

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

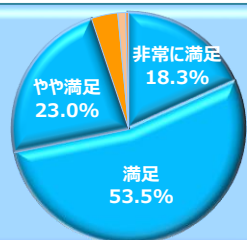
【基本方針 1】お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定と公表について

- 当行は、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を2024年5月31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（2024年3月末現在）につきましては、[成果指標①～⑧](#)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、大切な資産を増やしたい、次世代に守り・繋ぎたいなど、お客さまの多様なニーズにお応えすることが、お客さまの最善の利益に繋がり、当行の成長にもつながると考えております。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「あおぞら型プラットフォームビジネス」の強みを活かし、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。（[成果指標①](#)）
- 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②](#)）

成果指標① 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。
- 2023年度は、94.8%のお客さまから満足いただいた結果となっております。

【実施期間】 2024年1月23日～2月7日

【調査対象】 20,000先

【有効回答】 2,274先

成果指標② 「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年度下期 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10月
➢ 個人営業グループ全役職員向けに、「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10月～2024年3月
➢ お客さま向けに、「お客さま本位の業務運営に関する取組状況（簡易版）」を作成	2023年11月
➢ 顧客本位の業務運営に関する、本部と営業部店の意見交換会を実施	2023年11月、12月
➢ 個人営業グループ全役職員向けに、顧客本位の業務運営の理解と浸透を図る研修（e-ラーニング）を実施	2023年12月、2024年2月

《あおぞら型プラットフォームビジネス》

非金融領域 ＜金融商品販売以外＞

- 不動産（紹介等）
- 事業承継
- 財産承継

金融領域 ＜金融商品販売＞

- 投資信託
- 金融商品仲介
- 保険 等

- 当行では、「あおぞら型プラットフォームビジネス」を推進するために、営業部店に専担者を配置しております。
- 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。
- 2024年 3月 「物品買取」、「家族信託」の紹介業務を開始いたしました。

《あおぞらサステナビリティ目標》

国内の少子高齢化が進む中、個人として豊かな人生を過ごし、資産を次世代へ繋ぐこと、国内産業競争力の源泉である中小企業の後継者難・人材難を解決し、次世代へ事業を継承することは、当行グループが果たすべき重要な役割として取り組んでおります

【基本方針2】お客さまの最善の利益の追求のために

- ▶ 当行では、お客さまの最善の利益に資する金融商品の選定・販売・管理等、経営陣が関与するプロダクトガバナンス態勢を構築し取り組んでおります。
- ▶ 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で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。

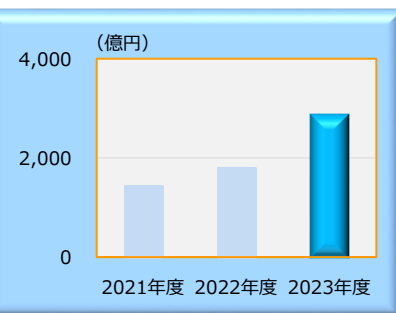
<投資信託>（成果指標③、④、⑤）

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月からスタートした新しいNISA制度を多くのお客さまにご利用していただけるよう、新NISA制度対応の商品の取扱いを増やしてまいります。

<複雑な仕組債（株価指数債、EB債等）>

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。

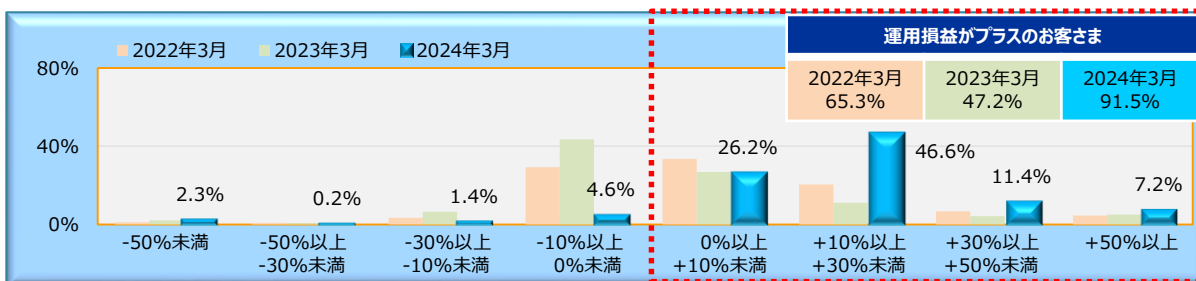
成果指標③ 投資信託 純資産残高



- ▶ 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年度の投資信託の純資産残高は前年度比159.0%となっております。

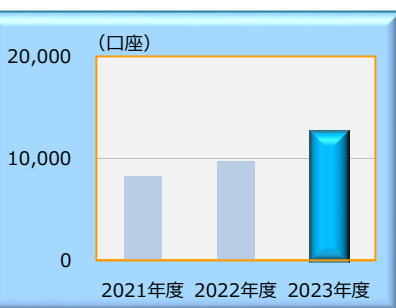
成果指標⑤ 投資信託の運用損益別顧客比率【共通KPI】

- ▶ 2024年3月末時点で投資信託を保有されているお客さまのうち、91.5%のお客さまが運用損益プラスとなっております。



【共通KPI】：2018年6月に金融庁から公表された「投資信託の販売会社における比較可能な成果指標」、解約済投資信託の損益は含んでおりません

成果指標④ 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年度のNISA口座数は、前年度比129.8%となっております。

《新NISA制度への取り組み》

- ▶ 当行では、SNSで人気の低コストインデックスファンドと、長期でインデックスを上回るリターンを狙うアクティブファンドを厳選して、お客さまの銘柄選びをサポートしております。
- ▶ 2023年度は、新NISA制度対応の3商品を取扱い開始いたしました。
 - 【成長投資枠/つみたて投資枠】「ひふみプラス」
 - 【成長投資枠】「あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド（愛称 ろくよん）」
 - 「あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド（当初漸増期間付、限定追加型）2024-01（愛称 ぜんぞうプラス2401）」
- ▶ NISAに関するお悩み・ご相談は、土曜日でもご利用可能な「資産運用サポートデスク」（資産運用に関する専用お問い合わせ窓口）をご用意しております。



BANK CHOICE

投資信託の銘柄選びに、もう迷わない。

全銘柄NISA 成長投資枠対象銘柄！

投資信託の手数料のうち、購入時手数料 0円

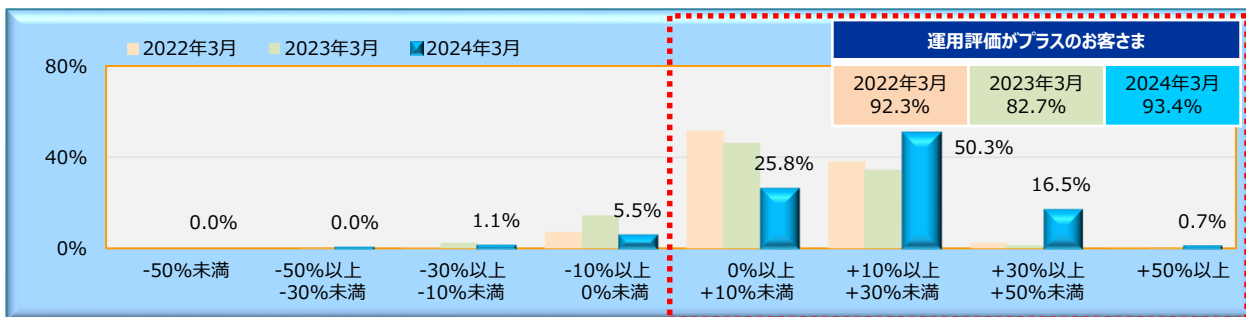
「今、知りたい」をすぐに解決！
資産運用サポートデスク
TEL.0120-430-031

【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⑥、⑦）

成果指標⑥ 外貨建保険の運用評価別顧客比率【共通KPI】

- 2024年3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、93.4%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⑦ 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

- 当行では、遺言・遺産整理から不動産関連のご相談まで、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、営業部店に専任者を配置しております。
- 2023年度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196.3%となっております。



《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＞



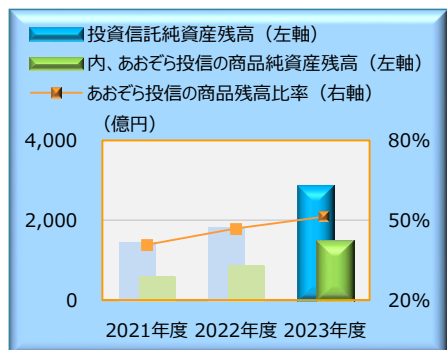
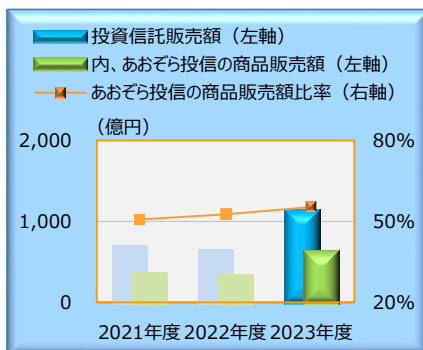
提携会社のご紹介
＜米国不動産＞

【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⑧、⑨)
- 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⑧ グループ投信会社の比率（販売額、純資産残高）

- 2023年度のグループ投信会社「あおぞら投信」の商品販売額は全体の55.3%、純資産残高は全体の51.4%、商品取扱数は27商品（全体の17.1%）となっております。



成果指標⑨ 投資信託の販売額上位10銘柄

- 2023年度の投資信託販売額上位10銘柄の内、あおぞら投信の商品は6銘柄となっております。

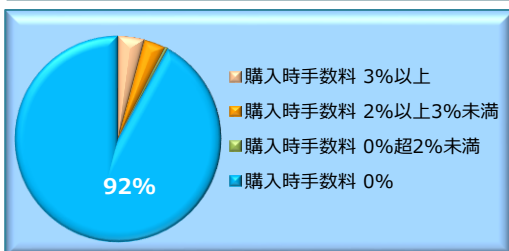
※インターネットバンキングを利用した投資信託の購入時の手数料は、2022年11月から一律0%としております。

順位	ファンド名	運用会社	購入時手数料※
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）	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 ぜんぞう2304）	あおぞら投信	0.00%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2024-01（愛称 ぜんぞう2401）	あおぞら投信	0.00%
4	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2023-10（愛称 ぜんぞう2310）	あおぞら投信	0.00%
5	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	アライアンス・バーンスタイン	3.30%
6	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	日興アセットマネジメント	0.00%
7	次世代米国代表株ファンド（愛称 メジャー・リーダー）	三菱UFJアセットマネジメント	3.30%
8	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）	あおぞら投信	0.00%
9	あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド（当初漸増期間付、限定追加型）2024-01 （愛称 ぜんぞうプラス2401）	あおぞら投信	0.00%
10	SOMPO好利回りCBファンド2023-06（為替ヘッジなし・限定追加型）	SOMPOアセットマネジメント	2.20%

【基本方針 4】お客さまにご負担いただく手数料等について

- お客さまにご負担いただく手数料等については、お客さまにとって重要な取引判断材料の一つとして考え、透明性の確保と、類似商品・代替商品との比較も含め、わかりやすくご説明いたします。また、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⑩)
- 手数料その他の費用の詳細については、商品・サービスのご提案時には重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書等により、お取引後には報告書等によりご確認いただけます。(成果指標⑩)

成果指標⑩ 投資信託の購入時手数料別販売割合



- 2023年度の投資信託販売額のうち、購入時手数料0%の販売は、92%を占めております。

【一物多価への取り組み】

同一インデックス投信で異なる手数料の商品がある銘柄につきましては、間接的な費用がより低廉なファンドがある旨、目論見書補完書面やホームページに掲載しております。

成果指標⑪ 手数料その他費用記載書面一例

- 投資信託 重要情報シート（記載内容は商品によって異なります）

3. 費用（本商品の購入または保有には、費用が発生します）	
購入時に支払う費用（販売手数料など）	購入時に購入金額に対して、以下の手数料率を乗じて得た額をお支払いいただきます。 ※インターネットバンキングからの申込は、購入時手数料はいただきません。 一律3.3%（税込）
継続的に支払う費用（信託報酬など）	純資産総額に対して年率2.09%（税抜1.9%）。 その他の費用・手数料等がファンドから支払われますが、事前に料率・上限等を表示できません。
運用成果に応じた費用（成功報酬など）	ありません。

【基本方針 5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

- ▶ お客さまにふさわしい商品・サービスをご提案するため、重要情報シートや販売用資料、法定書面の他、商品毎に比較がしやすい資料を用いて、重要な情報をわかりやすくご説明いたします。また、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。主な「重要な情報」は、以下の通りです。

(成果指標⑫、⑬、⑭、⑮)

- ◆商品・サービスのリスク・リターン・取引条件 ◆販売対象として想定されるお客さまの属性 ◆商品・サービスの選定理由 ◆お客さまへのサービスの対価として頂戴する手数料等や第三者から受け取る手数料等（同じ商品でも数量・通貨・コース等により変動する場合はその情報を含む） ◆パッケージ化の有無

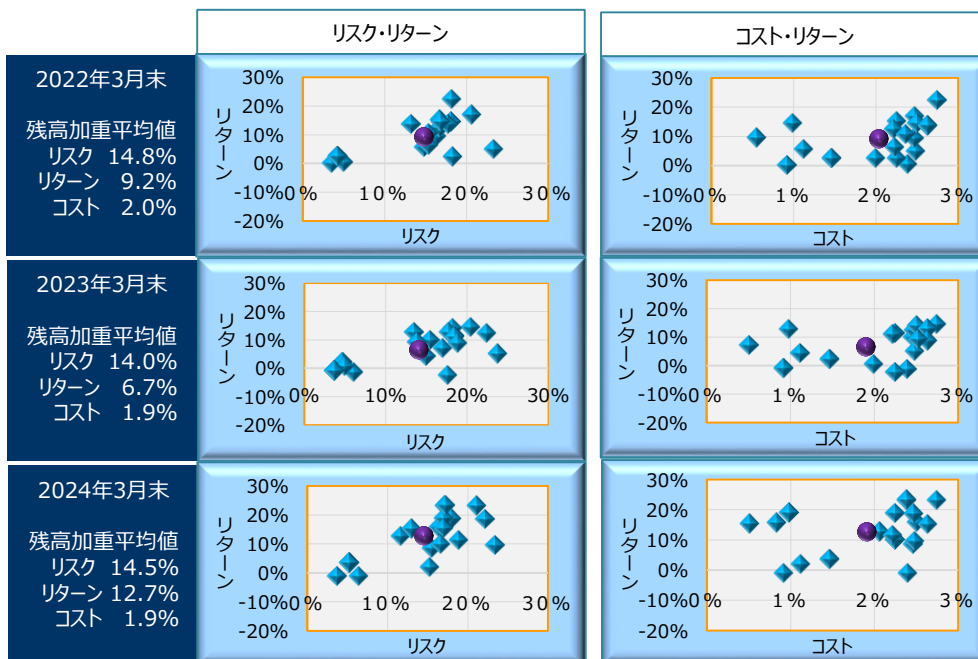
成果指標⑫ 情報提供資料の改定・導入状況

実施時期	2023年度下期 主な取組事例
2023年10月	▶ 「あおぞら銀行の資産運用商品ラインアップ」改定
2024年 1月	▶ 「あおぞらファンドラインアップ」改定

- ▶ 当行では、重要な情報をわかりやすく提供できるよう、情報提供資料の改定・導入を行い、営業員向けには情報提供資料の勉強会等を実施しております。

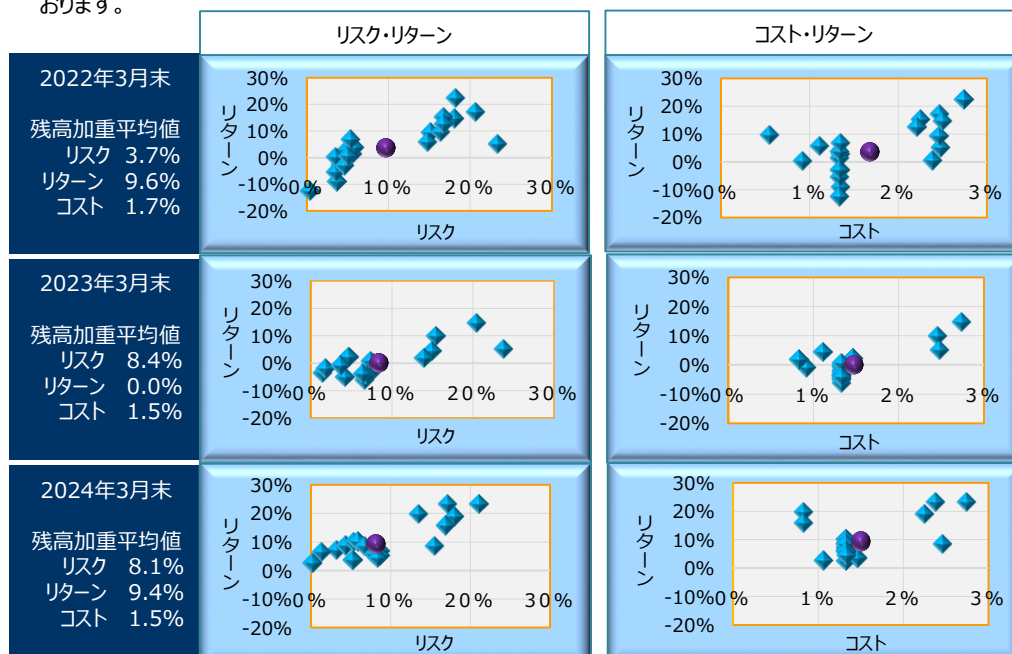
成果指標⑬ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン/コスト・リターン（運用期間5年以上）【共通KPI】

- ▶ 2024年3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。



成果指標⑭ 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）

- ▶ 2024年3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は、成果指標⑬ 34.2%、成果指標⑭ 56.9% ● 残高加重平均値

※ 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
成果指標⑬ 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】

順位	2022年3月末				2023年3月末				2024年3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%	5.3%	3.6%
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%	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%	18.8%
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%	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.5%	5.3%	3.5%
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%	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%	17.2%	23.1%
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%	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%	21.2%	23.2%
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%	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%	17.0%	15.7%
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%	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%	15.6%	8.5%
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%	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%	23.5%	9.5%
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%	JPMグローバル医療関連株式ファンド	2.5%	16.4%	15.9%
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%	22.2%	18.6%
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%	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%	17.0%	19.0%
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%	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	15.3%	2.0%
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%	17.0%	15.4%
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%	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%	11.7%	12.7%
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%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース (為替ヘッジなし)	2.4%	17.3%	23.3%
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%	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%	-1.1%
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%	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%	13.1%	15.3%
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%	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%	6.5%	-1.1%
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%	ジャパン・エクセレント	2.3%	16.7%	10.0%
20	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%	15.5%	6.4%	ダイワFE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%	18.9%	11.4%
	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%	14.5%	12.7%

【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⑭ 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）

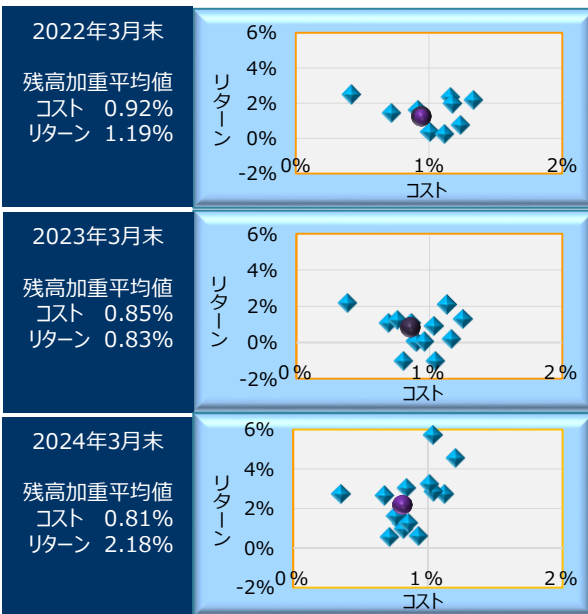
順位	2022年3月末				2023年3月末				2024年3月末			
	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド （限定追加型）2020-Ⅱ（愛称 十年十色02）	1.4%	4.9%	2.8%	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド （限定追加型）2020-Ⅱ（愛称 十年十色02）	1.3%	7.8%	-0.1%	あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型） 2023-07（愛称 ぜんぞう2307）	1.3%	3.2%	7.2%
2	あおぞら・新グローバル・コア・ファンド （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%	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.5%	5.3%	3.6%
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%	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%	4.5%	8.7%
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%	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%	18.8%
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%	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%	8.8%	6.6%
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・新グローバル分散ファンド（限定追加型） 2024-01（愛称 ぜんぞう2401）	1.3%	0.3%	2.5%
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（資産成長型）	1.5%	5.3%	3.5%
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・コア・ファンド （限定追加型）2021-Ⅰ（愛称 十年十色03）	1.3%	8.8%	5.2%
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%	ファイン・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） 2023-10（愛称 ぜんぞう2310）	1.3%	1.4%	6.3%
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） 2023-01（愛称 ぜんぞう2301）	1.3%	5.4%	9.9%
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%	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投資 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%	17.2%	23.1%
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・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%	6.0%	10.1%
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%	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%	13.5%	19.7%
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%	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%	21.2%	23.2%
15	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%	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%	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%	6.8%	8.5%
16	JPMグローバル医療関連株式ファンド	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・徹底分散グローバル株式ファンド （愛称 てつさん）	0.8%	17.0%	15.7%
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%	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%	7.9%	5.7%
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%	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%	8.5%	4.4%
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%	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%	15.6%	8.5%
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%	あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド （当初漸増期間付、限定追加型）2024-01 （愛称 ぜんぞうプラス2401）	1.1%	0.2%	2.7%
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%	8.1%	9.4%

【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⑮ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン【共通KPI】

➤ 2024年3月末時点における残高加重平均したコストとリターンは、2023年3月末に比べて改善しております。

※基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の順



● 残高加重平均値

	2022年3月末			2023年3月末			2024年3月末		
順位	銘柄名	コスト	リターン	銘柄名	コスト	リターン	銘柄名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.94%	1.26%	しあわせ、ずっと	0.87%	1.06%	プレミアレシーブ（外貨建）	0.68%	2.64%
2	プレミアレシーブ（外貨建）	0.73%	1.44%	プレミアレシーブ（外貨建）	0.70%	1.08%	しあわせ、ずっと	0.79%	1.63%
3	プレミアジャンプ	1.01%	0.37%	未来につなげる終身保険	1.17%	0.17%	未来につなげる終身保険	1.13%	2.73%
4	未来につなげる終身保険	1.24%	0.74%	プレミアジャンプ	0.90%	0.04%	やさしさ、つなぐ	0.72%	0.56%
5	ロングドリームGOLD	0.92%	1.60%	ロングドリームGOLD	0.77%	1.24%	プレミアジャンプ	0.81%	1.26%
6	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	1.12%	0.23%	やさしさ、つなぐ	0.81%	-1.05%	外貨建・エブリバディプラス	1.05%	2.86%
7	悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.16%	2.33%	外貨建・エブリバディプラス	1.26%	1.28%	ロングドリームGOLD	0.76%	1.62%
8	悠々時間アドバンス（豪ドル建）	1.18%	1.95%	生涯プレミアムワールド4	0.91%	0.02%	ロングドリームGOLD2	1.04%	5.72%
9	アポロ	0.43%	2.47%	悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.04%	0.90%	悠々時間アドバンス（米ドル建）	1.02%	3.22%
10	プレミアジャンプ2・年金（外貨建）	1.34%	2.15%	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.97%	0.04%	プレミアストーリー2	0.85%	3.03%
11				悠々時間アドバンス（豪ドル建）	1.05%	-1.02%	生涯プレミアムワールド4	0.83%	0.95%
12				アポロ	0.39%	2.15%	悠々時間アドバンス（豪ドル建）	0.93%	0.59%
13				プレミアジャンプ2・年金（外貨建）	1.14%	2.08%	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.86%	1.25%
14							あしたの、よろこび	1.21%	4.56%
15							アポロ	0.36%	2.71%
	残高加重平均値	0.92%	1.19%	残高加重平均値	0.85%	0.83%	残高加重平均値	0.81%	2.18%

※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。

※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。

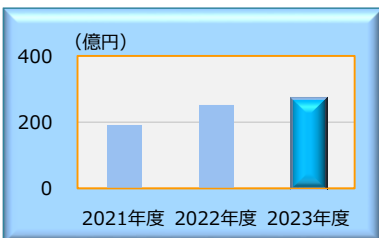
※解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

【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⑯)

成果指標⑯ Visaデビット利用金額



➤ 2023年度のVisaデビット利用金額は、前年度比107.9%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 (※)

※2024年5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7月31日までとなっております。



➤ 「BANK The Partner」では、お金のことや生活に必要な情報をより多くのお客さまにお届けし、中立的な立場でライフプランを支援いたします。

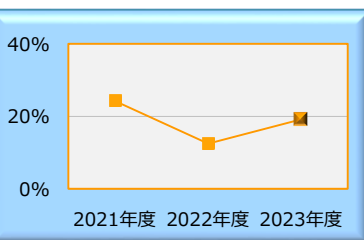
- BANK The Academy
生涯活用できる実践的で価値のある知識とノウハウを身につけるセミナーを開催いたします (対面またはオンラインでご参加可能)
- BANK The Planning
中立的にお客さま本位のライフプランをご提案いたします
- メール配信サービス
ライフプランに役立つその時の旬な情報をお届けいたします

【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⑰、⑱）
- ▶ 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⑲、⑳）

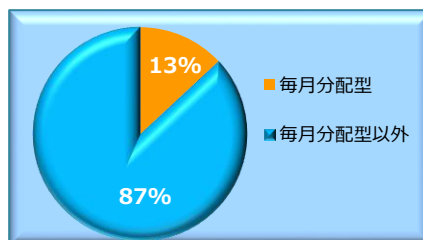
成果指標⑰ 投資信託の解約率



- ▶ 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おりません。
- ▶ 2023年度の投資信託の解約率は、19.2%となっております。

※解約率＝年間解約額・償還額÷(前年度末残高＋今年度末残高)÷2

成果指標⑱ 投資信託の販売内訳（毎月分配型、毎月分配型以外）



- ▶ 2023年度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。

成果指標⑲ 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。

＜投資信託＞		商品数	シェア
株式	国内株式	59	37%
	先進国株式	19	12%
	新興国株式	13	8%
	グローバル株式	9	6%
	グローバル株式	18	11%
債券	国内債券	34	22%
	先進国債券	4	3%
	新興国債券	7	4%
	新興国債券	8	5%
	グローバル債券	11	7%
	H Y 債券	4	3%
リート	国内リート	12	8%
	海外リート	3	2%
	海外リート	5	3%
	米国リート	4	3%
バランス	国内バランス	39	25%
	海外バランス	2	1%
その他	国内バランス	37	23%
	海外バランス	14	9%
合計		158	100%
内 ノーロード		64	41%

＜生命保険＞		商品数	シェア
一時払	円建	7	37%
	定額年金	1	5%
	定額終身	5	26%
	介護・医療保険	1	5%
	外貨建	5	26%
平準払	円建	2	11%
	定額年金	3	16%
	定額終身	12	63%
	円建	7	37%
	終身保険	1	5%
合計	定期保険	2	11%
	医療・がん保険	1	5%
	介護保険	3	16%
	合計	7	37%
合計		19	100%

＜仕組債＞（公募）		取扱本数	シェア
複雑でない仕組債		11	100%
コーラブル債		11	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⑳ 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。

＜投資信託＞

アンケート内容	回答割合
重視するポイント（複数回答）	①運用実績 75% ②購入時手数料 73% ③保有期間の費用 49% ④運用対象 46% ⑤分かり易い商品性 41%
関心のある運用対象（複数回答）	①株式 68% ②インデックス型 55% ③バランス型 44% ④債券 31% ⑤アクティブ型 21%
関心のある地域（複数回答）	①グローバル 62% ②アメリカ 61% ③日本 49% ④先進国 48% ⑤インド 27%
新しいNISA制度の利用予定	①成長投資枠とつみたて投資枠の両方 58% ②成長投資枠のみ 22% ③つみたて投資枠のみ 9%

【実施期間】2024年3月28日（木）～2024年4月2日（火）

【有効回答】245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、商品本部およびコンプライアンス部門における販売対象顧客の明確化、商品のリスク・リターン・コスト、お客さまへの販売勧誘態勢などの各種課題や問題点についての調査・分析を含む検証を行い、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議論しております。（成果指標②）
- ▶ 商品等の取扱い開始後においても、導入時に行った商品等の検証結果を確認し、必要に応じて商品等の見直し・廃止をすることとしております。
- ▶ 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②）

※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② 新商品選定理由

（2023年度下期 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12月	投資信託 「ひふみプラス」	<当行が想定する購入層> ・業種や企業規模にとらわれず、市場価値が割安と考えられる銘柄を選別し、長期的に投資を行う運用手法を用いて、日本株を中心とした国内外の株式への分散投資を希望する方 ・主な投資対象の、価格変動リスク、流動性リスク、信用リスク、為替変動リスク、カントリー・リスクを理解し、価格変動や損失を許容できる方 ・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 <組成会社(運用会社)が想定する購入層> ・元本割れリスクを許容できる方 ・中長期での資産形成を目的とする方、例えば、株式の成長を期待したいとお考えの方、つみたてによる資産形成をお考えの方、投資を通じて未来を豊かにしたいとお考えの方	・本ファンドは、2024年よりNISA制度の抜本的拡充・恒久化が行われることから、より幅広いお客さまのニーズに対応するため、積立投資を含む、長期の株式運用にふさわしい商品性を有するアクティブファンドの 1 つとして選定いたしました

成果指標② お客さまに対する説明の改善・向上に向けた取り組み

- ▶ 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、営業員ではなく、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」の項目で上回り、また、電話部門の調査は資産運用サポートデスクを対象に実施し、調査機関の定める「お客さま対応の期待水準」を「基本」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、課題解決のための研修等を実施し、お客さまに対する説明等の改善に取り組んでおります。

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

対象	調査項目	満点	お客さま対応の期待水準	調査結果
電話	基本	14	12	12.8
	接遇	26	20	19.7
	運用サポート	18	14	12.0
	計	58	46	44.5

<2023年度調査>

【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

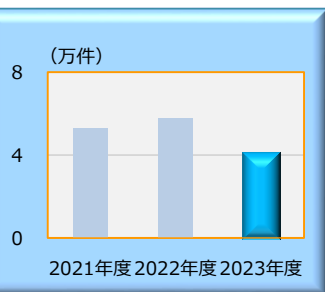
＜アフターフォローへの取組＞

- 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、未永くお客さまの資産形成に貢献いたします。（成果指標②③）

＜お客さまの声への対応＞

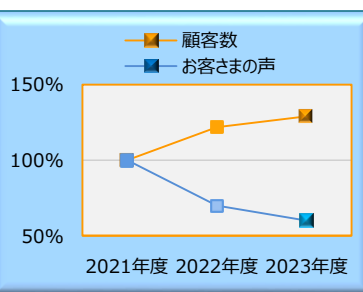
- 店舗やコールセンター等にお寄せいただく「お客さまの声」を真摯に受け止め、サービス向上や商品設計等に活かしてまいります。（成果指標②④、②⑤）

成果指標② 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は、原則年1回以上定期的なアフターフォローを実施し、運用状況・商品性・市況等ご説明しております。
- 2023年度のアフターフォローの実施件数は、約4万件となっております。

成果指標④ 「お客さまの声」の推移



- 2021年度を100%とした場合の2023年度のお客さまの声は、60.0%となっております。

成果指標⑤ 「お客さまの声」への対応事例

- インターネットバンキングの機能改善（2024年3月）
 - ◆ パスワードの表示・非表示切替機能の追加
パスワード入力時に入力した内容の表示・非表示を選択できる機能を追加いたしました
 - ◆ 初回利用登録のタイムアウト時間の見直し
ログインパスワード等登録中のタイムアウトを減らすために、タイムアウト発生までの時間を延長いたしました

【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②⑥、②⑦、②⑧）

成果指標⑥ 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年度は、研修等を73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⑦ 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%	99%

成果指標⑧ 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%	96%