

## 「お客さま本位の業務運営方針」の取組状況および評価指標（KPI）について

### I. 比較可能な共通KPI

◇当行は、お客さまが金融事業者を選ぶ上で比較することのできる統一的な指標として、下記の指標を定期的に公表しています。

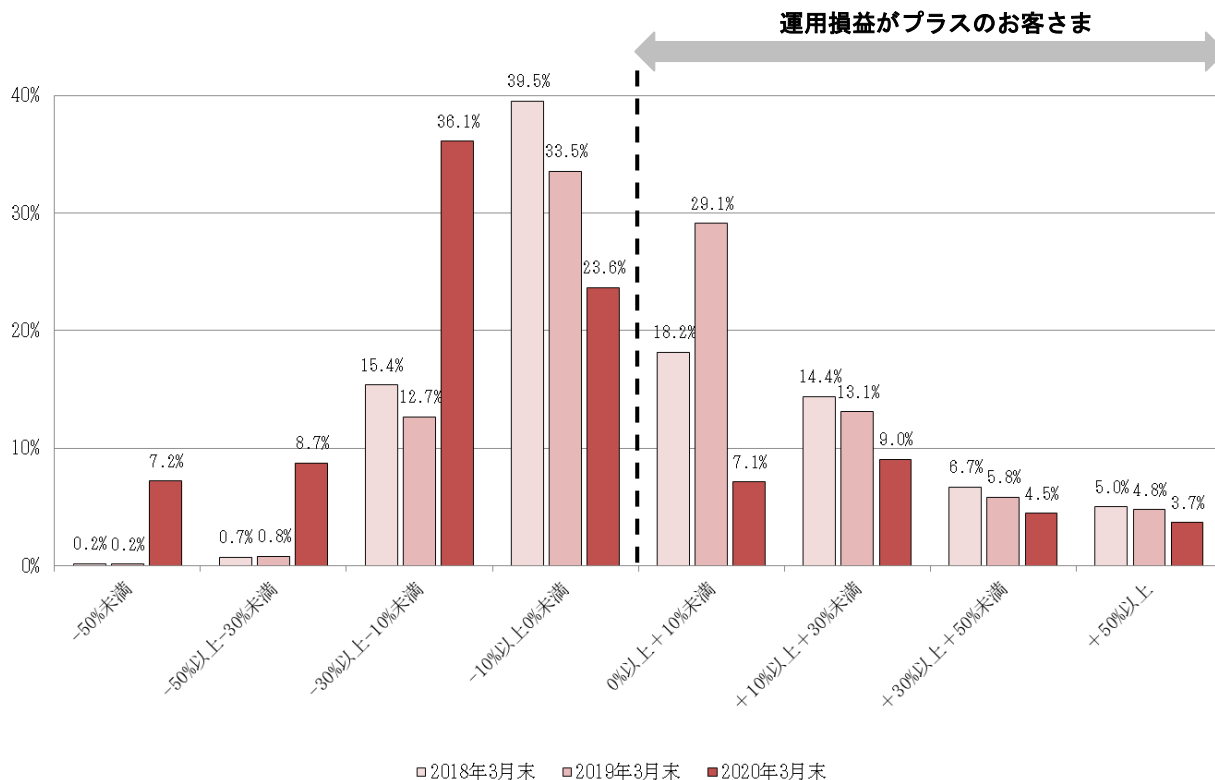
◇当行における2020年3月末時点の各指標は以下の通りとなります。

#### 1. 投資信託の運用損益別顧客比率

投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。

運用損益がプラスのお客さまの比率は、2019年3月末に53%まで増加しましたが、新型コロナウイルス感染拡大による世界的な株式相場の大幅下落等により、2020年3月末では24%まで減少しました。

【図1】投資信託の運用損益別顧客比率

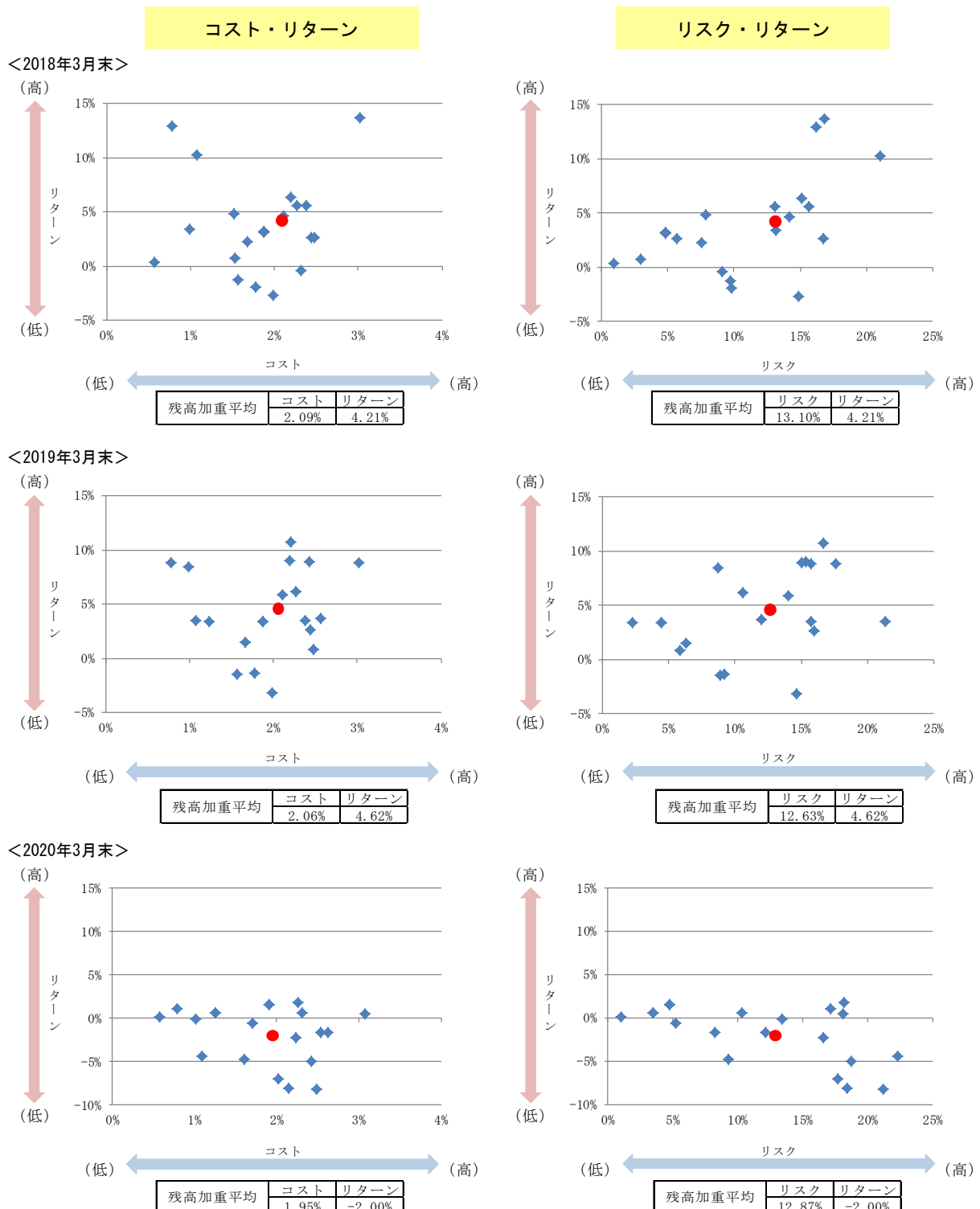


## 2. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎および預り残高加重平均のコストとリターン、およびリスクとリターンの関係を示した指標です。

- ◇コストは低下傾向にありますが、2020年3月末は過半数を超える11銘柄のリターンがマイナスとなり、リターンがコストを上回った銘柄は1銘柄にとどまりました。
- ◇リスク・リターンにおいては、全銘柄のリターンが低下しました。リスクが高い銘柄ほど振れ幅が大きく、特に国内外の株式やリートに投資する銘柄のリターンが大幅に低下しました。

【図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・リターンの変遷



【表1】2020年3月末の預り残高上位20銘柄

| 銘柄                           | 残高<br>(百万円) | コスト   | リスク    | リターン   |
|------------------------------|-------------|-------|--------|--------|
| ① 国際インド債券オープン（毎月決算型）         | 4,967       | 2.31% | 10.31% | 0.60%  |
| ② 新光ＵＳ－ＲＥＩＴオープン              | 3,237       | 2.23% | 16.59% | -2.24% |
| ③ アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型） | 2,660       | 2.42% | 18.73% | -5.02% |
| ④ グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）     | 2,468       | 1.71% | 5.19%  | -0.56% |
| ⑤ ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型） | 2,431       | 2.49% | 21.19% | -8.20% |
| ⑥ ダイワＪ－ＲＥＩＴオープン              | 1,588       | 1.01% | 13.42% | -0.14% |
| ⑦ 東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）    | 1,388       | 1.25% | 3.44%  | 0.62%  |
| ⑧ トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド       | 1,265       | 1.09% | 22.31% | -4.40% |
| ⑨ ファイン・ブレンド（毎月分配型）           | 1,207       | 1.91% | 4.77%  | 1.57%  |
| ⑩ 三菱ＵＦＪ豪ドル債券インカムオープン         | 1,196       | 1.60% | 9.26%  | -4.77% |
| ⑪ ワールド・リート・オープン（毎月決算型）       | 1,033       | 2.15% | 18.40% | -8.10% |
| ⑫ インデックスファンド２２５              | 825         | 0.79% | 17.10% | 1.15%  |
| ⑬ 東京海上・円資産バランスファンド（年１回決算型）   | 764         | 1.25% | 3.44%  | 0.62%  |
| ⑭ 次世代米国代表株ファンド               | 688         | 2.26% | 18.11% | 1.86%  |
| ⑮ ファイン・ブレンド（資産成長型）           | 567         | 1.91% | 4.76%  | 1.56%  |
| ⑯ グローバル・アロケーション・オープン Ｂコース    | 485         | 2.62% | 12.14% | -1.58% |
| ⑰ 高利回り社債オープン・為替ヘッジ（毎月分配型）    | 463         | 2.53% | 8.19%  | -1.61% |
| ⑱ メキシコ債券オープン（毎月分配型）          | 455         | 2.02% | 17.66% | -6.94% |
| ⑲ ジャパン・ソブリン・オープン             | 382         | 0.58% | 0.97%  | 0.15%  |
| ⑳ グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド       | 378         | 3.08% | 18.04% | 0.53%  |
| 残高加重平均値                      |             | 1.95% | 12.87% | -2.00% |

- ・ 設定期間 5 年を超える投資信託の預り残高上位 20 銘柄。
- ・ コスト：販売手数料率÷5＋信託報酬率
- ・ 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）

## Ⅱ. 取組状況（自主的なKPI）

### 1. 商品ラインアップの拡充

お客さまに投資目的やリスク許容度等に応じた適切な商品をご選択いただけるよう、お客さまニーズや市場動向を踏まえた新商品を導入するなど、商品の拡充を図っております。

◇投資信託については、お客さまの成長分野への期待の高まりを踏まえて、国内外の株式に投資する商品の中から運用実績が中長期に良好なファンドを導入したほか、つみたてNISA専用商品の拡充を図りました。

◇個人向け保険では、“人生100年時代”への備えとして、高まる介護保障ニーズに対応できる商品を拡充しました。

【表1】投資信託ラインアップ

| 種 別             |           | 2018年3月末 |        | 2019年3月末 |        | 2020年3月末 |        | 前年比 |       |
|-----------------|-----------|----------|--------|----------|--------|----------|--------|-----|-------|
|                 |           | 商品数      | 構成比    | 商品数      | 構成比    | 商品数      | 構成比    | 商品数 | 構成比   |
| 債券              | 国内債券      | 6        | 8.1%   | 6        | 6.7%   | 6        | 5.7%   | 0   | -1.0% |
|                 | 海外債券      | 23       | 31.1%  | 24       | 27.0%  | 23       | 21.9%  | -1  | -5.1% |
|                 | 小 計       | 29       | 39.2%  | 30       | 33.7%  | 29       | 27.6%  | -1  | -6.1% |
| 株式              | 国内株式      | 8        | 10.8%  | 8        | 9.0%   | 9        | 8.6%   | 1   | -0.4% |
|                 | 海外株式      | 16       | 21.6%  | 29       | 32.6%  | 33       | 31.4%  | 4   | -1.2% |
|                 | 小 計       | 24       | 32.4%  | 37       | 41.6%  | 42       | 40.0%  | 5   | -1.6% |
| R E I T         | 国内R E I T | 2        | 2.7%   | 2        | 2.2%   | 2        | 1.9%   | 0   | -0.3% |
|                 | 海外R E I T | 3        | 4.1%   | 3        | 3.4%   | 6        | 5.7%   | 3   | 2.3%  |
|                 | 小 計       | 5        | 6.8%   | 5        | 5.6%   | 8        | 7.6%   | 3   | 2.0%  |
| バランス型           | 国内バランス    | 2        | 2.7%   | 2        | 2.2%   | 4        | 3.8%   | 2   | 1.6%  |
|                 | 国内外バランス   | 14       | 18.9%  | 15       | 16.9%  | 22       | 21.0%  | 7   | 4.1%  |
|                 | 小 計       | 16       | 21.6%  | 17       | 19.1%  | 26       | 24.8%  | 9   | 5.7%  |
| 合 計             |           | 74       | 100.0% | 89       | 100.0% | 105      | 100.0% | 16  | 0.0%  |
| うち、つみたてNISA専用商品 |           | 8        | 10.8%  | 8        | 9.0%   | 13       | 12.4%  | 5   | 3.4%  |

【表2】個人保険ラインアップ

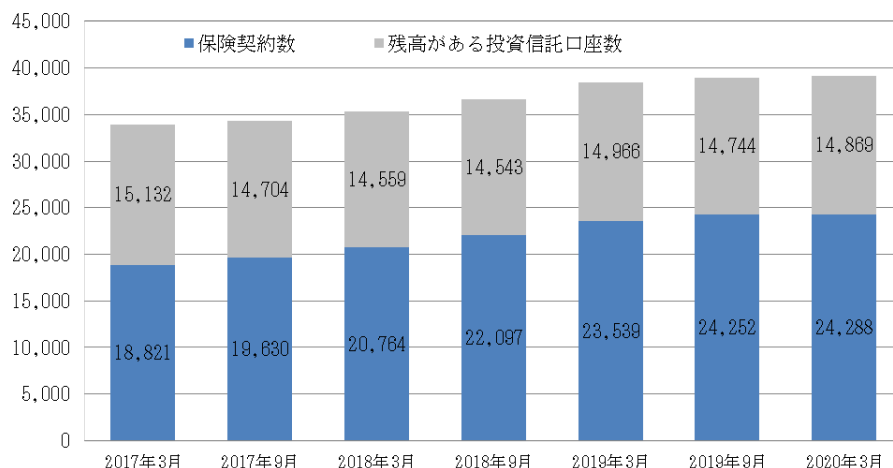
|               |     | 2018年3月末 |        | 2019年3月末 |        | 2020年3月末 |        | 前年比 |       |
|---------------|-----|----------|--------|----------|--------|----------|--------|-----|-------|
| 種 別           | 通貨  | 商品数      | 構成比    | 商品数      | 構成比    | 商品数      | 構成比    | 商品数 | 構成比   |
| 変額個人年金保険（一時払） | 円建  | 2        | 13.3%  | 2        | 12.0%  | 1        | 9.3%   | -1  | -2.7% |
|               | 外貨建 | 4        |        | 4        |        | 4        |        | 0   |       |
| 定額個人年金保険（一時払） | 円建  | 1        | 11.1%  | 1        | 16.0%  | 1        | 13.0%  | 0   | -3.0% |
|               | 外貨建 | 4        |        | 7        |        | 6        |        | -1  |       |
| 終身保険（一時払）     | 円建  | 9        | 44.4%  | 9        | 44.0%  | 9        | 42.6%  | 0   | -1.4% |
|               | 外貨建 | 11       |        | 13       |        | 14       |        | 1   |       |
| 定額個人年金保険（平準払） | 円建  | 2        | 6.7%   | 2        | 6.0%   | 2        | 7.4%   | 0   | 1.4%  |
|               | 外貨建 | 1        |        | 1        |        | 2        |        | 1   |       |
| 終身保険（平準払）     | 円建  | 4        | 8.9%   | 4        | 8.0%   | 4        | 11.1%  | 0   | 3.1%  |
|               | 外貨建 | 0        |        | 0        |        | 2        |        | 2   |       |
| 学資保険（平準払）     | 円建  | 1        | 2.2%   | 1        | 2.0%   | 1        | 1.9%   | 0   | -0.1% |
| 医療保険（平準払）     | 円建  | 4        | 8.9%   | 4        | 8.0%   | 5        | 9.3%   | 1   | 1.3%  |
| がん保険（平準払）     | 円建  | 1        | 2.2%   | 1        | 2.0%   | 1        | 1.9%   | 0   | -0.1% |
| 介護保険（平準払）     | 円建  | 0        | 0.0%   | 0        | 0.0%   | 1        | 1.9%   | 1   | 1.9%  |
| 傷害保険（平準払）     | 円建  | 1        | 2.2%   | 1        | 2.0%   | 1        | 1.9%   | 0   | -0.1% |
| 合 計           |     | 45       | 100.0% | 50       | 100.0% | 54       | 100.0% | 4   |       |

## 2. 預り資産（投資信託、保険）口座数の増加

お客さまの投資経験や知識、資産の状況、およびお取引の目的に合わせた、適切な商品・サービスのご提供など、お客さま本位の業務運営方針に沿った取組みを通じ、お客さまの資産形成をお手伝いしております。

お客さまの中長期の資産形成の一環として、当行では「つみたてNISA」による投資信託の積立を積極的にご提案しており、投資信託口座は増加に転じています。

【図1】各期末時点の保険契約数および残高がある投資信託口座数



## 3. お客さま本位のコンサルティングの実践

お客さまの安定的な資産形成のため、長期分散投資を中心とした運用提案を行っております。

◇先進国国債に投資する商品やバランス型ファンドなど、お客さまの安定的な資産形成ニーズにお応えするために導入した商品が販売上位となっております。

◇一方で、2019年末にかけて世界的に株式市場が上昇したことから利益確定の売却が増加し、平均保有期間は短期化しました。

【表3】投資信託の販売額上位10銘柄（2019年度）

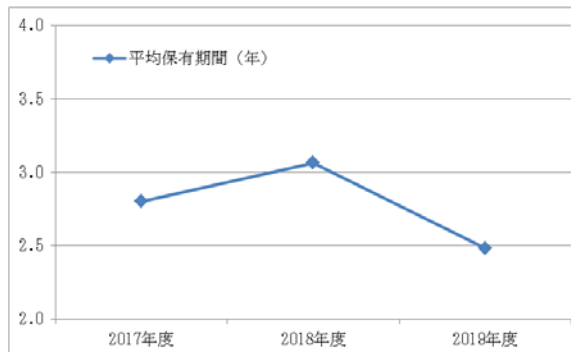
①ファンド別上位10ファンド

| ファンド名                        | 決算<br>頻度 | 販売<br>割合 | 販売時<br>手数料率<br>(上限税抜) |
|------------------------------|----------|----------|-----------------------|
| 1 大和住銀 先進国国債ファンド（リスク抑制型）     | 年1回      | 13.5%    | 1.0%                  |
| 2 ダイワJ-REITオープン              | 年4回      | 12.3%    | 1.0%                  |
| 3 インデックスファンド225              | 年1回      | 7.9%     | 1.0%                  |
| 4 グローバル3倍3分法ファンド（隔月分配型）      | 年6回      | 6.4%     | 2.0%                  |
| 5 グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）      | 年1回      | 6.3%     | 2.0%                  |
| 6 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型） | 毎月       | 5.7%     | 3.0%                  |
| 7 東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）    | 毎月       | 5.0%     | 1.5%                  |
| 8 トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド       | 年1回      | 4.8%     | 1.5%                  |
| 9 東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）   | 年1回      | 4.0%     | 1.5%                  |
| 10 次世代通信関連 世界株式戦略ファンド        | 年1回      | 3.6%     | 3.0%                  |

②運用会社別上位10社

| 運用会社名                 | 販売割合<br>金額<br>ベース | 販売割合<br>商品数<br>ベース |
|-----------------------|-------------------|--------------------|
| 1 三井住友DSアセットマネジメント    | 20%               | 10%                |
| 2 日興アセットマネジメント        | 17%               | 9%                 |
| 3 三菱UFJ国際投信           | 15%               | 19%                |
| 4 大和証券投資信託委託          | 14%               | 14%                |
| 5 東京海上アセットマネジメント      | 11%               | 5%                 |
| 6 ニッセイアセットマネジメント      | 7%                | 8%                 |
| 7 アセットマネジメントOne       | 5%                | 15%                |
| 8 三井住友トラスト・アセットマネジメント | 4%                | 1%                 |
| 9 パインブリッジ・インベストメンツ    | 3%                | 3%                 |
| 10 野村アセットマネジメント       | 2%                | 6%                 |

【図2】投資信託の平均保有期間（年）



平均保有期間＝投信平均残高÷解約、償還額の累計

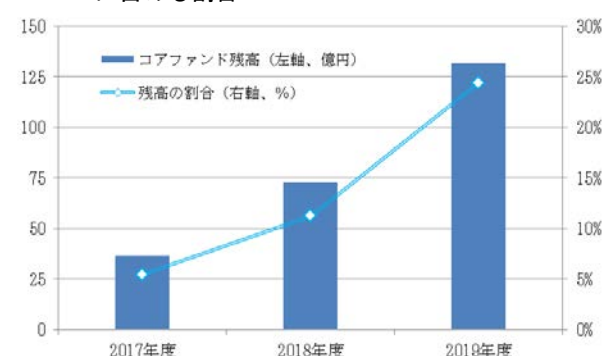
【図3】投資信託複数銘柄保有先の割合



【図4】毎月分配型投資信託の販売額・販売比率



【図5】コアファンドの残高および投資信託預り残高に占める割合

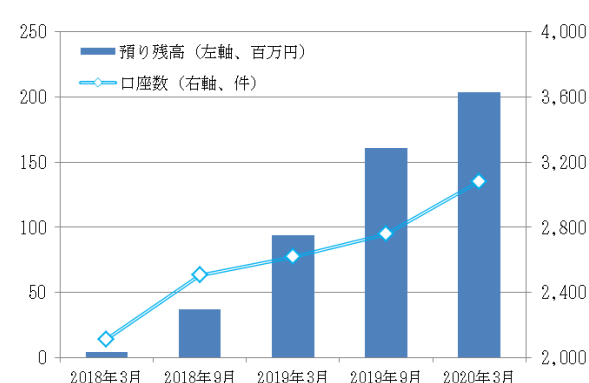


コアファンドとは、当行取扱ファンドのうち、中長期かつ安定的な運用をめざす商品として、「投資環境の変化に応じて投資資産配分などを機動的に変更する機能を備えたファンド」を指します。

【図6】積立投資信託の買付金額および契約件数



【図7】つみたてNISAの預り残高および口座数



【表4】お客さまセミナーの開催状況

| 2018年度 |      | 2019年度 |      |
|--------|------|--------|------|
| 開催回数   | 来店者数 | 開催回数   | 来店者数 |
| 48回    | 342名 | 89回    | 606名 |

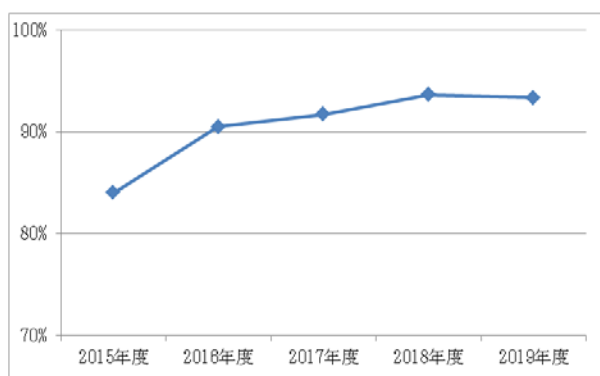
#### 4. 役職員の資質向上

お客さま満足度の向上を目的に定期的に外部機関によるお客さま満足度調査を実施しております。総合満足度や窓口対応の満足度は年々向上しており、引き続きお客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

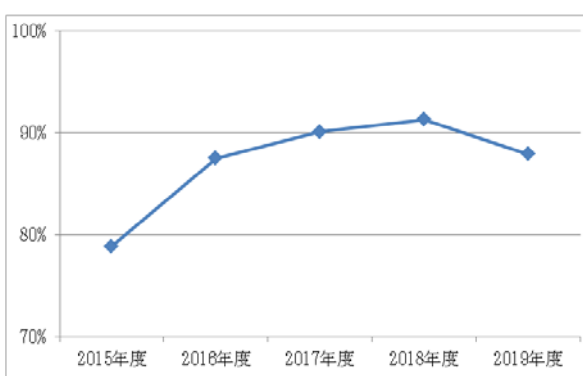
お客さま第一主義の業務運営の一環として高いコンサルティング・サービスを提供するために、行内教育、研修、自己啓発講座の充実に努めております。また、販売担当者への研修のほか、支店長や次席者を対象とした研修コンテンツの充実に努めております。

【図8】お客さま満足度調査（※）

＜総合満足度＞



＜窓口対応（預り資産販売など）の満足度＞



（※）東京支店、大阪支店を除く営業店に外部機関の調査員を派遣し、窓口での対応のほか、電話対応・店内美化の状況等の調査を実施しております。

【表5】預り資産関連研修等の種類別実施回数

|                | 2018年度 | 2019年度 |
|----------------|--------|--------|
| 販売担当者向け研修      | 49回    | 46回    |
| FAテラー/テラー向け    | 18回    | 18回    |
| 個人渉外向け         | 25回    | 25回    |
| 新入行員向け         | 6回     | 3回     |
| 支店長・次席者向け研修    | 0回     | 12回    |
| エリア内勉強会（※）     | 49回    | 14回    |
| ホリデースクール（自己啓発） | 4回     | 19回    |
| 合計             | 102回   | 91回    |

|               |     |     |
|---------------|-----|-----|
| 自宅用eラーニングシステム | 21本 | 15本 |
|---------------|-----|-----|

（※）当行では全店を14のエリアに分け、エリア単位で複数の支店によるフルバンキング体制としており、エリア内での人材交流・OJTを積極的に実施する中で、エリア単位での勉強会も実施しております。

＜ホリデースクールの様子＞



＜自宅用eラーニングシステム＞

