

「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」を制定しました。

当金庫では、「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、年度毎に成果指標(KPI)を公表しています。

【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】

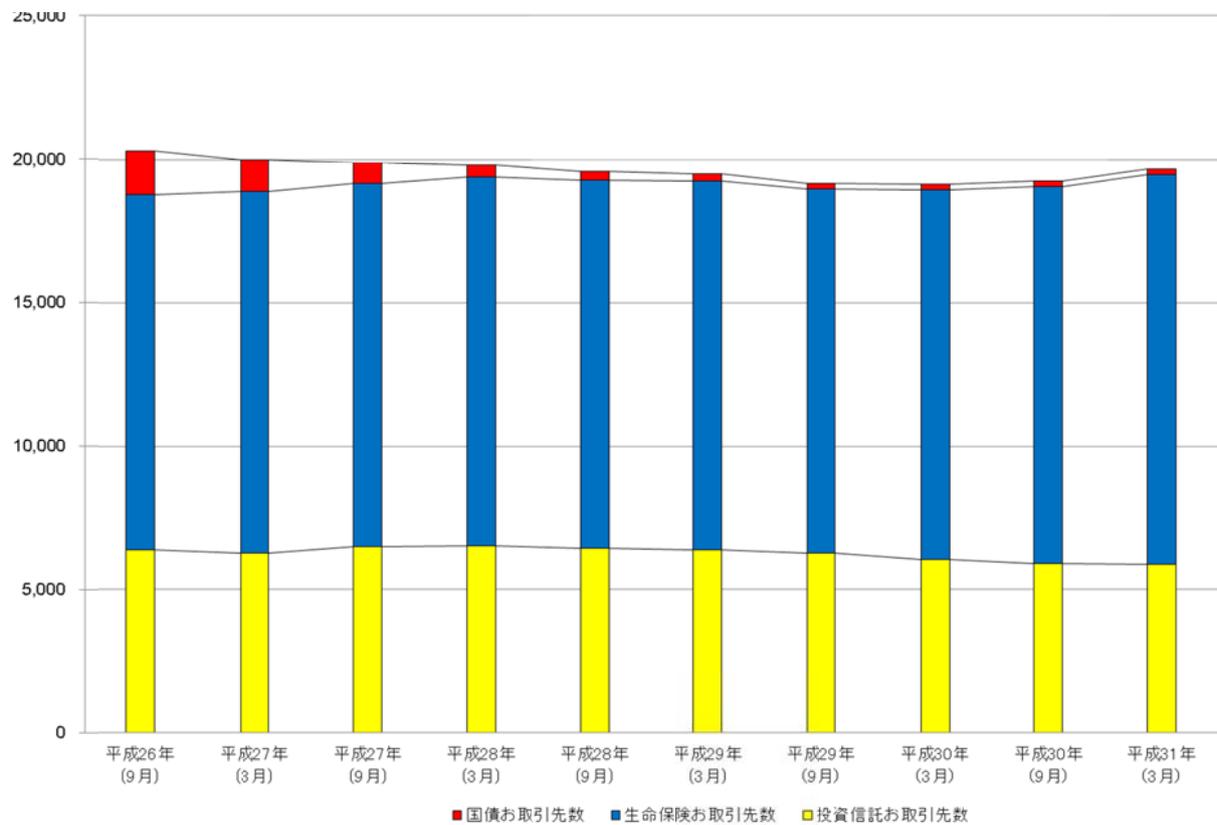
| 項目 | アクションプラン | 成果指標(KPI) |
|-----------------------------------|--|---|
| 1. 情報提供およびコンサルティングの実践 | | |
| | ◆ お客さまの目的に資する資産形成・資産運用に対して、お客さまにとって最善の方法を共に考え、お客さまの許容の範囲内でご提案します。 | ①金融商品保有者数 ②NISA 口座、ジュニア NISA、つみたて NISA の契約先数 |
| | ◆ 投資知識の向上に資する目的で、お客さま向けセミナーの開催等により積極的に情報提供します。 | ③顧客向けセミナー(保険・投信等) |
| 2. 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、お客さまに最適な商品提案を行ってまいります。

| | 平成26年 (9月) | 平成27年 (3月) | 平成27年 (9月) | 平成28年 (3月) | 平成28年 (9月) | 平成29年 (3月) | 平成29年 (9月) | 平成30年 (3月) | 平成30年 (9月) | 平成31年 (3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 | 5,865 |
| 生命保険お取引先数 | 12,398 | 12,603 | 12,679 | 12,879 | 12,845 | 12,875 | 12,694 | 12,900 | 13,167 | 13,620 |
| 国債お取引先数 | 1,522 | 1,117 | 720 | 415 | 300 | 244 | 215 | 199 | 186 | 171 |
| 合計 | 20,305 | 19,993 | 19,887 | 19,801 | 19,583 | 19,496 | 19,177 | 19,141 | 19,245 | 19,656 |

(先)



②NISA 口座、ジュニア NISA、つみたて NISA の契約先数

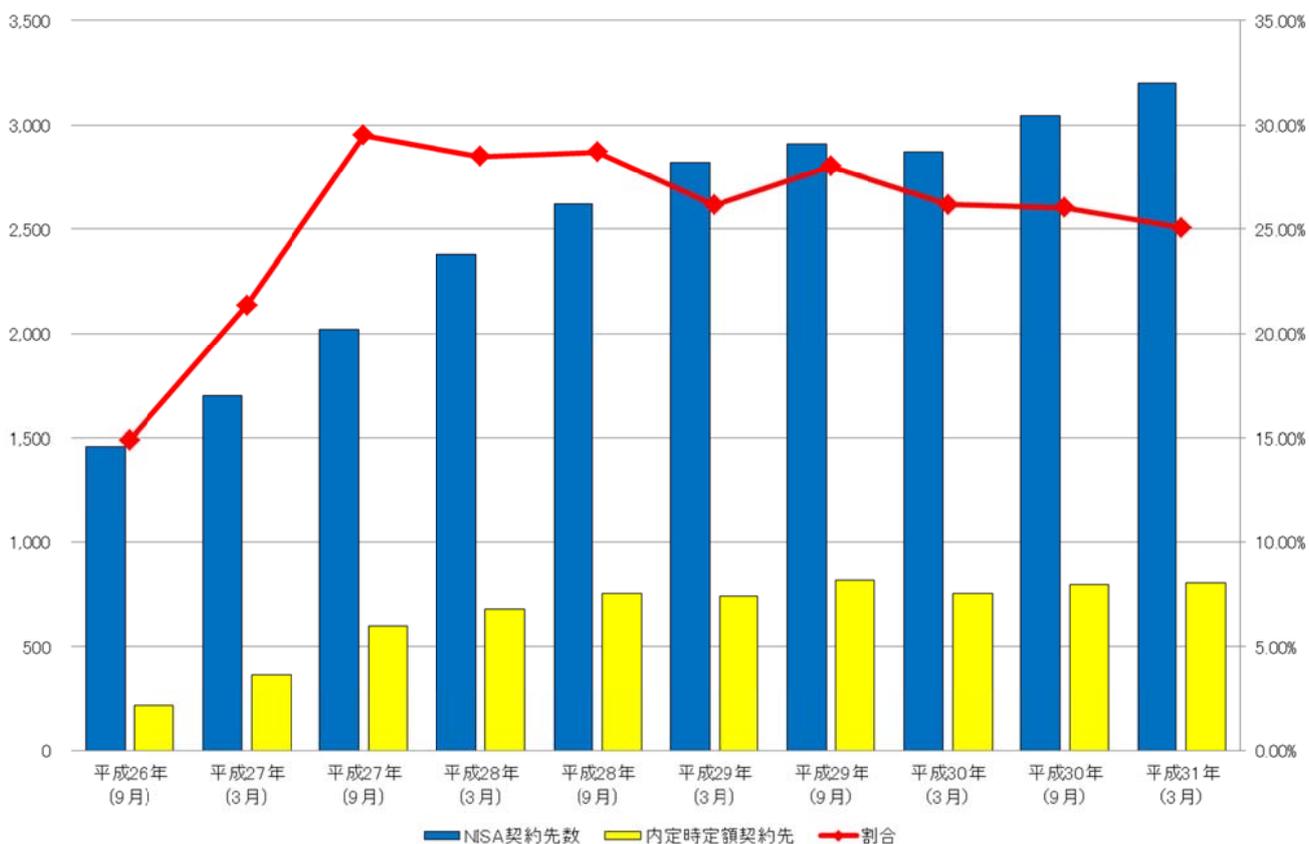
投資信託のお取引先数は減少傾向にあります。NISA、ジュニアNISA、つみたてNISAともお取引先数は増加しております。

今後も、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ご提案してまいります。

| | 平成26年 (9月) | 平成27年 (3月) | 平成27年 (9月) | 平成28年 (3月) | 平成28年 (9月) | 平成29年 (3月) | 平成29年 (9月) | 平成30年 (3月) | 平成30年 (9月) | 平成31年 (3月) |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| NISA契約先数 | 1,459 | 1,699 | 2,022 | 2,379 | 2,620 | 2,821 | 2,911 | 2,873 | 3,048 | 3,200 |
| (内定時定額契約先) | 217 | 363 | 597 | 678 | 752 | 738 | 816 | 752 | 793 | 802 |
| 割合 | 14.87% | 21.37% | 29.53% | 28.50% | 28.70% | 26.16% | 28.03% | 26.17% | 26.02% | 25.06% |
| ジュニアNISA契約先数 | — | — | — | — | 9 | 12 | 15 | 17 | 18 | 22 |
| つみたてNISA契約先数 | — | — | — | — | — | — | — | 67 | 140 | 187 |

(先)

(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・投信等)

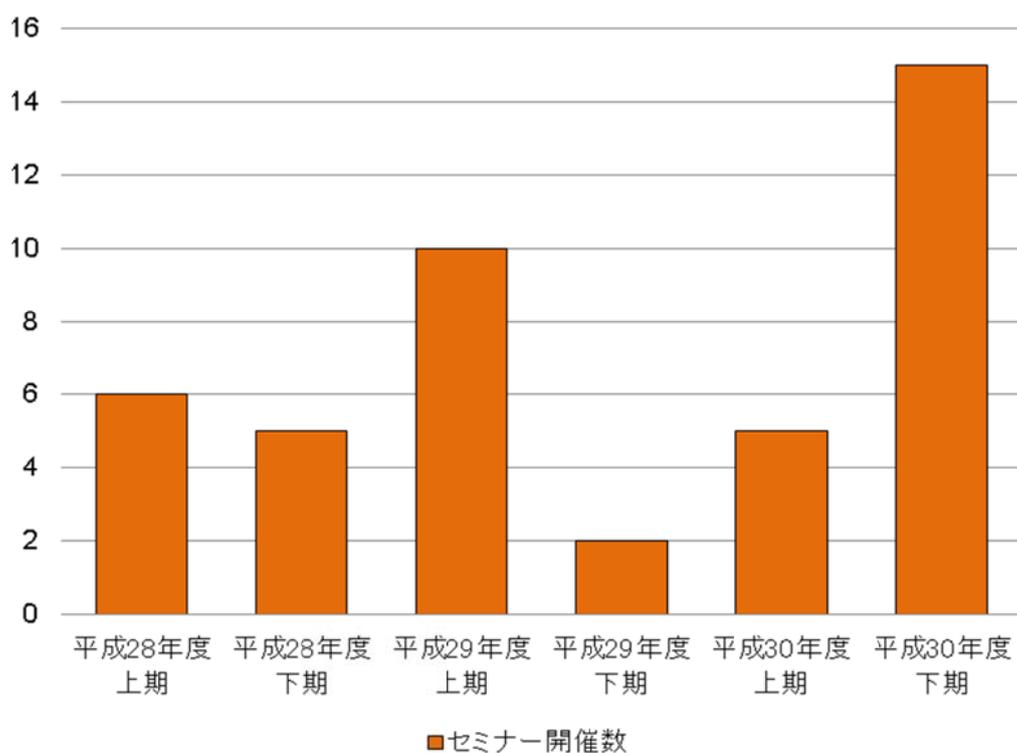
平成 28 年度より、お客さまに金融商品に関する様々な情報を提供するためセミナーを開催し、徐々にセミナー開催数も増加しております。

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。

(回)

| | 平成28年度 上期 | 平成28年度 下期 | 平成29年度 上期 | 平成29年度 下期 | 平成30年度 上期 | 平成30年度 下期 |
|---------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| セミナー開催数 | 6 | 5 | 10 | 2 | 5 | 15 |

(回)



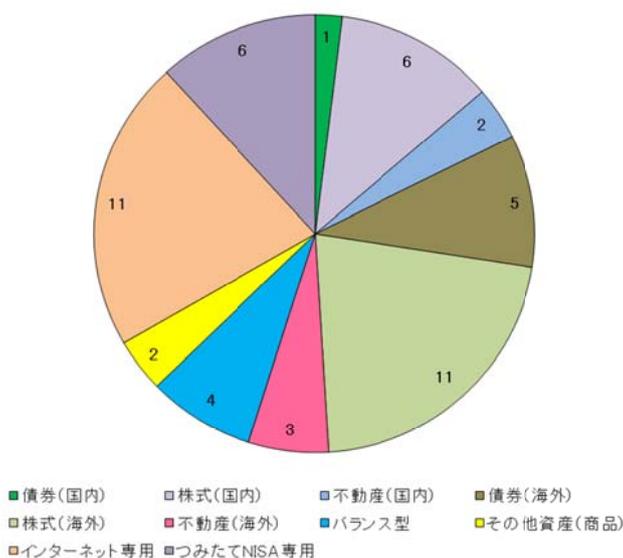
④投資信託・保険商品のラインナップの見直し状況

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、海外株式等）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個人年金保険および変額保険、医療保険の3商品を追加いたしました。

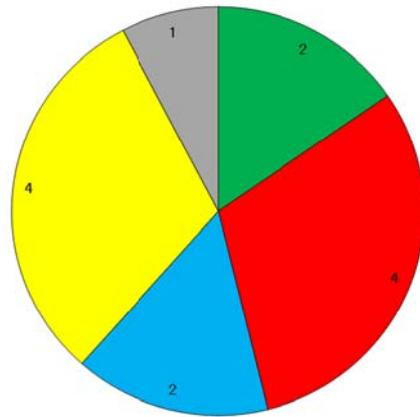
-投資信託ラインナップ-

| 分類 | | 商品数 (平成30年3月末現在) | 商品数 (平成31年3月末現在) | 増減 | 新規取扱ファンド | 取扱中止ファンド |
|------------|-----|---------------------|---------------------|----|----------|----------|
| 国内 | 債券 | 1 | 1 | 0 | | |
| | 株式 | 5 | 6 | 1 | 1 | |
| | 不動産 | 2 | 2 | 0 | | |
| 海外 | 債券 | 5 | 5 | 0 | | |
| | 株式 | 7 | 11 | 4 | 4 | |
| | 不動産 | 3 | 3 | 0 | | |
| バランス型 | | 3 | 4 | 1 | 1 | |
| その他資産(商品) | | 0 | 2 | 2 | 2 | |
| インターネット専用 | | 12 | 11 | ▲1 | | 1 |
| つみたてNISA専用 | | 6 | 6 | 0 | | |
| 合計 | | 44 | 51 | 7 | | |
| 参考:うちノーロード | | 8 | 8 | 0 | | |



-生命保険ラインナップ-

| 分類 | 商品数 (平成30年3月末現在) | 商品数 (平成31年3月末現在) | 増減 | 新規追加商品 | 取扱中止商品 |
|---------|---------------------|---------------------|----|--------|--------|
| 個人年金保険 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 一時払終身保険 | 4 | 4 | 0 | | |
| 変額保険 | 1 | 2 | 1 | 1 | |
| 学資保険 | 0 | 0 | 0 | | |
| 医療保険 | 3 | 4 | 1 | 1 | |
| がん保険 | 1 | 1 | 0 | | |
| 合計 | 10 | 13 | 3 | | |



■個人年金保険 ■一時払終身保険 ■変額保険 ■医療保険 ■がん保険

⑤職員の専門資格(FP)取得状況(取得者数、職員数、割合)

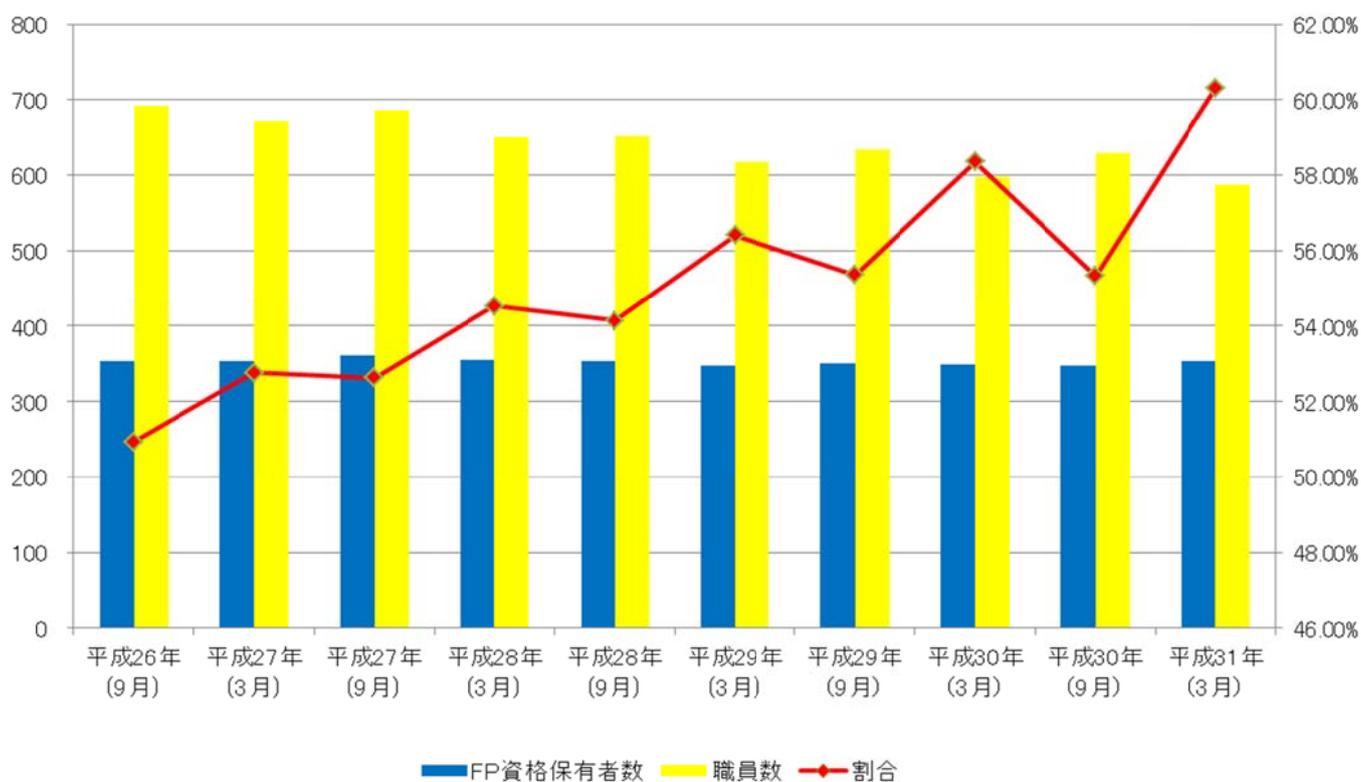
約 6 割の職員が FP 資格を保有しております。

引き続き、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 (9月) | 平成27年 (3月) | 平成27年 (9月) | 平成28年 (3月) | 平成28年 (9月) | 平成29年 (3月) | 平成29年 (9月) | 平成30年 (3月) | 平成30年 (9月) | 平成31年 (3月) |
|----------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| FP資格保有者数 | 353 | 354 | 361 | 355 | 353 | 348 | 351 | 349 | 348 | 354 |
| 職員数 | 693 | 671 | 686 | 651 | 652 | 617 | 634 | 598 | 629 | 587 |
| 割合 | 50.94% | 52.76% | 52.62% | 54.53% | 54.14% | 56.40% | 55.36% | 58.36% | 55.33% | 60.31% |

(人)

(職員数のうちFP資格保有者数の割合)



以上