

## お客さま本位の業務運営に関する取組みについて

当行は、真にお客さまの資産形成にお役に立つ金融商品の販売ならびに継続的なサービスの提供を行っていくため、以下取組方針に基づき設定した各種成果指標のモニタリングを行い、「お客さま本位の業務運営に関する取組み状況」を定期的に公表し、随時見直しを行っております。

「お客さま本位の業務運営に関する取組み状況」(2018年9月末現在)については、次頁以降をご覧ください。

### 取組方針

### 成果指標

営業活動における取組み

I. 専門性の高い丁寧なコンサルティングの実践

II. 真にお客さまの資産形成に役立つ金融商品の提供

III. 継続的なサービス

態勢整備における取組み

IV. 人材開発

V. 組織

VI. 店舗・インフラ

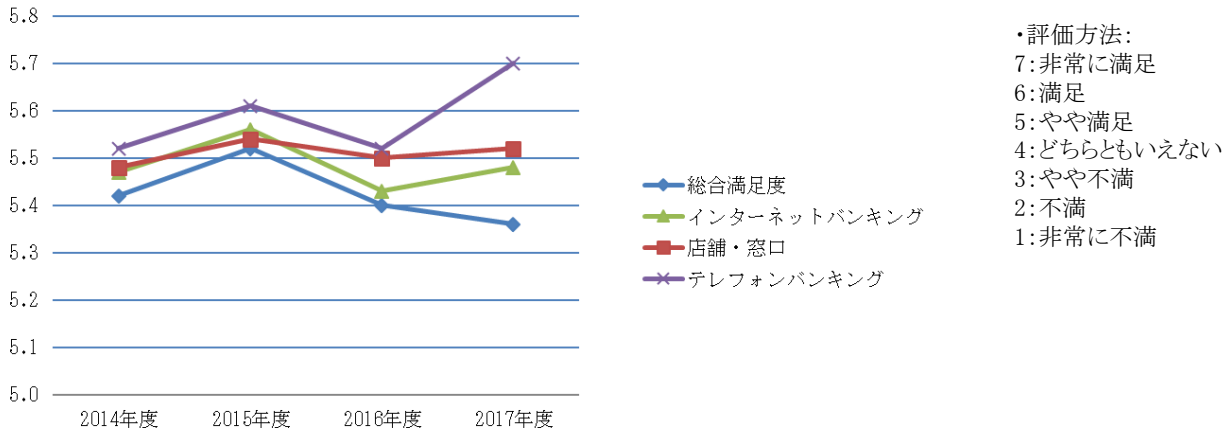
VII. 制度

1. お客さま満足度調査結果
2. 【共通KPI】運用損益別顧客比率
3. 投資性商品預り資産残高および保有顧客数の状況
4. 商品ラインアップの状況
5. 投資信託の販売額上位10銘柄
6. 投資信託コアファンド残高と比率
7. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン  
【共通KPI】運用期間5年以上  
【自主的なKPI】運用期間5年未満を含む
8. リテール専用研修・各種勉強会実施回数およびリテール専用研修受講率
9. FP配置人数およびご相談受付件数
10. 店舗リニューアル実施状況
11. 「お客さまの声」に基づく改善件数

## 1. お客様満足度調査結果

- ▶ 当行では、お客さまからいただいた様々なご意見を業務運営に活かすため、お客さま満足調査を定期的実施(年1回)しております。2017年度は、オペレーターによる一人ひとりのお客さまに対する丁寧な対応を推進した結果、テレホンバンキングのお客さま満足度が向上いたしました。今後もお客さまにご満足いただけるよう、更なる改善を図ってまいります。(前回2018年6月28日公表時の通りです。)

【図1】お客さま満足度調査結果



### 《銀行リテール力調査 店頭サービス 全国116行中第1位》

「第14回 銀行リテール力調査」(日経ヴェリタス 2018年10月14日掲載)の店頭サービスランキングにおいて、丁寧で親身な接客と分かりやすい商品説明が高く評価され、全国116行中第1位に選ばれました。今後もユニークで差別化された商品とサービス、親しみやすさスピーディーできめ細かな接客、誠実で分かりやすいご説明を心掛け、お客さまの信頼に応えてまいります。

※「銀行リテール力調査」とは、株式会社日本経済新聞社と株式会社日経リサーチが共同で全国116銀行を対象に、店頭サービスと商品充実度の2分野で調査を実施したものです。

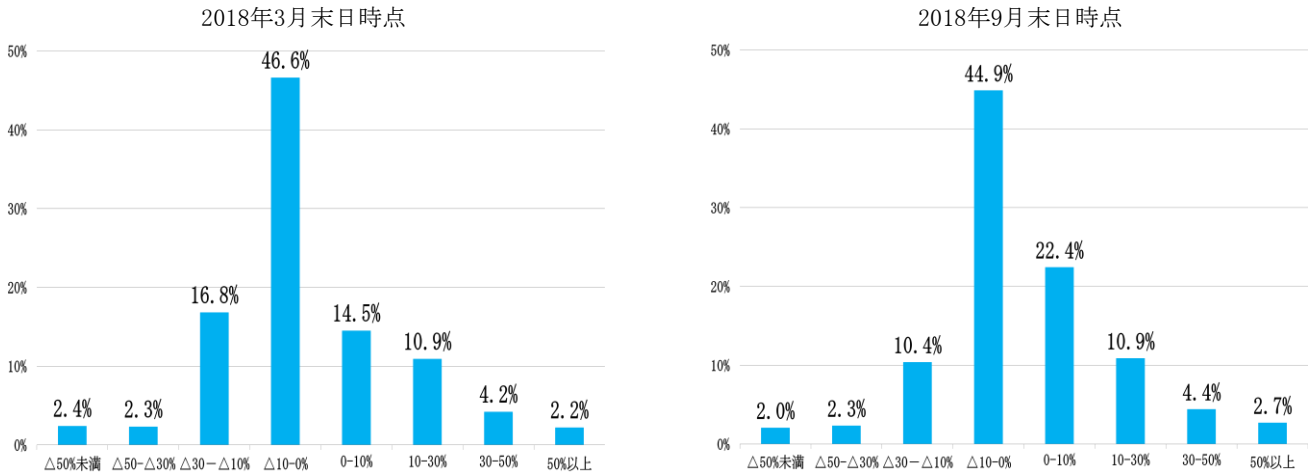
※「店頭サービス」とは、店舗全体の環境・接遇、窓口での接客スキル、窓口での商品説明、電話対応の4項目の評価対象で構成されています。



## 2. 【共通KPI】運用損益別顧客比率

- ▶ 2018年9月末は、投資信託の運用損益率がプラスとなったお客さまの比率は40.4%となり、2018年3月末(31.8%)と比べ損益がプラスとなったお客さまが増加しました。2018年9月末はマーケット環境が好調であったことから、基準価額上昇に伴い評価金額が改善したものです。

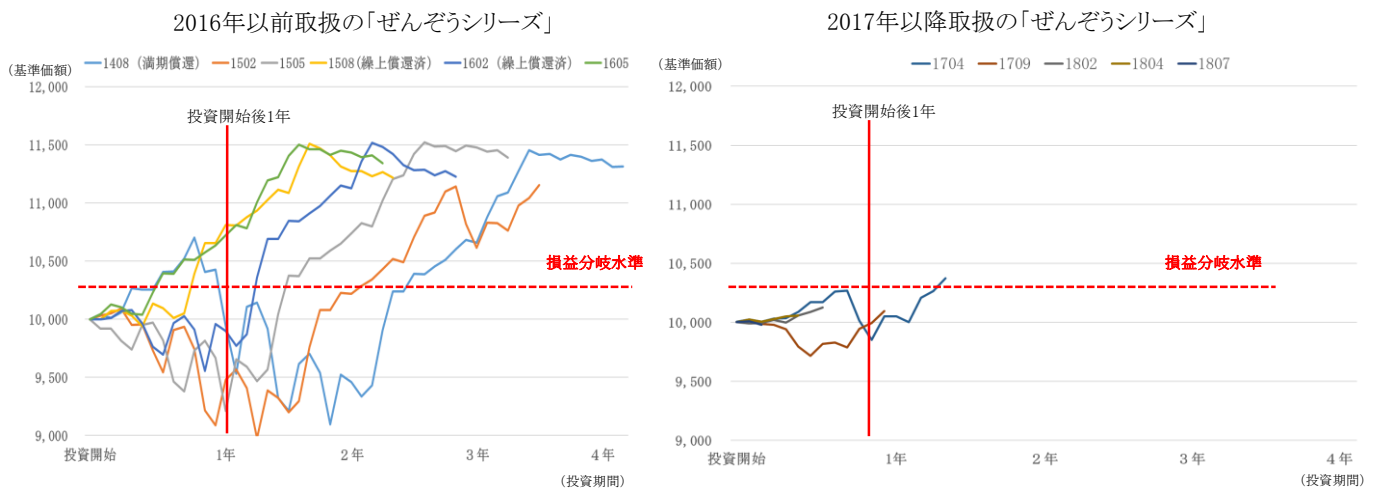
【図2】運用損益別顧客比率



※ 2018年3月末、2018年9月末時点で保有されている投資信託の運用損益に基づき算出したもの。  
 解約済投資信託の損益は含まず。

- ▶ 一方、運用損益率△10-0%を中心に損益がマイナスのお客さまが全体の約6割となっております。
- ▶ 当行では、比較的低リスクの商品や複数の資産に分散して投資する商品等の中から、特に中長期投資に適した商品をコアファンドと定義し、お客さまの中長期的な資産形成にお役に立つ商品として取り扱いをしております。2018年度上期は、お客さまご購入された投資信託のうち53.2%がコアファンドであり、2018年9月末時点ではファンドの運用期間が短いため十分な成果が得られず運用損益がマイナスとなっております。
- ▶ コアファンドの中心となる「ぜんぞうシリーズ」は、世界の株式を段階的に買付けすることで投資対象と時間の分散を図り、徐々にリターンを得ることを特徴とする商品です。これまで販売した「ぜんぞうシリーズ」は、運用期間の経過により基準価額が上昇しております。「ぜんぞうシリーズ」第1号ファンドである「ぜんぞう1408」は、2018年1月23日に基準価額が11,500円を上回り、安定的な債券運用へ切り替わった上で、2018年12月10日に満期償還を迎えました。
- ▶ 今後とも、お客さまご購入されたファンドの運用状況を注視し、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

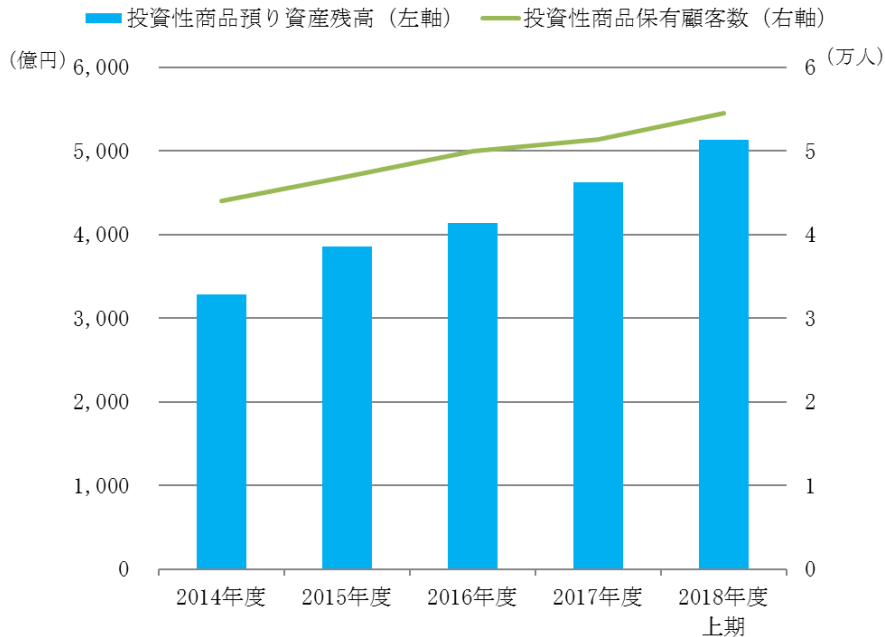
【図3・4】「ぜんぞうシリーズ」運用状況



### 3. 投資性商品預り資産残高および保有顧客数の状況

- ▶ 投資性商品の預り資産残高および保有顧客数は、新たに投資信託や仕組債等の商品をご購入されるお客さまが増えたことにより順調に増加しております。

【図5】投資性商品預り資産残高および保有顧客数の状況



### 4. 商品ラインアップの状況

- ▶ お客さまの多様なニーズにお応えするため、各種商品ラインアップの整備に努めております。
- ▶ 当行は、当行グループであるあおぞら投信から17ファンド、あおぞら証券から仕組債(売出債)計24本など、特色のある商品提供を受けております。

【図6】商品ラインアップの状況(2018年9月末現在)

#### <投資信託>

投資対象	2018年9月末	
	商品数	シェア
株式	48	37%
国内株式	19	15%
先進国株式	6	5%
新興国株式	10	8%
グローバル株式	13	10%
債券	38	29%
国内債券	4	3%
先進国債券	9	7%
新興国債券	8	6%
グローバル債券	11	8%
HY債券	6	5%
リート	14	11%
国内リート	3	2%
海外リート	7	5%
米国リート	4	3%
バランス	24	18%
国内バランス	2	2%
海外バランス	22	17%
その他	6	5%
合計	130	100%
内 ノーロード	19	15%

#### <生命保険>

商品種類	2018年9月末	
	商品数	シェア
円建	9	43%
変額年金	0	0%
定額年金	1	5%
変額終身	1	5%
定額終身	7	33%
介護・医療保険	0	0%
外貨建	12	57%
変額年金	1	5%
定額年金	4	19%
変額終身	0	0%
定額終身	7	33%
合計	21	100%
商品種類	商品数	シェア
円建	11	100%
終身保険	1	9%
定期保険	3	27%
医療・がん保険	4	36%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	0	0%
介護保険	3	27%
合計	11	100%
手数料開示商品	18	56%

#### <仕組債>

参照指数	2018年9月末	
	取扱本数	シェア
NKY225	6	25%
NKY225・EUR50	15	63%
NKY225・S&P500	0	0%
豪ドル円	3	13%
合計	24	100%

## 5. 投資信託の販売額上位10銘柄

- ▶ 2018年度上期は、コアファンドの「ぜんぞうシリーズ」がお客さまに好評で、販売額上位2銘柄の「ぜんぞうシリーズ」で、お客さまが購入された投資信託の50.0%を占めております。

【図7】投資信託の販売額上位10銘柄

<2017年度>

順位	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月分配型	コアファンド	手数料(税込)
1	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)	バランス	野村AM		○	2.70%
2	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2017-04 <b>ぜんぞう</b>	バランス	あおぞら投信		○	2.70%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2017-09 <b>ぜんぞう</b>	バランス	あおぞら投信		○	2.70%
4	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	海外株式	ニッセイAM	○		3.24%
5	ジャパン・エクセレント	国内株式	大和投信			3.24%
6	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2018-02 <b>ぜんぞう</b>	バランス	あおぞら投信		○	2.70%
7	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	海外株式	大和投信			3.24%
8	ダイワFEグローバル・バリュウ(為替ヘッジあり)	海外株式	大和投信			3.24%
9	ダイワFEグローバル・バリュウ(為替ヘッジなし)	海外株式	大和投信			3.24%
10	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドCコース(為替ヘッジあり 毎月決算型)	バランス	野村AM	○	○	2.70%

<2018年度上期>

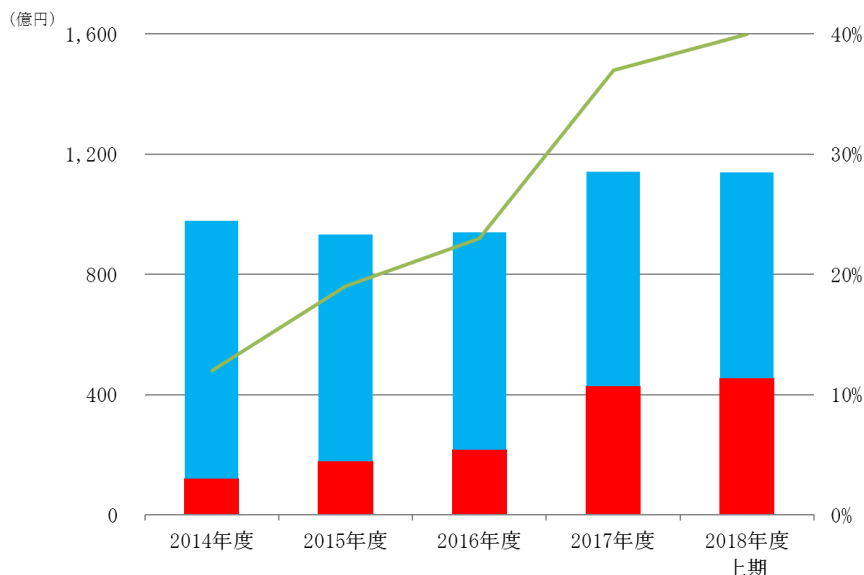
順位	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月分配型	コアファンド	手数料(税込)
1	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2018-07 <b>ぜんぞう</b>	バランス	あおぞら投信		○	2.70%
2	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2018-04 <b>ぜんぞう</b>	バランス	あおぞら投信		○	2.70%
3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	海外株式	ニッセイAM	○		3.24%
4	ジャパン・エクセレント	国内株式	大和投信			3.24%
5	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	国内REIT	大和投信	○		1.62%
6	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	海外株式	大和投信			3.24%
7	次世代米国代表株ファンド	海外株式	三菱UFJ国際投信			3.24%
8	アジア好利回りリート・ファンド	新興国REIT	三井住友AM	○		2.70%
9	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)	新興国債券	大和投信	○		3.24%
10	ビクテグローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	海外株式	ビクテ投信 投資顧問	○		3.24%

## 6. 投資信託コアファンド残高と比率

- ▶ 2018年度上期は、お客さまがご購入された投資信託のうち53.2%がコアファンドと、コアファンドに投資されるお客さまが順調に増えたことから、純資産残高に占めるコアファンド比率は39.8%に上昇しております。

【図8】投資信託コアファンド残高と比率

■ コアファンド純資産残高(左軸) ■ 投資信託純資産残高(左軸) — コアファンド比率(右軸)



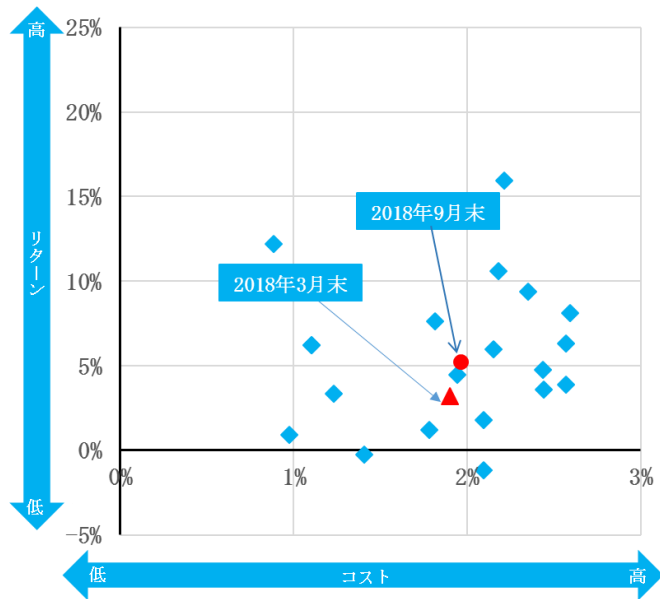
## 7. 【共通KPI】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（運用期間5年以上）

▶ 運用期間5年以上の残高上位20銘柄（投資信託総預り残高に占める割合37.7%）の平均リスク・平均リターンは、2018年3月末に比べ、改善いたしました。

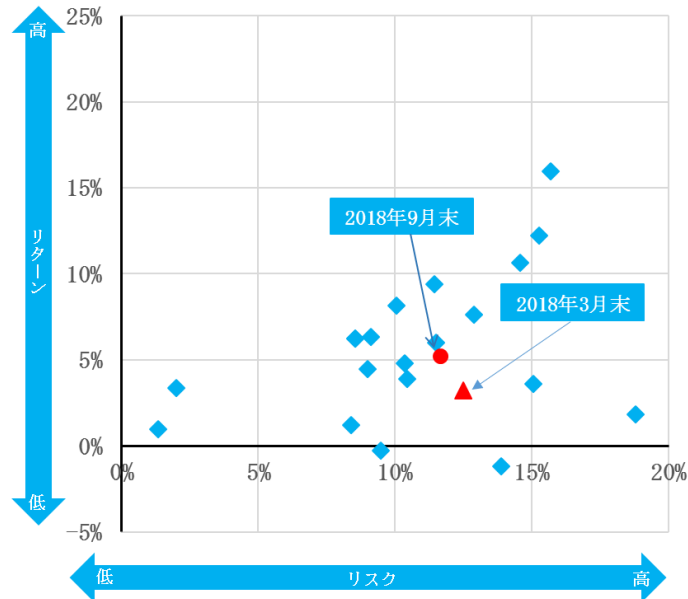
【図9】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン（運用期間5年以上）

- ・2018年3月末時点加重平均（コスト1.9%、リスク12.5%、リターン3.2%）
- ・2018年9月末時点加重平均（コスト2.0%、リスク11.7%、リターン5.2%）

コスト・リターン



リスク・リターン



※ 2018年9月末時点で運用期間5年以上の預り残高上位20銘柄にて算出。

※ 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)。

【図10】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン（運用期間5年以上）

	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	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	2.4%	15.1%	3.6%	11	MHAM豪ドル債券ファンド(毎月分配型)	1.8%	8.4%	1.2%
2	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.1%	8.5%	6.2%	12	ストックインデックスファンド225	0.9%	15.3%	12.2%
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.4%	10.4%	4.8%	13	メキシコ・債券・オープン(毎月決算型)	2.1%	13.9%	-1.2%
4	ブラジル・債券・オープン(毎月決算型)	2.1%	18.8%	1.8%	14	ダイワJ-REITオープン	1.1%	8.5%	6.2%
5	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	1.2%	2.0%	3.4%	15	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド (為替ノーヘッジ型)	2.6%	9.1%	6.3%
6	好配当グローバルREITプレミアム・ファンド 円ヘッジなし	2.6%	10.4%	3.9%	16	GW7つの卵	2.6%	10.0%	8.1%
7	次世代米国代表株ファンド	2.2%	15.7%	15.9%	17	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.1%	11.5%	6.0%
8	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%	14.6%	10.6%	18	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)	1.0%	1.3%	0.9%
9	アジア好利回りリート・ファンド	2.4%	11.4%	9.4%	19	グローバル好配当株オープン	1.8%	12.9%	7.6%
10	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	1.4%	9.5%	-0.3%	20	グローバル3資産ファンド	1.9%	9.0%	4.5%

※ 網掛け部分は、「コアファンド」

比較的リスクの低い商品、複数の資産に分散して投資する商品等の中から、特に中長期投資に適した商品として当行が独自に選定したものを。

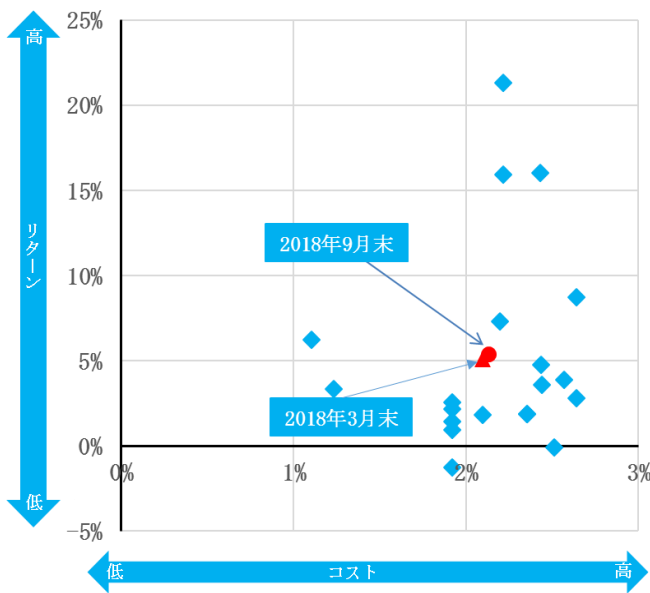
## 7. 【自主的なKPI】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (運用期間5年未満を含む)

▶ 運用期間5年未満を含む残高上位20銘柄(投資信託総預り残高に占める割合77.9%)の平均リスク・平均リターンは、2018年3月末に比べ、改善いたしました。

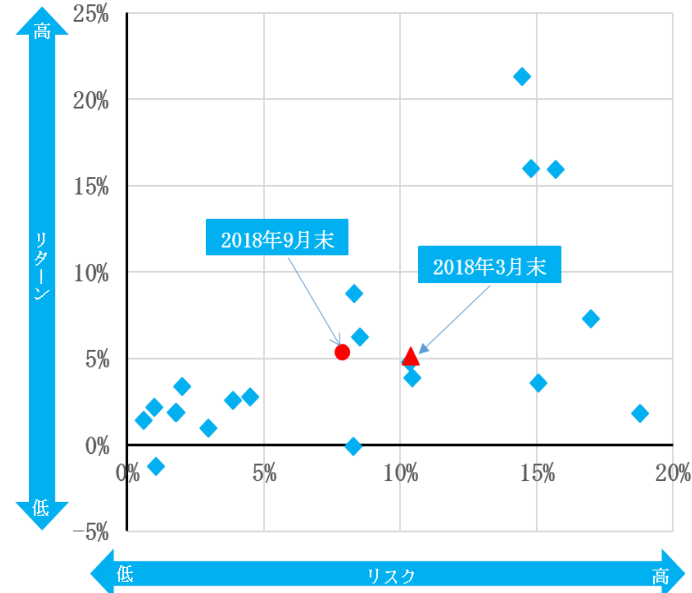
【図11】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン(運用期間5年未満を含む)

- ・2018年3月末時点加重平均(コスト2.1%、リスク10.4%、リターン5.1%)
- ・2018年9月末時点加重平均(コスト2.1%、リスク7.9%、リターン5.4%)

コスト・リターン



リスク・リターン



※ 2018年9月末時点の預り残高上位20銘柄にて算出。

※ 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)。なお、運用期間5年未満の銘柄については、設定来にて算出。

※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)。なお、運用期間5年未満の銘柄については、設定来にて算出。

【図12】投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターン(運用期間5年未満を含む)

	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	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	2.4%	15.1%	3.6%	11	あおぞら・日本株式フォーカス戦略ファンド	2.2%	17.0%	7.3%
2	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%	1.8%	1.9%	12	あおぞら・世界配当成長株ベガ・ファンド (毎月分配型)	2.5%	8.3%	-0.1%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2017-09 <b>ぜんぞう</b>	1.9%	3.0%	1.0%	13	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジあり)	2.6%	4.5%	2.8%
4	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2017-04 <b>ぜんぞう</b>	1.9%	3.9%	2.6%	14	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.4%	10.4%	4.8%
5	ジャパン・エクセレント	2.2%	14.5%	21.3%	15	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	2.6%	8.3%	8.7%
6	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-02 <b>ぜんぞう</b>	1.9%	1.0%	2.2%	16	ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型)	2.1%	18.8%	1.8%
7	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-	2.4%	14.8%	16.0%	17	東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	1.2%	2.0%	3.4%
8	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.1%	8.5%	6.2%	18	好配当グローバルREITプレミアム・ファンド 円 ヘッジなし	2.6%	10.4%	3.9%
9	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-07 <b>ぜんぞう</b>	1.9%	1.1%	-1.3%	19	次世代米国代表株ファンド	2.2%	15.7%	15.9%
10	あおぞら・新グローバル分散ファンド (限定追加型) 2018-04 <b>ぜんぞう</b>	1.9%	0.6%	1.4%	20	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Cコース (為替ヘッジあり 毎月分配型)	2.4%	1.8%	1.9%

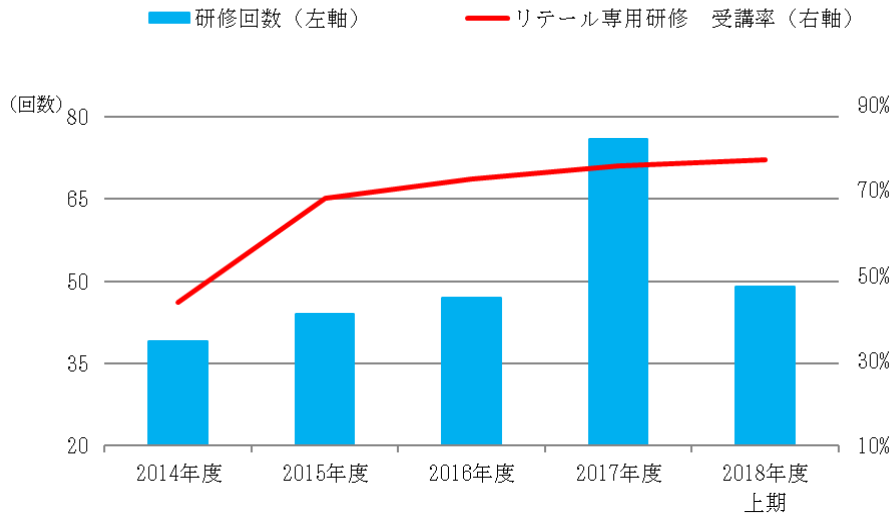
※ 網掛け部分は、「コアファンド」

比較的リスクの低い商品、複数の資産に分散して投資する商品等の中から、特に中長期投資に適した商品として当行が独自に選定したもの。

## 8. リテール専用研修・各種勉強会実施回数およびリテール専用研修受講率

- ▶ 高度なスキルを持ち、お客さまに対し丁寧かつ心地よい接客を実践する営業員を育成するため、研修等を強化しております。

【図13】リテール専用研修・各種勉強会実施回数およびリテール専用研修受講率

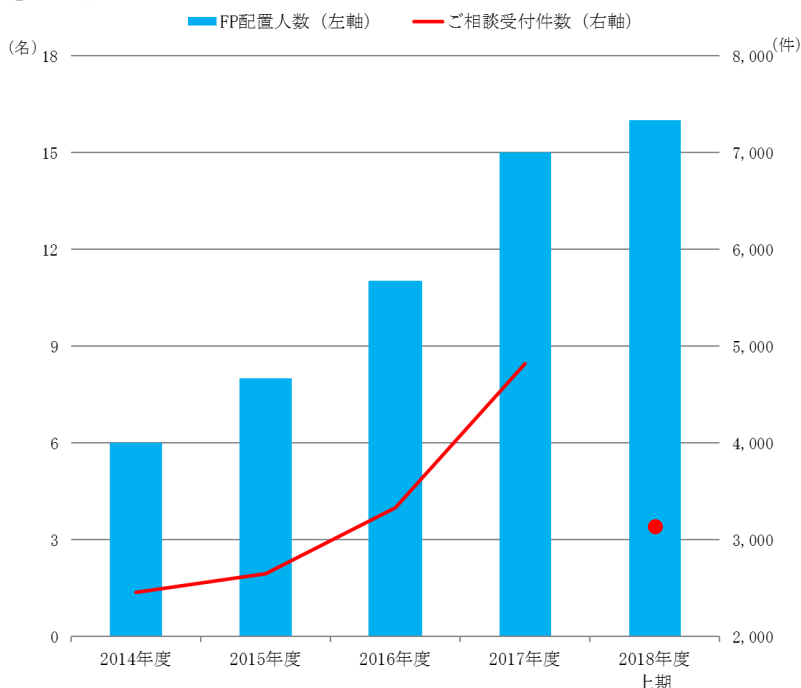


※受講率=受講済人数/営業員数

## 9. FP配置人数およびご相談受付件数

- ▶ お客さま一人一人に相応しい金融商品を選定しご提案させていただくファイナンシャル・コンサルタント(FC)とは別に、経験豊富なファイナンシャル・プランナー (FP)を全国19店舗のリテール拠점에配置し、お客さまの総合的なご相談にお応えするための態勢整備を進めております。

【図14】FP配置人数およびご相談受付件数





## 10. 店舗リニューアル実施状況

- ▶ お客さまにゆったりとした気持ちでじっくりと資産運用のご相談をいただける空間を演出するため、統一デザインコンセプト「都会のオアシス」へのリニューアルを推進しております。

【図15】2014年度以降リニューアル実施状況

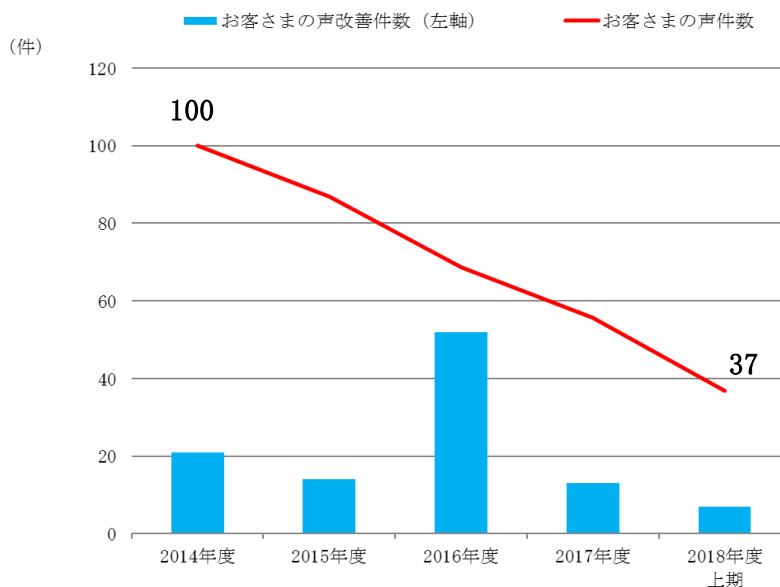
年度	月日	部店名	移転/改装
2014	6月2日	新宿	改装
2015	6月29日	池袋	改装
	11月24日	名古屋	移転
2016	9月20日	高松	移転
2017	5月8日	本店営業部	移転
2018	12月25日	千葉	移転

※全店舗19店舗中、13店舗リニューアル済

## 11. 「お客さまの声」に基づく改善件数

- ▶ お客さまからいただいた「お客さまの声」に基づき、お客さまにご満足いただけるよう、様々な改善に努めております。

【図16】「お客さまの声」に基づく改善件数



※2014年度のお客さまの声件数を100とした指数

### 《お客さまの声等に基づき当行が対応を行った事案》

#### ①ATM利用時間の延長

2018年8月よりゆうちょ銀行他提携ATMの利用時間を全日8:00～21:00に延長しました。

#### ②キャッシュカード暗証番号不明の際の再発行手数料免除

2018年5月より暗証番号失念によるキャッシュカード再発行手数料を無料としました。

#### ③e-DM配信停止受付の簡素化

2018年12月よりe-DM配信停止について、インターネットバンキングでの手続きのほか、受信メール上で配信停止手続きを行えるようにしました。