

【「安定的な資産形成を実現するためのお客様サポートへの取組方針」について】

当金庫は、この地域になくてはならない金融機関であると真に評価・支持される金融機関を目指しています。それを実現するためには、地域社会、地域経済、地域の皆さまに貢献することが当金庫の重要な使命であり、存在価値を高めるものと考えております。

よって、当金庫はお客様の視点に立って、安定的な資産形成を実現するためのお客様サポート業務に関する指針として、下記の通り取組方針を制定しています。

1. 情報提供及びコンサルティングの実践

- (1) お客様の目的やニーズ、ライフステージを把握したうえで、投資知識・投資経験・資産状況と照らし合わせて、お客様にふさわしい商品をご提案します。
- (2) 商品のご提案にあたっては、お客様の理解度に応じて分かりやすい表現で商品特性・リスク・手数料・市場動向等の情報提供やご提案の理由をご説明します。
- (3) お客様の金融知識向上のため、投資啓発パンフレット等の活用、お客様向けセミナーの開催等による情報提供を随時行います。
- (4) 市場動向や商品の運用状況等、お客様の判断に必要な情報をご提供し、丁寧なアフターフォローを行います。

アクションプラン

- ◆お客様の目的に資する資産形成・資産運用に対して、お客様にとって最善の方法をとともに考え、お客様が許容する範囲内でご提案します。
- ◆ご提案にあたっては、お客様のご意向を大切に、分かりやすい説明をします。特に、ご高齢のお客様には、ご家族とともに時間をかけて判断していただくことをお勧めします。
- ◆投資知識の向上に資する目的で、お客様向けセミナーの開催等により積極的に情報提供します。
- ◆市場動向や商品の運用状況等の情報を提供し、丁寧なアフターフォローを実施します。また、ご高齢のお客様には定期的なアフターフォローを実施します。

2. 多様なニーズにお応えする商品ラインナップの整備

- (1) お客様の投資目的・リスク許容度・ライフステージ等に応じて、お客様に適切な商品を選択いただけるように、商品ラインナップを整備し、既存商品の見直しを行います。
- (2) 投資運用会社、保険会社等から多くの商品情報を収集してお客様の資産形成に資する商品を選定します。

アクションプラン

- ◆変化していく社会情勢を踏まえて、お客様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。
- ◆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行い、取扱商品を選定します。

3. お客様本位の業務運営に向けた態勢整備

- (1) すべての役職員が、専門性の高度化や職業倫理を保持することにより、本取組みを実践する組織文化を定着させます。
- (2) 研修等の開催により、役職員の資質向上を図るとともに、商品や投資環境に関する知識の強化・スキルアップを図り、金融のプロフェッショナルとしての専門性を高めていきます。
- (3) お客様の利益やニーズに資する営業活動を評価する業績評価体系を構築します。

アクションプラン

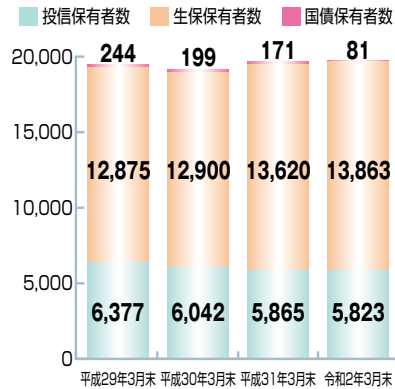
- ◆研修を実施し、全役職員に本取組方針を理解して実践することを定着させます。また、市場動向や社会情勢、商品知識等の専門性を高めて相談業務の能力向上に取組みます。
- ◆業績評価について、真のニーズにお応えする商品のご提案やお客様の金融知識の向上に向けた取組み等を評価して業績に対する適切な評価体系を整備します。
- ◆本取組方針の実践状況については、半期毎に検証し、年度毎に公表します。

【当金庫における取組状況】

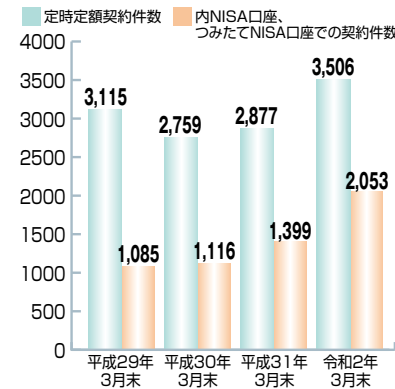
1. 情報提供及びコンサルティングの実践

○投資知識の向上に資する目的で、お客様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、積立投資による安定的な資産形成をお勧めしており、定時定額契約件数は順調に増加しています。また、令和元年度からセミナー講師に特化した特任部長を配置しており、お客様向けセミナーの回数は大幅に増加しています。

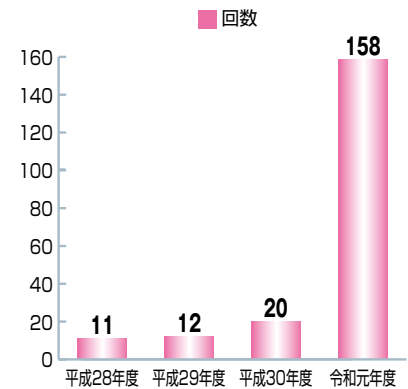
●金融商品保有者数



●NISA口座の契約先数



●お客様向けセミナー(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

○特定の категория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います。

●投資信託・保険商品のラインナップの見直し状況

－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%

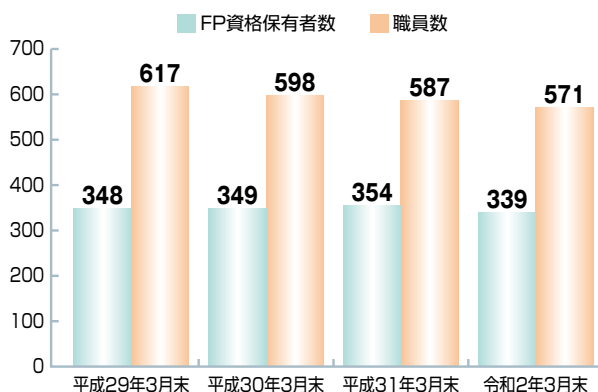
－保険商品ラインナップ(令和2年3月末)－

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%
外資建	2	14.2%	
保障系商品	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%	

3. お客様本位の業務運営に向けた態勢整備

○お客様の意向に沿った商品提案が行えるよう、専門資格の取得や研修を多数開催し、職員の能力向上に取り組んでいます。

●職員の専門資格(FP)取得状況



●主な研修の実施状況

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 顧客アプローチなど 延べ440名
お客様対応・CS向上に関する研修	新商品 改定商品 販売実践など 延べ120名
販売資格取得に関する研修	証券外務員 生命保険 損害保険 信託など 延べ260名
コンプライアンスに関する研修	投資信託 生命保険 FD(フィデューシャリー・チューティイ)等 延べ700名

【「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】

当金庫は、お客様の視点に立って、安定的な資産形成を実現するためのお客様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様サポートへの取組方針」を制定し、アクションプランに基づいた様々な取組みを行っております。

その取組みの一環として、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」に基づき令和2年3月末で算出した数値を公表します。

共通KPIは、金融庁から「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」として公表された「運用損益別顧客比率」、「投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン」、「投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン」の3つの指標のことをいい、各金融機関でお取引されているお客様の運用成果がどの程度でているか、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを統一的な情報として「見える化」したものです。

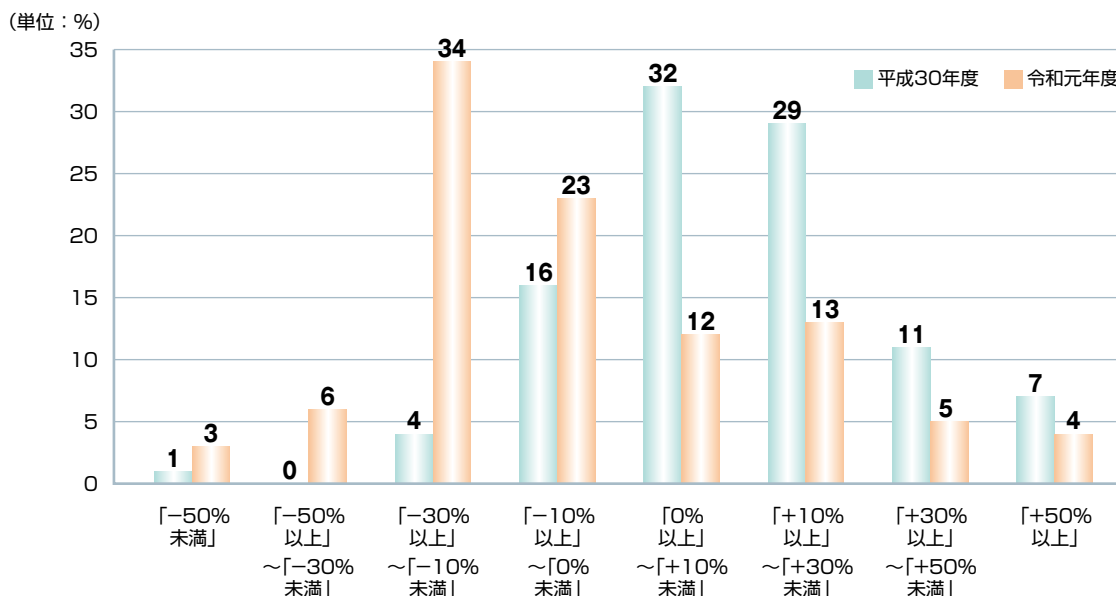
① 運用損益別顧客比率	投資信託を保有しているお客様について、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、個々のお客様が保有している投資信託について、購入時以降どのくらいのリターンが生じているか見ることができます。
② 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン	設定後5年以上の投資信託の預かり残高上位20銘柄について、銘柄毎に預かり残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。これらの指標により、中長期的に、金融事業者がどのようなリターン実績を持つ商品をお客様に多く提供してきたか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	(この項目は表本文には記載されておらず、上記の②と同様の説明が適用されます)

【共通KPI実績】

新型コロナウイルスを巡る国内情勢や世界景気の悪化による株価下落により、昨年度と比較し、「運用損益別顧客比率」においては運用損益率がプラスのお客様が減少したことに加え、「投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン」、及び「投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン」のリターン数値も大きく影響を受けました。

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様の運用損益状況を、運用損益率区分毎に表示しています。
運用損益率がプラス（0%以上）のお客様は約34%となっております。

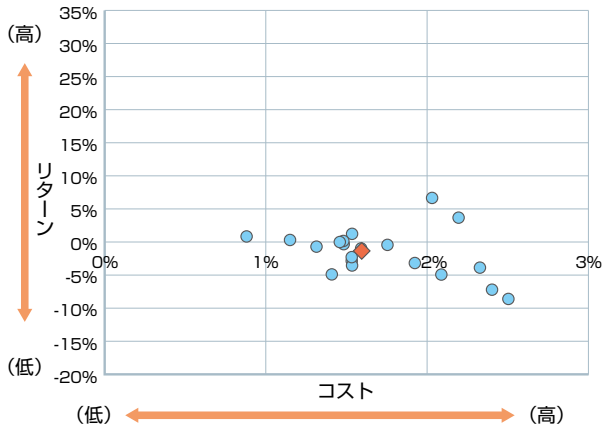


運用損益：基準日時点の評価金額 + 累計受取分配金額（税引後） + 累計売却金額 - 累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）
運用損益率：上記運用損益を基準日時点の評価金額で除して算出

2. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン

○残高上位20銘柄の平均コストは1.59%、平均リスク13.83%に対し、平均リターンは-1.14%となっています。

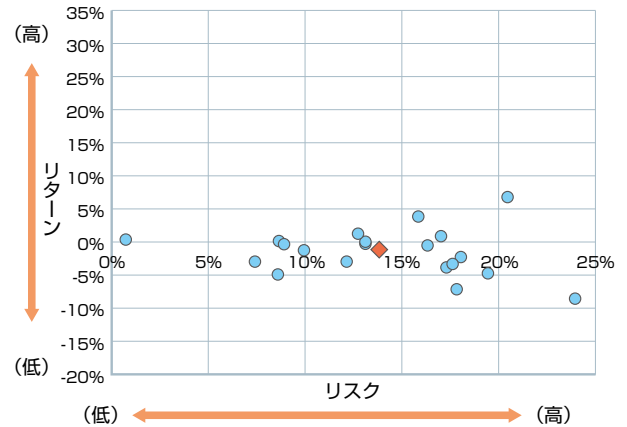
◆投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン◆



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.59%	-1.14%

※◆は上位20銘柄のコスト、リターンの平均値です。

◆投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン◆



残高加重平均値	リスク	リターン
	13.83%	-1.14%

※◆は上位20銘柄のリスク、リターンの平均値です。

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：(販売時手数料率÷5) + 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

投資信託預り資産残高上位20銘柄

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

※上記は将来における当金庫取扱いの投資信託のリターン、リスクを示唆、保証するものではありません。