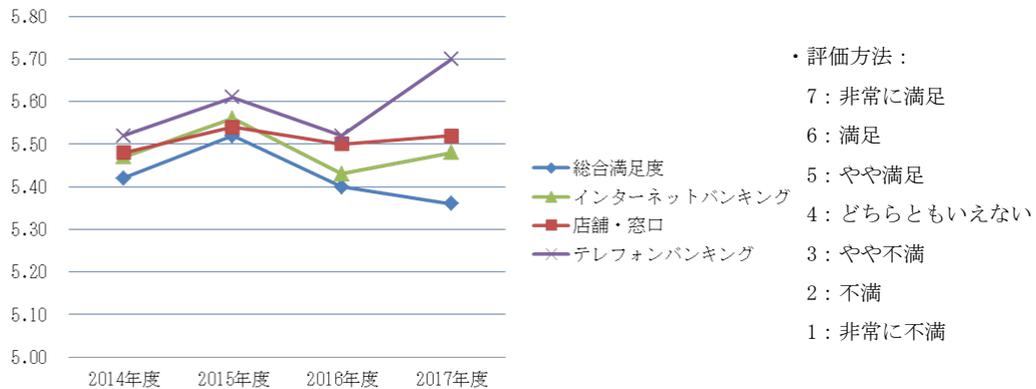


**あおぞら銀行のお客さま本位の業務運営に関する取組状況について**

当行は、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について、お客さま本位の営業姿勢を徹底しておりますが、更なる品質の向上に向け「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」を定期的に公表し随時見直しを行ってまいります。

**お客さまからの評価**

- 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実施しております。2017年度は、オペレーターによる一人ひとりのお客さまに対する丁寧な対応を推進した結果、テレホンバンキングのお客さま満足度が向上いたしました。今後もお客さまにご満足いただけるよう、更なる改善を図ってまいります。

**【図1】お客さま満足度調査**

**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（2018年3月末現在）、あおぞら証券から仕組債（売出債）計44本（2017年度）など、特色のある商品提供を受けております。

**【図2】商品ラインアップの状況（2018年3月末現在）**
**<投資信託>**

投資対象	2018年3月末	
	商品数	シェア
株式	45	35%
国内株式	19	15%
先進国株式	6	5%
新興国株式	10	8%
グローバル株式	10	8%
債券	40	31%
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	9%
HY債券	8	6%
リート	14	11%
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	24	19%
国内バランス	2	2%
海外バランス	22	17%
その他	6	5%
合計	129	100%
内 ノーロード	19	15%

**<生命保険>**

商品種類	2018年3月末	
	商品数	シェア
円建	9	45%
変額年金	0	0%
定期年金	1	5%
変額終身	1	5%
定期終身	7	35%
介護・医療保険	0	0%
外貨建	11	55%
変額年金	1	5%
定期年金	3	15%
変額終身	0	0%
定期終身	7	35%
合計	20	100%
商品種類	商品数	シェア
円建	11	100%
終身保険	1	9%
定期保険	3	27%
医療・がん保険	4	36%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	0	0%
介護保険	3	27%
合計	11	100%
手数料開示商品	17	55%

**<仕組債>**

参照指数	2018年3月末	
	取扱本数	シェア
NKY225	13	30%
NKY225・EUR50	29	66%
NKY225・S&P500	1	2%
豪ドル円	1	2%
合計	44	100%

## 商品ラインアップの状況

- ▶ お客さまのご意向に合わせ様々な商品のラインアップに努めた結果、販売額上位商品は大きく変化しております。【図3】

### 【図3】投資信託の販売額上位10銘柄

<2014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	ダブルストラテジー (為替ヘッジなし)	海外REIT	損保ジャパン日本興和AM	○		3.24%
2	ぜんぞう1502	バランス	あおぞら投信		○	2.70%
3	ダイワJ-REITオープン	国内REIT	大和投信	○		2.16%
4	JPMジャパンマイスター	国内株式	JPM・AM			3.24%
5	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド (為替ヘッジなし)	ハイ・イールド債券	三井住友AM	○		3.24%
6	ラッキーカントリー	海外株式	ニッセイAM	○		3.24%
7	メジャーリーダー	海外株式	三菱UFJ国際投信			3.24%
8	メキシコボンド	新興国債券	大和投信	○		3.24%
9	インデックス225	国内株式	大和投信			2.16%
10	あおぞらUSトリプルプラス	その他	あおぞら投信			3.78%



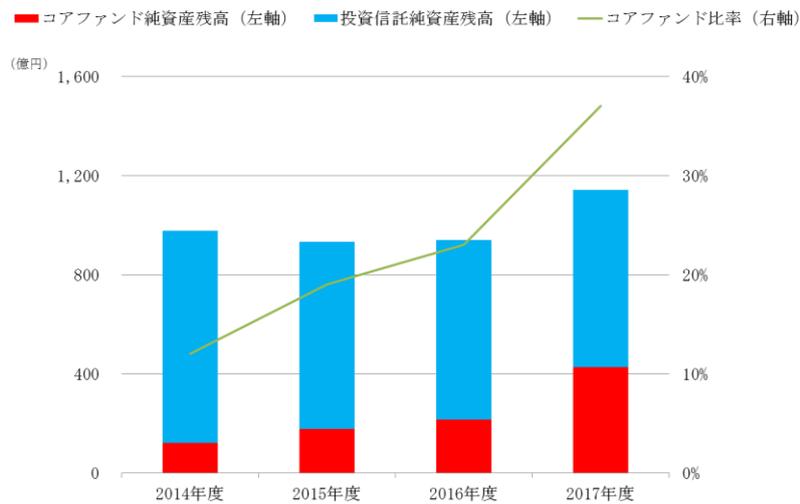
<2017年度>

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	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)	バランス	野村AM		○	2.70%
2	ぜんぞう1704	バランス	あおぞら投信		○	2.70%
3	ぜんぞう1709	バランス	あおぞら投信		○	2.70%
4	ラッキーカントリー	海外株式	ニッセイAM	○		3.24%
5	ジャパン・エクセレント	国内株式	大和投信			3.24%
6	ぜんぞう1802	バランス	あおぞら投信		○	2.70%
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	大和投信			3.24%
8	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジあり)	海外株式	大和投信			3.24%
9	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	海外株式	大和投信			3.24%
10	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 毎月決算型)	バランス	野村AM	○	○	2.70%

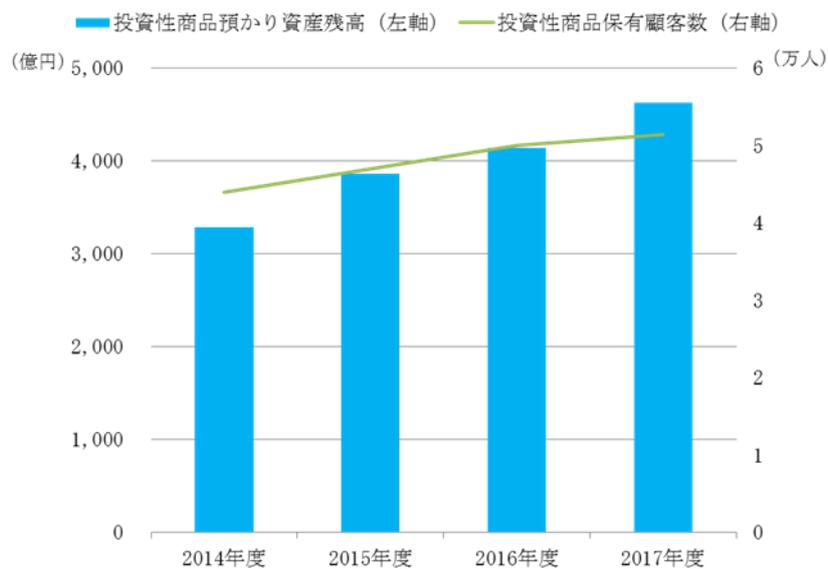
## お客さま本位のコンサルティングの状況

- 当行では、比較的风险が低く、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としてコアファンドと定義しております。お客さまの投資ニーズにも合致し、コアファンドに投資されるお客さまが増えたことから、純資産残高も順調に増加しております。【図4】
- 投資性商品の預かり資産残高および保有顧客数は、マーケット環境の改善や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積み上がっております。【図5】

【図4】投資信託コアファンド残高と比率



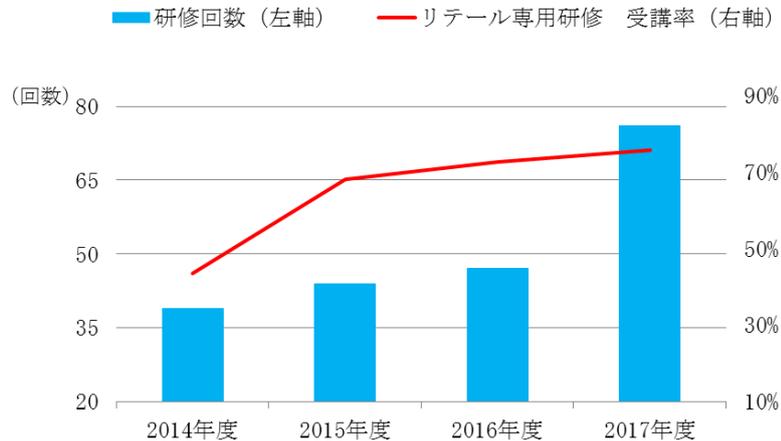
【図5】投資性商品預かり資産残高および保有顧客数の状況



### リテール専用研修プログラムを活用した営業員教育への取組み

- ▶ 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。

【図6】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\*1

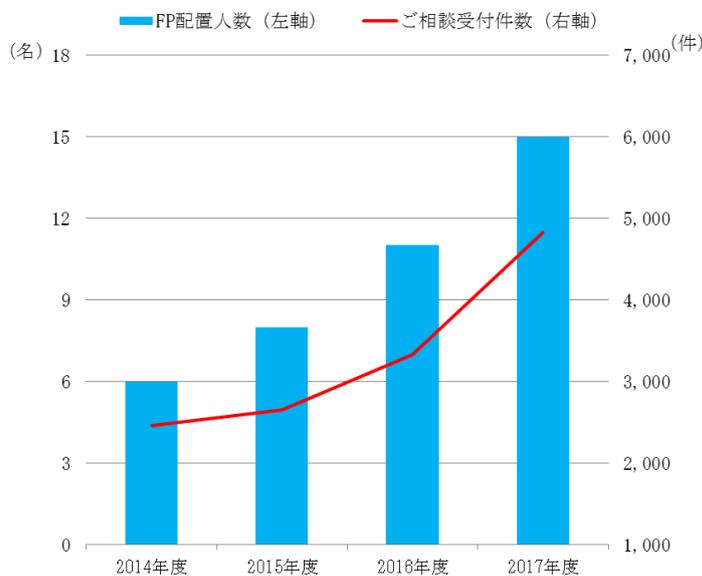


\*1 受講率=受講済人数/営業員数

### お客さまに対するサービス充実への取組み

- ▶ 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。

【図7】FP 配置人数およびご相談受付件数



### 店舗・インフラ改善への取組み

- ▶ お客さまにゆっくりい気持ちでじっくりと資産運用のご相談をいただける空間を演出するため、統一デザインコンセプト「都会のオアシス」へのリニューアルを推進しております。

【図8】2014年度以降リニューアル推進状況\*2

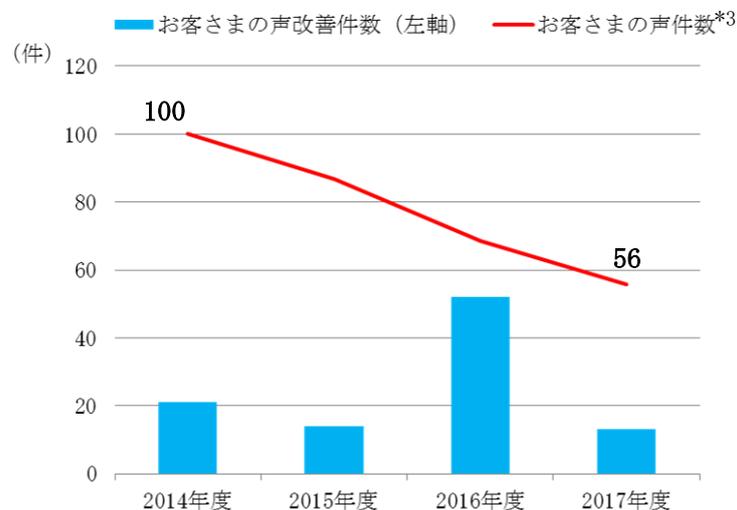
年度	月日	部店名	移転/改装
2014	6月2日	新宿	改装
2015	6月29日	池袋	改装
2016	11月24日	名古屋	移転
	9月20日	高松	移転
2017	5月8日	本店個人営業部	移転

\*2 全19店舗中、13店舗リニューアル済

### お客さまの声への対応

- ▶ 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ため、様々な改善に努めております。

【図9】「お客さまの声」に基づく改善件数



\*3 : 2014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事案》

- ① コンビニATMを利用できるようにしてほしい。  
 (当行対応) 2018年8月27日よりセブン銀行と提携し、入金・残高照会・パスワード変更を無料をご利用いただけるようになります。
- ② Visaデビットの1日あたりの利用限度額上限を200万円以上可能にほしい。  
 (当行対応) 2018年5月ショッピングの1日利用限度額上限を500万円に引き上げました。