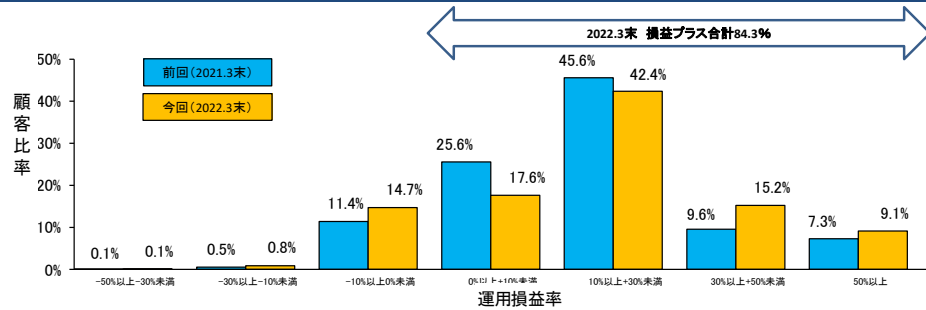


「お客さま本位の業務運営」に関する基本方針に基づく取組状況(2022年3月末実績)について

(共通KPIの結果)

投資信託運用損益別顧客比率



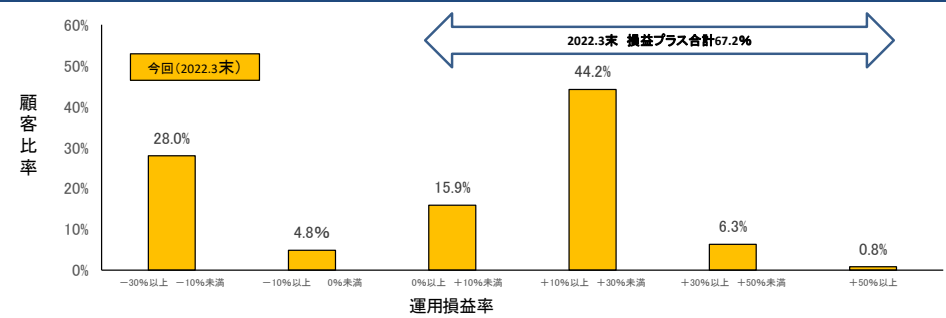
【条件】 投信残高上位20銘柄のうち設定後5年以上が経過しているファンド

【定義】

コスト : 基準日時点の販売手数料率と信託報酬率の合計値(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)
 リスク : 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

No.	ファンド名	運用会社	標準偏差 (5年・年率)	トータル リターン (5年・年率)	手数料 合計値	残高金額 (2022.3末時点)
1	ラサール・グローバルREIT(毎月分配型)	日興	17.90%	9.21%	2.09%	2,886
2	新光 US-REITオープン『愛称:ゼウス』	アセマネOne	16.83%	9.74%	2.23%	2,248
3	財産3分法F(不動産・債券・株式)毎月分配型『愛称:財産3分法ファンド』	日興	8.69%	4.26%	1.49%	2,190
4	ダイワ J-REITオープン	大和	14.90%	5.66%	1.23%	1,266
5	アジア・オセアニア好配当成長株(毎月)	岡三	17.37%	2.89%	2.42%	989
6	世界の財産3分法(不動産・債券・株式)毎月『愛称:世界の財産3分法ファンド』	日興	9.44%	6.67%	1.49%	547
7	みずほ 好配当世界株オープン	アセマネOne	15.27%	8.75%	2.20%	360
8	投資のソムリエ	アセマネOne	2.99%	1.32%	2.20%	339
9	株式インデックス225	野村	16.42%	9.41%	1.12%	296
10	ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)	大和	7.45%	2.87%	1.22%	168
11	ハイグレード・オセアニア・ボンド(毎月分配)『愛称:杏の実』	大和	9.80%	2.08%	1.82%	104
12	海外国債ファンド	アセマネOne	4.48%	2.90%	1.49%	103
13	世界高金利債券ファンド『愛称:債券万博』	三井住友DS	7.61%	1.84%	1.98%	94
14	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	大和	20.09%	-1.93%	1.91%	90
15	朝日Nvest グローバルバリュー株オープン『愛称:Avest-E』	朝日ライフ	23.59%	9.83%	2.64%	66
16	インデックスファンドJPX日経400	日興	14.86%	7.07%	1.05%	54
17	MHAM 米国好配当株式F(毎月決算型)H無『愛称:ゴールデンルーキー』	アセマネOne	15.43%	12.24%	2.59%	53
18	株ちょファンD日本(高配当・割安・成長)毎月	日興	18.08%	6.71%	2.40%	49
19	MHAM 米国好配当株式F(年1回決算型)H無『愛称:ゴールデンルーキー』	アセマネOne	15.40%	12.25%	2.59%	45
20	アジア・オセアニア債券オープン(毎月決算)『愛称:アジアセ定期便』	岡三	8.74%	2.28%	2.09%	28
平均	残高加重平均		14.31%	6.80%	1.89%	11,974

外貨建保険運用評価別顧客比率



【条件】 : 外貨建一時払保険のうち、保険契約開始から60カ月以上経過した契約が存在する銘柄

【定義】

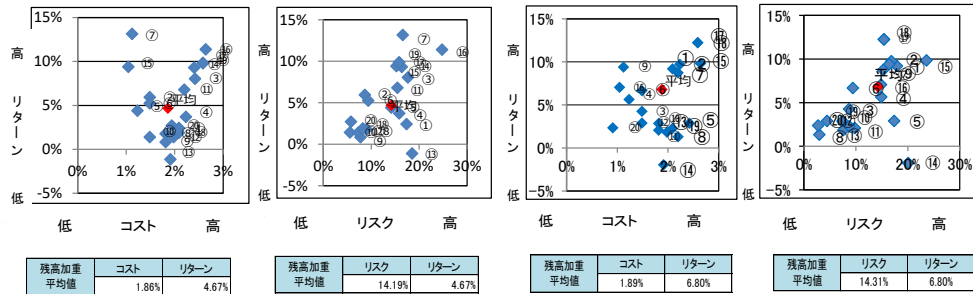
コスト : 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率(支払累計)の合計値を契約期間(経過月数)で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均
 リターン : 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払手数料で加重平均

No	商品名	保険会社	リターン (5年・年率)	コスト	一時払保険料 (円貨換算、百万円)
①	ライフロン・セレクトPG3_豪	PGF生命	2.17%	0.93%	5,473
②	ライフロン・セレクトPG2_豪	PGF生命	2.91%	0.78%	2,466
③	ロングドリームGOLD_豪	日本生命	2.56%	0.92%	1,861
④	ライフロン・セレクトPG3_米	PGF生命	-1.97%	0.95%	695
⑤	アドベンチャー・セレクトPG_豪	PGF生命	2.23%	0.56%	411
⑥	ファイブ・ステップUS_米	PGF生命	-0.99%	0.54%	293
⑦	ロングドリームGOLD_米	PGF生命	-0.32%	0.90%	140
⑧	ライフロン・セレクトPG2_米	日本生命	1.29%	0.77%	74
⑨	アドベンチャー・セレクトPG_米	PGF生命	-1.48%	0.63%	38
⑩	スリー スターズ ネオ_豪	PGF生命	4.52%	0.33%	17
⑪	スリー スターズ プラス W_米	PGF生命	9.10%	0.61%	10
⑫	スリー スターズ プラス W_豪	PGF生命	9.75%	0.42%	3
⑬	スリー スターズ_米	PGF生命	6.86%	0.28%	2
⑭	スリー スターズ ネオ_米	PGF生命	5.47%	0.36%	2
⑮	スリー スターズ プラス_米	PGF生命	8.11%	0.58%	1
平均	残高加重平均		2.13%	0.87%	11,484

投資信託の預かり残高上位20銘柄 コスト・リターン/リスク・リターン(2021年度)

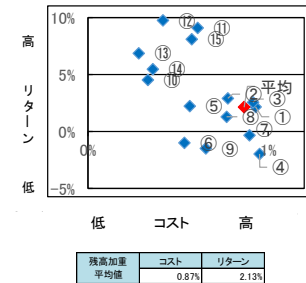
【2021年3月末】

【2022年3月末】



外貨建保険コスト・リターン(2021年度)

【2022年3月末】



※手数料合計値は、基準日の税率10%で算出

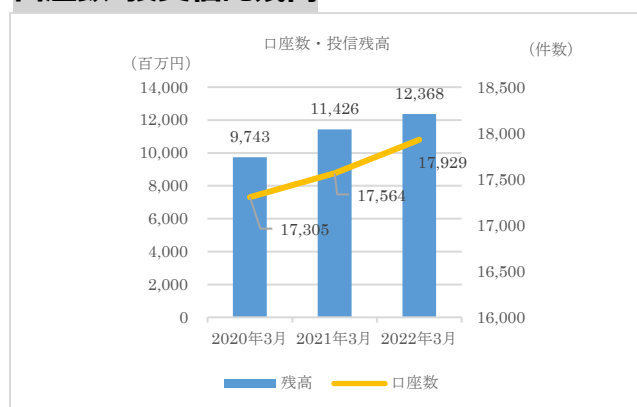
「お客さま本位の業務運営」に関する基本方針に基づく取組状況 (2022年3月末) について (自主的KPI)

1. お客さまの最善の利益の追求

(1) お客さまの最善の利益、安定した資産形成に向けて、お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまの金融知識、投資経験、取引目的、資産状況、リスク許容度を十分把握した上で、お客さまに最も適した商品の販売に努めました。

- ① 投資信託運用損益別お客さま比率における運用損益プラスのお客さまは84.3%（昨年88.0%）となりました。（共通KPIにて揭示）
- ② 積立型投信は、コロナ禍、ロシアによるウクライナ侵攻を受けて利益確定を行うお客さまが増加した影響により減少しました。
- ③ 今回より採用の外貨建保険の運用損益プラスのお客さまは67.2%となりました。（共通KPIにて揭示）

口座数・投資信託残高



積立型投資信託契約者数



(2) お客さまに付加価値の高いサービスを提供させていただくために、資格取得を通じて、必要となる知識・スキルの向上に努めております。

FP資格取得者（2級・3級） (人)

2020年3月末	2021年3月末	2022年3月末
419	429	428

証券外務員正会員資格取 (人)

2020年3月末	2021年3月末	2022年3月末
424	494	499

外貨建保険合格者 (人)

2020年3月末	2021年3月末	2022年3月末
—	449	580

2.お客さまにふさわしいサービスの提供

- (1) お客さまとの対話を行うことで、ご意向やニーズ、投資経験・資産状況を把握することで、お客さまのライフプランやライフステージに沿った、適切な商品・サービスの提供をしています。
- (2) 「マネープランガイド」等のツールを用いて、投資信託・生命保険・国債等のカテゴリーを超えて商品内容を比較しながらお客さまのニーズに合った商品アドバイス実施しております。



- (3) 当行ではお客さまの安定的な資産形成に資する商品を基本として、お客さまのニーズにお応えできる商品を取り揃えております。

- ① お客さまの多様なニーズにお応えするため、投資信託において4銘柄を新規採用し、生命保険においては、円建終身保険2商品の取扱いを開始しました。

投資信託取扱商品数

カテゴリー		商品数	商品比率	
国内	株式	3	13.0%	21.7%
	債券	1	4.3%	
	REIT	1	4.3%	
海外	株式	5	21.7%	56.5%
	債券	6	26.1%	
	REIT	2	8.7%	
バランス型		5	21.7%	21.7%
合計		23	100.0%	100.0%

生命保険取扱商品数

カテゴリー		通貨	商品数	商品比率
一時払	養老保険	円建	—	—
		外貨建	1	10.0%
	終身	円建	3	30.0%
		外貨建	3	30.0%
平準払	個人年金	円建	1	10.0%
	医療保険	円建	1	10.0%
	がん保険	円建	1	10.0%
合計			10	100.0%

- ② 投資信託においては、コロナ禍からの経済正常化に向け相場が上昇基調にあったため、投資信託販売上位10銘柄のうち、株式及びREITファンドが6銘柄を占めました。バランス型ファンドについても4銘柄となるなど販売額、残高ともに増加しております。

- ③ 保険商品については、運用商品中心ですが、相続ニーズへの対応商品が販売上位商品となっております。

投資信託販売上位10銘柄

順位	銘柄	カテゴリ	決算
1	新光US-REITオープン	海外REIT	毎月
2	投資のソムリエ	バランス型	6ヶ月
3	ダイワJ-REITオープン	国内REIT	3ヶ月
4	財産3分法ファンド	バランス型	毎月
5	みずほ好配当世界株	海外株式	毎月
6	グローバルSDGs株式ファンド	海外株式	1年
7	世界の財産3分法ファンド	バランス型	毎月
8	ぜんどう	バランス型	1年
9	株式インデックス225	国内株式	1年
10	MHAM米国好配当株式	海外REIT	毎月

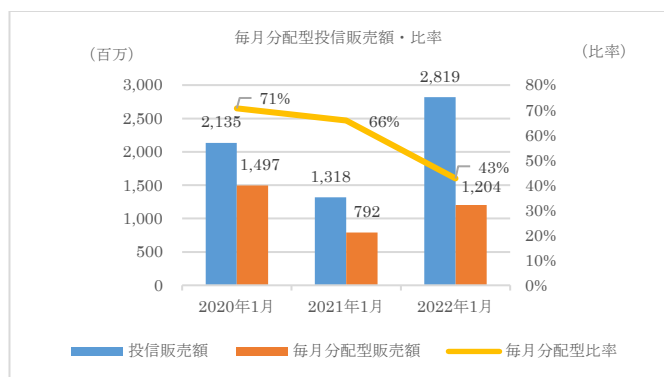
生命保険販売上位10商品

順位	商品名	カテゴリ	通貨別
1	外貨建・エブリバディプラス	一時払終身	外貨建
2	たのしみ未来	一時払終身	円建
3	ふるはーとJロードプラス	平準払年金	円建
4	外貨建一時払養老	一時払養老	外貨建
5	えらべる外貨（受け取る）	一時払終身	外貨建
6	夢のかたち	一時払終身	円建
7	えらべる外貨（増やす）	一時払終身	外貨建
8	えらべる外貨（贈る）	一時払終身	外貨建
9	ロングドリームGOLD	一時払終身	外貨建
10	エブリバディII	一時払終身	円建

(4) 当行は、お客さまのニーズをヒアリングし、意向を確認のうえ提案を行っています。

- ① 分配金に関しては、お客さまのニーズをお聞きしたうえで、分配金の受取りよりも元本の増加を望まれるお客さまに対しては、投資効率が低下しないよう毎月分配金以外の投資信託を提案しております。
- ② 分配金の受取りを希望されるお客さまに対しては、ご提案の際に分配金支払の仕組みや資本効率低下の影響などを十分にご説明し、ご理解いただいたうえでご購入いただくよう努めております。

投資信託販売に占める毎月分配型商品の販売額・比率



- (5) ご高齢のお客さまやはじめて資産運用されるお客さまには、ご家族の方のご同席のお願いや、営業店長や役職者による、より丁寧なご説明・ご案内に努めており、本部担当部署において内容を個別に検証する体制を取っております。

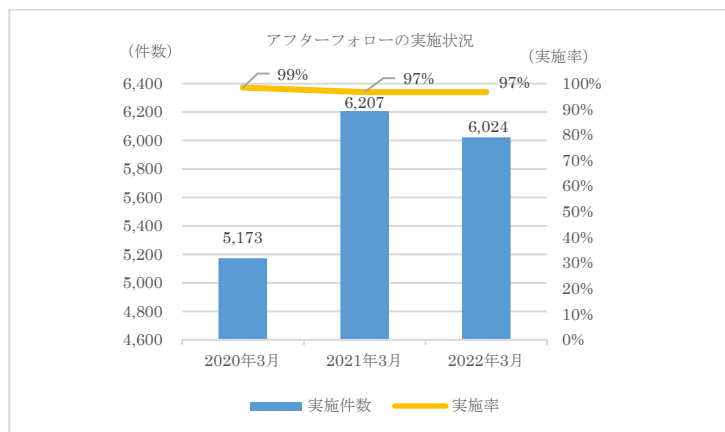
3. 重要な情報の分かりやすい提供・手数料等の明確化

- (1) 手数料やその他の重要な情報については、契約締結前交付書面・目論見書、商品概要・設計書等の説明資料や、タブレット端末等を活用し、分かりやすく丁寧な説明を行っています。

※重要な情報とは、「リスク・運用実績・費用」・「購入対象として想定するお客さまの特徴」・「パッケージ化の有無」・「クーリング・オフの有無」・「換金・解約の条件」・「当行の利益とお客さまの利益が反する可能性」等です。

アフターフォローの実施状況

「投資信託」（5%以上騰落先、分配金引下先）や「外貨建保険」（60歳以上）等の抽出条件に該当するお客さまに対してアフターフォローを実施しており、投資信託・生命保険ともに9割超の実施率となっております。



4. 利益相反の適切な管理

- (1) 当行と資本的・人的に特別に親しい関係にある投信会社や保険会社等の金融商品提供会社はなく、そのような先から提供を受けた商品の販売はございません。今後、この状況が変わる事態が生じた場合には、その状況に応じた適切な利益相反管理措置を講じます

5. 従業員に対する適切な動機付けの枠組みと企業文化の醸成

- (1) 全ての役職員がお客さま本位の意識を共有・実践していく企業文化の定着に向けて、従業員向けの研修を実施し、金融商品スキル向上に努めております。
- (2) 商品組成会社による商品勉強会をリモートで行い、商品への理解を深める取組を行っております。

行員向勉強会等の開催状況

研修形態	実施回数	参加人数
営業店での研修	69	239
リモートによる研修	12	396
集合研修	4	40
合計	85	675

(3) 当行では業績評価において、預り資産における収益目標は設定しておりません。

(4) お客様の声をお聞きし、窓口対応サービスの向上を図るため、2022年1月にお客さま満足度調査（Net Promoter Score）を実施しました。

【Net Promoter Score（以下「NPS」）とは】

顧客ロイヤルティを測る新しい指標で、「当行の資産運用の担当者をご家族や友人に勧めたいと思いますか？」という質問への回答で算出するものです。

批判者						中立者		推奨者		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
全く思わない			どちらでもない					非常にそう思う		
推奨者の割合		—		批判者の割合		=		NPS		

【2022年1月 NPS調査結果】※回答者205名

批判者	中立者	推奨者
49名(23.56%)	80名(38.46%)	79名(37.98%)
推奨者の割合 37.98%	批判者の割合 23.56%	NPS 14.42%

NPS調査は、預り資産商品のお取引をいただいたお客さまを対象に実施しています。2021年度は205名のお客さまから回答をいただき、NPS「14.42」という評価をいただきました。

今回の結果及び、お客さまから頂戴しました様々なご意見やご要望を真摯に受け止め、接客対応サービスの更なる向上に努めてまいります。

以上