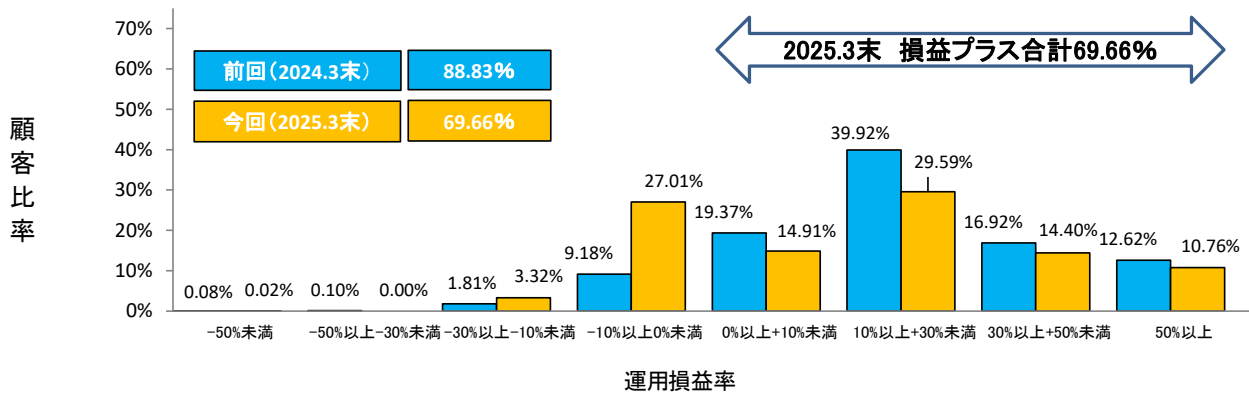


「お客様本位の業務運営」に関する基本方針に基づく取組状況(2025年3月末実績)について
(共通KPIの結果)

投資信託運用損益別顧客比率

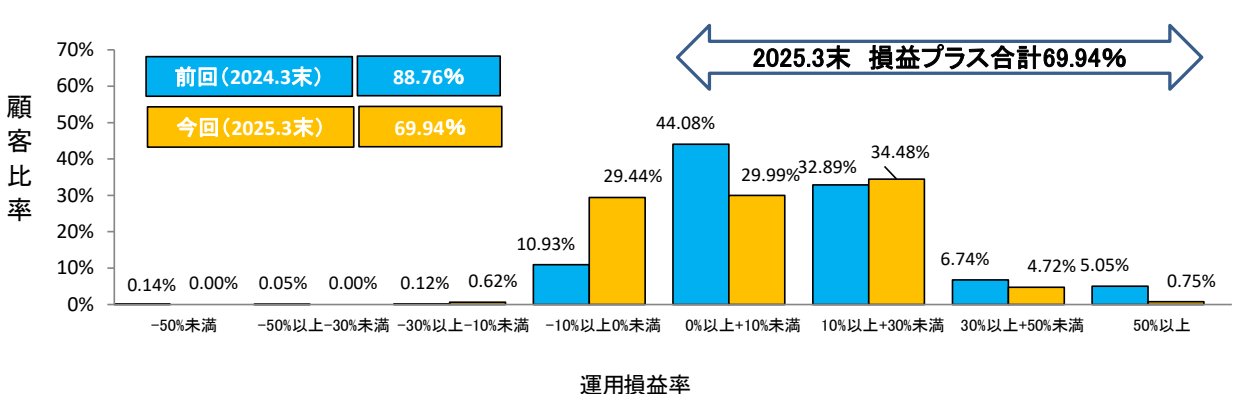


【条件】 投信残高上位20銘柄のうち設定後5年以上が経過しているファンド

【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 (2025.3末時点)
①	ラサール・グローバルREIT(毎月分配型)	日興	15.70%	16.04%	2.09%	1,829
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	7.71%	6.56%	1.49%	1,276
③	新光 US-REITオープン『愛称: ゼウス』	アセマネOne	16.15%	12.28%	2.23%	996
④	ダイワ・ダイナミック・インド株ファンド	大和	16.92%	27.66%	2.51%	817
⑤	アジア・オセアニア好配当成長株(毎月)	SBI岡三	14.10%	12.65%	2.42%	537
⑥	ダイワ J-REITオープン	大和	10.97%	4.65%	1.23%	510
⑦	株式インデックス225	野村	15.61%	14.86%	1.12%	330
⑧	投資のソムリエ	アセマネOne	4.03%	-2.16%	2.20%	230
⑨	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	8.39%	9.60%	1.05%	220
⑩	みずほ 好配当世界株オープン	アセマネOne	13.50%	18.71%	1.54%	212
⑪	MHAM 米国好配当株式F(毎月決算型)H無『愛称: ゴールデンレーキー』	アセマネOne	14.14%	20.53%	2.59%	165
⑫	ダイワ高格付カナダドル債オープン (毎月分配型)	大和	8.02%	6.69%	1.82%	154
⑬	グローバルSDGs株式ファンド	三井住友DS	12.35%	17.29%	2.35%	149
⑭	北米リート・セレクトB(定額目標分配型)H無『愛称: ほくと星』	SBI岡三	16.49%	17.94%	2.31%	130
⑮	海外国債ファンド	アセマネOne	6.75%	2.87%	1.49%	96
⑯	世界高金利債券ファンド『愛称: 債券万博』	三井住友DS	7.61%	6.57%	1.54%	88
⑰	たわらノーロード バランス(積極型)	アセマネOne	9.90%	11.60%	0.14%	85
⑱	MHAM 米国好配当株式F(年1回決算型)H無『愛称: ゴールデンレーキー』	アセマネOne	14.22%	20.66%	2.59%	82
⑲	ハイグレード・オセアニア・ボンド(毎月分配)『愛称: 杏の美』	大和	9.28%	6.39%	1.38%	79
⑳	One ニッポン債券オープン	アセマネOne	1.53%	1.47%	0.91%	79
平均	加重平均		12.92%	13.10%	1.91%	8,064

外貨建保険運用評価別顧客比率

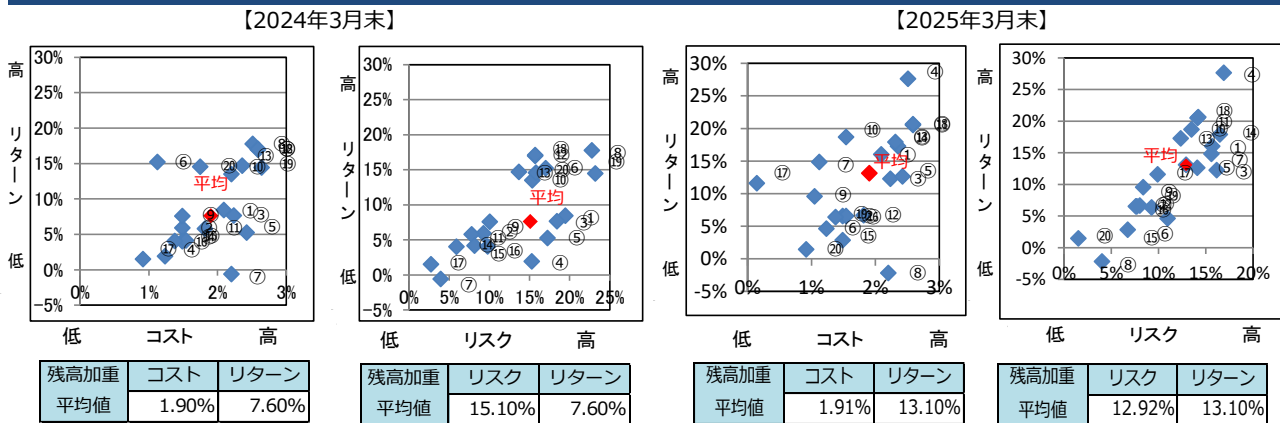


【条件】 : 外貨建一時払保険のうち、保険契約開始から60カ月以上経過した契約が存在する銘柄

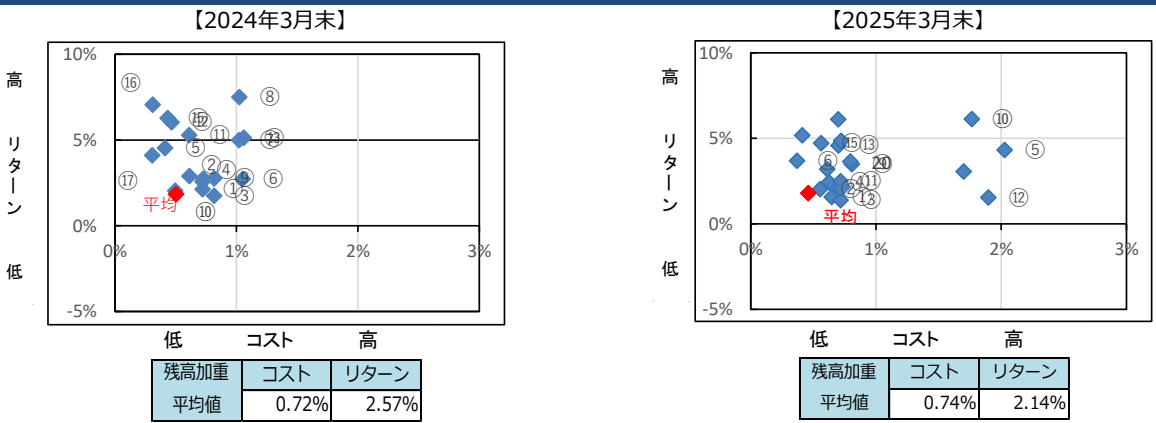
【定義】
コスト : 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率(支払累計)の合計値を契約期間(経過月数)で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均
リターン : 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払手数料で加重平均

No	銘柄名	保険会社	リターン	コスト	一時払保険料 (円貨換算)
①	ライフロング・セレクトPG3 豪	PGF生命	1.57%	0.64%	2,090
②	ライフロング・セレクトPG2 豪	PGF生命	2.03%	0.55%	1,112
③	ロングドリームGOLD 豪	日本生命	1.38%	0.72%	858
④	ライフロング・セレクトPG3 米	PGF生命	2.43%	0.63%	220
⑤	ロングドリームGOLD3 米	日本生命	4.31%	2.03%	185
⑥	ファイブ・ステップUS 米	PGF生命	3.68%	0.37%	130
⑦	外貨エフプラス豪	明治安田生命	2.06%	0.71%	162
⑧	ロングドリームGOLD2 豪	日本生命	3.06%	1.70%	120
⑨	外貨エフプラス米	明治安田生命	3.48%	0.81%	114
⑩	ロングドリームGOLD2 米	日本生命	6.13%	1.76%	94
⑪	ロングドリームGOLD 米	日本生命	2.49%	0.72%	73
⑫	ロングドリームGOLD3 豪	日本生命	1.54%	1.90%	72
⑬	えら終受け取る米	明治安田生命	4.58%	0.70%	57
⑭	外貨一時払養老豪	明治安田生命	4.84%	0.72%	33
⑮	ライフロング・セレクトPG2 米	PGF生命	4.71%	0.56%	23
⑯	アドバンテージ・セレクトPG 豪	PGF生命	1.79%	0.46%	28
⑰	外貨一時払養老米	明治安田生命	6.11%	0.70%	18
⑱	3SプラスW 米	PGF生命	5.17%	0.41%	16
⑲	えら終贈10回米	明治安田生命	3.19%	0.61%	10
⑳	えら終贈10年米	明治安田生命	3.63%	0.80%	6
平均	残高加重平均		2.14%	0.74%	5,412

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(2024年度)



外貨建保険コスト・リターン(2024年度)



※手数料合計値は、基準日の税率10%で算出

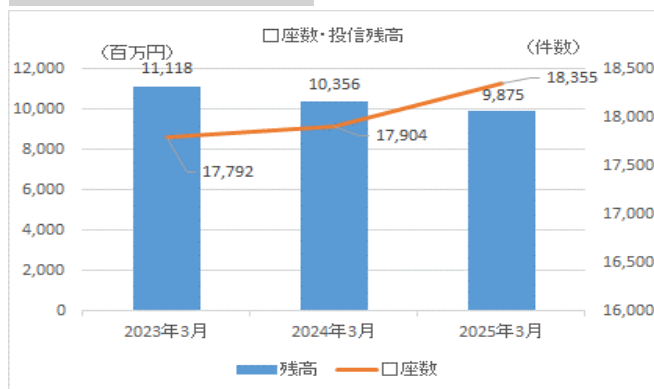
「お客さま本位の業務運営」に関する基本方針に基づく取組状況 (2025年3月末) について (自主的KPI)

1.お客さまの最善の利益の追求

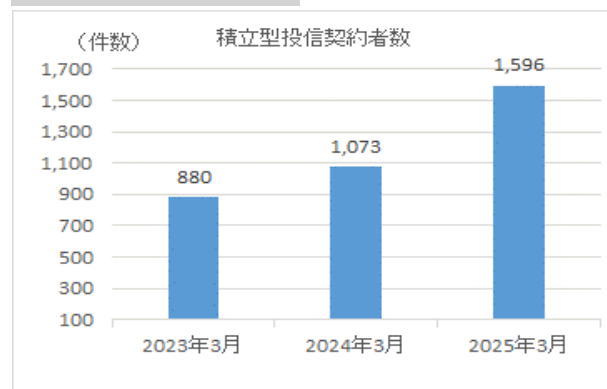
(1) お客さまの最善の利益、安定した資産形成に向けて、お客さまのニーズを的確に把握し、お客さまの金融知識、投資経験、取引目的、資産状況、リスク許容度を十分把握した上で、お客さまに最も適した商品の販売に努めました。

- ① 投資信託運用損益別お客さま比率における運用損益がプラスとなったお客さまは、69.66% (昨年88.83%) 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、積立型投資信託の契約数は、前年比48.74ポイント上昇しました。
- ③ 外貨建保険の運用損益がプラスとなったお客さまは、急激な円高局面のもと、69.94%(昨年88.76%)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



(2) 積立型投資信託を中心とした長期・分散投資の販売促進

お客さまの資産形成のお役に立てるよう、積立投資信託のチラシの刷新を行い、「長期・積立・分散投資」「ゴール・ベース・アプローチ」の重要性から、キャンペーンなどを実施した結果、積立投資信託の販売額も増加し、販売比率も12%となりました。

投資信託販売額と積立型投信販売状況 (百万円)

	2023年4月	2024年3月	2025年3月
年間投信販売額	1,644	1,745	2,366
うち積立型投信	118	131	295
販売比率	7%	8%	12%

【NISAするならなんぎんで！キャンペーン】

【今年もやります！NISAキャンペーン】

【積立投資信託チラシ】

(3) お客様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）

2023年4月	2024年3月	2025年3月
491	477	469

証券外務員正会員資格取得者（人）

2023年4月	2024年3月	2025年3月
500	496	487

外貨建保険合格者（人）

2023年3月	2024年3月	2025年3月
609	607	594

2.お客さまにふさわしいサービスの提供

(1) お客様との対話を行い、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・サービスの提供を行っております。

(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、商品内容进行比较しながらお客さまのニーズに合った商品のアドバイスをしております。

(4) 商品組成会社との情報連携について

- ① 当行では、お客さまの最善の利益につながる商品提供を行うため、2025年2月より組成会社への情報提供の準備を進めております。情報提供後、組成会社より分析結果が提供された場合においては、商品採用等に活用することで、お客さまの最善の利益につながる態勢の構築を図ります。

(5) 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	3	11.5%	19.2%
	債券	1	3.8%	
	REIT	1	3.8%	
海外	株式	8	30.8%	50.0%
	債券	2	7.7%	
	REIT	3	11.5%	
バランス型		8	30.8%	30.8%
合計		26	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、物価上昇の継続や為替変動の影響、アメリカの政策動向などによる経済環境への影響も懸念され、先行きが不透明な状況が続いている中、投資信託販売上位10銘柄のうち、株式及びREITファンドが9銘柄、バランス型ファンド1銘柄となりました。
- ② 保険商品については、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	ダイナミック・インドF	海外株式	半年
3	日興IDX S&P500	海外株式	1年
4	野村株INDEX225	国内株式	1年
5	岡三北米リートセレクトB	海外REIT	隔月
6	新光US-REITオープン	海外REIT	毎月
7	AIM日株フォーカス戦略	国内株式	1年
8	MHAM米好配当毎NH	海外株式	毎月
9	ONE NYダウINDEX	海外株式	1年
10	SMDグローバルSDGS株	海外株式	1年

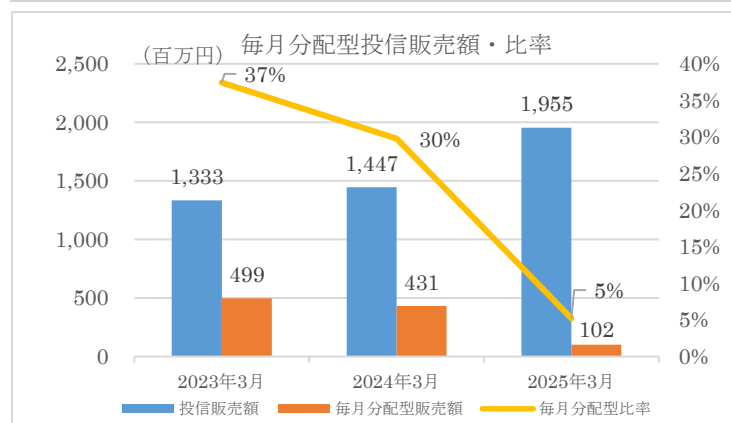
生命保険販売上位8銘柄

順位	商品名	カテゴリー	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	エブリバディⅡ	一時払終身	円建
3	えらべる外貨（受け取る）	一時払終身	外貨建
4	ふるはーとJロードⅢ	一時払終身	円建
5	ロングドリームGOLD3	一時払終身	外貨建
6	夢のかたち	一時払終身	円建
7	たのしみ未来	平準払年金	円建
8	えらべる外貨（増やす）	一時払終身	外貨建

(6) 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 投資信託における分配金に関しては、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型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



(7) 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、営業店長や役席者による、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態勢を取っております。

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

- ① 2021年4月よりすべての商品について「重要情報シート」による説明を開始し、分かりやすい説明に努めております。
- ② 投資信託残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターンおよび外貨建保険残高20商品のコスト・リターンは共通KPIに示しています。

(2) 手数料・報酬の料率・金額・内容等につきましては、「契約締結前交付書面」等を用いて丁寧な説明に努めるとともに、タブレットにて概算をお示しし、ご理解いただいたうえで、お申込みいただいております。

- ① 投資信託については、タブレット端末において、複数の商品の比較チャート等をお示しするとともに、「重要情報シート」や「販売用資料」を用いて、商品の特徴や値動き、手数料等を比較いただきながらご案内しています。
- ② 保険商品については、お客さまにご負担いただく費用とは別に保険会社からの販売代理店手数料については、商品概要書等を用いて説明しています。

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、金融商品提案説明の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、お客さまの「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 (単位：回)

研修形態	実施回数
営業店での研修	6
リモートによる研修	32
集合研修	2
合計	40

- (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) お客さまの声をお聞きし、窓口対応サービスの向上を図るため、2025年3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】

「ご家族やご友人から相談を受けた場合、当行の資産運用の担当者を勧めたいと思いますか」という質問を行い、0～10の11段階で評価してもらい、0～6の【批判者】の数を集計し、割合を算出します。

次に9～10の（推奨者）の数を集計し、割合を算出します。

【推奨者の割合】－【批判者の割合】で出た数値がNPSスコアとなります。

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

今回【2025年3月 NPS調査結果】※回答者247名

批判者	中立者	推奨者
57名(23.08%)	79名(31.98%)	111名(44.94%)



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。2024年度は247名のお客さまから回答をいただき、NPS「21.86」という評価となりました。

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