

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」(2019年9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

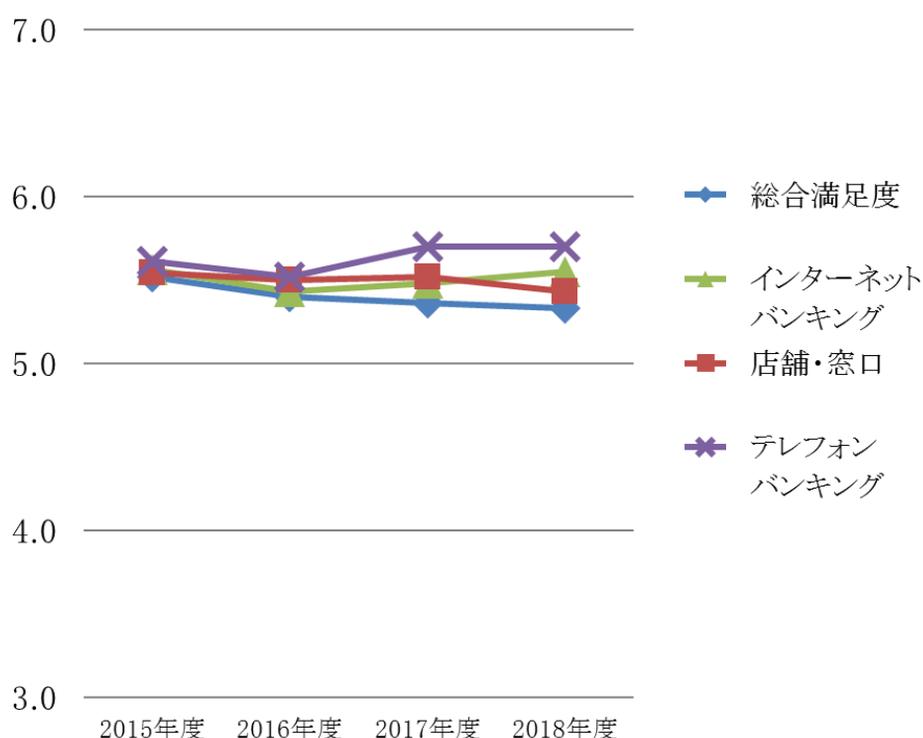
VIII. 「お客さまの声」の反映

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、お客さま満足調査を定期的実施（年1回）しております。2018年度は、テレホンバンキングの満足度は前年度水準を維持し、インターネットバンキングの満足度は向上いたしましたが、一方店舗・窓口の満足度は昨年度より低下いたしました。お客さまからいただいた主なお声として「ご案内までの待ち時間の長さ」や「行員の対応」に関するご指摘をいただきました。お客さまの声を真摯に受け止め、今後もお客さまにご満足いただけるよう、サービスの向上に活かし、更なる改善を図ってまいります。（本調査は年1回実施のため、前回2019年5月31日公表時の通りです。）

お客さま満足度調査結果

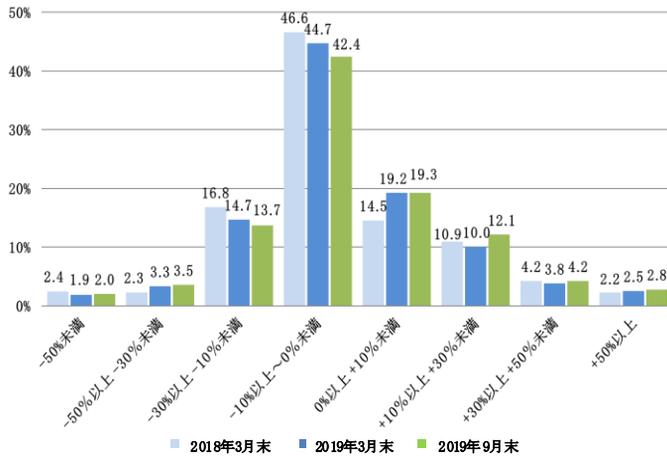


- ・評価方法：
 7:非常に満足
 6:満足
 5:やや満足
 4:どちらともいえない
 3:やや不満
 2:不満
 1:非常に不満

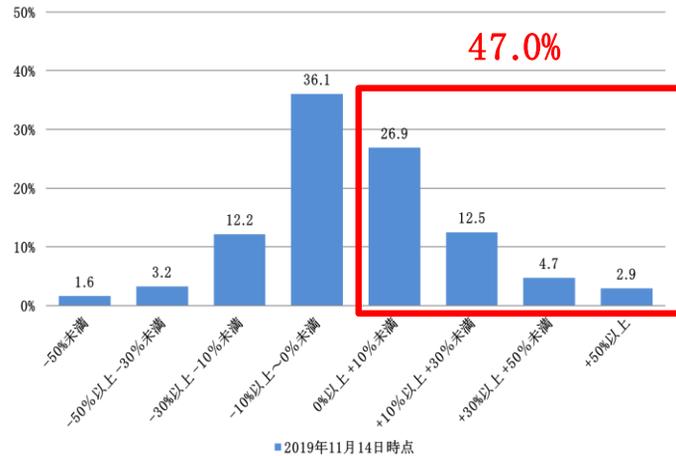
2. 【共通KPI】運用損益別顧客比率

- ▶ 2019年9月末は、投資信託の運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は38.3%となり、2019年3月末(35.5%)と比べ損益がプラスとなったお客さまが増加しました。なお、当行の主力ファンド「ぜんぞうシリーズ」の特徴である銘柄分散と時間分散の運用効果に伴う基準価額の上昇に伴い2019年11月14日時点では、2017年以降取扱の9銘柄中8銘柄が基準価格10,000円を上回っており、その結果、運用損益がプラスのお客さまの割合は2019年9月末時点(38.3%)よりも改善し、47.0%となっております。(下記グラフ「運用損益別顧客比率(2019年11月14日時点)」、『2017年以降取扱の「ぜんぞうシリーズ」』参照)
- ▶ 当行では、比較的低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。これまで販売した「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、お客さまが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



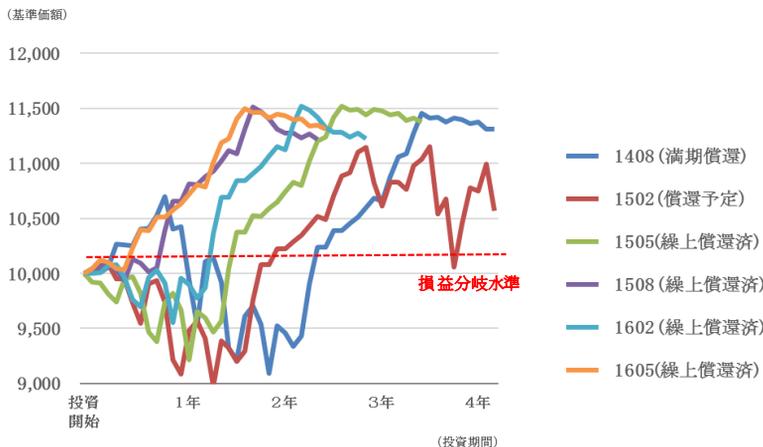
運用損益別顧客比率(2019年11月14日時点)



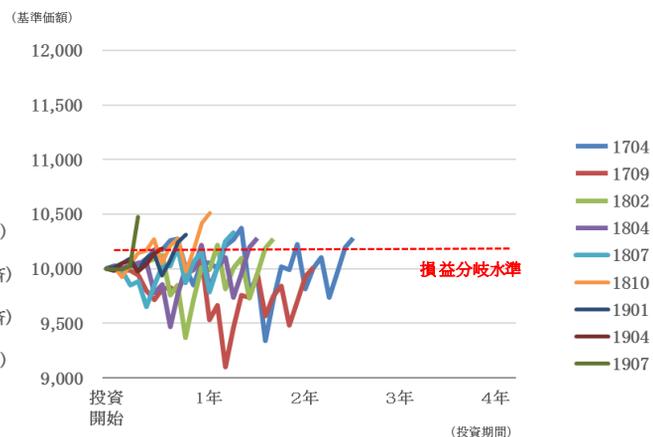
※ 解約済投資信託の損益は含んでおりません。

「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」



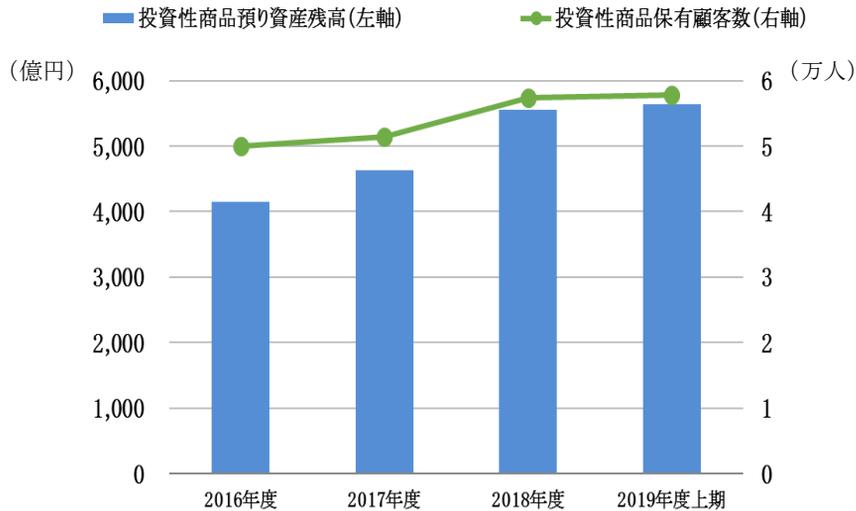
2017年以降取扱の「ぜんぞうシリーズ」(2019年11月14日時点)



3. 投資性商品預り資産残高および保有顧客数の状況

- ▶ 投資性商品の預り資産残高および保有顧客数は、新たに投資信託や仕組債等の商品をご購入されるお客さまが増えたことにより順調に増加しております。

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17ファンド、あおぞら証券から仕組債(売出債)計23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(2019年9月末現在)

<投資信託>

| 投資対象 | 2019年9月末 | |
|---------|----------|------|
| | 商品数 | シェア |
| 株式 | 50 | 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 | 15 | 11% |
| 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 | 26 | 19% |
| 国内バランス | 2 | 1% |
| 海外バランス | 24 | 18% |
| 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 | 2019年9月末 | |
|---------|----------|------|
| | 商品数 | シェア |
| 一時払 | 4 | 27% |
| 円建 | | |
| 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 | 7 | 88% |
| 円建 | | |
| 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 | 2019年9月末 | |
|---------------|----------|------|
| | 取扱本数 | シェア |
| NKY225 | 6 | 26% |
| NKY225・EUR50 | 13 | 57% |
| NKY225・S&P500 | 4 | 17% |
| 豪ドル円 | 0 | 0% |
| 合計 | 23 | 100% |

5. 投資信託の販売額上位10銘柄

▶ 2019年度上期は、海外株式を対象資産としたファンドを購入されるお客さまが多く、販売額上位10銘柄中5銘柄が海外株式で、お客さまが購入された投資信託の37.7%を占めております。

投資信託の販売額上位10銘柄

<2018年度>

| 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 | ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型) | 海外株式 | ニッセイアセットマネジメント | ○ | | 3.24% |
| 2 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-07 | バランス | あおぞら投信 | | ○ | 2.70% |
| 3 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-04 | バランス | あおぞら投信 | | ○ | 2.70% |
| 4 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-10 | バランス | あおぞら投信 | | ○ | 2.70% |
| 5 | ダイワ・REITオープン(毎月分配型) | 国内REIT | 大和証券投資信託委託 | ○ | | 1.62% |
| 6 | ストックインデックスファンド225 | 国内株式 | 大和証券投資信託委託 | | | 1.62% |
| 7 | ジャパン・エクセレント | 国内株式 | 大和証券投資信託委託 | | | 3.24% |
| 8 | 次世代米国代表株ファンド | 海外株式 | 三菱UFJ国際投信 | | | 3.24% |
| 9 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2019-01 | バランス | あおぞら投信 | | ○ | 2.70% |
| 10 | ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック- | 海外株式 | 大和証券投資信託委託 | | | 3.24% |

<2019年度上期>

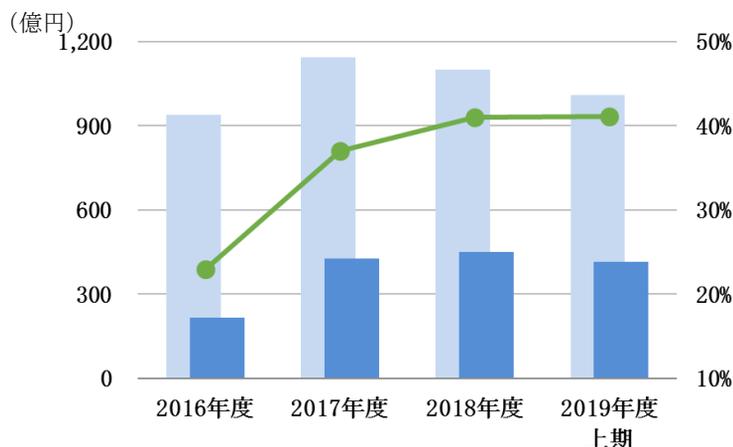
| 順位 | ファンド名 | 対象資産 | 運用会社 | 毎月分配型 | コアファンド | 手数料(税込) |
|----|---------------------------------------|--------|----------------|-------|--------|---------|
| 1 | ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型) | 海外株式 | ビクテ投信投資顧問 | ○ | | 3.24% |
| 2 | ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型) | 海外株式 | ニッセイアセットマネジメント | ○ | | 3.24% |
| 3 | ダイワ・REITオープン(毎月分配型) | 国内REIT | 大和証券投資信託委託 | ○ | | 1.62% |
| 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 | 大和証券投資信託委託 | ○ | | 2.70% |
| 5 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2019-04 | バランス | あおぞら投信 | | ○ | 2.70% |
| 6 | 東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) | 国内債券 | 東京海上アセットマネジメント | ○ | ○ | 1.62% |
| 7 | ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック- | 海外株式 | 大和証券投資信託委託 | | | 3.24% |
| 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) | 海外株式 | 三菱UFJ国際投信 | | | 3.24% |
| 9 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2019-07 | バランス | あおぞら投信 | | ○ | 2.70% |
| 10 | 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(為替ヘッジあり) | 海外株式 | 三菱UFJ国際投信 | | | 3.24% |

6. 投資信託コアファンド残高と比率

▶ 2019年度上期は、お客さまがご購入された投資信託のうち24.6%がコアファンドと、純資産残高に占めるコアファンド比率は41.0%を占めております。

投資信託コアファンド残高と比率

■ 投資信託純資産残高(左軸) ■ うちコアファンド純資産残高(左軸) ● コアファンド比率(右軸)

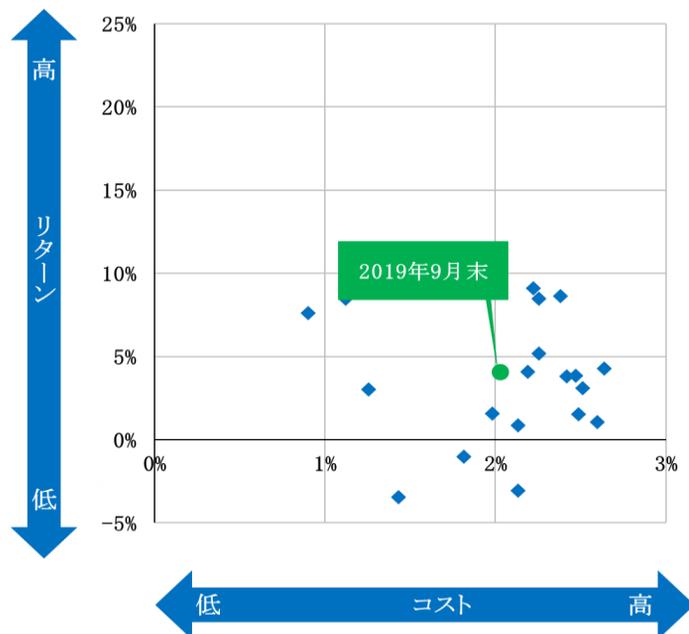
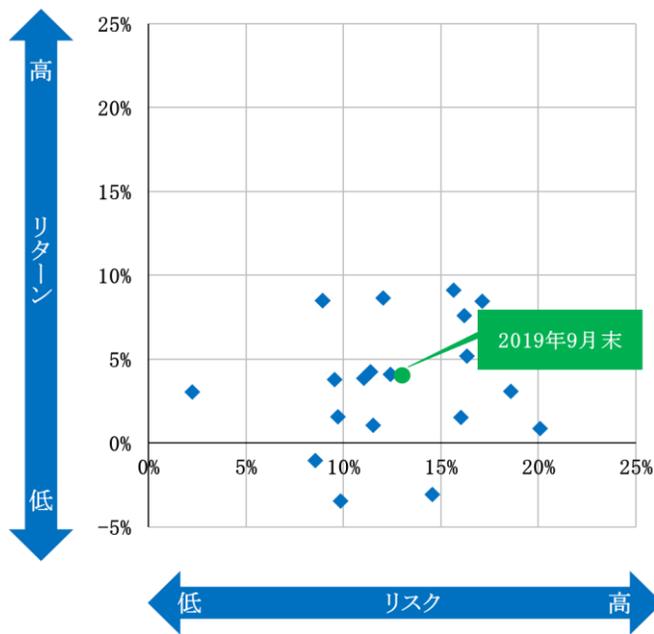


7. 【共通KPI】 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (運用期間5年以上)

➤ 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40.5%)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)

- ・2019年9月末時点加重平均(コスト2.0%、リスク13.0%、リターン4.0%)
- ・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
【2019年9月末】

リスク・リターン

2019年9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) | 2.5% | 16.0% | 1.5% |
| 2 | ダイワJ-REITオープン (毎月分配型) | 1.1% | 8.9% | 8.5% |
| 3 | ジャパン・エクセレント | 2.3% | 16.3% | 5.2% |
| 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% | 11.1% | 3.9% |
| 5 | 東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型) | 1.3% | 2.2% | 3.0% |
| 6 | 次世代米国代表株ファンド | 2.3% | 17.1% | 8.5% |
| 7 | ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型) | 2.1% | 20.1% | 0.9% |
| 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% | 15.6% | 9.1% |
| 9 | ストックインデックスファンド225 | 0.9% | 16.2% | 7.6% |
| 10 | 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 | 2.6% | 11.5% | 1.1% |

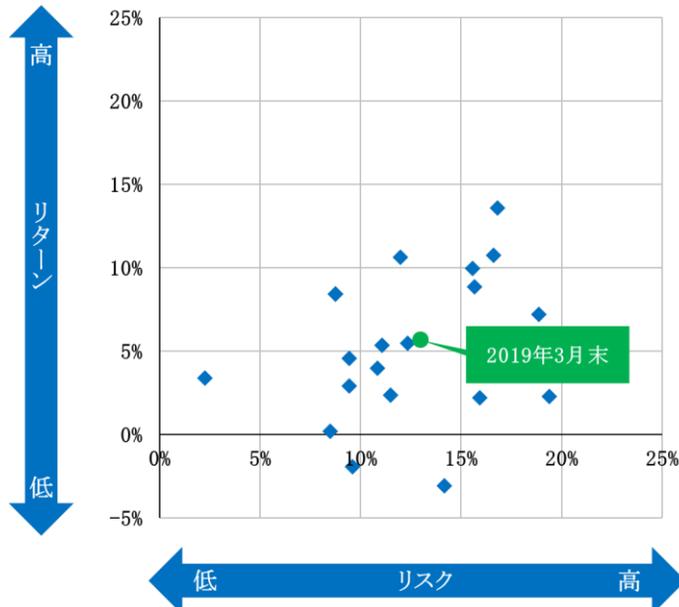
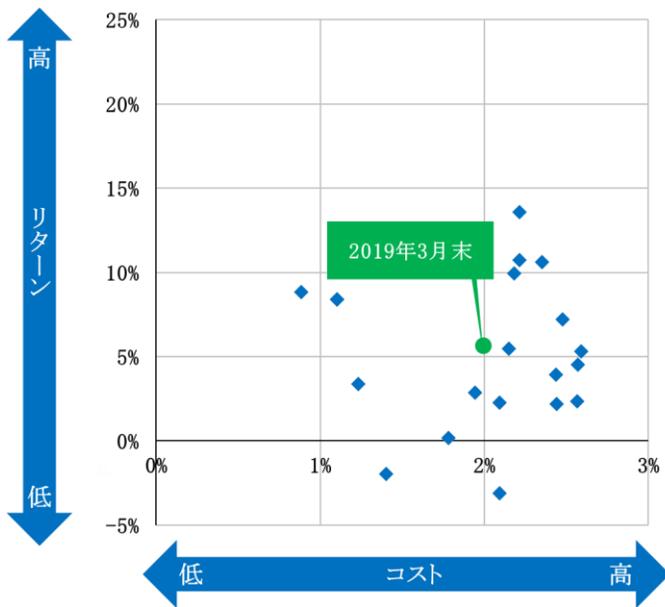
| | ファンド名 | コスト | リスク | リターン |
|----|------------------------------------|------|-------|-------|
| 11 | MHAM豪ドル債券ファンド (毎月決算型) | 1.8% | 8.5% | -1.0% |
| 12 | ダイワJ-REITオープン | 1.1% | 8.9% | 8.5% |
| 13 | 短期豪ドル債オープン (毎月分配型) | 1.4% | 9.8% | -3.5% |
| 14 | 三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド (為替ノーヘッジ型) | 2.4% | 9.5% | 3.8% |
| 15 | JPMグローバル医療関連株式ファンド | 2.5% | 18.6% | 3.1% |
| 16 | アジア好利回りリート・ファンド | 2.4% | 12.0% | 8.6% |
| 17 | GW7つの卵 | 2.6% | 11.4% | 4.3% |
| 18 | 三井住友・グローバル・リート・オープン | 2.2% | 12.4% | 4.1% |
| 19 | グローバル3資産ファンド | 2.0% | 9.7% | 1.6% |
| 20 | メキシコ・ボンド・オープン (毎月決算型) | 2.1% | 14.6% | -3.1% |

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）

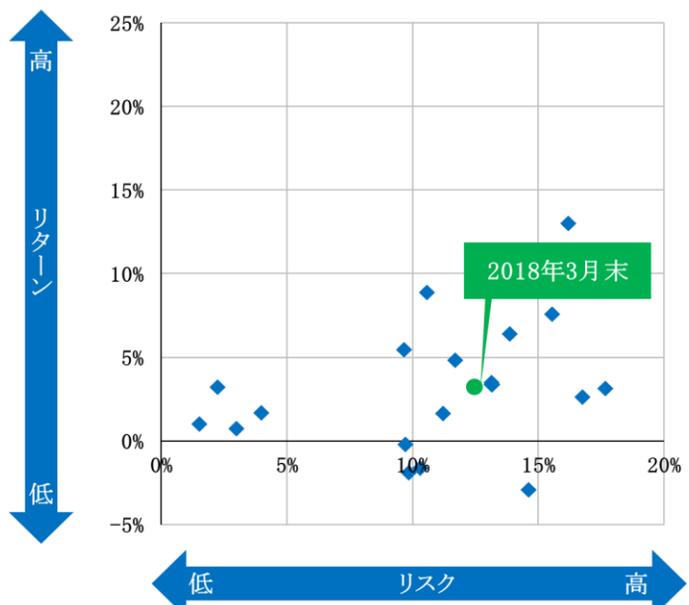
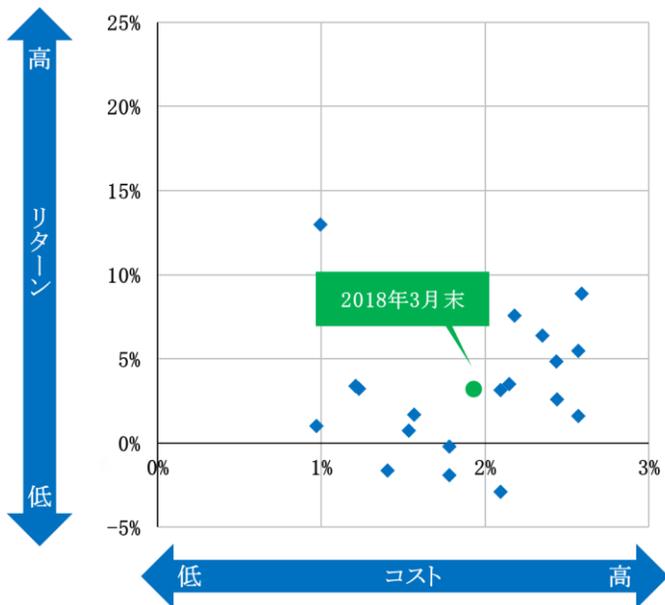
コスト・リターン

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)

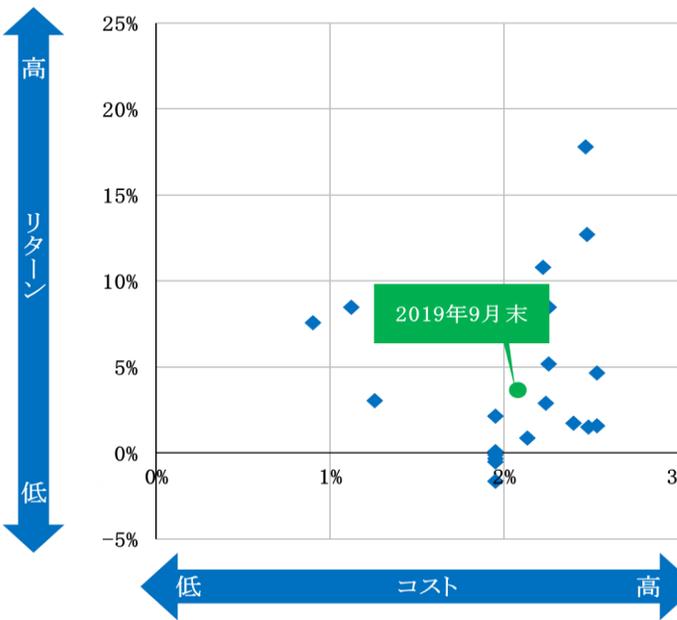
▶ 運用期間5年未満を含む残高上位20銘柄(投資信託総預り残高に占める割合68.9%)の平均リスクは悪化しましたが、平均リターンは、2019年3月末に比べ、改善いたしました。

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)

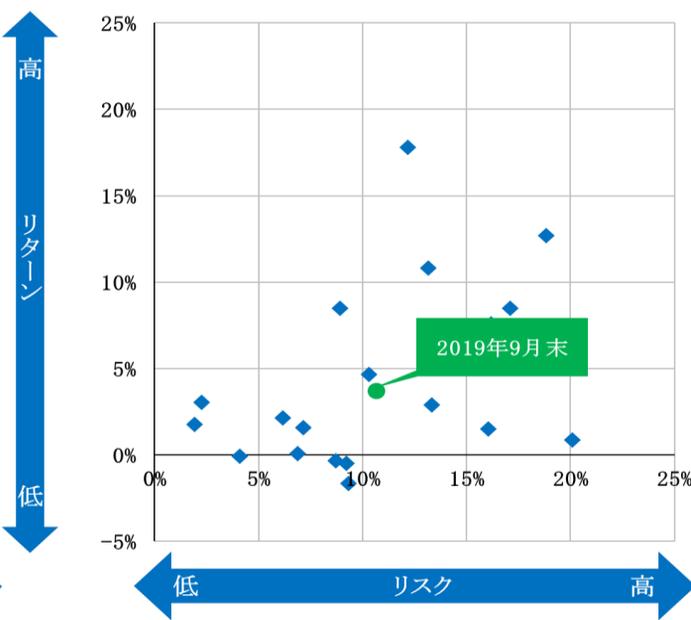
- ・2019年9月末時点加重平均(コスト2.1%、リスク10.7%、リターン3.6%)
- ・2019年3月末時点加重平均(コスト2.1%、リスク10.4%、リターン3.5%)
- ・2018年3月末時点加重平均(コスト2.1%、リスク10.4%、リターン5.1%)

コスト・リターン

【2019年9月末】



リスク・リターン



2019年9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) | 2.5% | 16.0% | 1.5% |
| 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% | 1.9% | 1.8% |
| 3 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2017-09 | 2.0% | 9.3% | -1.6% |
| 4 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2017-04 | 2.0% | 8.7% | -0.3% |
| 5 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-02 | 2.0% | 9.2% | -0.5% |
| 6 | ダイワREITオープン(毎月分配型) | 1.1% | 8.9% | 8.5% |
| 7 | ジャパン・エクセレント | 2.3% | 16.3% | 5.2% |
| 8 | ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテックー | 2.5% | 18.8% | 12.7% |
| 9 | 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% | 12.2% | 17.8% |
| 10 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-07 | 2.0% | 6.9% | 0.1% |

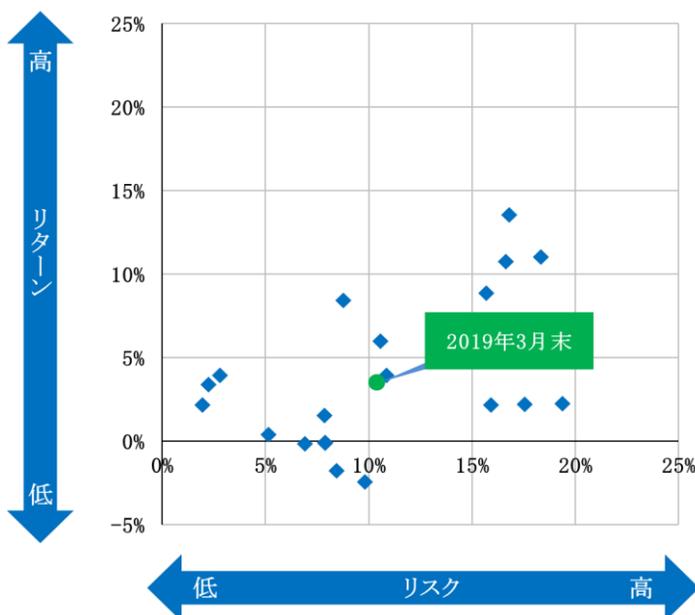
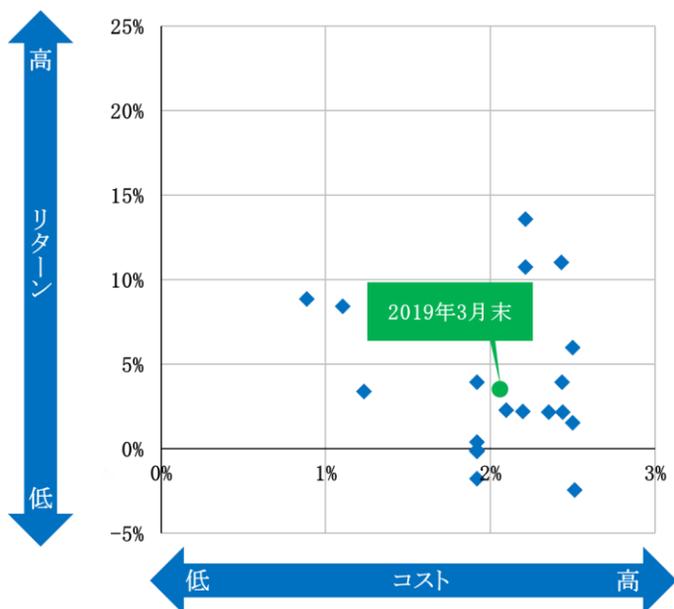
| | ファンド名 | コスト | リスク | リターン |
|----|------------------------------------|------|-------|-------|
| 11 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-04 | 2.0% | 4.1% | -0.1% |
| 12 | 東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) | 1.3% | 2.2% | 3.0% |
| 13 | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2018-10 | 2.0% | 6.2% | 2.1% |
| 14 | あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド | 2.2% | 13.3% | 2.9% |
| 15 | ダイワFEグローバル・バリュー(為替ヘッジあり) | 2.5% | 7.2% | 1.6% |
| 16 | 次世代米国代表株ファンド | 2.3% | 17.1% | 8.5% |
| 17 | ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型) | 2.1% | 20.1% | 0.9% |
| 18 | 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% | 13.2% | 10.8% |
| 19 | ストックインデックスファンド225 | 0.9% | 16.2% | 7.6% |
| 20 | ダイワFEグローバル・バリュー(為替ヘッジなし) | 2.5% | 10.3% | 4.7% |

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)

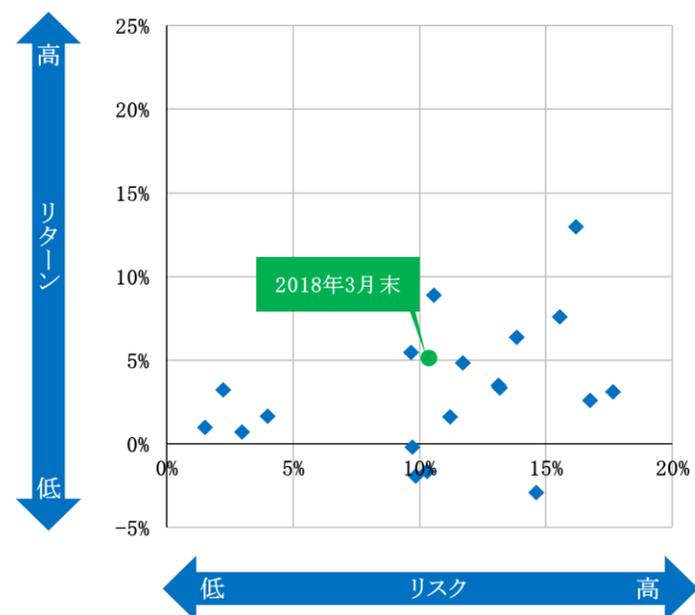
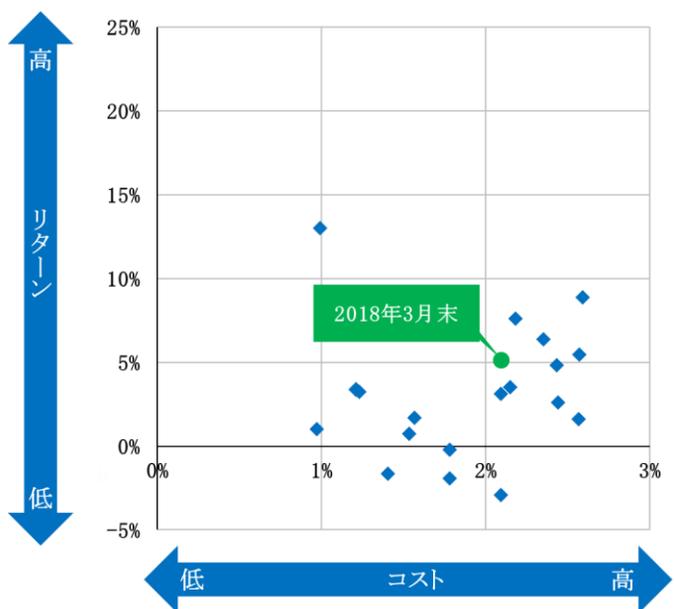
コスト・リターン

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。

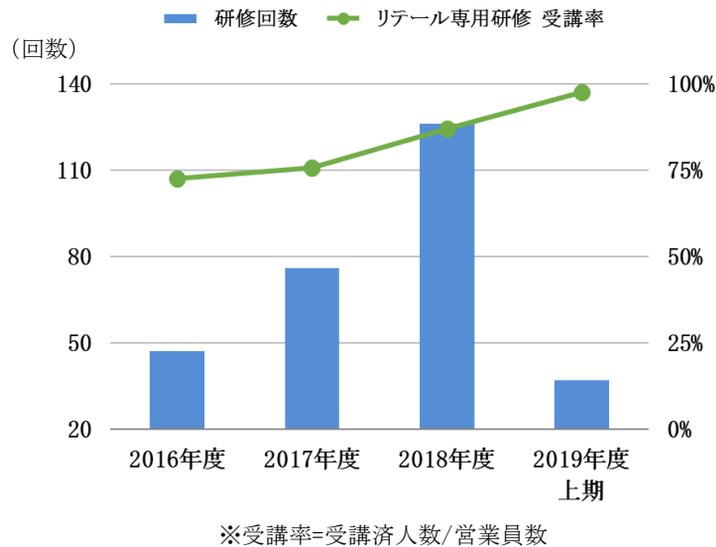
※ リターン: 過去5年間のトータル・リターン(月次ベースを年率換算)。なお、運用期間5年未満の銘柄については、設定来にて算出。

※ 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。

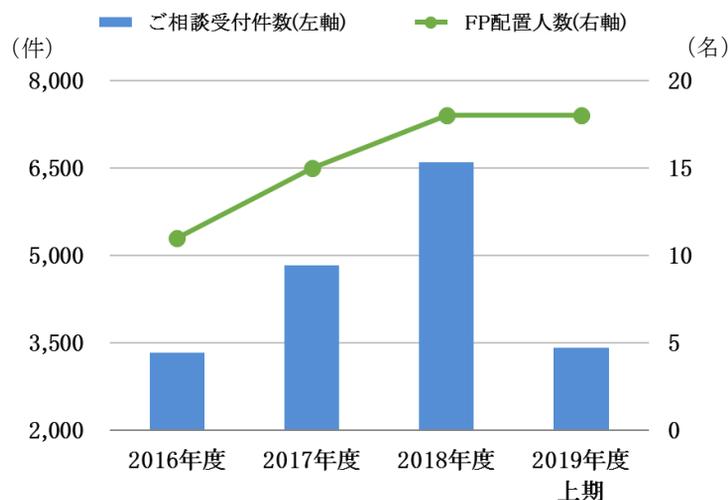
リテール専用研修・各種勉強会実施回数およびリテール専用研修受講率



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とした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。

2015年度以降リニューアル実施状況

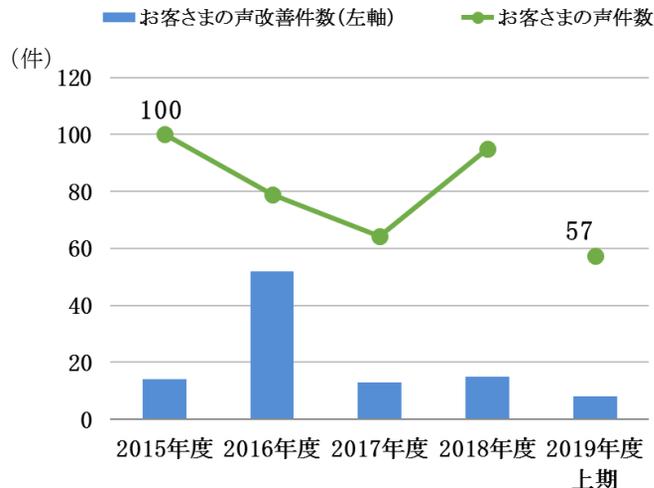
| 年度 | 月日 | 部店名 | 移転/改装 |
|------|--------|-------|-------|
| 2015 | 6月29日 | 池袋 | 改装 |
| | 11月24日 | 名古屋 | 移転 |
| 2016 | 9月20日 | 高松 | 移転 |
| 2017 | 5月8日 | 本店営業部 | 移転 |
| 2018 | 12月25日 | 千葉 | 移転 |

※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年度上期お客さまからいただいた「お客さまの声」は、2019年7月BANK支店開業に伴う新規の施策等に関するご意見、ご要望をいただきました。
- ▶ 引き続き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、様々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

※2019年度上期のお客さまの声件数、改善件数は半期分の件数

《お客さまの声等に基づき当行が対応を行った事案》

① デビットカード利用限度額の簡易変更

BANK支店のオリジナルアプリにおいて、リアルタイムで利用限度額の変更をしていただくことが可能となりました。

② インターネットバンキング一定回数の振込手数料無料化

BANK支店顧客に対して条件付きサービスを開始いたしました。

【振込手数料無料回数条件】

- ①: 当月デビット月1回利用⇒翌々月1回無料
- ②: 当月末のBANK支店預り資産500万円以上⇒翌々月2回無料
- ③: ①と②両方を満たす場合⇒翌々月3回無料