017年度上期	116,365	26,098	2017年度下期	115,320	25,186	2018年度上期	116,947	25,345	2018年度下期	117,503	24,286																							
期間	預かり資産残高(百万円)	投資信託残高(百万円)																																					
2017年度上期	116,365	26,098																																					
2017年度下期	115,320	25,186																																					
2018年度上期	116,947	25,345																																					
2018年度下期	117,503	24,286																																					
○投資信託・NISA新規顧客数 <ul style="list-style-type: none"> ・投資信託新規顧客数：331人 ・NISA新規顧客数：279人 																																							

【投資信託】

	2017年度		2018年度	
	上期	下期	上期	下期
投資信託新規顧客数(人)	267	465	419	331
NISA 新規顧客数(人)	182	319	342	279

(単位：先)



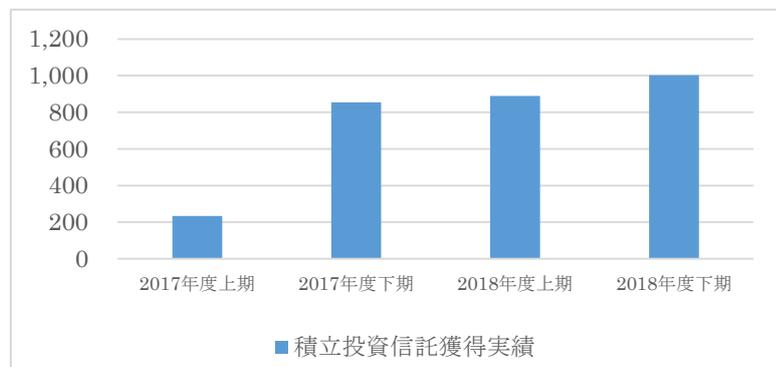
○積立投資信託契約件数

・契約件数：1,002件

【積立投資信託契約件数】

	2017年度		2018年度	
	上期	下期	上期	下期
積立投資信託契約(件)	233	855	889	1,002

(単位：件)



3. 情報提供

お客さま向けセミナーの開催（2018年度下期）

○お客さま向けセミナーの開催

・開催回数：51回
 ・参加者数：487人

【お客さま向けセミナーの開催】

	2017年度		2018年度	
	上期	下期	上期	下期
実施回数(回)	32	53	47	51
参加者数(人)	459	683	477	487

「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。

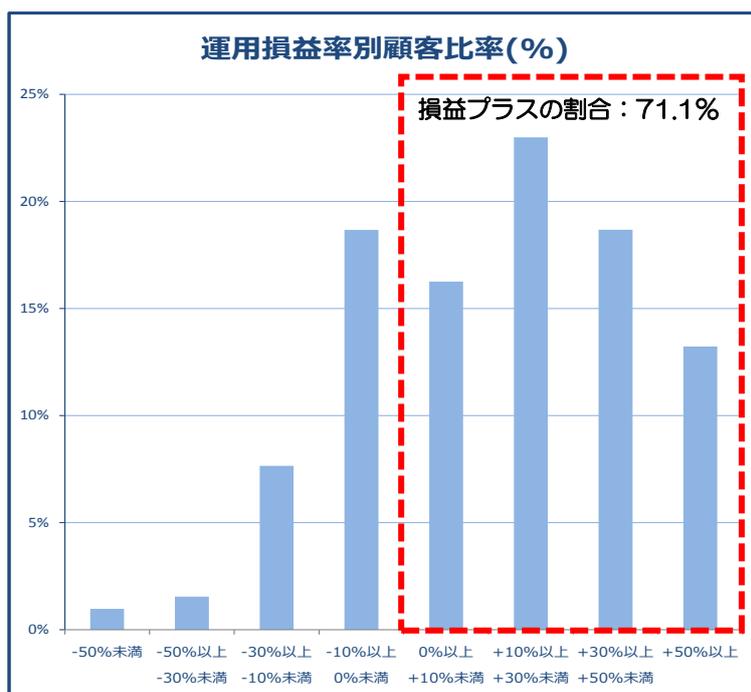
<比較可能な共通 KPI>

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03月末時点	
運用損益率	顧客数 (人)	顧客比率 (%)	
-50%未満	119	0.98	
-50%以上 -30%未満	189	1.55	
-30%以上 -10%未満	931	7.65	
-10%以上 0%未満	2,272	18.67	
0%以上 +10%未満	1,979	16.26	
+10%以上 +30%未満	2,798	22.99	
+30%以上 +50%未満	2,273	18.68	
+50%以上	1,609	13.22	
総計	12,170	-	

・当行に投資信託を保有する 12,170 名のお客さまのうち、全体の 71.1%のお客さまが 2019 年 3 月末で運用損益がプラスとなっております。



※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、外貨建て投信は除きます

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

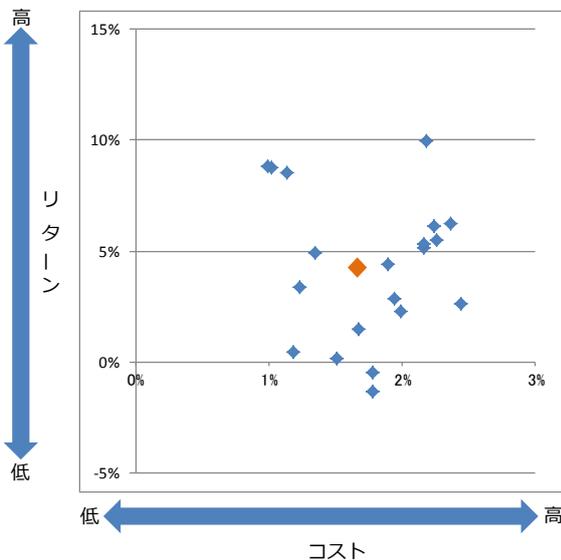
●当行で取扱う投資信託の残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。

投資信託預り残高上位20銘柄の一覧（2019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）	1.35	8.05	4.90
2	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.36	10.16	6.26
3	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）（杏の実）	1.78	8.72	-0.46
4	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	1.89	11.00	4.40
5	MHAM株式インデックスファンド225	1.03	15.68	8.75
6	きらやかグローバル好配当株式オープン	2.16	13.15	5.12
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）	2.16	9.58	5.33
8	グローバル不動産投信（隔月決算型）（家主生活）	2.26	12.41	5.47
9	インデックスファンド225	0.99	15.70	8.82
10	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・カンツリー）	2.44	15.92	2.63
11	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）（ビルオーナー）	1.13	8.73	8.51
12	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.67	6.34	1.49
13	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）（ハッピーグローバル）	1.51	7.74	0.15
14	グローバル3資産ファンド（ワンプレートランチ）	1.94	9.44	2.88
15	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）（円奏会）	1.23	2.25	3.38
16	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	1.99	19.39	2.27
17	三菱UFJ純金ファンド（ファインゴールド）	1.19	7.86	0.44
18	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.78	9.20	-1.37
19	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）	2.18	15.56	9.96
20	エマージング・ソブリン・オープン（毎月決算型）	2.24	8.42	6.12

●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、2019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。

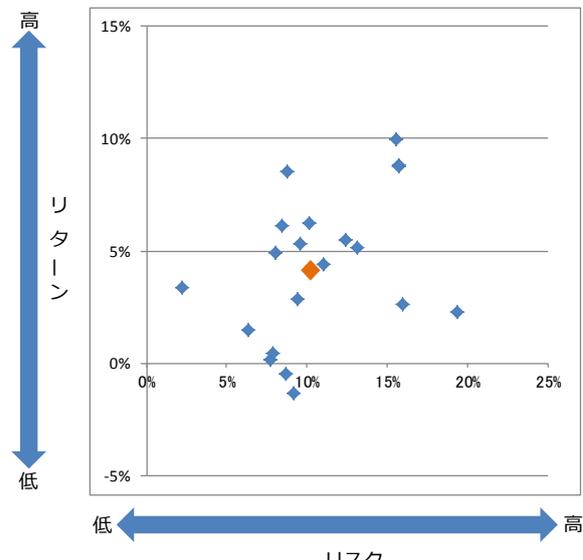
投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.76	4.57

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）	

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

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

2018年度下期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
<2018年> 11月8日	新任MA研修
11月12日	FA研修
12月11日	投信コンプラ研修
<2019年> 1月11日	FA研修
1月18日	預り資産初任者研修
1月24日	MA研修
2月6日	預り資産研修
2月7日	FA研修
2月14日	MA研修
2月21日	預り資産コンプラ研修
2月27日	預り資産研修
3月5日	MA研修

・その他、各営業店においてMA研修等を実施しております。

(※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