

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、「[あおぞら銀行グループ お客さま本位の業務運営に関する基本方針](#)」に基づいて、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、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を半期ごとに公表しております。
- 2026年3月末現在の結果につきましては、成果指標①～⑫をご覧ください。

| お客さま本位の業務運営に関する取組方針 | 成果指標 | 該当頁 |
|----------------------------------|-------|----------|
| 【1】お客さま本位の業務運営に関する取組方針の策定と公表について | — | 1頁 |
| 【2】お客さまの最善の利益の追求のために | ① - ⑧ | 2 - 5頁 |
| 【3】利益相反の適切な管理体制 | ⑨ - ⑩ | 6頁 |
| 【4】お客さまにご負担いただく手数料等について | ⑪ | 7頁 |
| 【5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて | ⑫ - ⑮ | 8 - 11頁 |
| 【6】お客さまにふさわしいサービスの提供 | ⑯ - ⑳ | 12 - 15頁 |
| 【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 | ㉑ - ㉒ | 16頁 |

【取組方針1】お客さま本位の業務運営に関する取組方針の策定と公表について

- 「[あおぞら銀行グループ お客さま本位の業務運営に関する基本方針](#)」は、あおぞら銀行グループの経営理念に沿ったものであり、あおぞら銀行グループに属するすべての役職員が遵守を求められる「倫理・行動基準」のもとで、グループ全体においてお客さま本位の業務運営を推進する目的で定めております。当行は、個人のお客さまのニーズに適切にお応えするために、本基本方針に基づき、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定しております。
- 当行は、金融のプロフェッショナルとして、新たな金融の付加価値を創造することで社会の発展に貢献することを自らのミッションとしており、時代の変化に機動的に対応し、常に信頼され親しまれるスペシャリティー高い金融機関であり続けることを目指しています。
- 当行ならびにその役職員は、お客さま本位の業務運営を貫き、「お客さまの最善の利益を追求し、専門的なサービスを提供することによりお客さまのお役に立つ」ことの重要性を認識し、誠実かつ公正に業務を遂行してまいります。
- お客さま本位の業務運営をさらに浸透・定着させることが重要であるとの認識の下、顧客本位推進・顧客保護等管理の態勢整備および諸施策に関する審議等を行うカスタマーコミティーにおいて、本取組方針に基づく活動状況に関する報告・議論を行い、その実践に向けた取り組みを強化し、その取組状況について半期ごとに公表してまいります。
- また、本取組方針についても、より良い業務運営のために、定期的に見直しをいたします。

【取組方針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連携し、高度な金融・非金融のサービスとノウハウをお客さまの特性やニーズに合わせて適切にご提供いたします。**【成果指標①】**
- ▶ 取扱っている商品・サービスがお客さまに最適な商品・サービスとはいえないと判断した場合は、ご提案・ご提供を見送らせていただく場合があります。
- ▶ 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、定期的に研修等を実施し、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】**
- ▶ 当行では、お客さまの最善の利益に資する金融商品の組成・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。

【成果指標①】お客さま満足度調査

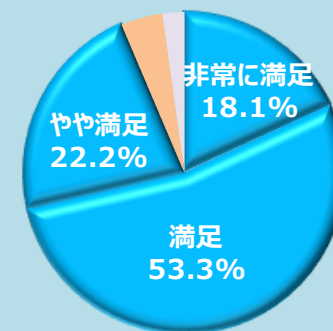
- ▶ 当行では、お客さま満足度調査を年1回実施し、お客さまの声を真摯に受け止めてサービスの向上に活かし、お客さまに満足いただけるよう改善に努めております。
- ▶ 2025年度のお客さま満足度調査では、93.6%のお客さまから満足いただいた結果となっております。

【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。

《2025年度調査結果》

非常に満足・満足・やや満足
計 93.6%



【実施期間】2025年11月21日～12月14日
【調査対象】2万先
【有効回答】2,299先

| 2025年度下期 主な事例 | 実施時期 |
|---|------------------|
| 個人営業部門の全役職員向けに、「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 | 2025年10月～2026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 | 2025年11月 |
| 個人営業部門の全役職員向けに、お客さま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 | 2025年12月 |

【取組方針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での金融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。**【成果指標③、④、⑤、⑥】**

＜投資信託＞

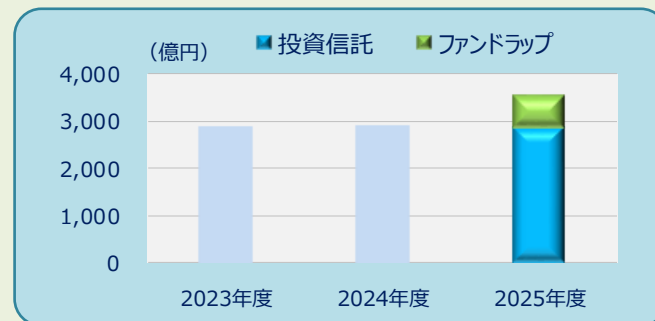
これから資産形成を始めるお客さまには、毎月決まった日に決まった金額で「投信積立」ができる商品、まとまった資金で運用をご希望のお客さまには時間分散の仕組みを入れた商品など、分散投資の中核となる商品として銘柄分散・時間分散を踏まえたご提案をいたします。

＜ファンドラップ＞

お客さまのライフプランや投資方針などに基づいて、お客さまに合った運用スタイル・運用計画をご提案いたします。また、定期的な運用報告書等を通じた継続的なアフターフォローにより、お客さまの資産形成をサポートいたします。

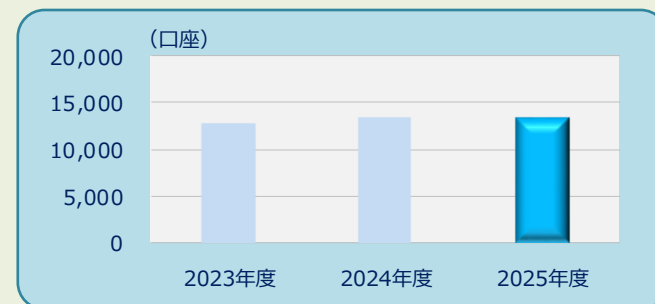
【成果指標③】投資信託およびファンドラップの資産残高

- ▶ 当行では、投資信託およびファンドラップを分散投資の中核商品として位置付けております。
- ▶ 2025年度の投資信託およびファンドラップの資産残高は、前年度比121.0%となっております。なお、ファンドラップにつきましては、2025年10月から取扱いを開始しております。



【成果指標④】NISA口座数

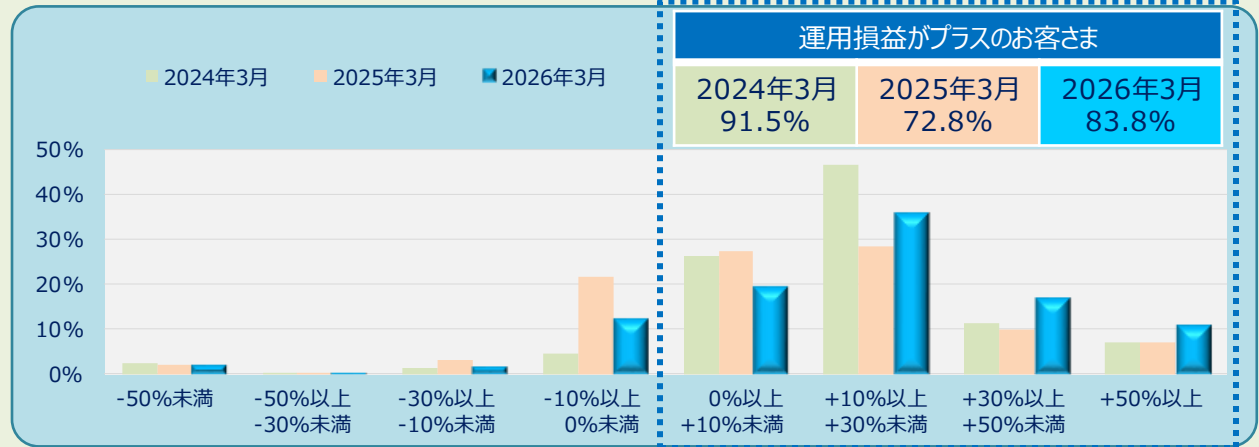
- ▶ 当行では、ライフプランに基づく資産形成のための選択肢の一つとして、NISAの活用をご案内しております。
- ▶ 2025年度のNISA口座数は前年度比100.0%となっております。



【取組方針2】お客さまの最善の利益の追求のために

【成果指標⑤】投資信託の運用損益別顧客比率＜共通KPI＞

➤2026年3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、83.8%のお客さまが運用損益プラスとなっております。



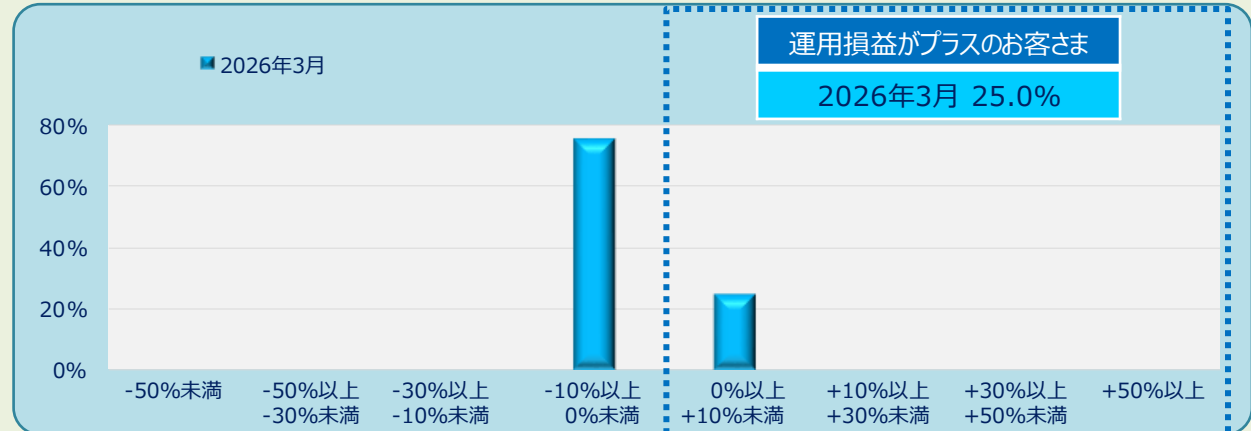
※共通KPI:2018年6月に金融庁から公表された「投資信託の販売会社における比較可能な成果指標」

※運用損益:(基準日時点の評価金額+累計受取分配金額(税引後)+累計売付金額-累計買付金(含む消費税込みの販売手数料))÷基準日時点の評価金額、基準日時点までに全部売却・償還された銘柄は対象外

【成果指標⑥】ファンドラップの運用損益別顧客比率＜共通KPI＞

➤ファンドラップは、2025年10月から取扱いを開始しており、ファンドラップ保有のお客さまの運用期間は、2026年3月末時点で最長6ヶ月となっております。

➤2026年3月末時点において、ファンドラップを保有されているお客さまのうち、25.0%のお客さまが運用損益プラスとなっております。



※運用損益:(基準日時点の評価金額+累計払戻金額-累計払込金額)÷基準日時点の評価金額、基準日時点の評価金額は投資一任報酬等の期中費用控除後の金額

【取組方針2】お客さまの最善の利益の追求のために

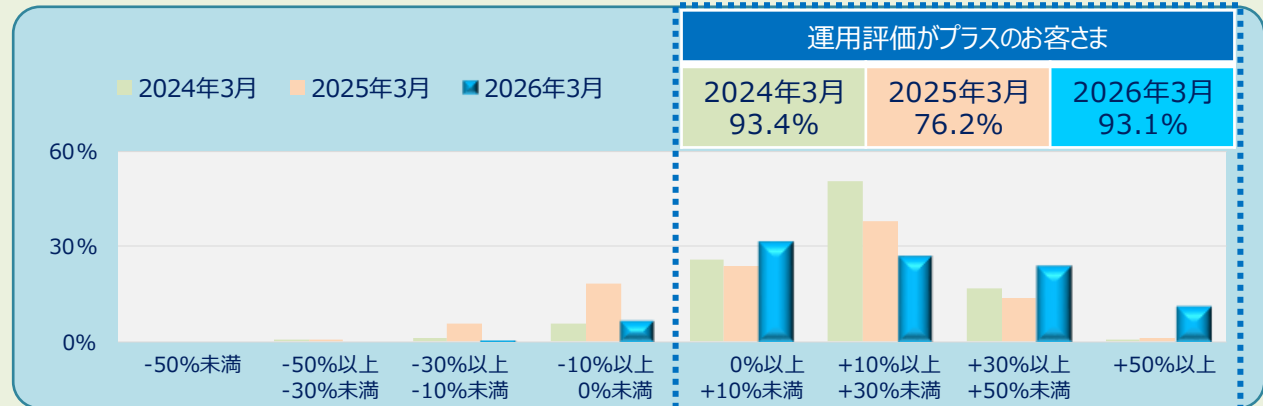
- ▶ お客さまとの資産運用のご相談以外にも、お客さまの大切な資産を次世代に守り・繋ぐために、「遺したい」「備えたい」ニーズのあるお客さまには保険商品のご提案や財産承継、事業承継などお客さまに寄り添った幅広いコンサルティングサービスをご提供いたします。

【成果指標⑦、⑧】

- ▶ 上記の取り組み等の成果や進捗については不断の検証・評価を行い、その結果の一部を「取組状況」において公表いたします。

【成果指標⑦】外貨建保険の運用評価別顧客比率 <共通KPI>

- ▶ 2026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、93.1%のお客さまが運用評価プラスとなっております。

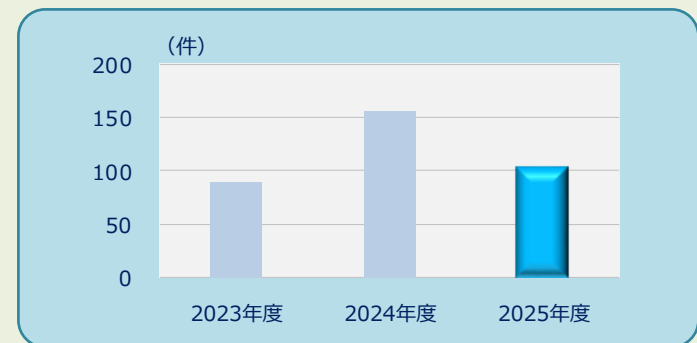


※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約戻金がかかりますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。

※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⑧】遺言信託作成および遺産整理業務契約件数

- ▶ 当行では、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できるよう、営業部に専担者を配置しております。
- ▶ 2025年度の遺言信託作成および遺産整理業務契約件数は103件となっております。

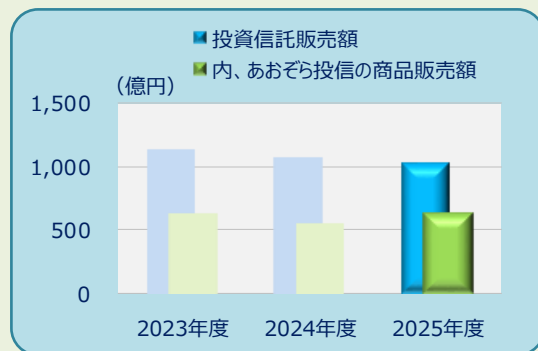


【取組方針3】利益相反の適切な管理体制

- ▶ 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・特定し、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⑨、⑩】**
- ▶ 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⑨】グループ投信会社の比率（販売額、預り資産残高）

- ▶ 2025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63.3%、預り資産残高は全体の44.1%となっております。また、商品取扱数は32商品(全体の19.2%)となっております。
- ▶ 当行の営業員に対する業績評価上、「あおぞら投信」の商品の販売が他の商品の販売より高く評価されることはありません。



【成果指標⑩】投資信託の販売額上位10銘柄

- ▶ 2025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7銘柄となっております。

| 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）2025-07（愛称 ぜんどう2507） | あおぞら投信 | 2.75% |
| 2 | あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2025-10（愛称 ぜんどう2510） | あおぞら投信 | 2.75% |
| 3 | あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2026-01（愛称 ぜんどう2601） | あおぞら投信 | 2.75% |
| 4 | 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）2025-07（愛称 ぜんどうプラス2507） | あおぞら投信 | 2.75% |
| 5 | あおぞら・日本株式アラインメント・ファンド（愛称 まくあき） | あおぞら投信 | 2.75% |
| 6 | 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）2026-01（愛称 ぜんどうプラス2601） | あおぞら投信 | 2.75% |
| 7 | インベスコ 世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞（毎月決算型） | インベスコ・アセット・マネジメント | 3.30% |
| 8 | あおぞら・新グローバル分散ファンド（限定追加型）2025-04（愛称 ぜんどう2504） | あおぞら投信 | 2.75% |
| 9 | ピクテ・ゴールド（為替ヘッジなし） | ピクテ・ジャパン | 2.20% |
| 10 | インベスコ 世界厳選株式オープン＜為替ヘッジなし＞（年1回決算型） | インベスコ・アセット・マネジメント | 3.30% |

※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手数料は、2022年11月から一律0%としております

【取組方針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。
- ▶ 手数料その他の費用の詳細については、金融商品・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⑪】

【成果指標⑪】手数料その他費用記載書面一例

- ▶ お客さまにご負担いただく手数料等については、「重要情報シート」等を用いて、わかりやすくご説明しております。

《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。

《投資信託》記載内容は商品によって異なります

| 投資性金融商品の販売に係る 「重要情報シート」（個別商品編） | |
|--|---|
| 1. 商品等の内容（当行は、販売会社として、お客さまに組成会社の商品の勧誘を行っています） | |
| （省略） | |
| 2. リスクと運用実績（本商品は、元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります） | |
| （省略） | |
| 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します。 ※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） | 信託報酬率：年率1.903%（税抜1.73%） その他費用・手数料等が実費でファンドから支払われます。これらは事前に料率、上限等を表示することはできません。 |
| 運用成果に応じた費用（成功報酬など） | ありません。 |
| （以下、省略） | |

【取組方針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金融商品・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】

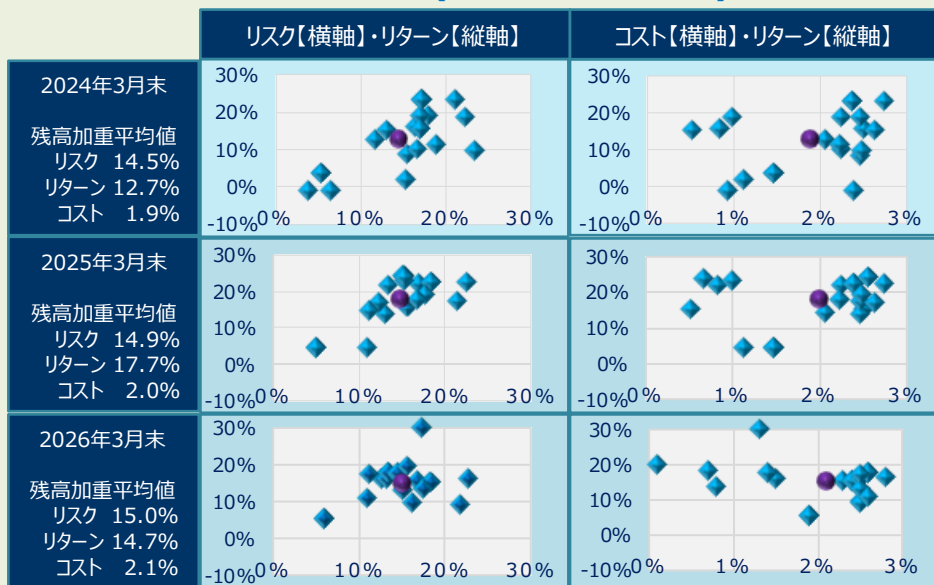
- ◆ 金融商品・サービスのリスク・リターン・取引条件 ◆ 販売対象として想定されるお客さまの属性 ◆ 金融商品・サービスの選定理由
- ◆ お客さまへのサービスの対価として頂戴する手数料等や第三者から受け取る手数料等（同じ商品でも数量・通貨・コース等により変動する場合はその情報を含む） ◆ パッケージ化の有無

【成果指標⑫】情報提供資料の改定・導入状況

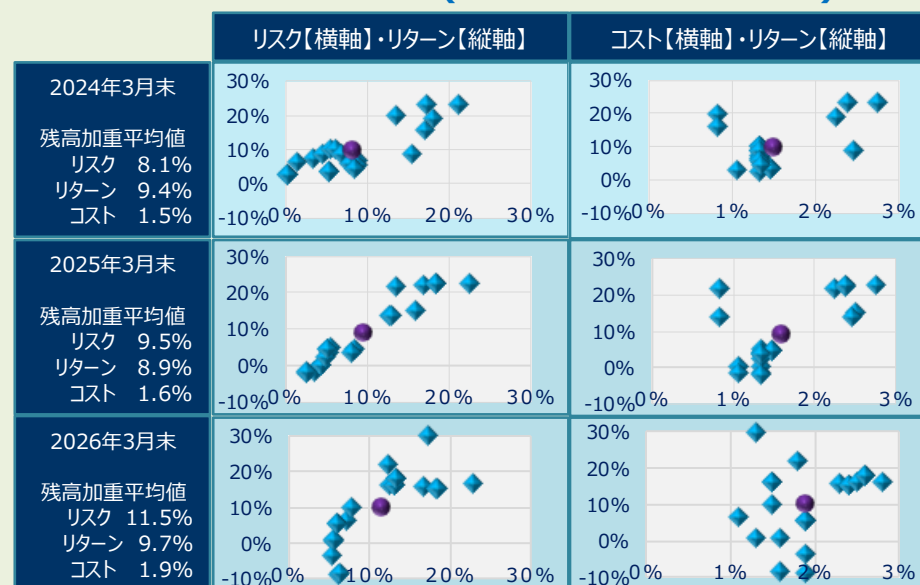
▶ 当行では、重要な情報をわかりやすく提供できるよう、情報提供資料の改訂・導入を行い、営業員向けには情報提供資料の勉強会等を実施しております。

| 実施時期 | 2025年度下期 主な事例 |
|----------|---|
| 2025年10月 | 「あおぞら銀行の資産運用商品ラインアップ」改訂 「あおぞら投資信託ラインアップ」改訂 |

【成果指標⑬】投資信託の預り残高上位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>



【成果指標⑭】投資信託の預り残高上位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)



※ 基準日時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 42.4% 成果指標⑭ 60.0% ● 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年未満の場合は設定来にて算出

【取組方針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 | 2024年3月末 | | | | 2025年3月末 | | | | 2026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 | ファイン・ブレンド (毎月分配型) | 1.5% | 5.3% | 3.6% | 次世代米国代表株ファンド (愛称 メジャー・リーダー) | 2.3% | 16.9% | 21.9% | 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% | 15.5% |
| 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% | 18.1% | 18.8% | 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% | 18.4% | 22.4% | 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% | 18.3% | 15.2% |
| 3 | ファイン・ブレンド (資産成長型) | 1.5% | 5.3% | 3.5% | 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% | 18.5% | 22.5% | 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) | 1.5% | 12.6% | 16.0% |
| 4 | 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% | ファイン・ブレンド (毎月分配型) | 1.5% | 5.1% | 4.3% | 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% | 18.4% | 15.2% |
| 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% | 21.2% | 23.2% | 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% | 13.5% | 21.7% | ファイン・ブレンド (毎月分配型) | 1.9% | 5.9% | 5.3% |
| 6 | 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% | ファイン・ブレンド (資産成長型) | 1.5% | 5.1% | 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% | 22.8% | 16.3% |
| 7 | 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% | 15.6% | 8.5% | JPMグローバル医療関連株式ファンド | 2.5% | 15.8% | 15.0% | インバスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(年1回決算型)(愛称 世界のベスト) | 2.6% | 13.4% | 17.8% |
| 8 | 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・カンツリー) | 2.5% | 23.5% | 9.5% | 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% | 22.5% | 22.5% | 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% | 13.2% | 16.0% |
| 9 | JPMグローバル医療関連株式ファンド | 2.5% | 16.4% | 15.9% | 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% | 13.0% | 13.8% | ファイン・ブレンド (資産成長型) | 1.9% | 5.9% | 5.3% |
| 10 | 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% | インバスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(年1回決算型)(愛称 世界のベスト) | 2.6% | 15.2% | 24.2% | インバスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(毎月決算型)(愛称 世界のベスト) | 2.6% | 13.4% | 17.8% |
| 11 | 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% | 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% | 15.3% | 23.1% | ビクテ・ゴールド (為替ヘッジなし) | 1.3% | 17.4% | 29.8% |
| 12 | ダイワJ-REITオープン(毎月分配型) | 1.1% | 15.3% | 2.0% | ストックインデックスファンド225 | 0.5% | 15.6% | 15.0% | JPMグローバル医療関連株式ファンド | 2.5% | 16.2% | 9.4% |
| 13 | ストックインデックスファンド225 | 0.5% | 17.0% | 15.4% | ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック- | 2.5% | 21.4% | 17.3% | 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> | 1.4% | 14.5% | 17.5% |
| 14 | 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% | 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・カンツリー) | 2.5% | 17.6% | 19.0% | ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック- | 2.5% | 21.8% | 9.1% |
| 15 | 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% | 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% | 12.3% | 16.9% | ストックインデックスファンド225 | 0.8% | 17.5% | 13.4% |
| 16 | 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% | 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% | 11.1% | 14.5% | 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・カンツリー) | 2.5% | 15.0% | 13.2% |
| 17 | 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% | 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% | 17.8% | eMAXIS先進国株式インデックス(除く日本) | 0.7% | 14.5% | 18.0% |
| 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% | 6.5% | -1.1% | ダイワJ-REITオープン(毎月分配型) | 1.1% | 11.0% | 4.7% | ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジなし) | 2.5% | 11.1% | 17.3% |
| 19 | ジャパン・エクセレント | 2.3% | 16.7% | 10.0% | インバスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(毎月決算型)(愛称 世界のベスト) | 2.6% | 15.1% | 24.2% | 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) | 2.6% | 10.9% | 10.9% |
| 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% | 18.9% | 11.4% | eMAXIS先進国株式インデックス(除く日本) | 0.7% | 15.2% | 23.6% | eMAXIS Slim米国株式 (S&P500) | 0.1% | 15.7% | 19.7% |
| | 残高加重平均値 | 1.9% | 14.5% | 12.7% | 残高加重平均値 | 2.0% | 14.9% | 17.7% | 残高加重平均値 | 2.1% | 15.0% | 14.7% |

【取組方針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 | 2024年3月末 | | | | 2025年3月末 | | | | 2026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% | 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% | 5.3% | 3.5% | 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% | 15.5% |
| 2 | ファイン・ブレンド (毎月分配型) | 1.5% | 5.3% | 3.6% | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2024-04 (愛称 ぜんぞう2404) | 1.3% | 3.6% | -1.7% | あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2025-07 (愛称 ぜんぞう2507) | 1.3% | 5.5% | 0.5% |
| 3 | 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% | 次世代米国代表株ファンド (愛称 メジャー・リーダー) | 2.3% | 16.9% | 21.9% | 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% | 18.3% | 15.2% |
| 4 | 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% | 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% | 18.4% | 22.4% | 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) | 1.5% | 12.6% | 16.0% |
| 5 | 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% | 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% | 4.4% | 0.1% | あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2025-10 (愛称 ぜんぞう2510) | 1.9% | 5.3% | -3.6% |
| 6 | 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% | アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投資 Bコース (為替ヘッジなし) | 2.4% | 18.5% | 22.5% | あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2026-01 (愛称 ぜんぞう2601) | 1.9% | 6.2% | -8.9% |
| 7 | ファイン・ブレンド (資産成長型) | 1.5% | 5.3% | 3.5% | ファイン・ブレンド (毎月分配型) | 1.5% | 5.1% | 4.3% | アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投資 Bコース (為替ヘッジなし) | 2.4% | 18.4% | 15.2% |
| 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% | 8.8% | 5.2% | 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% | 13.5% | 21.7% | 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 (ぜんぞうプラス2401) | 1.1% | 7.1% | 6.4% |
| 9 | 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% | 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% | 5.6% | 4.9% | 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) | 1.5% | 13.2% | 15.9% |
| 10 | 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% | 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% | 4.4% | -0.2% | あおぞら・日本株式アライメント・ファンド (愛称 まくあき) | 1.8% | 12.4% | 22.0% |
| 11 | 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% | 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% | 12.8% | 13.8% | ファイン・ブレンド (毎月分配型) | 1.9% | 5.9% | 5.3% |
| 12 | 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% | 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% | 5.0% | 2.4% | 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) 2025-07 (ぜんぞうプラス2507) | 1.6% | 5.5% | 0.8% |
| 13 | 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% | 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% | 8.4% | 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% | 22.8% | 16.3% |
| 14 | 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% | ファイン・ブレンド (資産成長型) | 1.5% | 5.1% | 4.3% | インバスコ世界厳選株式オープン <為替ヘッジなし> (年1回決算型) (愛称 世界のベスト) | 2.6% | 13.4% | 17.8% |
| 15 | 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% | あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2024-07 (愛称 ぜんぞう2407) | 1.3% | 2.6% | -2.0% | 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) 2026-01 (ぜんぞうプラス2601) | 1.6% | 6.3% | -8.7% |
| 16 | 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% | JPMグローバル医療関連株式ファンド | 2.5% | 15.8% | 15.0% | 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% | 13.2% | 16.0% |
| 17 | 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% | 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% | 22.5% | 22.5% | ファイン・ブレンド (資産成長型) | 1.9% | 5.9% | 5.3% |
| 18 | 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% | 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% | 13.0% | 13.8% | インバスコ世界厳選株式オープン <為替ヘッジなし> (毎月決算型) (愛称 世界のベスト) | 2.6% | 13.4% | 17.8% |
| 19 | 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% | 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) 2024-07 (愛称 ぜんぞうプラス2407) | 1.1% | 2.6% | -1.8% | あおぞら・新グローバル・プレミアム・ファンド (ろくよん) | 1.5% | 7.8% | 10.0% |
| 20 | 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% | 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% | 8.1% | 3.4% | ピクテ・ゴールド (為替ヘッジなし) | 1.3% | 17.4% | 29.8% |
| | 残高加重平均値 | 1.5% | 8.1% | 9.4% | 残高加重平均値 | 1.6% | 9.5% | 8.9% | 残高加重平均値 | 1.9% | 11.5% | 9.7% |

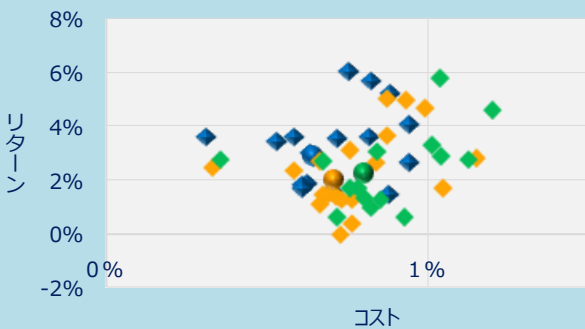
【取組方針5】重要な情報のわかりやすい提供に向けて

【成果指標⑮】外貨建保険の銘柄別コスト・リターン<共通KPI>

▶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。

| 順位 | 2024年3月末 | | | 2025年3月末 | | | 2026年3月末 | | |
|----|-------------------|-------|-------|-------------------|-------|--------|-------------------|-------|-------|
| | 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 | プレミアシップ (外貨建) | 0.68% | 2.64% | プレミアシップ (外貨建) | 0.59% | 2.31% | プレミアシップ (外貨建) | 0.53% | 3.40% |
| 2 | しあわせ、ずっと | 0.79% | 1.63% | しあわせ、ずっと | 0.69% | 1.44% | しあわせ、ずっと | 0.63% | 1.86% |
| 3 | 未来につなげる終身保険 | 1.13% | 2.73% | 未来につなげる終身保険 | 1.05% | 1.66% | 未来につなげる終身保険 | 0.95% | 2.60% |
| 4 | やさしさ、つなぐ | 0.72% | 0.56% | やさしさ、つなぐ | 0.67% | 1.07% | やさしさ、つなぐ | 0.61% | 1.77% |
| 5 | プレミアジャンプ | 0.81% | 1.26% | 外貨建・エブリバディプラス | 0.67% | 2.65% | 外貨建・エブリバディプラス | 0.59% | 3.59% |
| 6 | 外貨建・エブリバディプラス | 1.05% | 2.86% | ロングドリームGOLD | 0.68% | 1.40% | プレミアストーリー 2 | 0.72% | 3.50% |
| 7 | ロングドリームGOLD | 0.76% | 1.62% | プレミアストーリー 2 | 0.76% | 3.05% | ロングドリームGOLD | 0.61% | 1.68% |
| 8 | ロングドリームGOLD2 | 1.04% | 5.72% | ロングドリームGOLD2 | 0.88% | 4.99% | ロングドリームGOLD2 | 0.75% | 6.01% |
| 9 | 悠々時間アドバンス (米ドル建) | 1.02% | 3.22% | 悠々時間アドバンス (米ドル建) | 0.84% | 2.58% | 悠々時間アドバンス (米ドル建) | 0.82% | 3.57% |
| 10 | プレミアストーリー 2 | 0.85% | 3.03% | 生涯プレミアムワールド 4 | 0.77% | 0.34% | 生涯プレミアムワールド 5 | 0.88% | 1.44% |
| 11 | 生涯プレミアムワールド 4 | 0.83% | 0.95% | 悠々時間アドバンス (豪ドル建) | 0.73% | -0.11% | 生涯プレミアムワールド 4 | 0.72% | 1.36% |
| 12 | 悠々時間アドバンス (豪ドル建) | 0.93% | 0.59% | ロングドリームGOLD3 | 0.94% | 4.89% | ロングドリームGOLD3 | 0.82% | 5.64% |
| 13 | プレミアジャンプ・年金 (外貨建) | 0.86% | 1.25% | 生涯プレミアムワールド 5 | 0.88% | 3.63% | 悠々時間アドバンス (豪ドル建) | 0.71% | 1.55% |
| 14 | あしたの、よろこび | 1.21% | 4.56% | しあわせ、ずっと 2 | 1.00% | 4.63% | しあわせ、ずっと 2 | 0.89% | 5.18% |
| 15 | アポロ | 0.36% | 2.71% | プレミアジャンプ・年金 (外貨建) | 0.77% | 1.24% | あしたの、よろこび | 0.94% | 4.04% |
| 16 | | | | プレミアジャンプ | 0.74% | 1.21% | プレミアジャンプ・年金 (外貨建) | 0.64% | 3.01% |
| 17 | | | | あしたの、よろこび | 1.15% | 2.80% | アポロ | 0.31% | 3.58% |
| 18 | | | | アポロ | 0.33% | 2.44% | プレミアジャンプ | 0.65% | 2.83% |
| | 残高加重平均値 | 0.81% | 2.18% | 残高加重平均値 | 0.71% | 1.97% | 残高加重平均値 | 0.65% | 2.82% |

◆ 2024年3月 ◆ 2025年3月 ◆ 2026年3月



※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。

※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

※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。

(● 残高加重平均値)

【取組方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

＜金融リテラシー向上への取組＞

- ▶ 当行WEBサイトを通じて金融に関する情報をわかりやすくご提供いたします。
- ▶ お客さまと直接お会いする機会や近隣に店舗がないお客さまにも資産運用サポートデスクを通じて、運用のご相談など幅広くサポートし、お客さまの金融リテラシー向上のお手伝いをいたします。

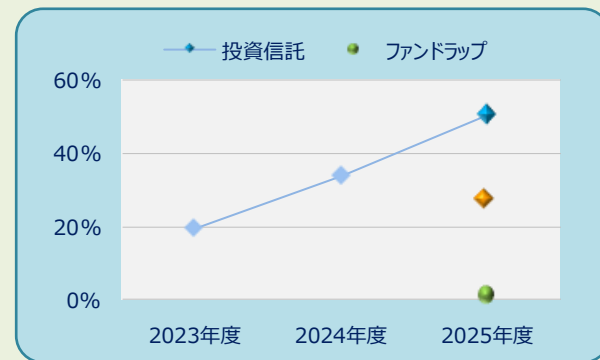
＜金融商品の提供＞

- ▶ 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、商品の複雑さやリスク、パッケージ化の有無などの商品の特性等を十分に考慮し、お客さま一人ひとりに適した金融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⑬、⑭】

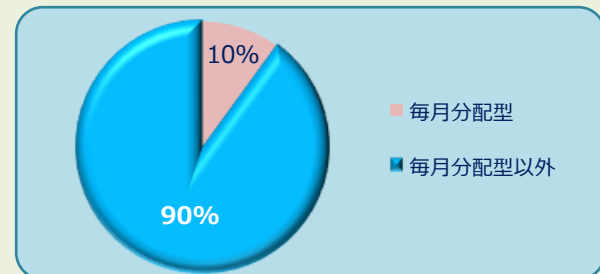
【成果指標⑬】投資信託およびファンドラップの解約率

- ▶ 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。
- ▶ 2025年度の投資信託の解約率は50.4%、ファンドラップの解約率(年換算)は1.4%となっております。
- ▶ なお、投資信託については、2025年度に安定運用・低リスク運用に切り替わった「ぜんぞうシリーズ」「十年十色シリーズ」11銘柄を控除した解約率は◆26.3%となっております。



【成果指標⑭】投資信託の販売内訳（毎月分配型、毎月分配型以外）

- ▶ 2025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。



【取組方針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⑱、⑲】

【成果指標⑱】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 | 20 | 12% |
| | 先進国株式 | 19 | 11% |
| | 新興国株式 | 9 | 5% |
| | グローバル株式 | 17 | 10% |
| 債券 | 国内債券 | 4 | 2% |
| | 先進国債券 | 7 | 4% |
| | 新興国債券 | 6 | 4% |
| | グローバル債券 | 11 | 7% |
| | ハイールド債券 | 4 | 2% |
| リート | 国内リート | 3 | 2% |
| | 海外リート | 5 | 3% |
| | 米国リート | 4 | 2% |
| バランス | 国内バランス | 2 | 1% |
| | 海外バランス | 42 | 25% |
| その他 | | 14 | 8% |
| 合計 | | 167 | 100% |

| <生命保険> | | | 商品数 | シェア |
|--------|-----|---------|-----|------|
| 一時払 | 円建 | 定額年金 | 1 | 5% |
| | | 定額終身 | 6 | 29% |
| | 外貨建 | 介護・医療保険 | 1 | 5% |
| | | 定額年金 | 2 | 10% |
| 平準払 | 円建 | 定額終身 | 5 | 24% |
| | | 終身保険 | 1 | 5% |
| | | 定期保険 | 2 | 10% |
| | | 医療・がん保険 | 1 | 5% |
| | | 介護保険 | 2 | 10% |
| 合計 | | | 21 | 100% |

【成果指標⑲】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 | 回答割合 | ※ 実施期間 2026年3月9日～3月23日 有効回答 386先 |
|-------------|--|----------------------------------|
| 重視するポイント | ①運用実績 75% ②購入時手数料 56% ③投資対象 46% ④保有期間中の費用 39% ⑤商品のわかりやすさ 35%(複数回答) | |
| 関心のある投資対象 | ①株式 61% ②バランス型 51% ③インデックス型 47% ④債券 26% ⑤アクティブ型 20%(複数回答) | |
| 関心のある地域 | ①グローバル 66% ②アメリカ 60% ③日本 55% ④先進国 39% ⑤新興国 20%(複数回答) | |
| 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(満額) 32% ②成長投資枠とつみたて投資枠の両方(一部) 22% ③成長投資枠のみ 19% | |

【取組方針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、商品組成会社等におけるプロダクトガバナンス態勢の把握に努め、当行が組成する金融商品も含めて、商品本部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、管理態勢を含む検証を行い、コンプライアンス部門と協議のうえ、必要に応じて統合リスクコミッティーやカスタマーコミッティー等で議論しております。【成果指標⑳】
- ▶ 金融商品・サービス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。また、当行ではより良い金融商品を提供するために、金融商品に関するお客さまからのご意見等を商品組成会社等に連携しており、当行が組成している金融商品についても、販売部門と組成部門との間で情報連携しております。
- ▶ 複雑またはリスクの高い金融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、より慎重に対応いたします。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。

※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」の補充原則4(注3)について、当行は、運用の外部委託を行っていないため、外部委託先における運用等の検証を行っておりません。

※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」の補充原則5(注1)について、当行は、運用を行う者の判断が重要となる金融商品の組成を行っていないため、その運用体制について個々の金融商品の商品性に応じた情報提供を行っておりません。

【成果指標⑳】新商品選定理由

<2025年度下期 公表例> プレミアシップ2

| 引受保険会社が想定する顧客層 | 当行が想定する顧客層 | 商品選定理由 |
|---|--|---|
| <p>・この商品は、「豊かな生活と円滑な相続の実現のため、定期的にもらえる給付と家族へつなぐ資産の確保を両立したい」ご意向があるお客さまを念頭に組成しています(主に60代～70代のお客さまを想定)</p> <p>・第一フロンティア生命が設定した所定の利率に基づきリスクを抑えた運用を行いますが、為替変動リスク(外貨建の場合)、金利変動リスクがあるため、それらに伴う元本割れおよび指数の推移による定期支払金額の上乗せがないケースを許容できる方を想定しています。(終身の保有を想定して組成している商品のため、契約日から解約日までの期間が短い場合、運用による成果が十分に得られないことや、元本割れする可能性が高まることなどがあるため十分ご注意ください。また、解約により保障も失われます。)</p> <p>・あわせて、今後自身で使う予定のない自己資金があり、保険に加入しても、生活資金や医療費等への備えとして十分な収入や財産がある方を想定しています。</p> | <p>一生涯の死亡保障と定期給付を希望するお客さまのうち、</p> <p>・市場価格調整による金利変動リスクを許容できるお客さま</p> <p>・為替変動リスクを許容できるお客さま(外貨建の場合)</p> | <p>本商品は、相続に向けた「のこしたい」ニーズと、定期支払金を「うけとりたい」ニーズに対応する商品として選定しました</p> |

【取組方針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>

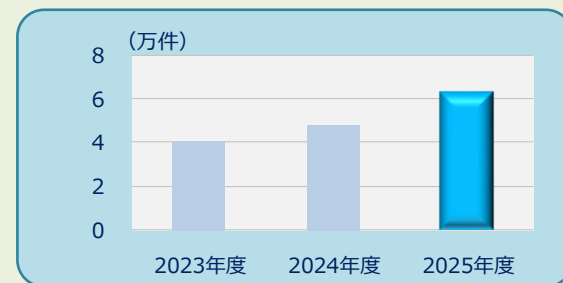
- ▶ お客さまのライフプランに応じた提案を心掛け、金融商品・サービスの販売後においても、定期的に保有商品の状況や市場動向などの情報を提供し、また、お客さまのライフステージの変化に応じ長期的な視点にも配慮した情報を提供するなど、末永くお客さまの資産形成に貢献いたします。【成果指標②①】

<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」、お客さま満足度調査やインタビュー等でお聞きした「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②②、②③】
- ▶ 上記の取り組み等の成果や進捗については不断の検証・評価を行い、その結果を「取組状況」において公表いたします。

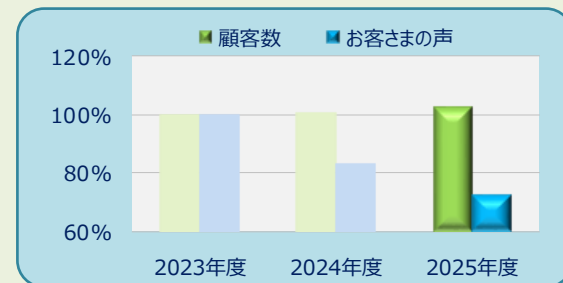
【成果指標②①】アフターフォロー実施件数

- ▶ 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。
- ▶ 2025年度のアフターフォロー実施件数は、前年度比131.2%となっております。



【成果指標②②】「お客さまの声」の推移

- ▶ 2023年度を100%とした場合の2025年度のお客さまの声は、65.9%となっております。



【成果指標②③】「お客さまの声」への対応事例

- ▶ 当行では、お客さまの声を真摯に受け止めて、サービスの向上や商品設計等に活かしております。

2025年度下期 主な事例

2026年3月『BANK The エクセレント定期(満期日繰上特約付定期預金)の土・日・祝日の預け入れを開始』
平日に時間がとれないお客さまのために、お休みの日にゆっくり商品内容をご確認・ご検討いただき、お預け入れまで完了できるようにいたしました。

【取組方針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

- ▶ お客さま本位の業務運営を推進するために、お客さまの中長期の資産形成・拡大支援における貢献度や資産形成ニーズに基づく丁寧なコンサルティング、ソリューション提案によるお客さまのライフニーズの実現・充足への貢献度など、お客さまのお役に立つ項目を業績評価の対象としております。
- ▶ お客さま本位の業務運営を浸透させるために、コンサルティング力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必須としております。
- ▶ 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⑭、⑮、⑯】**

【成果指標⑭】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。2025年度は、研修等を87回実施いたしました。

| 研修受講率 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 |
|-------|--------|--------|--------|
| | 100% | 100% | 100% |

【成果指標⑮】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 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| | 99% | 99% | 99% |

【成果指標⑯】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必須とし、FP2級取得を目標としております。

| FP 2 級以上の資格保有率 | 2023年度 | 2024年度 | 2025年度 |
|----------------|--------|--------|--------|
| | 96% | 98% | 99% |