

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

【基本方針 1】お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定と公表について

- ▶ 当行は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を2023年11月30日に改定し、公表しております。
[あおぞら銀行グループの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」](#)
- ▶ 基本方針 2～7に基づき、実践状況を確認するために設定した各種成果指標のモニタリング結果（2023年9月末現在）につきましては、**成果指標①～③**をご覧ください。

【基本方針 2】お客さまの最善の利益の追求のために

- ▶ 当行では、お客さまの最善の利益を図るため、全役職員に対して「あおぞら銀行グループ倫理・行動基準に関する年次コンプライアンス確認書」の提出を義務付けるとともに、お客さまの最善の利益を図る「企業文化」が定着するよう努めております。（**成果指標①**）
- ▶ 多くのお客さまにお取引いただくとともに、お客さまからお預りする資産残高が増え、お客さまに満足いただくことが当行の成長につながると考え、あおぞら型プラットフォームビジネスを実践し、お客さまの多様なニーズにお応えいたします。（**成果指標②、③**）

成果指標① 「お客さま本位の業務運営」を浸透・定着させる取り組み

- ▶ 当行では、「お客さまの最善の利益」を図る「企業文化」を定着させるために、各種取り組みを継続的に行っております。

2023年度上期 主な取組事例	実施時期
▶ 顧客本位の業務運営に関する部店長会開催	2023年4月
▶ 金融商品仲介業務について、販売資格試験実施	2023年5月
▶ リテール部門全職員向けに、「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」における成果指標等の情報発信を毎月実施	2023年5月～9月
▶ リテール部門全職員向けに、e-ラーニングを実施	2023年6月、8月

成果指標② お客さま満足度調査

- ▶ 当行では、お客さま満足度調査を年 1 回実施し、お客さまの声を真摯に受け止めてサービスの向上に活かし、お客さまに満足いただけるよう改善に努めております。

<2022年度調査結果>

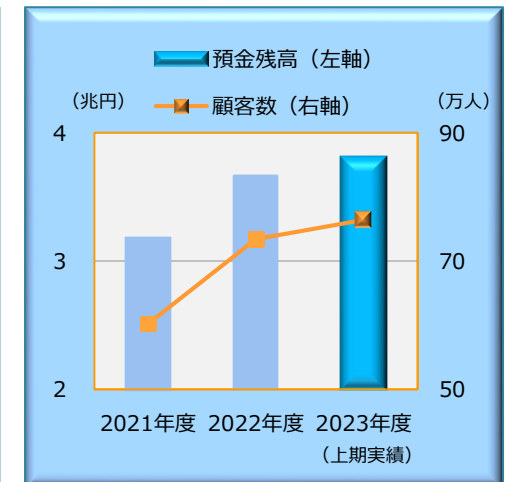
【実施期間】2023年1月24日～2月16日
 【調査対象】14,500先（郵送、メール）
 【有効回答】2,363先

非常に満足・満足・やや満足 合計 86.7%



成果指標③ 顧客数および預金残高

- ▶ 2023年度上期の顧客数および預金残高は、前年度比104.1%となっております。



※2023年度の調査結果につきましては、2024年5月公表予定

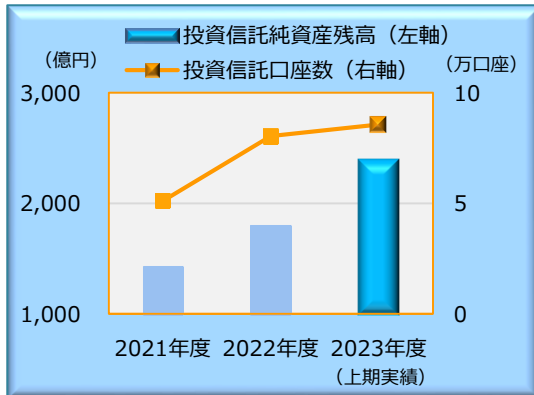
【基本方針 2】お客さまの最善の利益の追求のために

- ▶ お客さまとの資産運用のご相談時においては、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、ライフプラン等を十分に理解した上で、分散投資提案を行います。お客さまの中長期的・安定的な資産形成を支援し、お客さまのご意向に反した提案やお客さまの利益にそぐわない短期間の商品の見直し提案は行いません。主な金融商品の位置付けは以下の通りです。

＜投資信託＞（成果指標④、⑤、⑥）

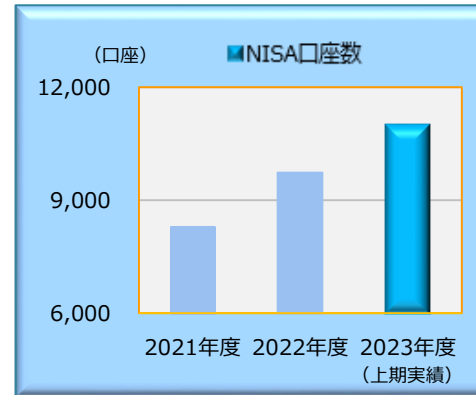
これから資産形成を始めるお客さまには毎月決まった日に決まった金額で「投信積立」ができる商品、まとまった資金で運用をご希望のお客さまには時間分散の仕組みを入れた商品など、分散投資の中核となる商品として銘柄分散・時間分散を踏まえたご提案をいたします。また、2024年1月から始まる新しいNISA制度を多くのお客さまにご利用いただけるよう、新NISA制度対応の商品の取扱いを増やしてまいります。

成果指標④ 投資信託の口座数と純資産残高



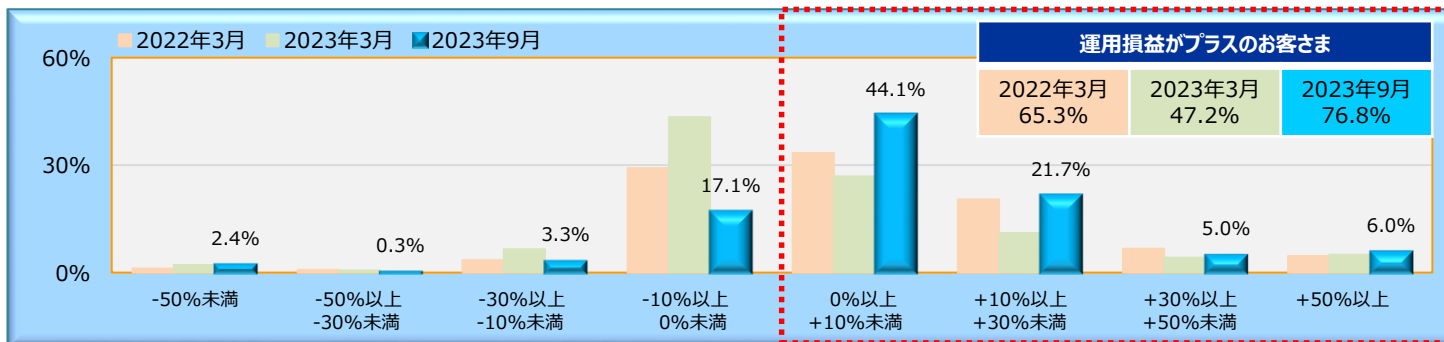
- ▶ 当行では、投資信託を分散投資の中核商品として位置付けております。
- ▶ 2023年度上期の投資信託の口座数は前年度比106.5%、純資産残高は前年度比133.5%となっております。

成果指標⑤ NISA口座数



- ▶ 当行では、ライフプランに基づく資産形成のための選択肢の一つとしてNISAの活用をご案内しております。
- ▶ 2023年度上期のNISA口座数は前年度比113.2%となっております。

成果指標⑥ 投資信託の運用損益別顧客比率【共通KPI】



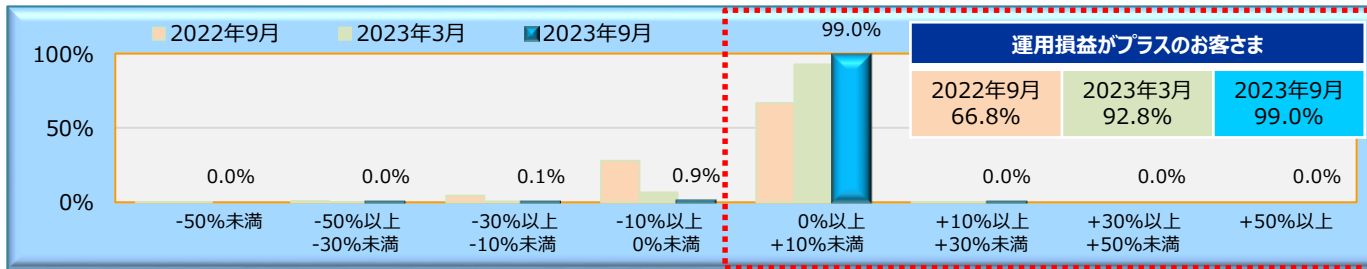
- ▶ 2023年9月末時点において、投資信託を保有されているお客さまのうち、76.8%のお客さまが運用損益プラスとなっております。

【基本方針 2】お客さまの最善の利益の追求のために

<複雑な仕組債（株価指数債、EB債等）>（成果指標⑦、⑧、⑨）

債券にオプション等を組込んだ複雑な商品であり、取扱いを停止し、現段階において取扱再開は行わない方針としております。

成果指標⑦ 複雑な仕組債の運用損益別顧客比率

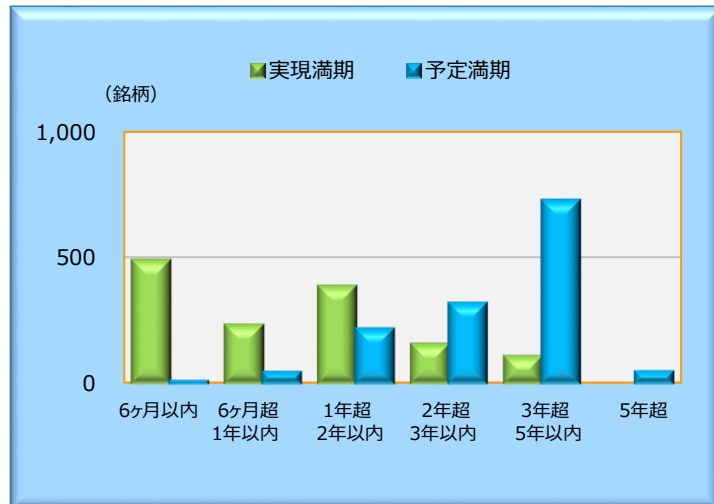


➤ 2023年9月末時点で償還済の1,461銘柄および未償還の50銘柄を保有もしくは保有していたお客さまの内、99.0%のお客さまが運用損益プラスとなっております。

※2016年4月以降に発行した「複雑な仕組債」1,511銘柄が対象
 ※運用損益は、発行日から償還日もしくは基準日までの各銘柄のトータルリターン（年率換算）で算出し、未償還の銘柄は、基準日時点の時価評価を用いて算出

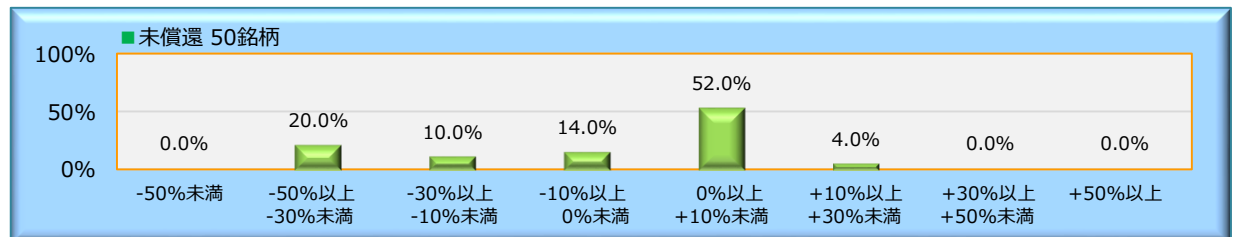
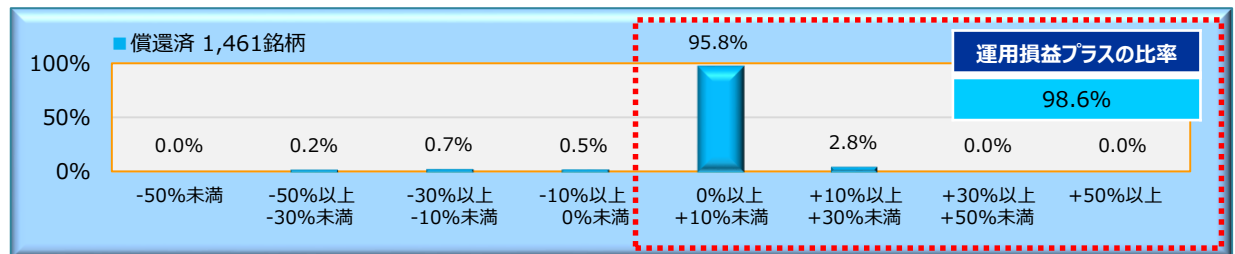
成果指標⑧ 複雑な仕組債の予定満期・実現満期の状況

- 2023年9月末時点で償還済の1,461銘柄の内、早期償還した銘柄は1,373銘柄（94.0%）となっております。
- 早期償還した場合には、その後の金利は受け取ることができず、同等の条件での投資ができるとは限りません。



成果指標⑨ 複雑な仕組債の運用損益状況

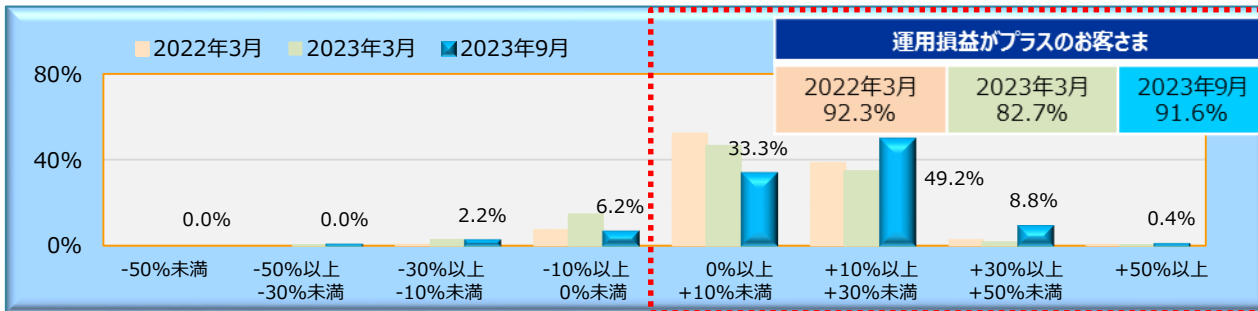
- 2023年9月末時点で償還済の1,461銘柄の内、運用損益プラスで償還した銘柄は1,441銘柄（98.6%）となっております。
- 仕組債は国内において活発な流通市場は確立されておらず、一般の社債に比べて流動性が劣ります。売却を希望される際に必ずしも換金できるとは限りませんので、満期まで保有されることを前提にしている商品です。



【基本方針 2】お客さまの最善の利益の追求のために

➤ お客さまとの資産運用のご相談以外にも、お客さまの大切な資産を次世代に守り・繋ぐために、「遺したい」「備えたい」ニーズのあるお客さまには保険商品のご提案や財産承継、事業承継などお客さまに寄り添った幅広いコンサルティングサービスをご提供いたします。（成果指標⑩、⑪）

成果指標⑩ 外貨建保険の運用評価別顧客比率【共通KPI】



➤ 2023年9月末時点において、外貨建保険を保有されているお客さまのうち、91.6%のお客さまが運用評価プラスとなっております。

※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。

※解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

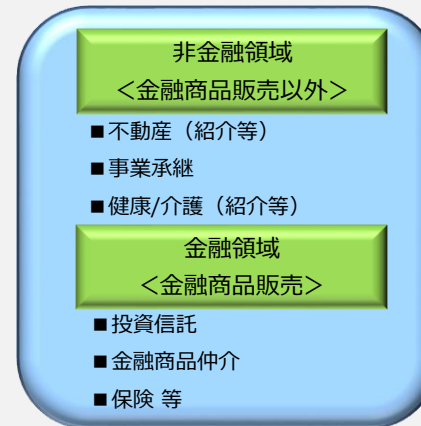
成果指標⑪ 遺言信託作成件数、遺産整理業務契約件数および不動産関連業務取組件数



➤ 2023年度上期の遺言信託作成件数、遺産整理業務契約件数および不動産関連業務取組件数の合計は、前年度比93.6%となっております。

➤ 2023年4月から、営業部に「あおぞら型プラットフォームビジネス」を推進するための専担者を配置し、遺言や遺産整理から不動産関連のご相談まで、幅広いお客さまのニーズにお応えできるよう、態勢を整備いたしました。

《あおぞら型プラットフォームビジネス》



➤ あおぞら銀行グループおよび外部パートナーとの連携による高度な金融／非金融サービス・ノウハウをお客さまの特性・ニーズに合わせて 適切にご提供いたします。

➤ 2023年8月
「米国不動産」の紹介業務を開始いたしました。

➤ 2023年10月
「リゾート会員権」の紹介業務を開始いたしました。

《不動産関連業務の一例》



提携会社のご紹介
 <不動産小口化商品>



提携会社のご紹介
 <高齢者施設>

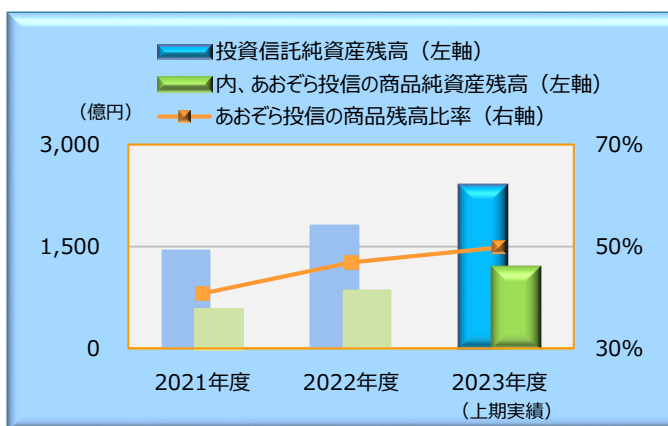
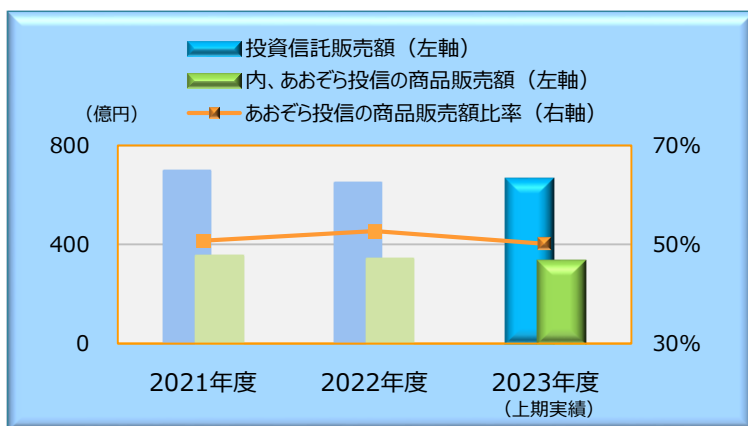


提携会社のご紹介
 <米国不動産>

【基本方針3】利益相反の適切な管理体制

- 取引におけるお客さまとの利益相反の可能性や、商品開発、商品導入にあたっての利益相反の可能性を正確に把握し、利益相反のおそれのある取引についてお客さまの利益を不当に害していないか判断・特定をし、適切に管理して利益相反の防止に努めております。
- 金融商品・サービスのご提案にあたっては、商品提供会社から支払われる手数料等で商品を選択したり、グループ企業の商品を優先したりすることはせず、常にお客さまの立場に立ってご提案いたします。(成果指標⑫、⑬)
- 当行の利益相反管理体制の概要は、「[利益相反管理方針](#)」にて公表しております。

成果指標⑫ グループ投信会社の比率（販売額、純資産残高）



- 2023年度上期のグループ投信会社であるあおぞら投信の商品販売額は、全体の50.1%、商品純資産残高は全体49.8%となっております。
- また、2023年9月末時点のあおぞら投信の商品取扱数は26商品（取扱全商品に占める割合は16.7%）となっております。

成果指標⑬ 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	購入時手数料 (税込) ※
1	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-07 (愛称: ぜんどう2307)	内外資産複合	あおぞら投信	0.00%
2	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-04 (愛称: ぜんどう2304)	内外資産複合	あおぞら投信	0.00%
3	SOMPO好利回りCBファンド2023-06 (為替ヘッジなし・限定追加型)	内外その他	SOMPOアセットマネジメント	2.20%
4	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	内外資産複合	日興アセットマネジメント	0.00%
5	SOMPO好利回りCBファンド2023-06 (為替ヘッジあり・限定追加型)	内外その他	SOMPOアセットマネジメント	2.20%
6	アライアンス・パースタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型 (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	海外株式	アライアンス・パースタイン	3.30%
7	次世代米国代表株ファンド (愛称: メジャー・リーダー)	海外株式	三菱UFJアセットマネジメント	3.30%
8	ファイン・ブレンド (資産成長型)	内外資産複合	日興アセットマネジメント	0.00%
9	あおぞら・徹底分散グローバル株式ファンド (愛称: てつさん)	内外株式	あおぞら投信	0.00%
10	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2023- I (愛称: 十年十色07)	内外資産複合	あおぞら投信	0.00%

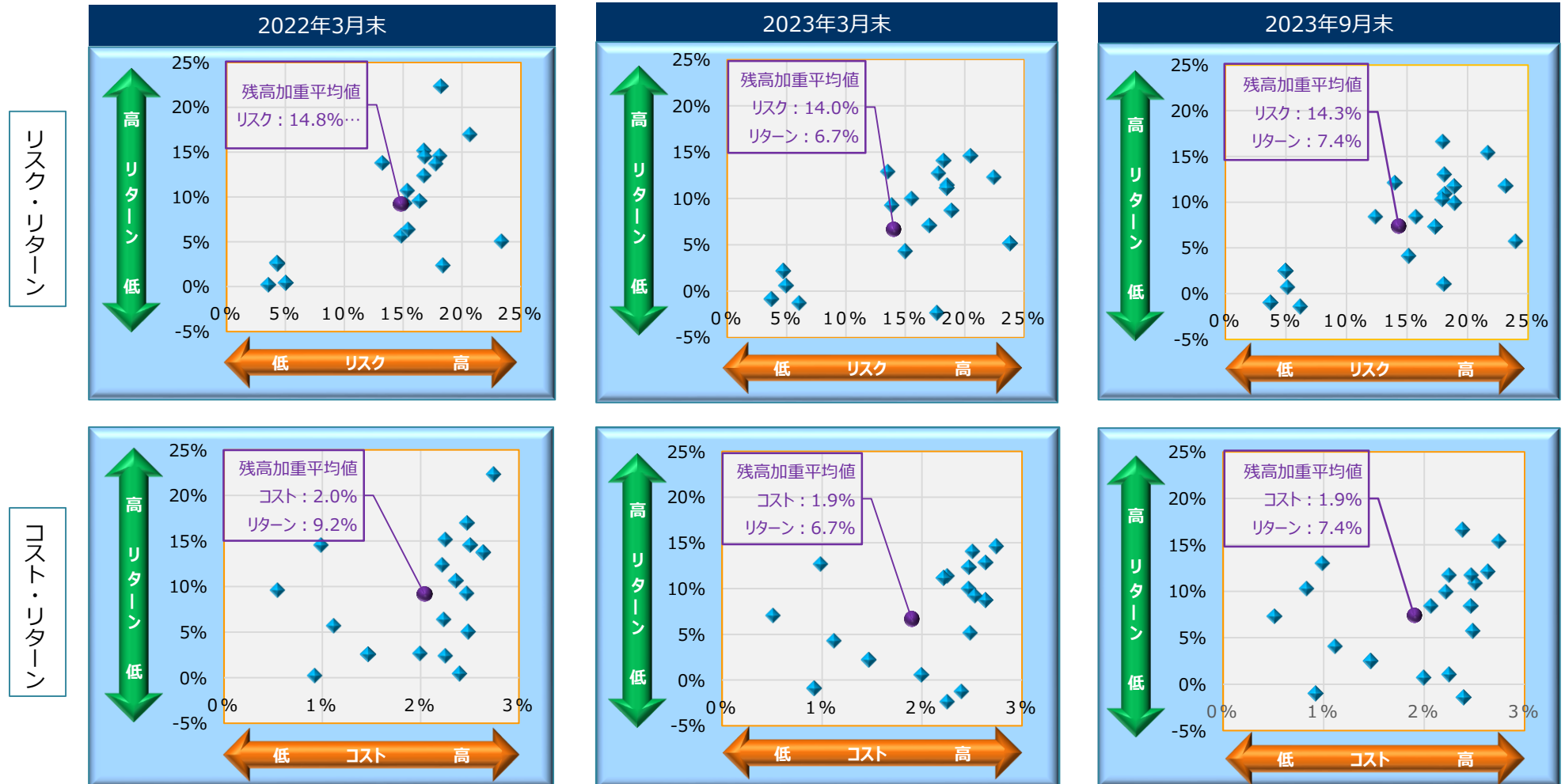
- 2023年度上期の投資信託の販売額上位10銘柄の内、あおぞら投信の商品は4銘柄となっております。

※2022年11月からインターネットバンキングを利用した投資信託の購入時の手数料は、一律0%としております。

【基本方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

成果指標⑰ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン（運用期間5年以上）【共通KPI】

- ▶ 当行では、投資信託の預り残高上位20銘柄につき、リスク・リターン/コスト・リターンを比較して情報提供しております。
- ▶ 2023年9月末時点における残高加重平均したリターンは、2023年3月末に比べて改善しております。



※ 基準日時点の預り残高上位20銘柄にて算出、当行投資信託純資産残高に占める割合32.8%

※ 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）

【基本方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

順位	2022年3月末				2023年3月末				2023年9月末			
	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン	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・カントリー)	2.5%	23.4%	5.0%	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	4.8%	2.2%	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	5.0%	2.5%
2	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2.8%	18.2%	22.3%	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース (為替ヘッジなし)	2.8%	20.5%	14.6%	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	5.0%	2.5%
3	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)	0.9%	3.6%	0.2%	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	4.8%	2.2%	次世代米国代表株ファンド (愛称 メジャー・リーダー)	2.3%	18.9%	11.7%
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	15.2%	9.3%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	15.5%	10.0%	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース (為替ヘッジなし)	2.8%	21.7%	15.4%
5	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	14.9%	5.7%	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)	2.5%	23.9%	5.1%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	15.8%	8.4%
6	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-	2.5%	20.7%	17.0%	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	15.0%	4.3%	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	15.2%	4.1%
7	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.2%	14.6%	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)	0.9%	3.8%	-0.9%	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)	2.5%	24.0%	5.7%
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%	16.8%	15.1%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-	2.5%	22.5%	12.3%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.2%	10.9%
9	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%	5.1%	0.4%	ストックインデックスファンド225	0.5%	17.1%	7.1%	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)	0.9%	3.8%	-1.0%
10	ストックインデックスファンド225	0.6%	16.4%	9.6%	次世代米国代表株ファンド (愛称 メジャー・リーダー)	2.3%	18.6%	11.4%	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-	2.5%	23.2%	11.7%
11	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%	12.4%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	18.3%	14.0%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型 (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.4%	18.0%	16.6%
12	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.4%	2.4%	MSCIインデックス・セレクト・ファンド <コクサイ・ポートフォリオ>	1.0%	17.9%	12.7%	MSCIインデックス・セレクト・ファンド <コクサイ・ポートフォリオ>	1.0%	18.1%	13.0%
13	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド (愛称 クアトロ)	2.0%	4.3%	2.6%	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%	6.1%	-1.3%	ストックインデックスファンド225	0.5%	17.4%	7.3%
14	世界インパクト投資ファンド (愛称 Better World)	2.6%	17.8%	13.7%	ジャパン・エクセレント	2.3%	17.7%	-2.4%	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%	14.0%	12.1%
15	MSCIインデックス・セレクト・ファンド <コクサイ・ポートフォリオ>	1.0%	16.9%	14.5%	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%	13.6%	12.9%	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%	6.2%	-1.4%
16	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	4.4%	2.5%	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド (愛称 クアトロ)	2.0%	5.0%	0.6%	ジャパン・エクセレント	2.3%	18.1%	1.0%
17	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	4.4%	2.5%	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)	0.9%	3.8%	-0.9%	あおぞら・徹底分散グローバル株式ファンド (愛称 てつさん)	0.8%	17.9%	10.3%
18	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%	13.3%	13.8%	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%	18.5%	11.1%	グローバル・アロケーション・オープン Bコース (年4回決算・為替ヘッジなし)	2.1%	12.4%	8.4%
19	JPMジャパンマイスター	2.4%	15.4%	10.6%	世界インパクト投資ファンド (愛称 Better World)	2.6%	18.9%	8.7%	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド (愛称 クアトロ)	2.0%	5.2%	0.7%
20	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド (愛称 しゅういつ)	2.2%	15.5%	6.4%	ダイワ F E グローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	2.5%	13.9%	9.2%	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%	19.0%	9.9%
	残高加重平均値	2.0%	14.8%	9.2%	残高加重平均値	1.9%	14.0%	6.7%	残高加重平均値	1.9%	14.3%	7.4%

【基本方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

成果指標^⑩ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン（運用期間5年未満を含む）

▶ 2023年9月末時点における残高加重平均したリスクとリターンは、2023年3月末時点に比べて改善しております。



※ 基準日時点の預り残高上位20銘柄にて算出、当行投資信託純資産残高に占める割合57.5%

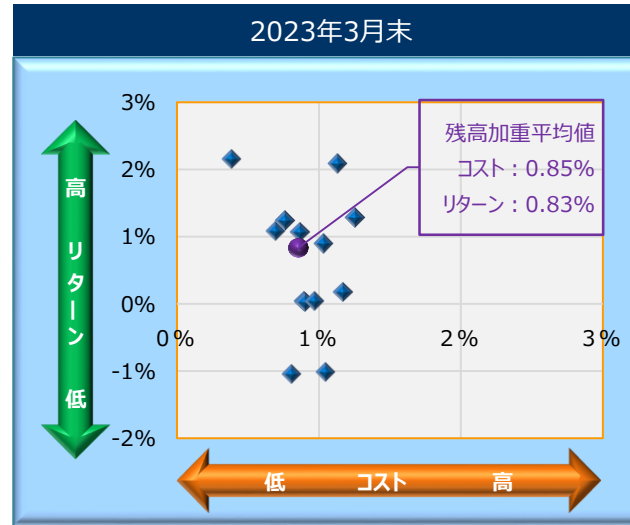
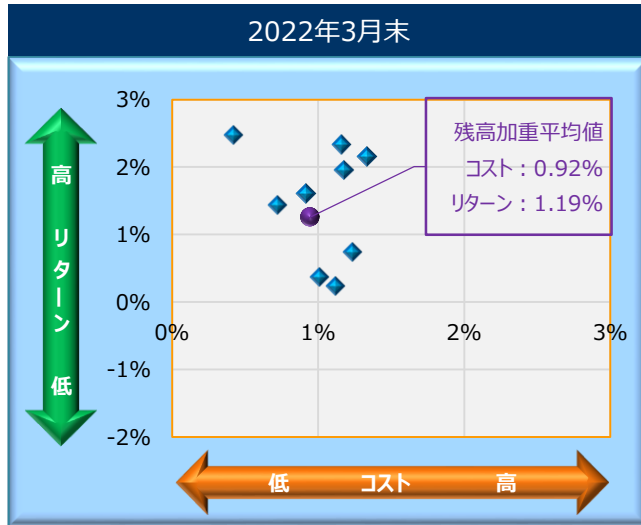
※ コスト：販売手数料率/5 + 信託報酬率、リターン：過去5年間のトータル・リターン（月次ベースを年率換算）、リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）、運用期間5年未満の銘柄については、設定来にて算出

【基本方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

順位	2022年3月末				2023年3月末				2023年9月末			
	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-II (愛称 十年十色02)	1.4%	4.9%	2.8%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-II (愛称 十年十色02)	1.3%	7.8%	-0.1%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-07 (愛称 ぜんぞう2307)	1.3%	0.6%	-1.7%
2	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2021-I (愛称 十年十色03)	1.4%	4.2%	-2.8%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2021-I (愛称 十年十色03)	1.3%	7.2%	-3.7%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-04 (愛称 ぜんぞう2304)	1.3%	1.2%	0.0%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-04 (愛称 ぜんぞう2104)	1.3%	5.7%	1.3%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-04 (愛称 ぜんぞう2104)	1.3%	7.5%	-0.8%	フィン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	5.0%	2.5%
4	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%	23.4%	5.0%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-01 (愛称 ぜんぞう2301)	1.3%	1.5%	-3.7%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-II (愛称 十年十色02)	1.3%	8.0%	2.8%
5	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース (為替ヘッジなし)	2.8%	18.2%	22.3%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-10 (愛称 ぜんぞう2210)	1.3%	1.9%	-2.0%	フィン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	5.0%	2.5%
6	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2021-II (愛称 十年十色04)	1.4%	3.8%	-9.1%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-07 (愛称 ぜんぞう2207)	1.3%	4.3%	-5.1%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2021-I (愛称 十年十色03)	1.3%	7.7%	0.3%
7	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-10 (愛称 ぜんぞう2110)	1.3%	3.6%	-5.5%	フィン・ブレンド (毎月分配型)	1.5%	4.8%	2.2%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-04 (愛称 ぜんぞう2104)	1.3%	7.5%	2.7%
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)	0.9%	3.6%	0.2%	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース (為替ヘッジなし)	2.8%	20.5%	14.6%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-10 (愛称 ぜんぞう2210)	1.3%	3.7%	4.0%
9	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	15.2%	9.3%	フィン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	4.8%	2.2%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2023-01 (愛称 ぜんぞう2301)	1.3%	2.6%	2.2%
10	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-01 (愛称 ぜんぞう2101)	1.3%	5.9%	3.7%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-10 (愛称 ぜんぞう2110)	1.3%	7.6%	-3.4%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-07 (愛称 ぜんぞう2207)	1.3%	5.6%	3.0%
11	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-07 (愛称 ぜんぞう2107)	1.3%	4.7%	-3.1%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2021-II (愛称 十年十色04)	1.3%	6.7%	-6.3%	次世代米国代表株ファンド (愛称 メジャー・リーダー)	2.3%	18.9%	11.7%
12	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	14.9%	5.7%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	15.5%	10.0%	あおぞら・徹底分散グローバル・サステナビリティ株式 ファンド (愛称 満天観測)	0.8%	13.3%	12.0%
13	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2020-I (愛称 十年十色01)	1.4%	5.4%	6.6%	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%	23.9%	5.1%	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース (為替ヘッジなし)	2.8%	21.7%	15.4%
14	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-01 (愛称 ぜんぞう2201)	1.3%	0.5%	-12.5%	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	15.0%	4.3%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-10 (愛称 ぜんぞう2110)	1.3%	7.6%	1.8%
15	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%	20.7%	17.0%	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)	0.9%	3.8%	-0.9%	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	15.8%	8.4%
16	JPMグローバル医療関連株ファンド	2.5%	18.2%	14.6%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-07 (愛称 ぜんぞう2107)	1.3%	7.5%	-2.7%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2021-II (愛称 十年十色04)	1.3%	7.0%	-1.8%
17	次世代米国代表株ファンド (愛称 メジャー・リーダー)	2.3%	16.8%	15.1%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-01 (愛称 ぜんぞう2101)	1.3%	7.5%	0.6%	SOMPO好利回りCBファンド2023-06 (為替ヘッジなし・限定追加型)	1.6%	9.5%	11.7%
18	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%	5.1%	0.4%	あおぞら・徹底分散グローバル・サステナビリティ株式 ファンド (愛称 満天観測)	0.8%	14.1%	1.8%	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	15.2%	4.1%
19	ストックインデックスファンド225	0.6%	16.4%	9.6%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2022-01 (愛称 ぜんぞう2201)	1.3%	7.0%	-4.5%	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2021-07 (愛称 ぜんぞう2107)	1.3%	7.5%	1.7%
20	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%	12.4%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド (限定追加型) 2022-I (愛称 十年十色05)	1.3%	6.5%	-4.1%	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%	24.0%	5.7%
	残高加重平均値	1.7%	9.6%	3.7%	残高加重平均値	1.5%	8.4%	0.0%	残高加重平均値	1.5%	7.9%	3.6%

【基本方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

成果指標⑩ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン【共通KPI】



▶ 当行では、毎年3月末基準で、外貨建保険のコスト・リターンを銘柄別に比較して情報提供しております。

※コスト: 保険会社における当該銘柄の保有全契約のうち、保険契約開始から60ヶ月以上経過した契約（基準日時点で有効であるもの）を対象に、当該銘柄を組成する保険会社にて算出される、各契約に適用されている新契約手数料及び継続手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均した値を使用。

※リターン: 各契約のリターン率について（基準日時点の解約返戻金額 + 基準日時点の既支払金額 - 契約時点の一時払保険料） ÷ （契約時点の一時払保険料）を年率に換算し、各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均（いずれも円換算）。解約返戻金額について、時価評価を行うため、金利変動による市場価格調整を反映。

※基準日時点の解約返戻金額 + 基準日までの既支払金額の順

順位	銘柄名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.94%	1.26%
2	プレミアレシーブ（外貨建）	0.73%	1.44%
3	プレミアジャンプ	1.01%	0.37%
4	未来につなげる終身保険	1.24%	0.74%
5	ロングドリームGOLD	0.92%	1.60%
6	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	1.12%	0.23%
7	悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.16%	2.33%
8	悠々時間アドバンス（豪ドル建）	1.18%	1.95%
9	アポロ	0.43%	2.47%
10	プレミアジャンプ2・年金（外貨建）	1.34%	2.15%
	残高加重平均値	0.92%	1.19%

順位	銘柄名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.87%	1.06%
2	プレミアレシーブ（外貨建）	0.70%	1.08%
3	未来につなげる終身保険	1.17%	0.17%
4	プレミアジャンプ	0.90%	0.04%
5	ロングドリームGOLD	0.77%	1.24%
6	やさしさ、つなぐ	0.81%	-1.05%
7	外貨建・エブリバディプラス	1.26%	1.28%
8	生涯プレミアムワールド4	0.91%	0.02%
9	悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.04%	0.90%
10	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.97%	0.04%
11	悠々時間アドバンス（豪ドル建）	1.05%	-1.02%
12	アポロ	0.39%	2.15%
13	プレミアジャンプ2・年金（外貨建）	1.14%	2.08%
	残高加重平均値	0.85%	0.83%

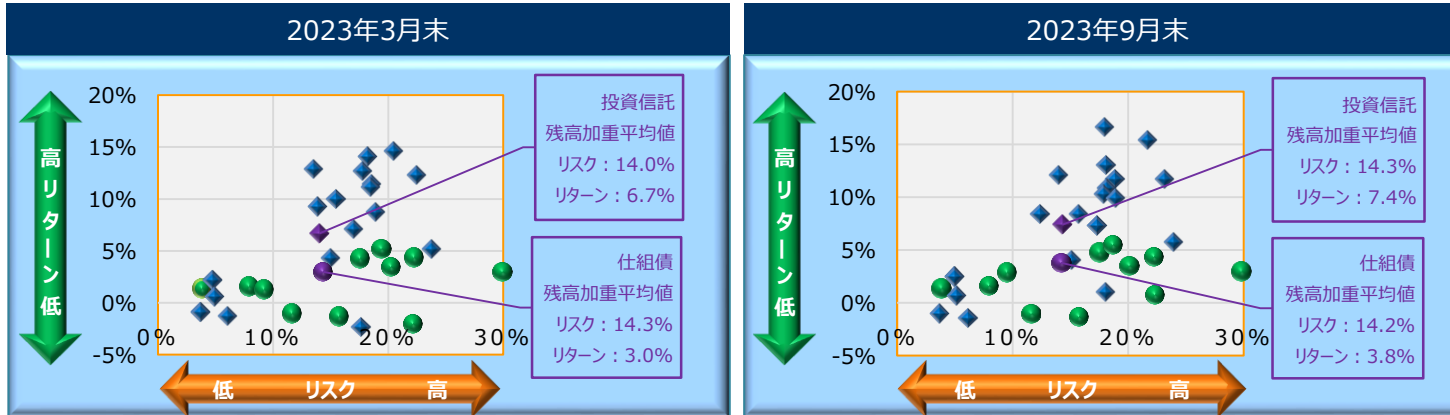
※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。

※解約返戻金は基準日時点の為替レートで円換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

【基本方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

成果指標⑩ 複雑な仕組債の参照指数別リスク・リターン

● 複雑な仕組債 ◆ 投資信託 預り残高上位20銘柄 (運用期間5年以上)



➤ 当行では、他の運用商品との比較ができるように、複雑な仕組債の参照指数別リスク・リターンについて、情報提供しております。

➤ なお、複雑な仕組債は、取扱いを停止し、現段階において取扱再開は行わない方針としております。

※2016年4月以降に発行し、2023年9月末時点で償還済の1,461銘柄および未償還の49銘柄（発行1年以上経過）を対象、仕組債の残高加重平均値は、発行額ベースで算出

※リターン：発行日から償還日もしくは基準日までの各銘柄のトータルリターン（年率換算）

リスク：発行日から償還日もしくは基準日時点までの月次リターンの標準偏差（年率換算）

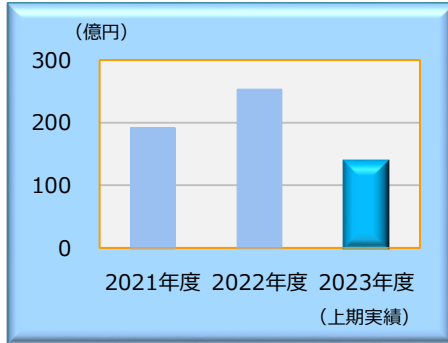
参照指数	2023年3月末					2023年9月末				
	銘柄数	リスク	リターン			銘柄数	リスク	リターン		
			平均	最大値	最小値			平均	最大値	最小値
日欧2指数債（日経平均株価/1-0・ストックス50指数）	417	17.5%	4.3%	11.3%	-4.7%	422	17.5%	4.8%	11.3%	-0.3%
日米欧3指数債（日経平均株価/S&P500指数/1-0・ストックス50指数）	392	19.4%	5.2%	19.5%	-7.1%	436	18.7%	5.5%	19.5%	0.1%
日米2指数債（日経平均株価/S&P500指数）	156	9.2%	1.3%	7.0%	-15.7%	181	9.5%	2.9%	7.5%	-2.8%
日経リンク債（日経平均株価）	94	3.8%	1.4%	8.0%	0.8%	94	3.8%	1.4%	8.0%	0.8%
ユーロ・ストックス50指数連動債	8	7.9%	1.6%	2.0%	1.2%	8	7.9%	1.6%	2.0%	1.2%
円/豪ドル デュアル・カレンシー債	6	11.6%	-1.0%	1.4%	-5.9%	6	11.6%	-1.0%	1.4%	-5.9%
他社株転換条項付債券（EB債）	178	22.1%	-2.0%	15.3%	-47.4%	206	22.3%	0.8%	19.3%	-37.3%
日経平均株価/ブラジルレアル円為替レート連動債	113	20.2%	3.5%	8.5%	-15.0%	113	20.1%	3.5%	8.5%	-15.0%
1-0・ストックス50指数/ブラジルレアル円為替レート連動債	30	29.9%	3.0%	6.0%	0.9%	30	29.8%	3.0%	5.7%	0.9%
ブラジルレアル円為替レート連動債	7	15.7%	-1.3%	5.0%	-4.2%	7	15.7%	-1.3%	5.0%	-4.2%
S&P500指数/ブラジルレアル円為替レート連動債	7	22.2%	4.4%	5.0%	3.5%	7	22.2%	4.4%	5.0%	3.5%
残高加重平均値	1,408	14.3%	3.0%			1,510	14.2%	3.8%		

【基本方針 6】お客さまにふさわしいサービスの提供

〈店舗・インフラの整備〉

- ▶ 近隣に店舗がないお客さまにも「BANK」サービスの提供を行ってまいります。『使う』『貯める』にお応えできるサービスとして「BANK The Debit」「BANK The Savings」、『増やす』ためのサービスとして「BANK The 定期」のほか、投資信託などの金融商品をご提供いたします。（成果指標⑭）

成果指標⑭ Visaデビット利用金額



- ▶ 2023年度上期のVisaデビット利用金額は、前年度比54.4%となっております。
- ▶ Visaデビットでは、現在、ご利用金額にかかわらず、一律1%のキャッシュバックを実施しております。（※）

※2023年11月末現在実施中の「Visaデビットキャッシュバックプログラム」は、2024年1月31日までとなっております。

《2023年7月 BANKアプリの機能改善》



- ▶ モデルポートフォリオ診断機能を追加し、お客さまご自身の運用方針に合った資産配分をお手伝いいたします。

《2023年8月 資産運用サポートデスク開設》



- ▶ 投資信託等、資産運用に関する預かり状況の確認から、操作案内・運用相談まで、お客さま一人ひとりのお困りごとに、専門家が親身にお応えいたします。

BANK™ The Debit

貯まりやすい、使いやすい。
“キャッシュレスサービス”の決定版。

BANK™がご提供するVisaデビット機能のキャッシュカードは、国内最長最厚の最大1%をキャッシュバック。コンビニやファミレスの加盟店でネットショッピングまで世界のVisa加盟店までご利用いただけます。会計がスムーズになり、お得なキャッシュバックも。キャッシュレス時代を賢く生きるためのカードです。

<p>Visaデビットのご利用範囲に応じてキャッシュバック</p> <p>最大 1%</p> <p>世界中のVisa加盟店で利用可能</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全国コンビニエンスストア ● スーパーマーケット ● 食料 ● ファミリーレストラン ● ファストフード店 ● 全国百貨店 <p>and more... 全国のVisa加盟店にてご利用可能</p>	<p>Visaデビットのご利用限度額</p> <p>1日最大 500万円</p> <p>「ビット」のこだわりだけ 国際標準のVisaタッチ決済にも対応</p>
---	--

BANK™ The Savings

BANKアプリ蓄財新商品

目標を決めてお金を貯めてみませんか？
知らず知らずのうちに貯蓄できる「自動積立貯金箱」。

「美会話スタイルに合う費用を貯めたい」
けど他とは分けて貯めたい

出していくお金が多くて、
かなり意識しないと貯蓄できない

最初に目標と積立方法を決めるだけ！

専用のBANKアプリ(無料)で、目標金額や、積立ルールを設定するだけ。
1分もかかりません！

- 積立方法:3種類(積立方法の選択もできます)
- ①**デビット積立** Visaデビットでお買い物するだけで、事前に設定した比率が自動で積み立てられます。
- ②**毎月定額積立** 事前に設定した金額が毎月自動で積み立てられます。
- ③**手動積立** 決められた人がそんな時でも、手動で積み立てることができます。

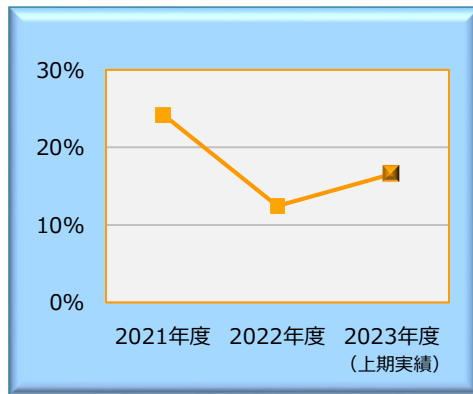
[積立方法を詳しく見る](#)

【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

<金融商品の提供>

- ▶ 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、ライフプラン等を十分に理解した上で、目標資産額や「あおぞらモデルポートフォリオ」を用いて適切な資産割合を検討し、幅広い商品ラインアップの中からパッケージ化の有無を考慮し、お客さま一人一人に適した商品を選定しご提案いたします。商品ラインアップ等につきましては、当行WEBサイト・BANKアプリ上でも、ご確認いただきやすいよう掲載いたします。(成果指標②、③)

成果指標② 投資信託の解約率



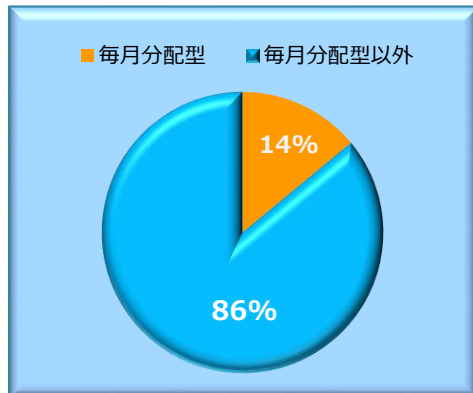
- ▶ 当行では、お客さまの利益にそぐわない短期間での商品の見直し提案は行っていません。
- ▶ 2023年度上期の投資信託の解約率は、16.6%となっております。

※解約率

$$\text{年間解約額} \cdot \text{償還額} \div (\text{前年度末残高} + \text{年度末残高}) \div 2$$

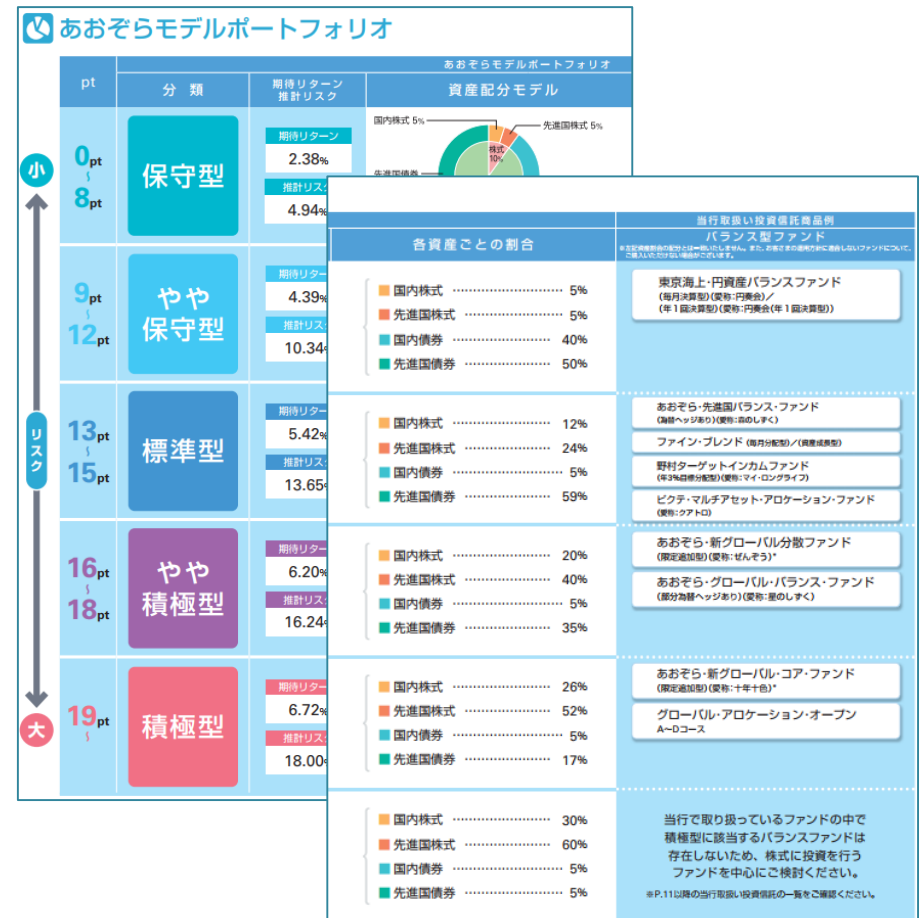
2023年度は、「年間解約額・償還額」:上期解約額・償還額×2
「年度末残高」:上期末残高として算出

成果指標③ 投資信託の販売内訳 (毎月分配型、毎月分配型以外)



- ▶ 2023年度上期の投資信託の販売において、「毎月分配型以外」の商品の販売額が、「毎月分配型」の商品の販売額を大きく上回っております。

《あおぞらモデルポートフォリオ 一部抜粋》



【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

<金融商品の提供>

- ▶ 国内外を問わず資産運用会社・保険会社等と幅広く連携し、販売対象として想定されるお客さまの属性を踏まえた金融商品・サービスの導入や取扱いの見直しにより、お客さまの中長期の資産形成に資する商品ラインアップを整備いたします。また、お客さまの多様なニーズを把握するため、定期的にアンケートを実施し、その結果を商品ラインアップの整備に活用いたします。（成果指標⑭、⑵）

成果指標⑭ 商品ラインアップの状況

- ▶ 当行では、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップを充実させております。
- ▶ 2023年度上期において、投資信託全商品の内、購入時手数料0%の商品の割合は40%となっております。

<投資信託>

投資対象	商品数	シェア
株式	58	37%
国内株式	19	12%
先進国株式	13	8%
新興国株式	9	6%
グローバル株式	17	11%
債券	35	22%
国内債券	4	3%
先進国債券	8	5%
新興国債券	8	5%
グローバル債券	11	7%
HY債券	4	3%
リート	12	8%
国内リート	3	2%
海外リート	5	3%
米国リート	4	3%
バランス	37	24%
国内バランス	2	1%
海外バランス	35	22%
その他	14	9%
合計	156	100%
内 ノーロード	62	40%

<生命保険>

商品種類	商品数	シェア
一時払 円建	7	37%
変額年金	0	0%
定額年金	1	5%
変額終身	0	0%
定額終身	6	32%
介護・医療保険	0	0%
外貨建	5	26%
変額年金	0	0%
定額年金	2	11%
変額終身	0	0%
定額終身	3	16%
定額養老	0	0%
合計	12	63%
平準払 円建	7	37%
終身保険	2	11%
定期保険	2	11%
医療・がん保険	1	5%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	0	0%
介護保険	2	11%
外貨建	0	0%
年金保険	0	0%
合計	7	37%
合計	19	100%
手数料開示商品	7	37%

<仕組債>（公募債）

商品種類	取扱本数	シェア
複雑な仕組債	0	0%
NKY225	0	0%
NKY225・EUR50	0	0%
NKY225・S&P500	0	0%
複雑でない仕組債	5	100%
コーポラル債	5	100%
合計	5	100%

複雑な仕組債は、取扱いを停止し、現段階において取扱再開は行わない方針としております。

成果指標⑵ 資産運用に関するお客さまアンケート

- ▶ 当行では、定期的にアンケートを実施してお客さまの多様なニーズを把握し、商品ラインアップの整備に活用しております。
- ▶ 2023年度のアンケート結果につきましては、2024年5月公表予定としております。

【2022年度 アンケート結果】

<投資信託>

アンケート内容	回答
▶ 重視する運用方針	ローリスク・ローリターン41% バランス52%、ハイスク・ハイリターン7%
▶ 関心がある投資対象	株式41%、債券21%、リート14%
▶ 重視するポイント	手数料等26%、わかりやすさ21% 運用実績19%

<生命保険>

アンケート内容	取組済	今後取り 組みたい	取り組む 予定なし
▶ 遺族の生活資金	23%	29%	37%
▶ スムーズな遺産分割や相続税軽減	15%	39%	34%
▶ 生前贈与	11%	29%	48%
▶ 老後の生活資金	31%	31%	27%
▶ 介護資金	21%	33%	34%
▶ 医療費	26%	28%	34%
▶ 収入保障	23%	25%	39%
▶ 認知症保障	20%	32%	36%
▶ 事業保険	4%	12%	31%

【実施期間】2022年5月23日（月） から 2022年5月27日（金）
【有効回答】297先

【基本方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

＜金融商品の提供＞

- ▶ 新たな金融商品・サービスの導入にあたっては、ビジネス部門において販売対象として想定されるお客さまに提供するのにふさわしいか検証を行うとともに、関連本部において商品のリスク、お客さまへの提供体制など各種課題や問題点についての調査・分析・審査を行い、必要に応じて統合リスクコミッティーや顧客保護委員会等での経営での議論を経て、所管本部長が導入を決定しております。（成果指標②⑥）
 - ▶ 複雑またはリスクの高い商品をご案内する場合や投資経験の少ないお客さま等へのご案内に際しては、適合性判断や勧誘開始基準等の勧誘ルールを設け、より慎重にサービスの提供を行います。また、お客さまの意向確認やお客さまへの説明が適切に行われていたか等モニタリングを行い、お客さまに対する説明の改善・向上に向けた営業員への指導・研修を行います。（成果指標②⑦）
- ※金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6（注3）について、当行は、金融商品の組成に携わる金融事業者ではないため、該当はございません。

成果指標②⑥ 新商品選定理由

（2023年度上期 公表例）

公表年月	商品名	想定されるお客さま	商品選定理由
2023年6月	投資信託 「SOMPO好利回りCBファンド2023-06 （為替ヘッジあり/為替ヘッジなし） （限定追加型）」	<p>＜当行が想定する購入層＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「持ち切り運用」により、信託期間満了までファンドを保有した場合の組入債券の価格変動リスク抑制を希望する方 ・主な投資対象の、価格変動リスク、為替変動リスク、信用リスク、流動性リスク、低格付債券への投資リスク等を理解し、価格変動や損失を許容できる方 ・主にキャピタルゲイン（値上がり益・資産の成長）の獲得を目指す方 ・当行のお客さま情報において運用方針「収益性と安定性のバランスに配慮したい」「収益性を重視したい」、投資経験がない初心者を含む全てのお客さま <p>＜組成会社（運用会社）が想定する購入層＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本を含む先進国の転換社債への投資による中長期での安定的なインカム収入の確保および資産の成長を投資目的とする方（為替ヘッジあり/なし共通） ・信用リスクを一定程度許容できる資金をお持ちの方（為替ヘッジありの場合） ・信用リスクや為替変動リスクを一定程度許容できる資金をお持ちの方（為替ヘッジなしの場合） 	本ファンドは、定期的を実施しているお客さま向けのアンケートにて継続的に確認されている「グローバル債券ファンドのニーズ」に対応できる商品の1つとして選定しました。

成果指標②⑦ お客さまに対する説明の改善・向上に向けた取り組み

対象	調査項目	満点	お客さま対応の期待水準	調査結果
店頭	基本	12	10	10.3
	接遇	32	25	25.7
	ニーズヒアリング	30	26	24.6
	計	74	61	60.6

- ▶ 当行では、店頭でのお客さまに対する説明や電話対応などについて、外部調査機関による覆面調査を定期的実施して確認しております。
- ▶ 2023年度の店頭部門の調査は、営業担当者ではなく、後方事務担当者を対象に実施し、調査機関の定める「お客さま対応の期待水準」を「基本」「接遇」の項目で上回った結果となっております。本調査結果を受けて、今年度内に課題解決のための研修を実施し、お客さまに対する説明等の改善に努めてまいります。
- ▶ なお、2023年度の電話部門の調査結果につきましては、2024年5月公表予定としております。
 ＜2023年度調査＞ 実施期間【店頭】2023年6月26日～7月7日 【電話】2023年9月20日～9月22日

【基本方針 6】お客さまにふさわしいサービスの提供

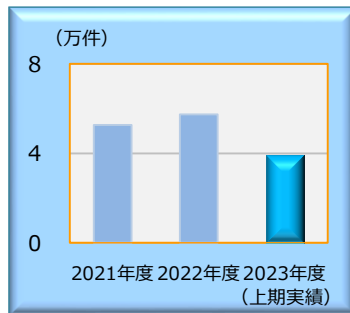
<アフターフォローへの取組>

- ▶ お客さまのライフプランに応じた提案を心掛け、金融商品・サービスの販売後においても、定期的に保有商品の状況や市場動向などの情報を提供し、また、お客さまのライフステージの変化に応じ長期的な視点にも配慮した情報を提供するなど、末永くお客さまの資産形成に貢献いたします。（成果指標⑳）

<お客さまの声への対応>

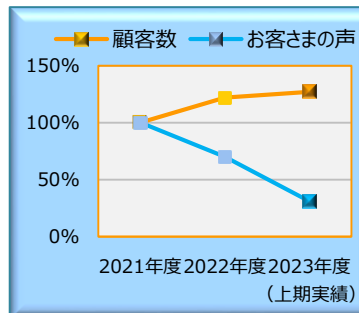
- ▶ 店舗やコールセンター等にお寄せいただく「お客さまの声」を真摯に受け止め、サービス向上や商品設計等に活かしてまいります。（成果指標㉑、㉒）

成果指標⑳ アフターフォロー実施件数



- ▶ 投資性商品保有のお客さまに対しては原則年1回以上の定期的なアフターフォローを実施し、運用状況・商品性・市況などをご説明しております。
- ▶ 2023年度上期は前期比68.0%となっております。

成果指標㉑ 「お客さまの声」の推移



- ▶ 2021年度を100%とした場合のお客さまの声は、31.0%となっております。

成果指標㉒ 「お客さまの声」への対応事例

- ▶ 2023年5月「インターネットバンキング「初回利用登録ガイド」の改訂
- 「初回利用登録ガイド」を「初回利用登録 & ワンタイムパスワード（トークン発行）設定ガイド」として改訂し、スムーズに手続きが進められるようにいたしました。

【基本方針 7】コンサルタントの育成方針と適切な動機づけの枠組みについて

- ▶ 専門性の高い丁寧なコンサルティングによるお客さま本位の業務運営が適切に評価されるように、収益額に基づいた人事評価は撤廃し、預り資産や非金融サービスの提供に基づいた、各営業部店作成の計画による、お客さまの属性やニーズ起点型の業務運営を行っております。
- ▶ お客さま本位の業務運営を浸透させるために、コンサルティングの強化やコンプライアンスの意識向上にも配慮した「リテール専用研修プログラム」を整備し、また、専門性の高いコンサルティングを実現するために、営業員全員にファイナンシャル・プランナー資格取得を推進しております。
- ▶ 研修の実施・理解状況、業績評価体系など、コンサルタントの育成と適切な動機づけの枠組みについては、定期的に成果や進捗状況を確認し、検証・評価いたします。（成果指標㉓、㉔、㉕）

成果指標㉓ リテール専用研修受講率

- ▶ お客さまに対して丁寧かつ専門性の高いサービスを提供できる営業員を育成しております。2023年度上期は、研修等を25回実施いたしました。

研修受講率	2021年度	2022年度	2023年度
	100%	100%	100%

成果指標㉔ 認知症サポーターへの取り組み

- ▶ 「認知症サポーター」養成講座の受講を推進し、認知症について正しく理解し、認知症の方やそのご家族を温かく見守る応援者として行動しております。

認知症サポーター養成講座受講率	2021年度	2022年度	2023年度
	99%	99%	100%

成果指標㉕ FP資格保有状況

- ▶ 専門性の高いコンサルティングを実現させるために、営業員全員にファイナンシャル・プランナーの資格取得を推進し、FP 2 級取得を目標としております。

FP 2 級以上の資格保有率	2021年度	2022年度	2023年度
	95%	96%	93%