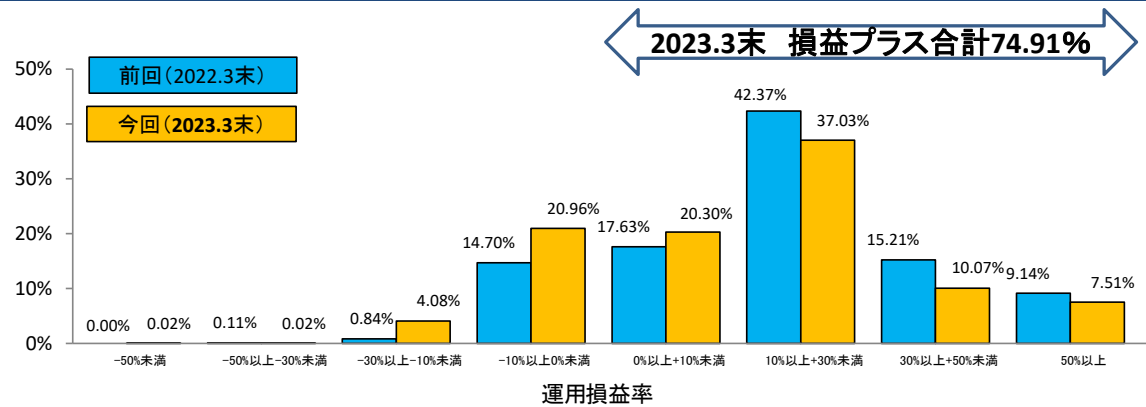


「お客様本位の業務運営」に関する基本方針に基づく取組状況(2023年3月末実績)について

(共通KPIの結果)

投資信託運用損益別顧客比率



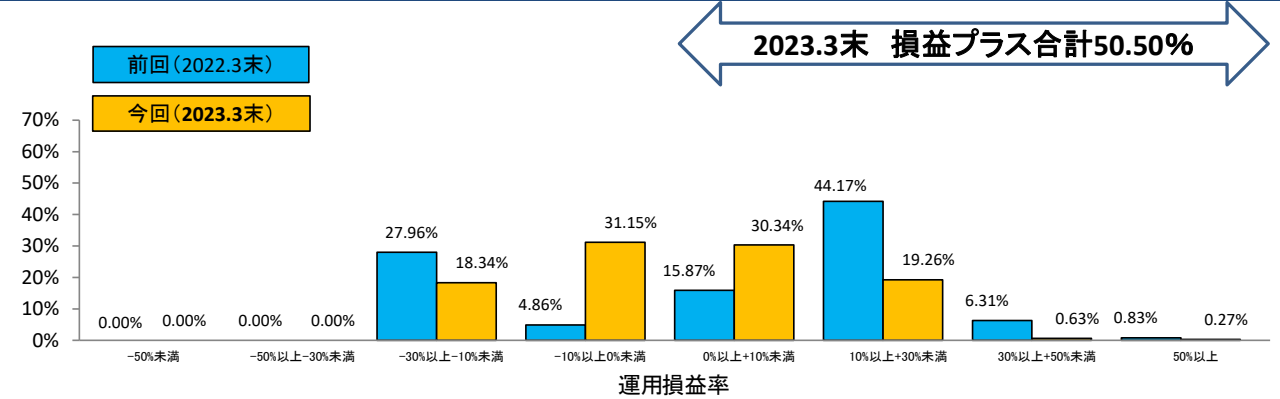
【条件】 投信残高上位20銘柄のうち設定後5年以上が経過しているファンド

【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 (2023.3末時点、 百万円)
①	ラサール・グローバルREIT(毎月分配型)	日興	19.16%	7.65%	2.09%	2,210
②	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	9.16%	3.25%	1.49%	1,916
③	新光 US-REITオープン『愛称: ゼウス』	アセマネOne	18.22%	7.87%	2.23%	1,803
④	タイフ J-REITオープン	大和	15.03%	4.27%	1.23%	1,003
⑤	アジア・オセアニア好配当成長株(毎月)	岡三	18.29%	1.42%	2.42%	752
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	10.14%	5.23%	1.49%	504
⑦	株式インデックス225	野村	17.04%	6.93%	1.12%	344
⑧	みずほ 好配当世界株オープン	アセマネOne	15.94%	8.66%	2.20%	323
⑨	投資のソムリエ	アセマネOne	3.72%	-0.44%	2.20%	316
⑩	タイフ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)	大和	7.45%	3.61%	1.82%	159
⑪	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	16.25%	12.48%	2.59%	150
⑫	海外国債ファンド	アセマネOne	5.20%	1.98%	1.49%	97
⑬	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	大和	20.80%	-0.57%	1.91%	93
⑭	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	9.79%	2.03%	1.82%	87
⑮	世界高金利債券ファンド『愛称: 債券万博』	三井住友DS	7.95%	1.67%	1.98%	83
⑯	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	16.25%	12.52%	2.59%	83
⑰	朝日Nvest グローバルバリュー株オープン『愛称: Avest-E』	朝日イイ	24.51%	8.61%	2.64%	79
⑱	One ニッポン債券オープン	アセマネOne	2.76%	1.52%	0.91%	77
⑲	インデックスファンドJPX日経400	日興	15.32%	5.36%	1.05%	52
⑳	株ちょファンド日本(高配当・割安・成長)毎月『愛称: カブチョコファンド』	日興AM	16.95%	6.74%	2.40%	51
平均	加重平均		14.89%	5.47%	1.87%	10,183

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】

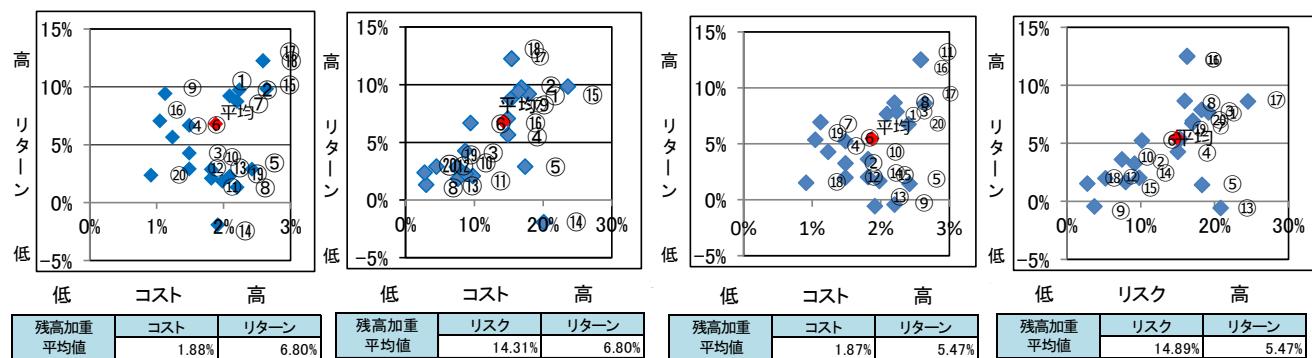
コスト : 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率(支払累計)の合計値を契約期間(経過月数)で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均
 リターン : 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払手数料で加重平均

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 (円換算、 百万円)
①	ライフロンク・セレクトPG3 豪	PGF生命	0.32%	0.82%	3,959
②	ライフロンク・セレクトPG2 豪	PGF生命	1.53%	0.69%	1,888
③	ロングドリームGOLD 豪	日本生命	1.31%	0.83%	1,420
④	ライフロンク・セレクトPG3 米	PGF生命	1.10%	0.81%	359
⑤	アドバンテージ・セレクトPG 豪	PGF生命	1.27%	0.51%	245
⑥	ファイブ・ステップUS 米	PGF生命	3.00%	0.46%	169
⑦	外貨エプラス豪	明治安田生命	1.21%	1.26%	173
⑧	ロングドリームGOLD 米	日本生命	1.88%	0.84%	105
⑨	ライフロンク・セレクトPG2 米	PGF生命	3.95%	0.68%	34
⑩	3SプラスW 米	PGF生命	3.95%	0.56%	18
⑪	3Sネオ 豪	PGF生命	4.22%	0.32%	8
⑫	アドバンテージ・セレクトPG 米	PGF生命	1.64%	0.55%	5
⑬	外貨エプラス米	明治安田生命	1.77%	1.16%	5
⑭	3Sプラス 米	PGF生命	4.16%	0.49%	2
⑮	スリースターズ 米	PGF生命	5.25%	0.31%	1
平均	残高加重平均		0.98%	0.78%	8,389

投資信託のコスト・リターン/リスク・リターン(2022年度)

【2022年3月末】

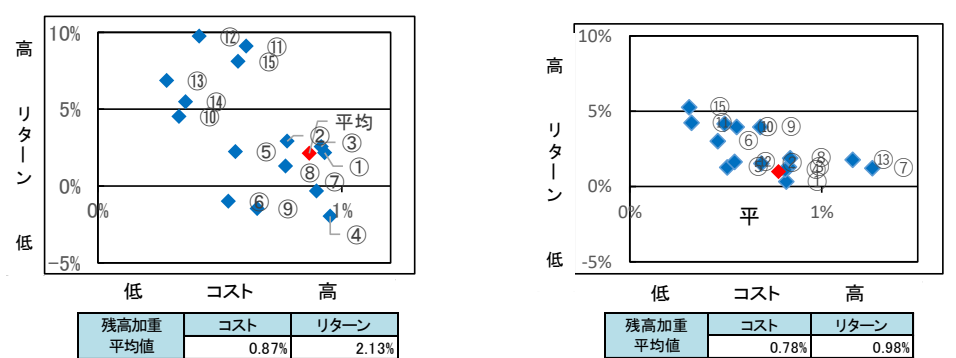
【2023年3月末】



外貨建保険コスト・リターン(2022年度)

【2022年3月末】

【2023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 (2023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74.91% (昨年84.35%) となりました。

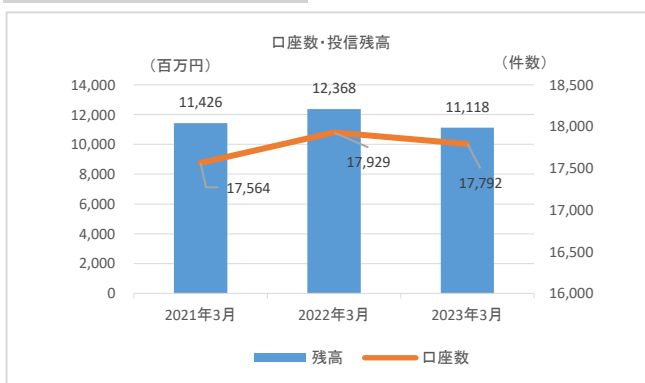
(共通KPIにて揭示)

② 時間分散による投資効果のコンサルティングに努めた結果、積立型投資信託契約者数は前年比増加しました。

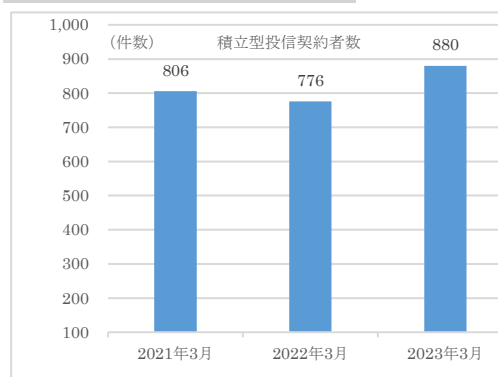
③ 外貨建保険の運用損益プラスのお客さまは50.50%(昨年67.18%)となりました。

(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)

2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
429	428	491

証券外務員正会員資格取 (人)

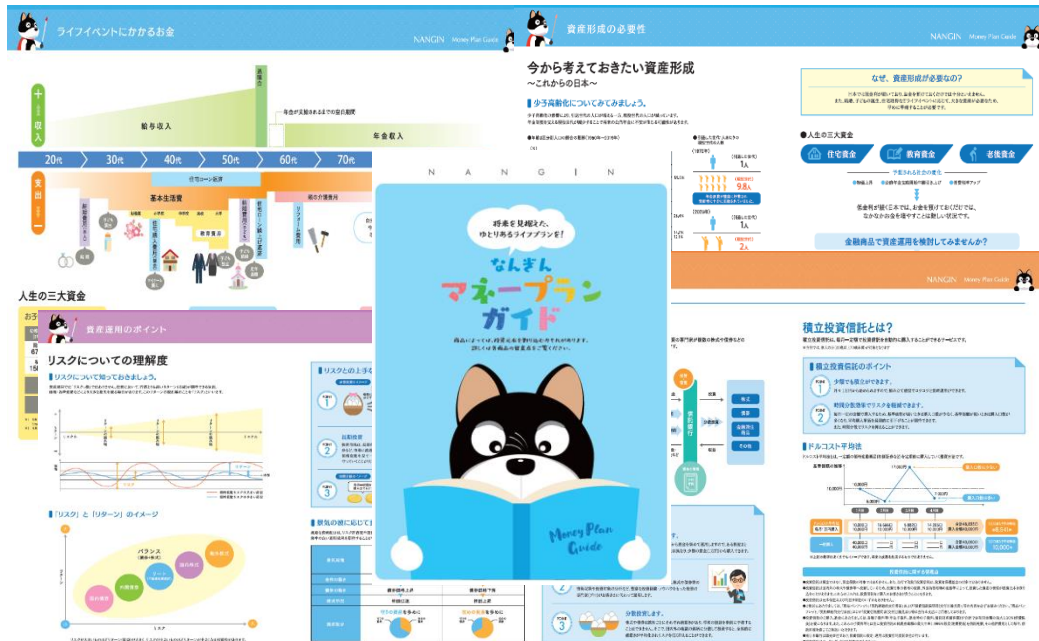
2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
494	499	500

外貨建保険合格者 (人)

2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
449	580	609

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い、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おります。
- (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。

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	2	9.1%	18.2%
	債券	1	4.5%	
	REIT	1	4.5%	
海外	株式	5	22.7%	59.1%
	債券	6	27.3%	
	REIT	2	9.1%	
バランス型		5	22.7%	22.7%
合計		22	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	終身	円建	3	33.3%
		外貨建	3	33.3%
平準払	個人年金	円建	1	11.1%
	医療保険	円建	1	11.1%
	がん保険	円建	1	11.1%
合計			9	100.0%

- ① 投資信託においては、FRBの金利引き上げによる調整局面において、投資信託販売上位10銘柄のうち、株式及びREITファンドが7銘柄を占めましたが、バランス型ファンドについても2銘柄となり、販売額ではバランス型ファンドが上位となっております。

- ② 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	AIM 新G分散「ぜんぞう」	バランス型	1年
2	新光US-REITオープン	海外REIT	毎月
3	MHAM米好配当毎NH	海外株式	毎月
4	日興財産3分法F	バランス型	毎月
5	ダイワJ-REITオープン	国内REIT	3ヶ月
6	ONE ニッポン債券OP	国内債券	1年
7	MHAM米好配当年NH	海外株式	1年
8	野村株INDEX225	国内株式	1年
9	ミズホ好配当世界株	海外株式	毎月
10	SMDグローバルSDGS株	海外株式	1年

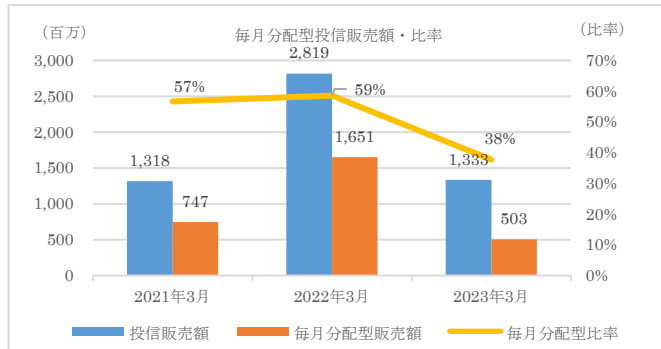
生命保険販売上位10商品

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	えらべる外貨（受け取る）	一時払終身	外貨建
3	ふるハートJロードプラス	一時払終身	円建
4	ロングドリームGOLD3	一時払終身	外貨建
5	たのしみ未来	平準払年金	円建
6	えらべる外貨（増やす）	一時払終身	外貨建
7	エブリバディⅡ	一時払終身	円建
8	えらべる外貨（贈る）	一時払終身	外貨建
9	夢のかたち	一時払終身	円建
10	外貨建一時払養老保険	一時払養老	外貨建

(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に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。

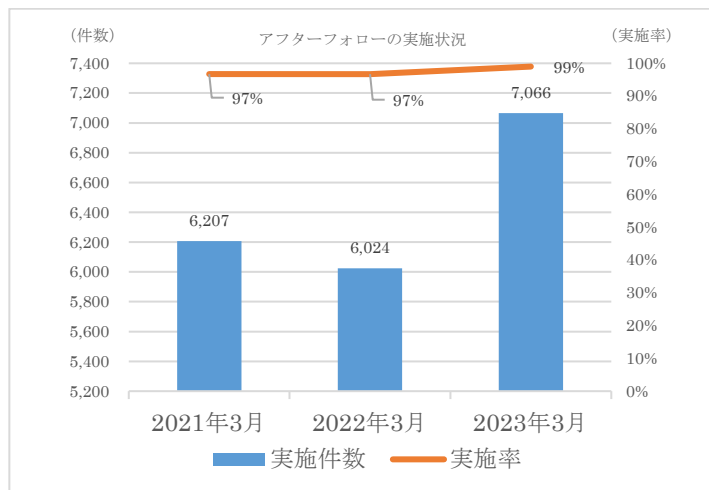
3. 重要な情報の分かりやすい提供・手数料等の明確化

(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・リターン・費用」「クーリング・オフの有無」「換金・解約の条件」「ご提案する商品を選択した理由」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」（すべての契約者）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います。



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います。
- (2) 商品組成会社及び本部専担者による商品勉強会をリモートで行い、お客様の「最善の利益」につながるよう商品への理解を深める取組を行っています。

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	20	73
リモートによる研修	124	5,860
集合研修	2	24
合計	146	5,957

※参加人数については、延べ人数

(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、2023年2月にお客様満足度調査（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	

【2023年2月 NPS調査結果】※回答者204名

批判者	中立者	推奨者
44名(21.57%)	83名(40.69%)	77名(37.75%)

推奨者の割合	—	批判者の割合	=	NPS
37.75%		21.57%		16.18%

NPS調査は、預り資産商品のお取引をいただいたお客様を対象に実施しています。2022年度は204名のお客様から回答をいただき、NPS「16.18」という評価となりました。

今回の結果及び、お客様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