

## お客さま本位の業務運営に関する取組みについて

当行は、真にお客さまの資産形成にお役に立つ金融商品の販売ならびに継続的なサービスの提供を行っていくため、以下取組方針に基づき設定した各種成果指標のモニタリングを行い、「お客さま本位の業務運営に関する取組み状況」を定期的に公表し、随時見直しを行っております。

「お客さま本位の業務運営に関する取組み状況」(2020年3月末現在)については、次頁以降をご覧ください。

### 取組方針

### 成果指標

営業活動における取組み

I. 専門性の高い丁寧なコンサルティングの実践

II. 真にお客さまの資産形成に役立つ金融商品の提供

III. 継続的なサービス

態勢整備における取組み

IV. 人材育成

V. コンサルティング態勢の整備

VI. 店舗・インフラの充実

VII. 手数料等に関する説明態勢の充実

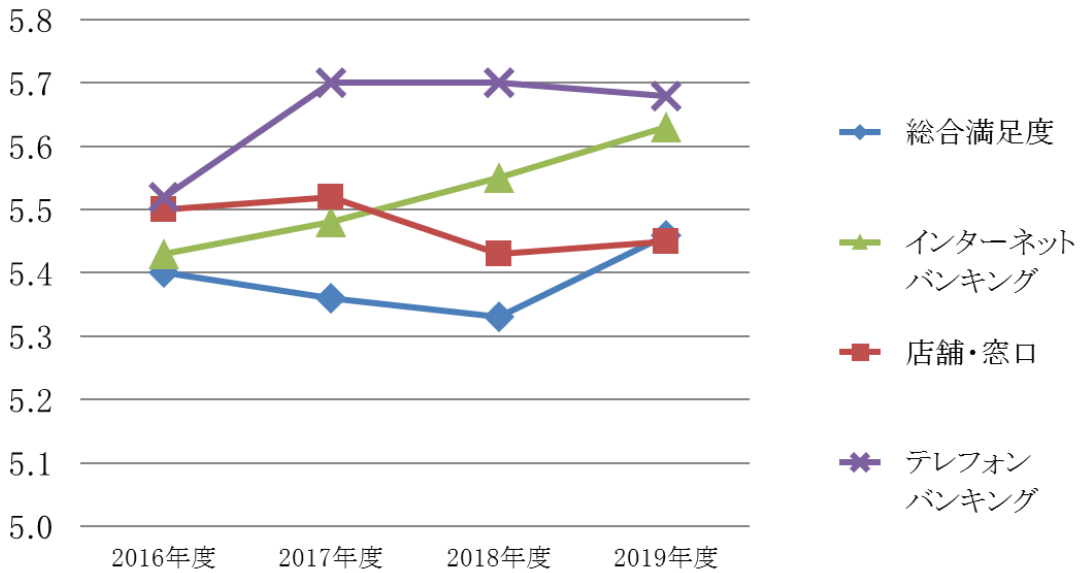
VIII. 「お客さまの声」の反映

1. お客さま満足度調査結果
2. 【共通KPI】運用損益別顧客比率
3. 投資性商品預り資産残高および保有顧客数の状況
4. 商品ラインアップの状況
5. 投資信託の販売額上位10銘柄
6. 投資信託コアファンド残高と比率
7. 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  
【共通KPI】運用期間5年以上  
【自主的なKPI】運用期間5年未満を含む
8. リテール専用研修・各種勉強会実施回数およびリテール専用研修受講率
9. FP配置人数およびご相談受付件数
10. 店舗リニューアル実施状況
11. 「お客さまの声」に基づく改善件数

## 1. お客さま満足度調査結果

- ▶ 当行では、お客さまからいただいた様々なご意見を業務運営に活かすため、お客さま満足度調査を定期的を実施(年1回)しております。2019年度の総合満足度は直近3年で最も高い水準となり、特にスマートフォン専用画面の使いやすさをはじめとしたインターネットバンキングに関する満足度が顕著に上昇しました。今後ともお客さまの声を真摯に受け止めサービスの向上に活かし、お客さまにご満足いただけるよう、継続的な改善に努めてまいります。

### お客さま満足度調査結果



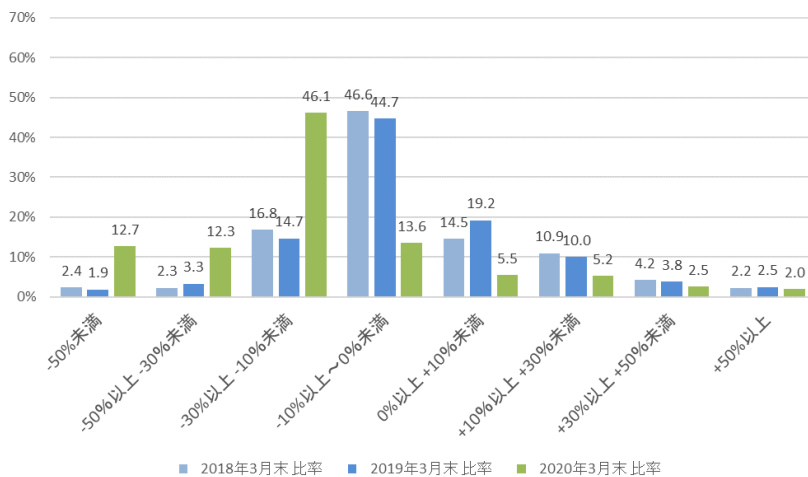
・評価方法:

- 7:非常に満足
- 6:満足
- 5:やや満足
- 4:どちらともいえない
- 3:やや不満
- 2:不満
- 1:非常に不満

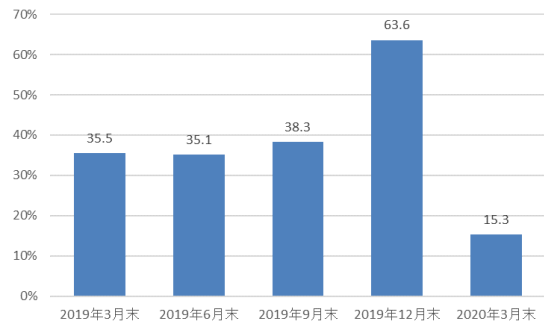
## 2. 【共通KPI】運用損益別顧客比率

- ▶ 2019年度下期は当行の主力商品である「ぜんぞうシリーズ」をはじめ投資信託の基準価額が上昇し、運用損益がプラスのお客さまの比率は2019年9月末38.3%から、同年12月末には63.6%に上昇しました。
- ▶ しかしながら、年明け以降は新型コロナウイルスの影響により世界的に市場が混乱し、「ぜんぞうシリーズ」をはじめ各投資信託の基準価額が大幅に下落したため、2020年3月末時点の運用損益がプラスのお客さまの割合は2019年9月比 ▲23.0%の15.3%となりました。（下記グラフ『運用損益がプラスのお客さまの割合の推移（2019年3月末～2020年3月末）』参照）
- ▶ 当行では、比較的リスクが低い商品や複数の資産に分散して投資する商品等の中から、特に中長期投資に適した商品をコアファンドと定義し、お客さまの中長期的な資産形成にお役に立つ商品として取り扱いをしております。
- ▶ コアファンドの中心となる「ぜんぞうシリーズ」は、世界の株式を段階的に買付けすることで投資対象と時間の分散を図り、徐々にリターンを得ることを特徴とする商品です。2016年以前取扱の「ぜんぞうシリーズ」は、運用期間の経過により基準価額が上昇し、目標基準価額11,500円を上回り、安定的な債券運用へ切り替わった上で、これまで5本が繰上・満期償還しております。（下記グラフ『2016年以前取扱の「ぜんぞうシリーズ」』参照）
- ▶ 今後とも、お客さまご購入されたファンドの運用状況を注視し、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

### 運用損益別顧客比率



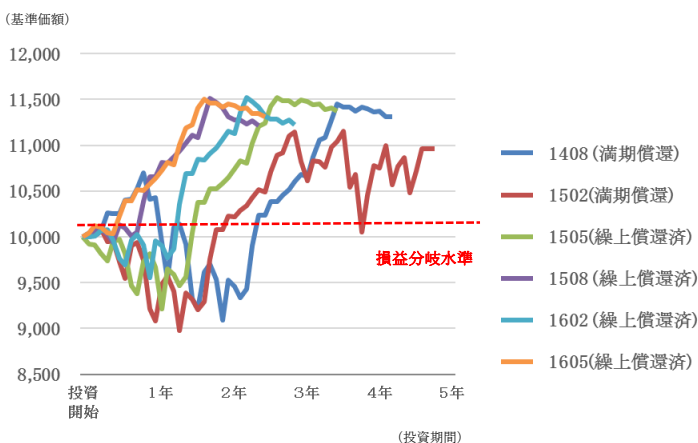
### 運用損益がプラスのお客さまの割合の推移 (2019年3月末～2020年3月末)



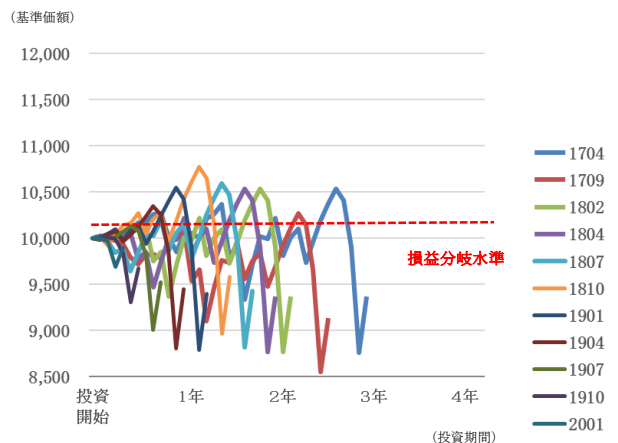
※ 解約済投資信託の損益は含んでおりません。

### 「ぜんぞうシリーズ」運用状況

#### 2016年以前取扱の「ぜんぞうシリーズ」



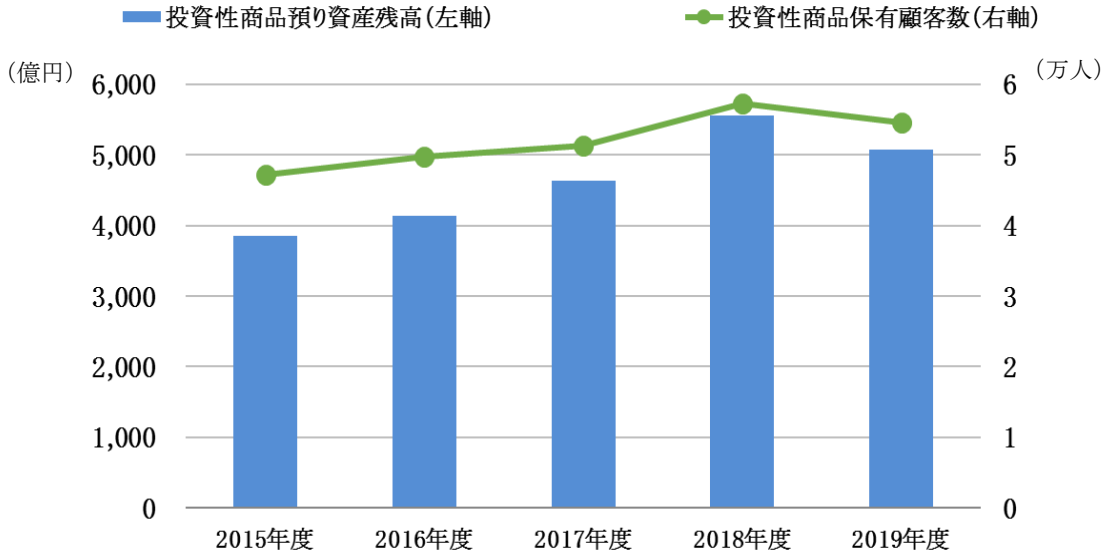
#### 2017年以降取扱の「ぜんぞうシリーズ」 (2020年4月末時点)



### 3. 投資性商品預り資産残高および保有顧客数の状況

- 2019年度は、第4四半期の市場の混乱の影響もあり、投資性商品の預り資産残高および保有顧客数が僅かに減少しております。

投資性商品預り資産残高および保有顧客数の状況



### 4. 商品ラインアップの状況

- お客さまの多様なニーズにお応えするため、各種商品ラインアップの整備に努めております。
- 当行は、当行グループであるあおぞら投信から18ファンド、あおぞら証券から仕組債(売出債)計57本、特色のある商品提供を受けております。

#### 商品ラインアップの状況(2020年3月末現在)

##### <投資信託>

投資対象	2020年3月末	
	商品数	シェア
株式	49	37%
国内株式	19	14%
先進国株式	6	4%
新興国株式	10	7%
グローバル株式	14	10%
債券	38	28%
国内債券	4	3%
先進国債券	9	7%
新興国債券	8	6%
グローバル債券	11	8%
HY債券	6	4%
リート	14	10%
国内リート	3	2%
海外リート	7	5%
米国リート	4	3%
バランス	27	20%
国内バランス	2	1%
海外バランス	25	19%
その他	6	4%
合計	134	100%
内 ノーロード	19	14%

##### <生命保険>

商品種類	2020年3月末	
	商品数	シェア
一時払 円建	4	27%
変額年金	0	0%
定額年金	1	7%
変額終身	0	0%
定額終身	3	20%
介護・医療保険	0	0%
外貨建	11	73%
変額年金	0	0%
定額年金	3	20%
変額終身	0	0%
定額終身	7	47%
定額養老	1	7%
合計	15	100%
平準払 円建	7	88%
終身保険	2	25%
定期保険	0	0%
医療・がん保険	3	38%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	0	0%
介護保険	2	25%
外貨建	1	13%
年金保険	1	13%
合計	8	100%
手数料開示商品	14	61%

##### <仕組債・外債>

参照指数	2020年3月末	
	取扱本数	シェア
NKY225	7	12%
NKY225・EUR50	38	67%
NKY225・S&P500	12	21%
豪ドル円	0	0%
合計	57	100%

## 5. 投資信託の販売額上位10銘柄

➤ 2019年度の販売額上位10銘柄は以下の通りです。

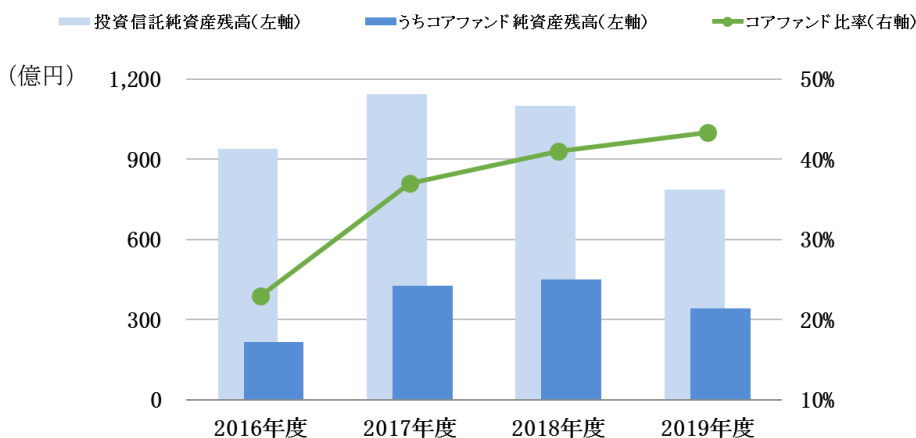
### 投資信託の販売額上位10銘柄

順位	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月分配型	コアファンド	手数料(税込)
1	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	内外株式	ビクテ投信	○		3.30%
2	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) (愛称:円奏会)	国内資産複合	東京海上AM	○	○	1.65%
3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型) (愛称:ラッキー・カントリー)	海外資産複合	ニッセイAM	○		3.30%
4	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)	海外REIT	大和投信	○		2.75%
5	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	国内REIT	大和投信	○		1.65%
6	野村ターゲットインカムファンド(年3%目標分配型) (愛称:マイ・ロングライフ)	内外資産複合	野村AM		○	2.20%
7	ストックインデックスファンド225	国内株式	大和投信			1.65%
8	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン (為替ヘッジなし)	内外株式	三菱UFJ国際			3.30%
9	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	内外株式	大和投信			3.30%
10	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2020-01(愛称:ぜんどう2001)	内外資産複合	あおぞら投信		○	2.75%

## 6. 投資信託コアファンド残高と比率

➤ 2019年度は投資信託純資産残高のうちコアファンド純資産残高は43.0%を占めております。

### 投資信託コアファンド残高と比率



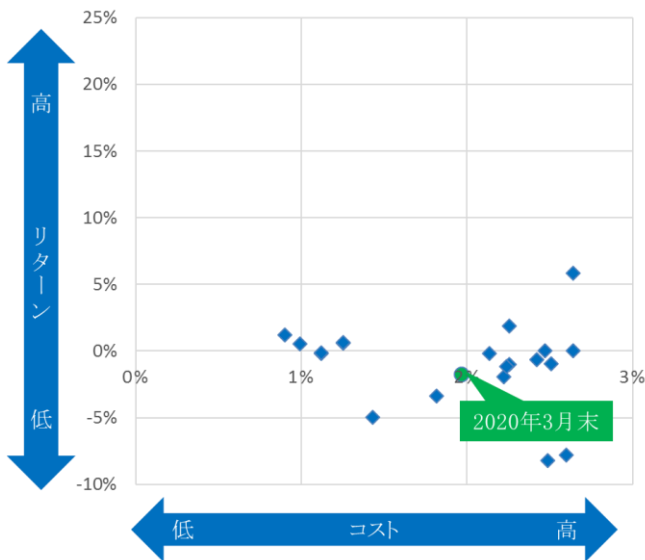
## 7. 【共通KPI】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（運用期間5年以上）

➤ 運用期間5年以上の残高上位20銘柄（投資信託総預り残高に占める割合46.7%）の平均リターンは、マーケット環境が不安定であったことから、2019年3月末に比べ、悪化いたしました。

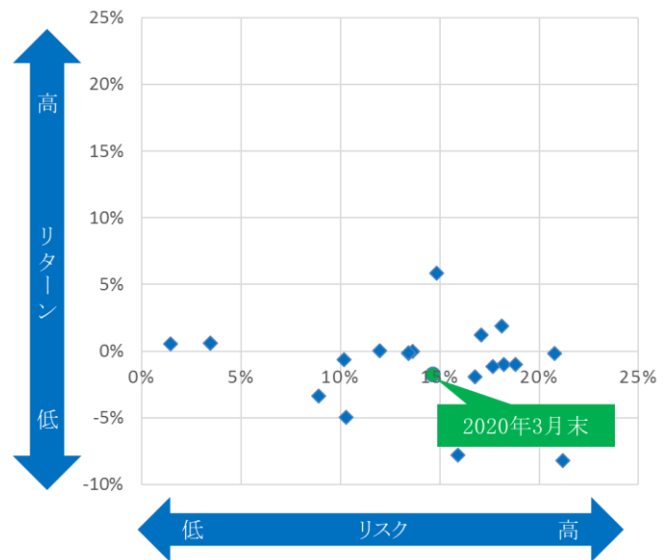
### 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（運用期間5年以上）

- ・2020年3月末時点加重平均（コスト2.0%、リスク14.7%、リターン▲1.7%）
- ・2019年3月末時点加重平均（コスト2.0%、リスク13.0%、リターン5.6%）
- ・2018年3月末時点加重平均（コスト1.9%、リスク12.5%、リターン3.2%）

#### コスト・リターン 【2020年3月末】



#### リスク・リターン



### 2020年3月末 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン（運用期間5年以上）

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型) (愛称:ラッキー・カンントリー)	2.5%	21.2%	-8.2%
2	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	13.6%	0.0%
3	ダイワ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	13.4%	-0.2%
4	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) (愛称:円奏会)	1.3%	3.4%	0.6%
5	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.2%	-1.0%
6	ストックインデックスファンド225	0.9%	17.1%	1.2%
7	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)	2.2%	16.8%	-1.9%
8	次世代米国代表株ファンド (愛称:メジャー・リーダー)	2.3%	18.1%	1.9%
9	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	2.1%	20.8%	-0.2%
10	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称:しゅいつ)	2.2%	17.7%	-1.1%

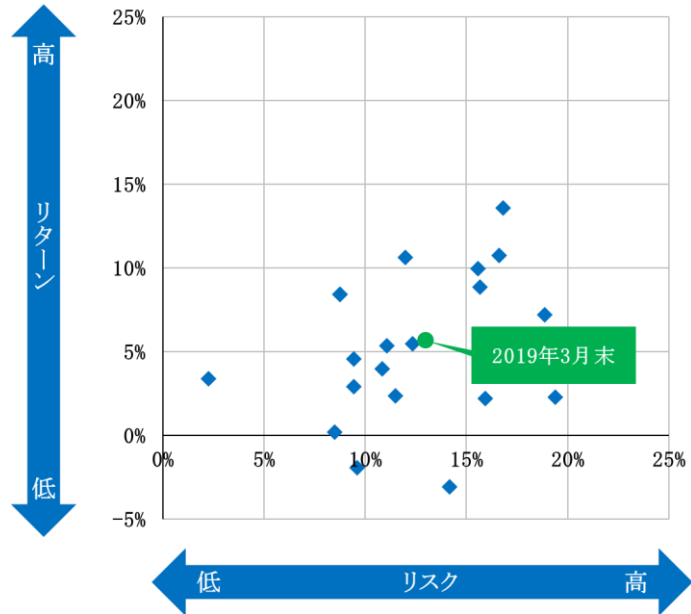
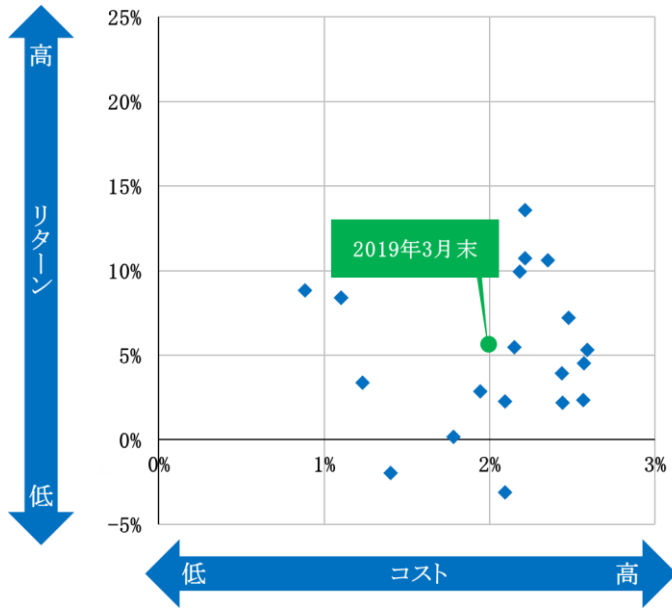
	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)	1.8%	8.9%	-3.4%
12	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	1.4%	10.3%	-5.0%
13	好配当グローバルREITプレミアム・ファンド 円ヘッジなしコース (愛称:ダブルストラテジー)	2.6%	15.9%	-7.8%
14	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド (為替ノーヘッジ型)	2.4%	10.2%	-0.6%
15	ダイワ-REITオープン	1.1%	13.4%	-0.1%
16	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型) (愛称:円奏会(年1回決算型))	1.3%	3.4%	0.6%
17	GW7つの卵	2.6%	12.0%	0.0%
18	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)	1.0%	1.5%	0.5%
19	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.8%	-1.0%
20	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン (為替ヘッジなし)	2.6%	14.9%	5.8%

7. 【共通KPI】 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（運用期間5年以上）

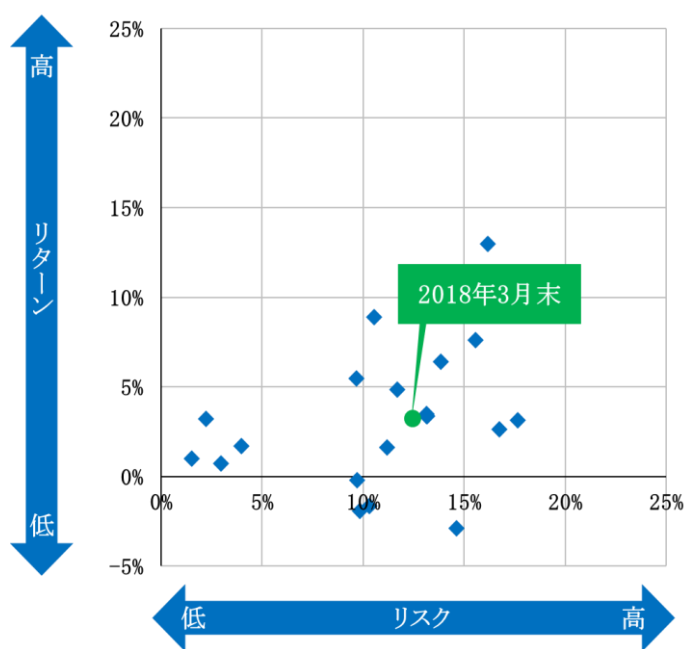
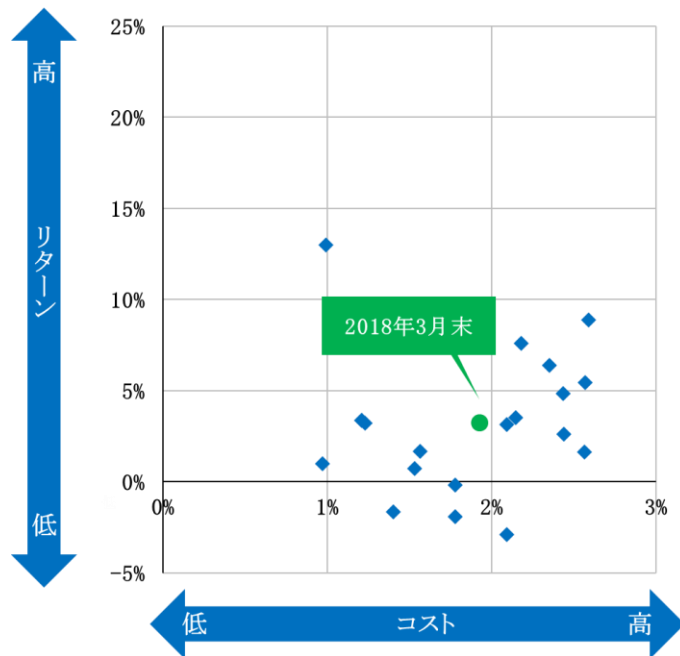
コスト・リターン

リスク・リターン

【2019年3月末】



【2018年3月末】



※ 基準日時時点で運用期間5年以上の預り残高上位20銘柄にて算出。

※ コスト: 販売手数料率/5 + 信託報酬率。

※ リターン: 過去5年間のトータル・リターン(月次ベースを年率換算)。

※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)。

## 7. 【自主的なKPI】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 (運用期間5年未満を含む)

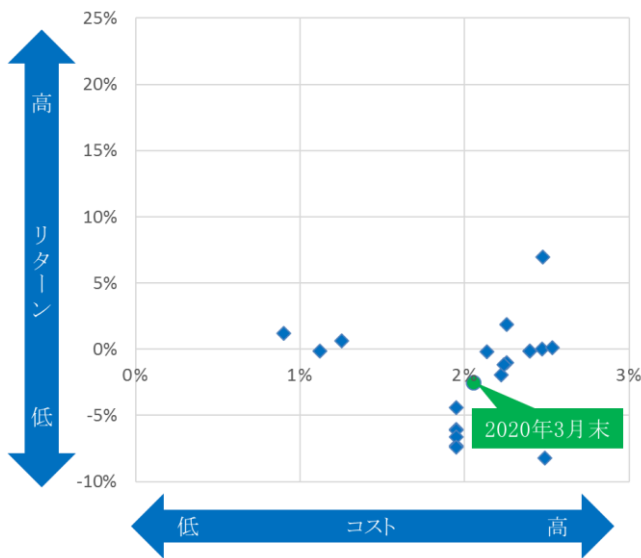
▶ 運用期間5年未満を含む残高上位20銘柄(投資信託総預り残高に占める割合67.1%)の平均リターンは、マーケット環境が不安定であったことから、2019年3月末に比べ、悪化いたしました。

### 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(運用期間5年未満を含む)

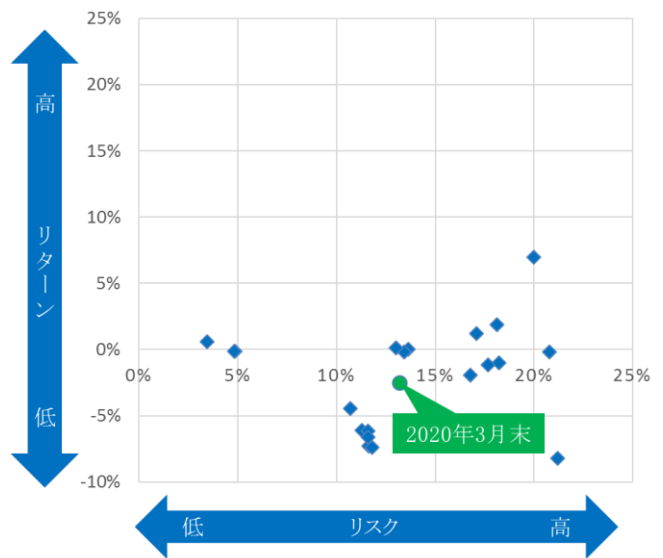
- ・2020年3月末時点加重平均(コスト2.1%、リスク13.2%、リターン▲2.5%)
- ・2019年3月末時点加重平均(コスト2.1%、リスク10.4%、リターン3.5%)
- ・2018年3月末時点加重平均(コスト2.1%、リスク10.4%、リターン5.1%)

#### コスト・リターン

【2020年3月末】



#### リスク・リターン



### 2020年3月末時点 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン(運用期間5年未満を含む)

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型) (愛称:ラッキー・カントリ)	2.5%	21.2%	-8.2%
2	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース(為替ヘッジあり 年2回決算型)	2.4%	4.9%	-0.1%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2017-09 (愛称:ぜんぞう1709)	2.0%	11.3%	-6.1%
4	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	13.6%	0.0%
5	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-02 (愛称:ぜんぞう1802)	2.0%	11.6%	-6.1%
6	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2017-04 (愛称:ぜんぞう1704)	2.0%	10.7%	-4.4%
7	ダイワ・REITオープン(毎月分配型)	1.1%	13.4%	-0.2%
8	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) (愛称:円奏会)	1.3%	3.4%	0.6%
9	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.2%	-1.0%
10	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテック	2.5%	20.0%	7.0%

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
11	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-07 (愛称:ぜんぞう1807)	2.0%	11.6%	-7.3%
12	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-04 (愛称:ぜんぞう1804)	2.0%	11.6%	-6.6%
13	ストックインデックスファンド225	0.9%	17.1%	1.2%
14	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)	2.2%	16.8%	-1.9%
15	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-10 (愛称:ぜんぞう1810)	2.0%	11.8%	-7.4%
16	次世代米国代表株ファンド (愛称:メジャー・リーダー)	2.3%	18.1%	1.9%
17	ダウFGグローバル・バリュー(為替ヘッジあり)	2.5%	13.0%	0.1%
18	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Cコース (為替ヘッジあり 毎月分配型)	2.4%	4.8%	-0.1%
19	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	2.1%	20.8%	-0.2%
20	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称:しゅういっつ)	2.2%	17.7%	-1.1%

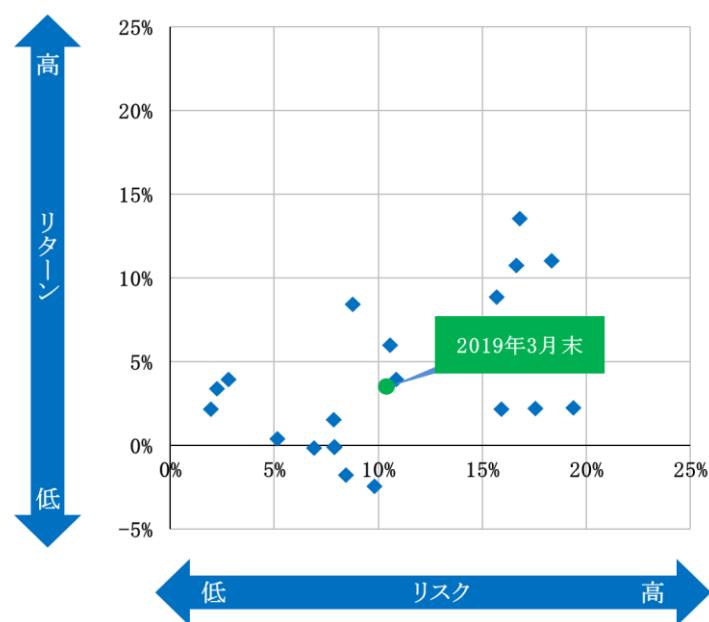
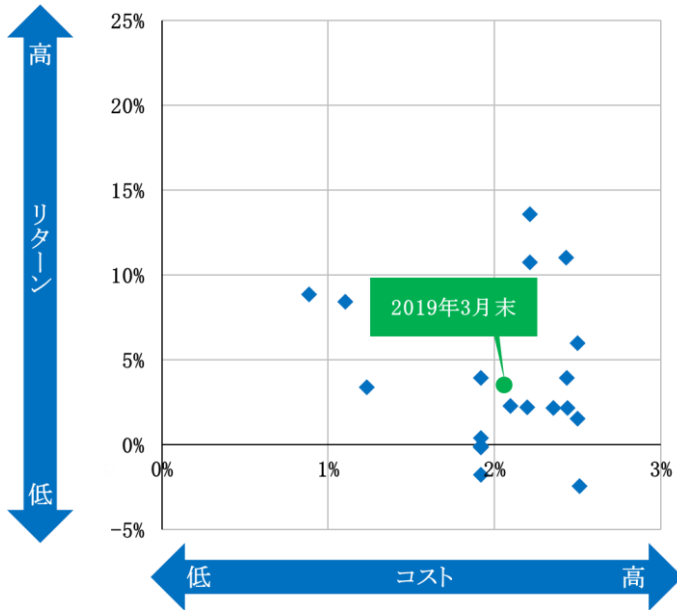


7. 【自主的なKPI】 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン  
(運用期間5年未満を含む)

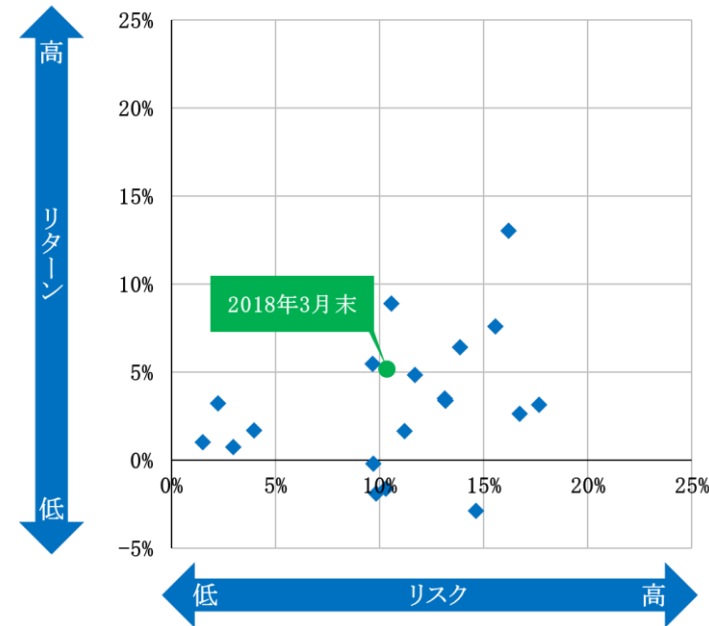
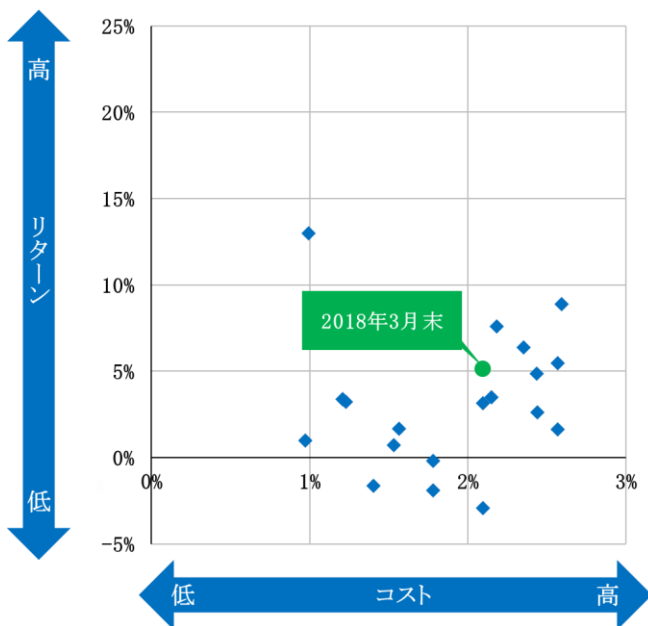
コスト・リターン

リスク・リターン

【2019年3月末】



【2018年3月末】



※ 基準日時点の預り残高上位20銘柄にて算出。

※ コスト: 販売手数料率/5 + 信託報酬率。

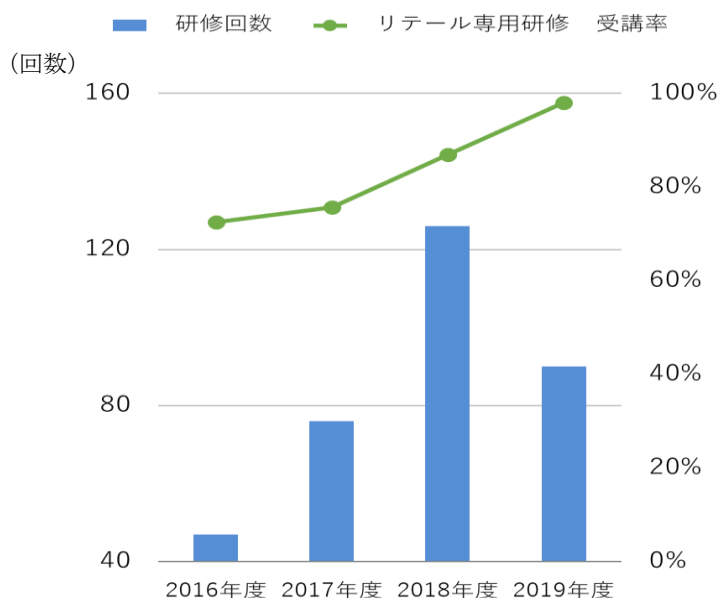
※ リターン: 過去5年間のトータル・リターン(月次ベースを年率換算)。なお、運用期間5年未満の銘柄については、設定来にて算出。

※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)。なお、運用期間5年未満の銘柄については、設定来にて算出。

## 8. リテール専用研修・各種勉強会実施回数およびリテール専用研修受講率

- ▶ 高度なスキルを持ち、お客さまに対し丁寧かつ心地よい接客を実践する営業員を育成するため、研修等を強化しております。

リテール専用研修・各種勉強会実施回数およびリテール専用研修受講率

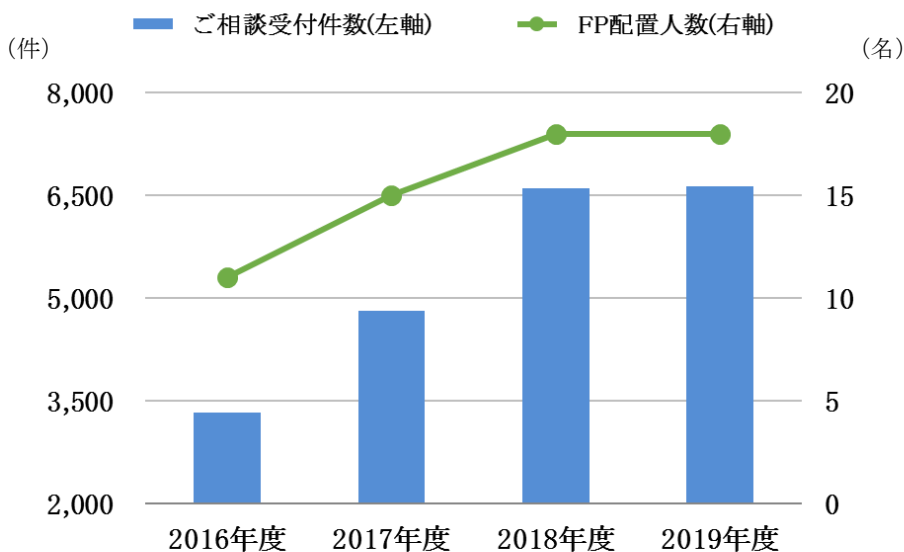


※受講率=受講済人数/営業員数

## 9. FP配置人数およびご相談受付件数

- ▶ お客さま一人一人に相応しい金融商品を選定しご提案させていただくファイナンシャル・コンサルタント(FC)とは別に、経験豊富なファイナンシャル・プランナー(FP)を全国19店舗のリテール拠点に配置し、お客さまの総合的なご相談にお応えするための態勢整備を進めております。

FP配置人数およびご相談受付件数



## 10. 店舗リニューアル実施状況

- ▶ お客さまにゆっくりだ気持ちでじっくりと資産運用のご相談をいただけるよう、明るく落ち着いた雰囲気店舗内装へリニューアルを推進いたします。

### 2016年度以降リニューアル実施状況

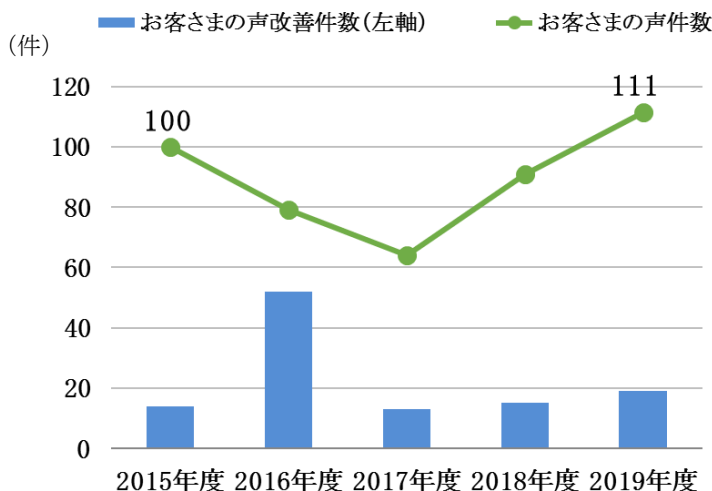
年度	月日	部店名	移転/改装
2016	9月20日	高松	移転
2017	5月8日	本店営業部	移転
2018	12月25日	千葉	移転
2020	6月29日 予定	横浜	移転

※全店舗19店舗中、13店舗リニューアル済

## 11. 「お客さまの声」に基づく改善件数

- ▶ 2019年度はお客さまから、2019年7月BANK支店開業に関する新規の施策等をはじめ様々なご意見、ご要望をいただきました。
- ▶ お客さまからいただいた「お客さまの声」に基づき、お客さまにご満足いただけるよう、継続的な改善に努めております。

### 「お客さまの声」に基づく改善件数



※2015年度のお客さまの声件数を100とした指数

### 《お客さまの声等に基づき当行が対応を行った主要な事案》

#### ①手話通訳リレーサービスの開始

耳や言葉が不自由なお客さまからキャッシュカード等喪失の受付を電話で行えるように「あおぞら銀行手話通訳リレーサービス」を開始しました。

#### ②定期預金中途解約サービスの拡大

インターネットバンキングであおぞらポケット定期の解約(全解約)が受付できるようになりました。

#### ③届出電話番号認証サービスの開始

インターネットでの申込操作中にお届けの電話番号から電話をかけることでご本人さま確認を行い、ワンタイムパスワードの初期化がお客さま自身の操作で完結できるようになりました。