

「安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポートへの取組方針」の取組状況について

呉信用金庫は、お客さまの視点に立って、安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポート業務を行うべく平成29年9月28日に「安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポートへの取組方針」を制定致しました。

当庫では、「安定的な資産形成を実現するためのお客さまサポートへの取組方針」に基づいて、お客様本位の業務運営への定着に向け半期毎に検証し、毎年度毎に成果指標(KPI)を公表することといたします。

【各項目ごとの取組状況を確認する具体的な指標(KPI)選定の考え方】

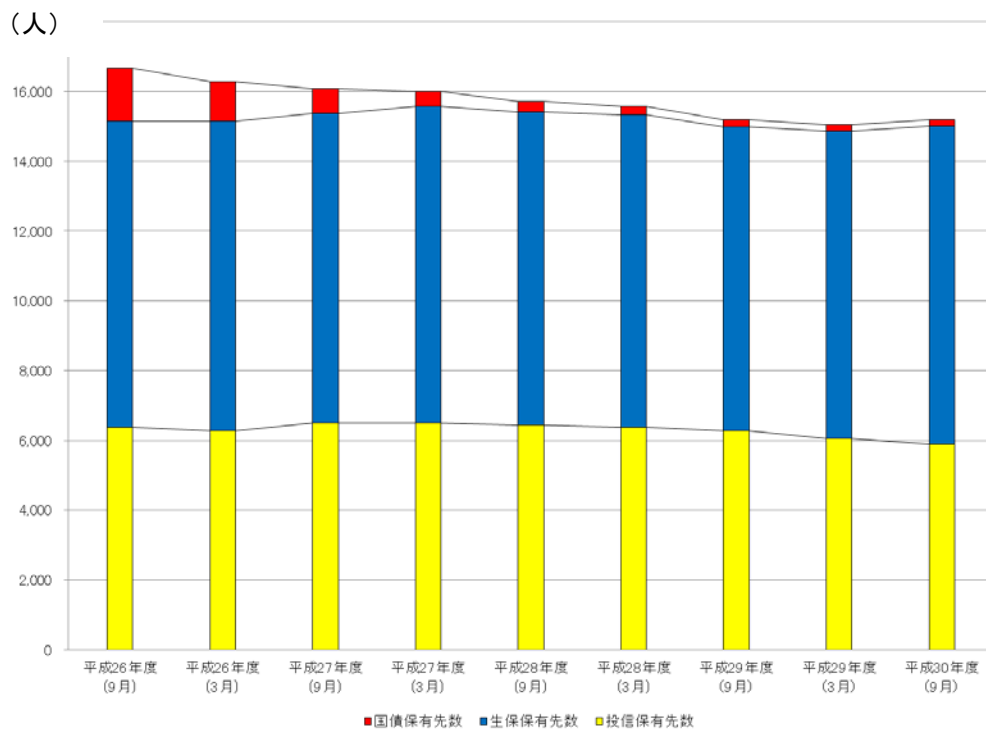
項目	アクションプラン	成果指標(KPI)
1. 情報提供およびコンサルティングの実践		
	◆ お客さまの目的に資する資産形成・資産運用に対して、お客さまにとって最善の方法を共に考え、お客さまの許容の範囲内でご提案します。	①金融商品保有者数 ②NISA口座、ジュニアNISA、つみたてNISAの契約先数
	◆ 投資知識の向上に資する目的で、お客さま向けセミナーの開催等により積極的に情報提供します。	③顧客向けセミナー(保険・投信)
2. 多様なニーズにお応えする商品ラインナップの整備		
	◆ 変化していく社会情勢を踏まえて、お客さまのライフステージや多様なニーズに合致する商品をご提供します。	④投資信託・保険商品のラインナップの見直し状況
	◆ 多くの投資運用会社等から幅広く商品情報を収集したうえで、商品特性や透明性等について十分な検討をおこない取扱商品を選定します。	
3. お客さま本位の業務運営に向けた態勢整備		
	◆ 研修を実施し、全役職員が本取組方針を理解して実践することを定着させます。また、市場動向や社会情勢、商品知識などの専門性を高めて相談業務の能力向上に取り組めます。	⑤職員の専門資格(FP)取得状況(取得者数、職員数、割合)

①金融商品保有者数

投資信託のお取引先数は減少しましたが、生命保険のお取引先数は増加傾向にあります。
今後も継続して、お客さまのニーズ等を把握し、お客さまにふさわしい商品提案を行ってまいります。

	平成26年度 (9月)	平成26年度 (3月)	平成27年度 (9月)	平成27年度 (3月)	平成28年度 (9月)	平成28年度 (3月)	平成29年度 (9月)	平成29年度 (3月)	平成30年度 (9月)
投資信託お取引先数	6,385	6,273	6,488	6,507	6,438	6,377	6,268	6,042	5,892
生命保険お取引先数(※)	8,753	8,882	8,880	9,068	8,977	8,947	8,714	8,815	9,115
国債お取引先数	1,522	1,117	720	415	300	244	215	199	186
合計	16,660	16,272	16,088	15,990	15,715	15,568	15,197	15,056	15,193

※生命保険のお取引先数については、一時払い保険のみ



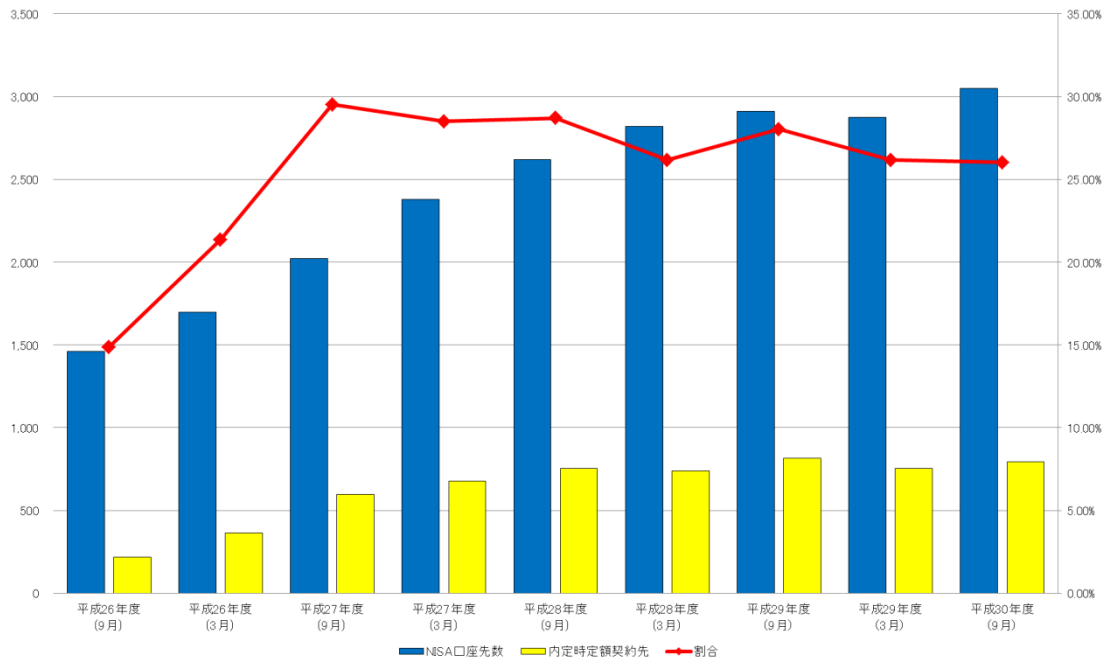
②NISA口座、ジュニアNISA、つみたてNISAの契約先数

投資信託のお取引先数は減少傾向にありますが、NISA契約先数は増加しており、平成28年度よりジュニアNISA、平成29年度よりつみたてNISAの取扱いを開始致しました。

	平成26年度 (9月)	平成26年度 (3月)	平成27年度 (9月)	平成27年度 (3月)	平成28年度 (9月)	平成28年度 (3月)	平成29年度 (9月)	平成29年度 (3月)	平成30年度 (9月)
NISA契約先数	1,459	1,699	2,022	2,379	2,620	2,821	2,911	2,873	3,048
(内定時定額契約先)	217	363	597	678	752	738	816	752	793
割合	14.87%	21.37%	29.53%	28.50%	28.70%	26.16%	28.03%	26.17%	26.02%
ジュニアNISA契約先数	—	—	—	—	9	12	15	17	18
つみたてNISA契約先数	—	—	—	—	—	—	—	67	140

(人)

(NISA契約先数のうち定時定額を契約している先数の割合)

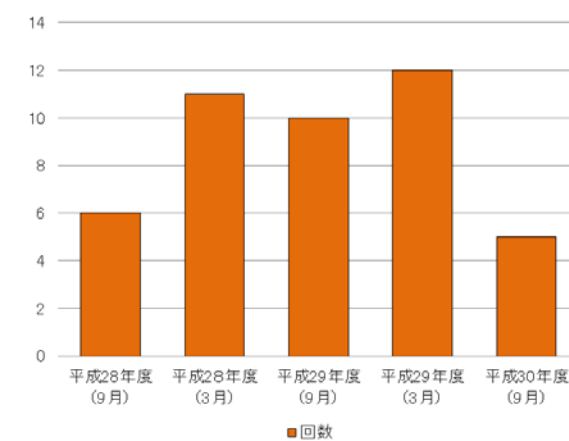


③顧客向けセミナー(保険・投信)

平成 28 年度より、お客さまに様々な情報を提供すべくセミナーを開催しております。今後も、資産形成、iDeCo、相続、生前贈与等お客さまのニーズに沿ったセミナーを開催し、各種情報の提供に努めてまいります。

	セミナー開催数
平成28年度(9月)	6
平成28年度(3月)	11
平成29年度(9月)	10
平成29年度(3月)	12
平成30年度(9月)	5

(回)



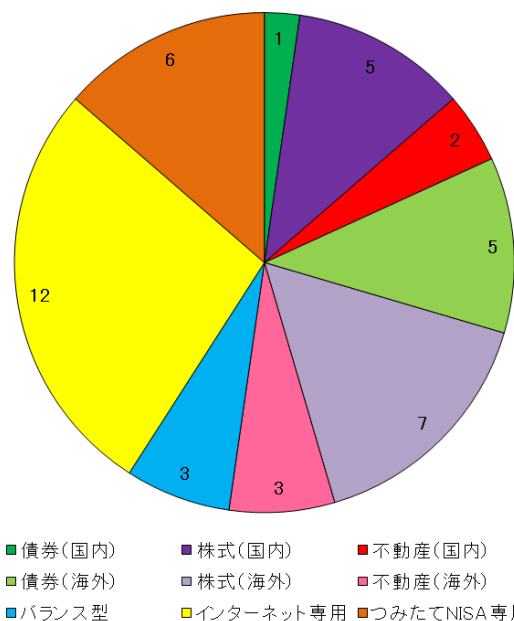
④投資信託・保険商品のラインナップの見直し状況

お客さまのニーズに沿った商品のご提案を行えるよう、保険商品、投資信託のラインナップを更新しております。

昨年度は、投資信託については、長期資産形成に適した今後の成長が期待できる商品(日本株式、海外株式)やつみたて NISA 専用商品を導入し、分類別の商品数の調整を行いました。保険商品については、現在販売している保険商品と商品性が異なる変額保険および終身保険の 2 商品を追加致しました。

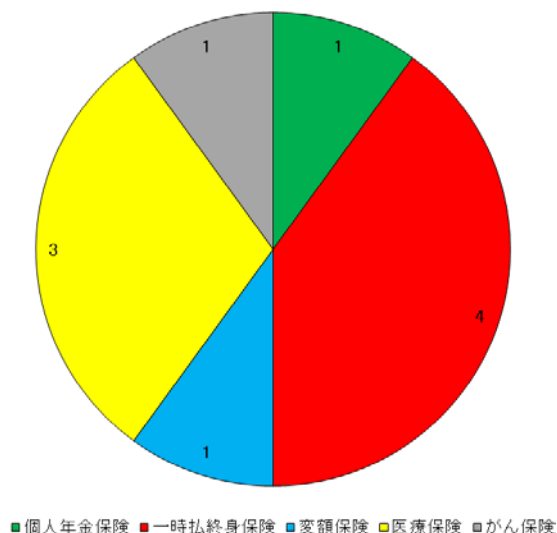
-投資信託ラインナップ-

分類		商品数 (平成29年3月末現在)	商品数 (平成30年3月末現在)	増減
国内	債券	1	1	0
	株式	4	5	1
	不動産	2	2	0
海外	債券	8	5	▲3
	株式	3	7	4
	不動産	3	3	0
バランス型		3	3	0
インターネット専用		12	12	0
つみたてNISA専用		0	6	6
合計		36	44	8
参考:うちノーロード		2	8	6



-生命保険ラインナップ-

分類	商品数 (平成29年3月末現在)	商品数 (平成30年3月末現在)	増減
個人年金保険	1	1	0
一時払終身保険	3	4	1
変額保険	0	1	1
学資保険	0	0	0
医療保険	3	3	0
がん保険	1	1	0
合計	8	10	2



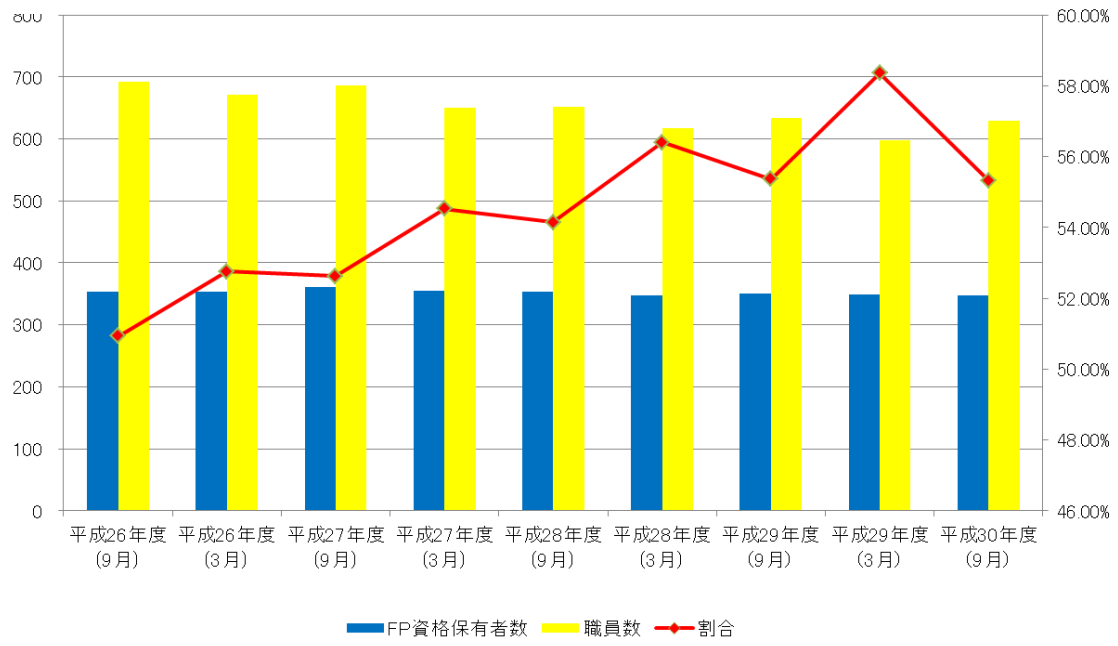
⑤職員の専門資格(FP)取得状況(取得者数、職員数、割合)

FP 資格保有者の割合は増加傾向にあるものの、保有者は横ばいとなっております。
 今後は、専門的な知識をわかりやすくお客さまにお伝えしていくため、FP資格保有者を増加させ相談業務の能力向上に取り組んでまいります。

	平成26年度 (9月)	平成26年度 (3月)	平成27年度 (9月)	平成27年度 (3月)	平成28年度 (9月)	平成28年度 (3月)	平成29年度 (9月)	平成29年度 (3月)	平成30年度 (9月)
FP資格保有者数	353	354	361	355	353	348	351	349	348
職員数	693	671	686	651	652	617	634	598	629
割合	50.94%	52.76%	52.62%	54.53%	54.14%	56.40%	55.36%	58.36%	55.33%

(人)

(職員数のうちFP資格保有者数の割合)



以上