

「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、お客さま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(自主的なKPI)を公表しています。

今後も、よりお客さまのお役にたてるように、商品・サービス等の向上に向けた取り組みを継続してまいります。

【各項目ごとの取組状況を確認する具体的な指標(自主的なKPI)選定の考え方】

項目	アクションプラン	成果指標(自主的な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 ②定時定額契約件数
	◆ 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
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みます。	⑤職員の専門資格(FP)取得状況 ⑥研修の参加者数

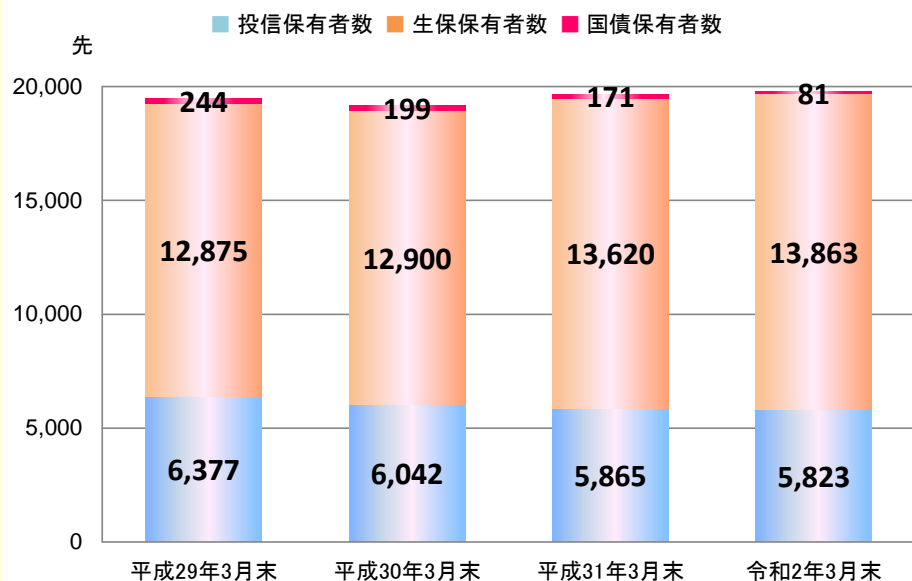
1. 情報提供およびコンサルティングの実践

投資知識の向上に資する目的で、お客さま向けセミナーを積極的に開催し情報提供を行うとともに、「安定的な資産形成」の観点から積立投資をおすすめしており、定時定額契約件数は順調に増加しております。

① 金融商品保有者数

(単位: 先)

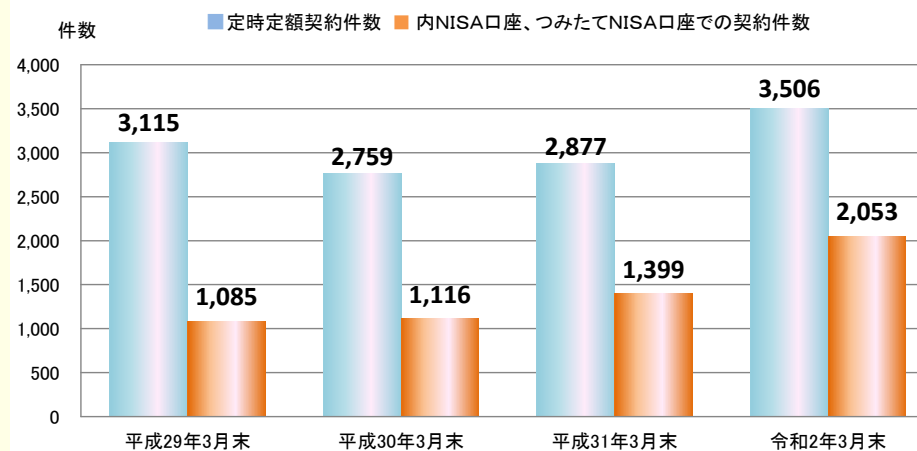
	平成29年 3月末	平成30年 3月末	平成31年 3月末	令和2年 3月末
投信保有者数	6,377	6,042	5,865	5,823
生保保有者数	12,875	12,900	13,620	13,863
国債保有者数	244	199	171	81



② 定時定額契約件数

(単位: 件)

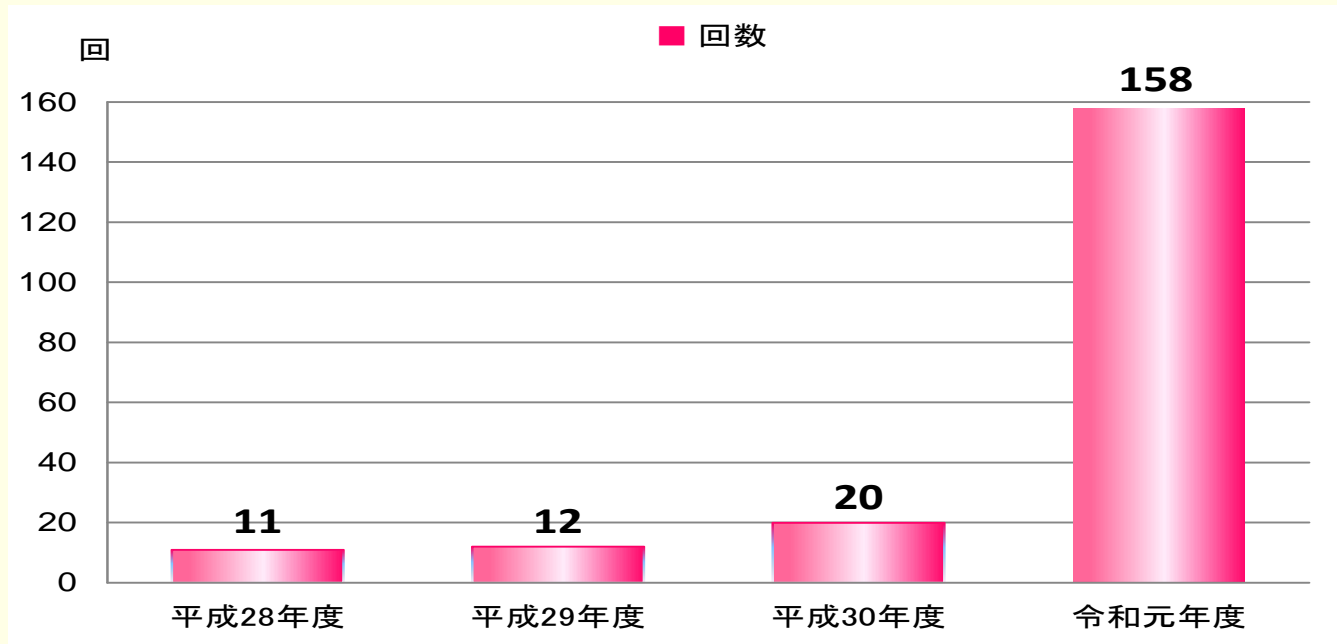
	平成29年 3月末	平成30年 3月末	平成31年 3月末	令和2年 3月末
定時定額契約件数	3,115	2,759	2,877	3,506
内NISA口座での契約件数	1,085	1,083	1,226	1,684
内つみたてNISA口座での契約件数	-	33	173	369
合計	1,085	1,116	1,399	2,053



③顧客向けセミナー

(単位:回)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
回数	11	12	20	158



※資産形成への理解を深めていただく機会を数多く提供するため、令和元年度4月にセミナー講師に特化した特任部長を配置いたしました。

2. 多様なニーズにお応えする商品ラインナップの整備

お客さまのニーズに沿った商品のご提案を行えるよう、特定のCATEGORYに偏ることなくバランスのとれた商品ラインナップを意識して投資信託、保険商品の見直しを行っております。

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 10 商品(バランス型、海外債権)を導入し、CATEGORY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円建の終身保険および変額保険の 3 商品を追加いたしました。

④投資信託・保険商品のラインナップ状況

《投資信託ラインナップ(令和2年3月末)》

カテゴリー	取扱商品数	構成比
国内	14	22.9%
債券	2	3.2%
株式	10	16.3%
不動産	2	3.2%
海外	31	50.8%
債券	11	18.0%
株式	16	26.2%
不動産	4	6.5%
バランス型	14	22.9%
その他資産(商品)	2	3.2%
合計	61	100.0%
うちノーロード	8	13.1%
うちインターネット専用	23	37.7%
うちつみたてNISA専用	6	9.8%

※新規販売を停止しているファンドを除く

《保険商品ラインナップ(令和2年3月末)》

	カテゴリー	取扱商品数	構成比
運用性 (貯蓄性)商品	個人年金保険	1	7.1%
	変額保険	3	21.4%
	平準払終身保険	1	7.1%
	一時払終身保険	5	35.7%
	円建	3	21.4%
外貨建	2	14.2%	
保障性生活品	医療保険	1	7.1%
	がん保険	1	7.1%
	認知症保険	1	7.1%
	所得補償保険	1	7.1%
合計		14	100.0%

※新規販売を停止している商品を除く

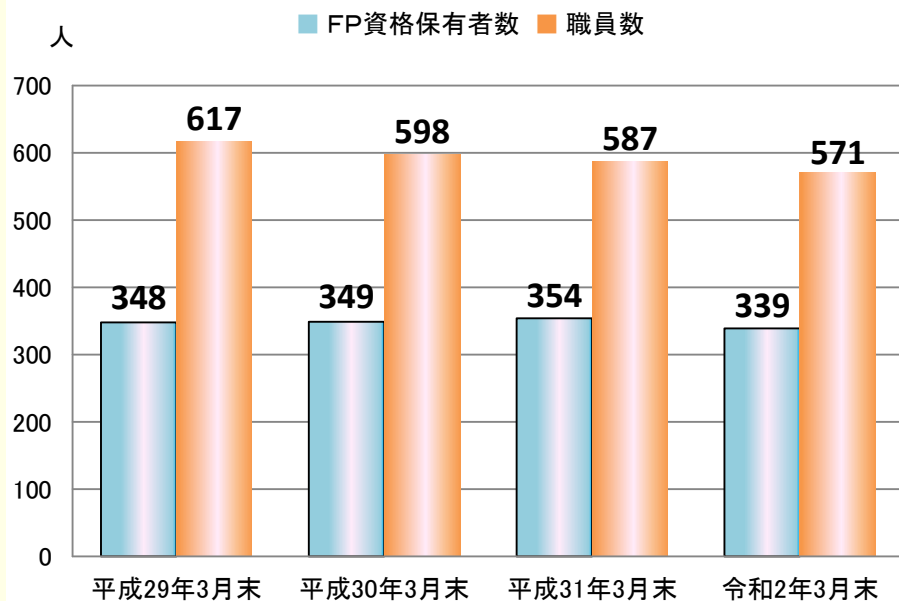
3. お客さま本位の業務運営に向けた態勢整備

お客さまの意向に沿った商品提案が行えるように、資格試験の取得や研修を多数開催し、相談業務の能力向上に取り組んでおります。

⑤職員の専門資格(FP)取得状況

(単位:人)

	平成29年 3月末	平成30年 3月末	平成31年 3月末	令和2年 3月末
FP資格保有者数	348	349	354	339
職員数	617	598	587	571



⑥研修の参加者数

本部研修	令和2年3月末現在	
コンサルティング能力向上に関する研修	提案力強化	のべ 440名
	顧客アプローチなど	
お客様対応・CS向上に関する研修	新商品	のべ 120名
	改定商品	
	販売実践など	
販売資格取得にともなう研修	証券外務員	のべ 260名
	生命保険	
	損害保険	
	信託など	
コンプライアンスに関する研修	投資信託	のべ 700名
	生命保険	
	FD(フィデューシャリーデューティー)など	

「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」の公表について

金融庁が平成 30 年 6 月に公表した「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」に基づき、平成 31 年 3 月末で算出した数値を公表いたします。

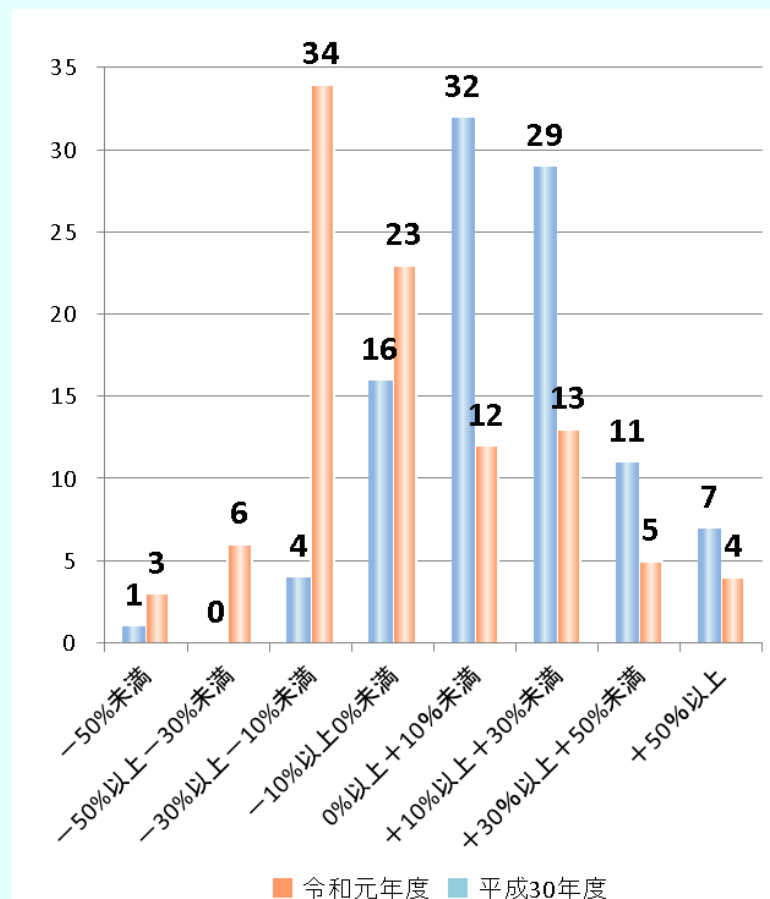
【比較可能な共通 KPI】

① 運用損益別顧客比率	投資信託を保有している顧客について、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、個々の顧客が保有している投資信託について、購入時以降どのくらいのリターンが生じているか見ることができます。
② 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン	設定後 5 年以上の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。これらの指標により、中長期的に、金融事業者がどのようなリターン実績を持つ商品を顧客に多く提供してきたかを見ることができます。
③ 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン	

① 運用損益別顧客比率

当金庫で投資信託を保有しているお客さまの運用損益状況を、運用損益率区分ごとに表示しています。

新型コロナウイルスを巡る国内情勢や世界景気の悪化もあり、運用損益率がプラス(0%以上)のお客さまは約 34%となりました。



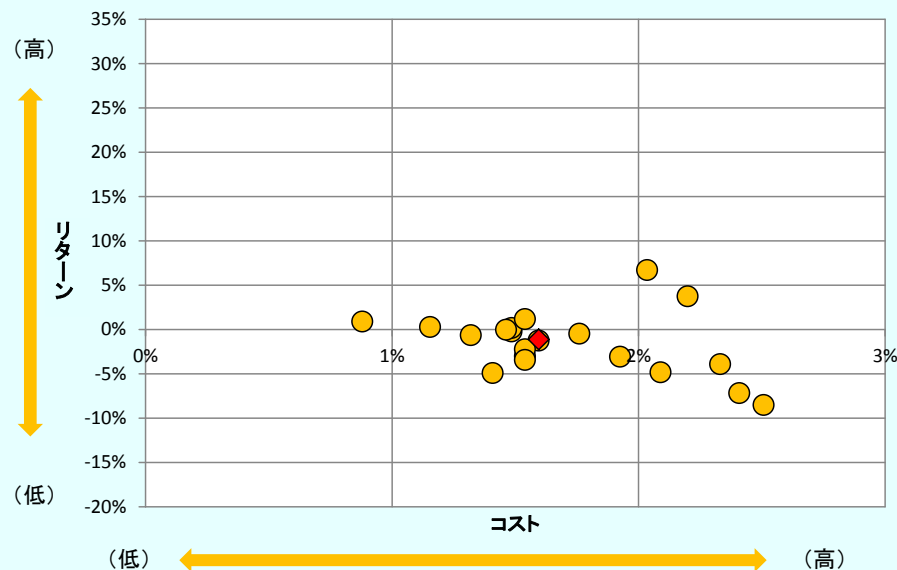
運用損益： 基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額(税引後)＋累計売却金額－累計買付金額(販売手数料(税込)を含む)

運用損益率： 上記運用損益を基準日時点の評価金額で除して算出

※原則として平成 15 年 6 月以降の数値をもとに算出しています。

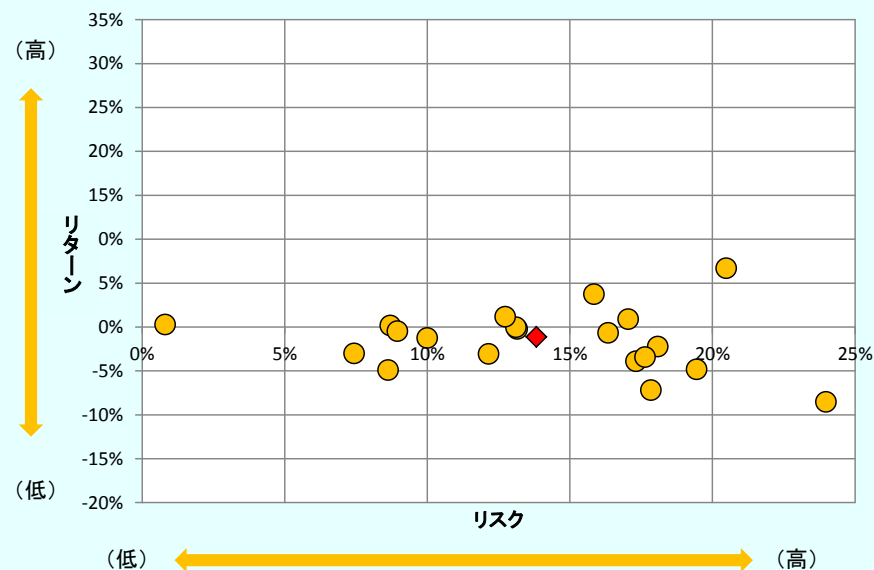
② 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

当金庫の投資信託の残高上位 20 銘柄のコスト・リターンを表示しています。
平均コストは 1.59%、平均リターンは -1.14% となっております。



③ 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

当金庫の投資信託の残高上位 20 銘柄のコスト・リターンを表示しています。
平均リスクは 13.83%、平均リターンは -1.14% となっております。



対象ファンド： 投資信託の預かり資産残高上位 20 銘柄(設定後 5 年以上)

コスト： $(\text{販売時手数料率} \div 5) + \text{信託報酬(年率)}$

リターン： 過去 5 年間のトータルリターン(年率換算)

騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後(税引前)の基準価額を使用

リスク： 過去 5 年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後(税引前)の基準価額を使用

投資信託預かり残高上位 20 銘柄

当金庫の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄は以下のとおりです。(本データは令和 2 年 3 月末時点となります。)

順位	銘柄名	コスト	リターン	リスク	投資信託残高 (百万円)
1位	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	1.49%	-0.25%	13.16%	4,003
2位	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.41%	-7.21%	17.85%	755
3位	しんきんインデックスファンド225	0.88%	0.87%	17.06%	619
4位	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.49%	0.16%	8.71%	305
5位	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.20%	3.73%	15.85%	247
6位	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	1.54%	-3.03%	7.44%	224
7位	ダイワ・インド株ファンド	2.51%	-8.54%	23.99%	162
8位	世界のサイフ	1.41%	-4.93%	8.63%	144
9位	しんきん好配当利回り株ファンド	1.32%	-0.67%	16.35%	126
10位	しんきんJリートオープン(1年決算型)	1.46%	-0.03%	13.11%	125
11位	しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)	1.60%	-1.28%	10.00%	122
12位	ニッセイ日本インカムオープン	1.16%	0.27%	0.81%	112
13位	DIAM高格付外債ファンド	1.93%	-3.09%	12.16%	109
14位	ニッセイ日本勝ち組ファンド(3ヵ月決算型)	1.54%	-2.26%	18.09%	99
15位	三菱UFJ/AMPグローバル・インフラ債券ファンド<為替ヘッジなし>(毎月決算型)	1.76%	-0.50%	8.96%	86
16位	女性活躍応援ファンド	2.04%	6.68%	20.49%	78
17位	しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)	2.09%	-4.84%	19.45%	57
18位	日経225リスクコントロールオープン	1.54%	1.17%	12.74%	53
19位	ダイワ・バリュー株・オープン	2.33%	-3.92%	17.33%	51
20位	瀬戸内4県ファンド	1.54%	-3.45%	17.65%	50
合計/残高加重平均値		1.59%	-1.14%	13.83%	7,537

以上