

2023年6月29日

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」にかかる取組状況の公表

株式会社千葉興業銀行（頭取 梅田 仁司）は、2019年5月に公表しました「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく具体的な取組状況について、お客さまにより分かりやすくご確認いただけるよう2022年度の取組状況を取りまとめましたのでお知らせいたします。引き続きお客さまの多様なニーズへの的確な対応やコンサルティングの提供を継続してまいります。

当行は、今後もお客さまの利益に真に適う商品やサービスをご提供するとともに、お客さまから最も信頼される銀行であり続けるべく、お客さま本位の業務運営を徹底してまいります。

以上

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」にかかる 取組状況について ～2022年度～

千葉興業銀行は、資産運用関連業務において「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表し、お客さまの多様なニーズに合わせた最適なご提案やコンサルティングの実践により、お客さまの安定的な資産形成の実現をサポートできるよう取り組みを行っています。

＜取組方針＞

1. お客さまニーズに適した商品ラインアップの構築
2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供
3. お客さまそれぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施
4. お客さまが安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築

金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」と取組方針の対応関係

当行は、金融庁が2017年3月30日に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下、金融庁原則という）を採択し、取組方針を定め、本方針に基づく取組状況を分かりやすくご確認いただけるよう成果指標（KPI）を取りまとめ公表いたします。なお、当行の取組方針の項目と、金融庁原則の対応関係は以下のとおりとなります。

取組方針	金融庁原則
1. お客さまニーズに適した商品ラインアップの構築	原則6 顧客にふさわしいサービスの提供
2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供	原則2 顧客の最善の利益の追求 原則3 利益相反の適切な管理 原則4 手数料等の明確化 原則5 重要な情報の分かりやすい提供 原則6 顧客にふさわしいサービスの提供 原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
3. お客さまそれぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施	原則2 顧客の最善の利益の追求 原則5 重要な情報の分かりやすい提供 原則6 顧客にふさわしいサービスの提供
4. お客さまが安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築	原則2 顧客の最善の利益の追求 原則6 顧客にふさわしいサービスの提供 原則7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

取組方針 1. お客様ニーズに適した商品ラインアップの構築 ※金融庁原則 6 に対応

＜お客様の多様なニーズに応える商品ラインアップの整備＞（※）

- 2023年3月末時点で、投資信託は99商品（うちノーロード22商品）、保険商品は39商品をご用意しています。
- 投資信託においては、お客様の資産形成・資産運用に関する多様なニーズにお応えできるよう、商品ラインアップをご用意しています。値上がり益期待や複利効果を得られるような、お客様の資産成長に繋がる株式型の商品や長期保有に適したバランス型の商品が多くなりました。
- 生命保険では、年金や介護・医療、相続・贈与等のお客様の将来の備え、幅広いニーズに応じた商品ラインアップをご用意しており、お客様のご意向やニーズ等を十分にお伺いしたうえで最適な商品をご提案しています。
- 商品の選定にあたっては、投資信託等選定委員会、保険商品選定委員会を設置し、商品提供会社、手数料、商品カテゴリー等を検証し、経済環境や市場動向を踏まえて、お客様のニーズに沿った商品を導入しています。また、商品導入後も選定した商品の品質が維持できているか、継続的にモニタリングを実施しています。

●投資信託ラインアップ（2023年3月末）

カテゴリー	取扱商品数	比率
国内債券	3	3.0%
国内株式	14	14.1%
国内リート	4	4.0%
海外債券	14	14.1%
海外株式（※1）	40	40.4%
海外リート	7	7.1%
バランス型	14	14.1%
その他	3	3.0%
合計	99	100.0%
うちノーロード	22	22.2%

（※1）国内外の株式に投資する商品は「海外株式」に含む

●保険商品ラインアップ（2023年3月末）

	カテゴリー	商品数	比率
一時払	円建	7	33.3%
	定額年金	1	4.8%
	変額年金	0	0.0%
	定額終身（※2）	6	28.6%
	変額終身	0	0.0%
	介護終身	0	0.0%
	外貨建	14	66.7%
	定額年金・養老保険	2	9.5%
	変額年金	0	0.0%
	定額終身（※2）	11	52.4%
	変額終身	0	0.0%
	介護終身	1	4.8%
	合計	21	100.0%

（※2）介護プラン選択型の商品は「定額終身」に含む

	カテゴリー	商品数	比率
平準払	年金・養老保険	3	16.7%
	終身保険（※3）	4	22.2%
	定期・所得保障保険	2	11.1%
	医療保険	5	27.8%
	がん保険	3	16.7%
	学資保険	0	0.0%
	介護保険	1	5.6%
	合計	18	100.0%

（※3）介護プラン選択型の商品は「終身保険」に含む



（※）当行は金融商品の組成に携わっていないことから金融庁原則 6（注 3）に該当する項目はありません。

<投資信託の販売額上位10銘柄>

- 人生100年時代において将来に備えた資産形成等、長期的な投資視点を踏まえ、お客さまの多様な資産運用ニーズに対応しうる質の高い商品・サービスの提供を通じ、お客さまの長期的な資産形成・資産運用のサポートに取り組んでいます。
- 長期運用のご提案により、株式へ投資する投資信託が上位となりました。また、世界的なインフレ局面で海外リートに投資する投資信託、海外金利上昇により海外債券に投資する投資信託の販売も上位となりました。
- 引き続き、相場動向やお客さまの保有資産の損益状況等に関する情報提供を実施し、お客さまそれぞれの投資ゴールの共有や適切なアフターフォロー等を通じたコンサルティングを進めるとともに、お客さまの声を活用した商品・サービス改善への取り組みを通じ、お客さま満足の向上に努めてまいります。

●投資信託販売額上位10銘柄（2022年4月～2023年3月末）

順位	商品名	運用会社名	カテゴリー	決算頻度
1	ダイワ・U S - R E I T ・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	大和アセットマネジメント	海外リート	年12回
2	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族	野村アセットマネジメント	海外株式	年1回
3	ひふみワールド+	レオス・キャピタルワークス	海外株式	年1回
4	GS グローバル社債ターゲット2022-06（限定追加型）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	海外債券	年1回
5	インデックスファンド NASDAQ100（アメリカ株式）	日興アセットマネジメント	海外株式	年1回
6	ニッセイ・メバースワルト（予想分配金提示型）	ニッセイアセットマネジメント	海外株式	年12回
7	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	海外株式	年1回
8	インデックスファンド 2 2 5	日興アセットマネジメント	国内株式	年1回
9	GS グローバル社債ターゲット2022-12（限定追加型）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	海外債券	年1回
10	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型) 2022-10	あおぞら投信	バランス型	年1回

取組方針 2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供 ※金融庁原則 2・3・4・5・6・7に対応

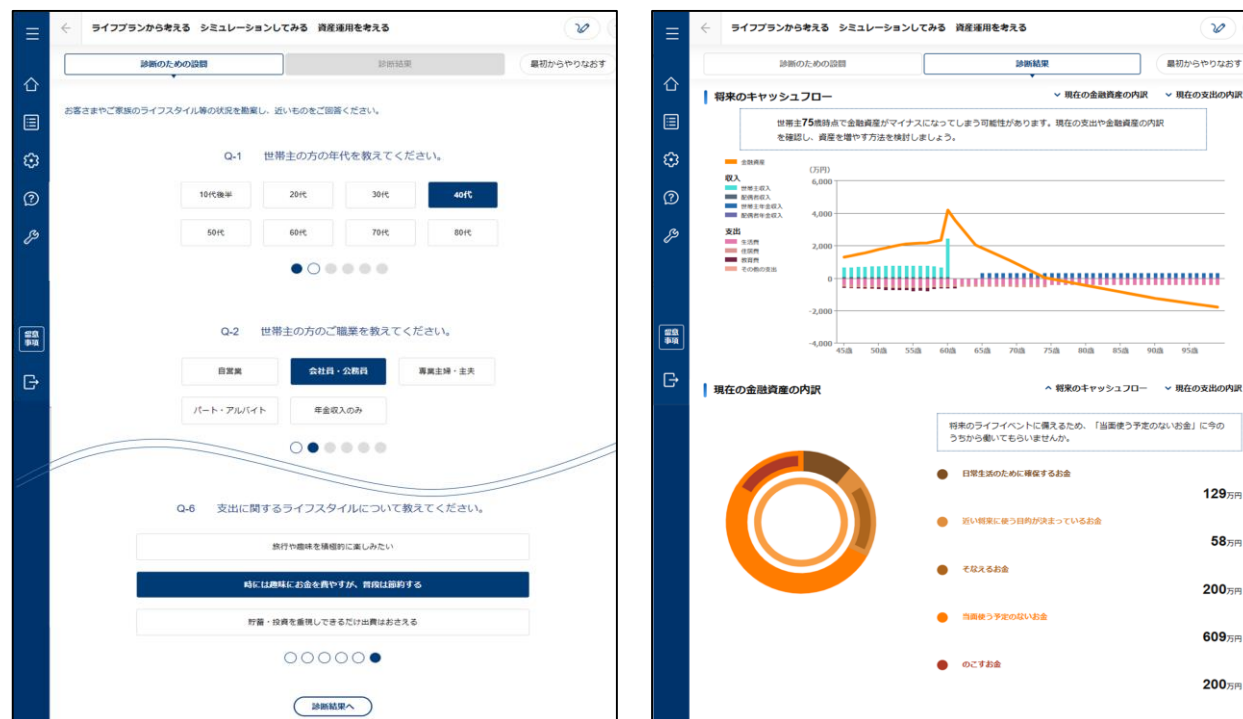
<コンサルティングの実践と分かりやすい情報提供>

- 金融商品の勧誘・販売をする際、お客さまへプロファイリングを行い、投資経験、金融資産の状況、投資目的、ニーズ、ライフプラン等を確認した上で、お客さまに適合する商品を選定し、提案商品・提案理由をお客さまに説明するとともに、複数の類似商品をご提案しています。
- お客さまへ分かりやすく情報提供することを目的として、情報提供用冊子「ライフプランハンドブック」、「投資信託セレクション」等を作成・使用して、丁寧な説明を行っています。また、タブレット端末を用いたライフプランシミュレーションや投資信託のポートフォリオ提案を活用しながら、お客さまに最適な金融商品・サービスの提案を行っています。
- 引き続き、人生100年時代におけるお客さまの多種多様なニーズに対し、お客さまのご意向やご要望に応じて、様々な金融商品・サービスをご案内、提供できる環境を整えてまいります。

● 情報提供用冊子一例



● ライフプランシミュレーション一例



<重要な情報の提供（重要情報シートの導入）>

- 2022年4月に金融事業者の基本情報や取扱商品等を記載した「重要情報シート（金融事業者編）」を公表し、生命保険の「重要情報シート（個別商品編）」を導入しました。また、2022年10月に投資信託、2023年4月にファンドラップの「重要情報シート（個別商品編）」を順次導入しました。
- 投資信託や生命保険等、複雑またはリスクの高い商品の販売・推奨等を行う場合には、商品ごとに作成する「重要情報シート（個別商品編）」等を活用し、金融商品の目的・機能、想定するお客さまの属性、パッケージ化の有無、リスクと運用実績、費用、当行の利益とお客さまの利益が反する可能性等を示しながら、お客さまが多様な商品や類似する商品の内容と比較することが容易となるよう、分かりやすい情報提供を行っています。また、お客さまの理解度に応じ丁寧な説明を行うために質問例も記載しています。
- 「重要情報シート（金融事業者編）・（個別商品編）」をタブレット端末で表示し、全てのお客さまに必要な重要情報を説明できるようになっています。共通の情報提供フォームで説明することで、お客さまに対して商品性・リスク・コスト等の説明がより明確に伝わりやすくなり、お客さま本位の業務運営にかかる従業員の意識向上にもつながっています。

● 重要情報シート（金融事業者編）

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る重要情報シート（金融事業者編）

株式会社 千葉興業銀行

1. 当行の基本情報（当行はお客さまに金融商品の販売または販売仲介をする際です）

2. 取扱商品（当行がお客さまに提供できる金融商品の種類は次のとおりです）

3. 商品ラインナップの考え方（商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです）

4. 窓口・相談窓口

● 重要情報シート（個別商品編）（※）

重要情報シート（個別商品編）

1. 商品等の内容

2. リスクと運用実績

3. 費用

ファンドラップ（抜粋）

一定の投資性金融商品の販売に係る「重要情報シート」(個別商品編)

1. 商品等の紹介

2. リスクと運用実績

生命保険（抜粋）

一定の投資性金融商品の販売に係る「重要情報シート」(個別商品編)

1. 商品等の内容

2. リスクと運用実績

(※) 当行の使用する「重要情報シート（個別商品編）」には、当該商品についてのパッケージ化の有無を記載しており、パッケージ化商品に該当する場合には「個別の商品として購入することができる（またはできない）旨」を記載しています。また、当該商品についての「商品組成に携わる事業者が想定する購入層」の欄を設け、記載しています。

<利益相反の適切な管理>

■ 当行では、地域のお客さまからの信頼・ご期待にお応えしていくためには、お客さまの視点から業務の適切性を確保するとともに利便性の向上を図っていくことが大変重要であると考え、「お客さま保護等管理の基本方針」を定め、顧客保護への取り組みを行っています。

■ その取り組みの一つである「利益相反管理」においては、当行グループ等との取引に起因して、お客さまの利益が不当に害されることがないように、あらかじめ利益相反のおそれがある取引の特定・類型化を行い、利益相反管理責任者を設置し、当行グループの利益相反管理の状況を一元的に把握・管理する体制となっています。（ホームページにて「利益相反管理方針の概要」を公表しています）

■ 本部によるモニタリング等を通じて、お客さまの利益を損なうことがないように適切な管理を実施しています。

■ 行内の業績評価体系において、特定の商品の販売が他の商品の販売より高く評価される場合はありません。

●利益相反管理方針の概要（ホームページ抜粋）



<ご高齢のお客さまへの対応>

■ ご高齢のお客さまには、投資目的や資産運用ニーズを十分に把握したうえで、お客さまの知識・理解度等を慎重に見極めて検討を行い、高齢者販売ルールにもとづき対応しています。

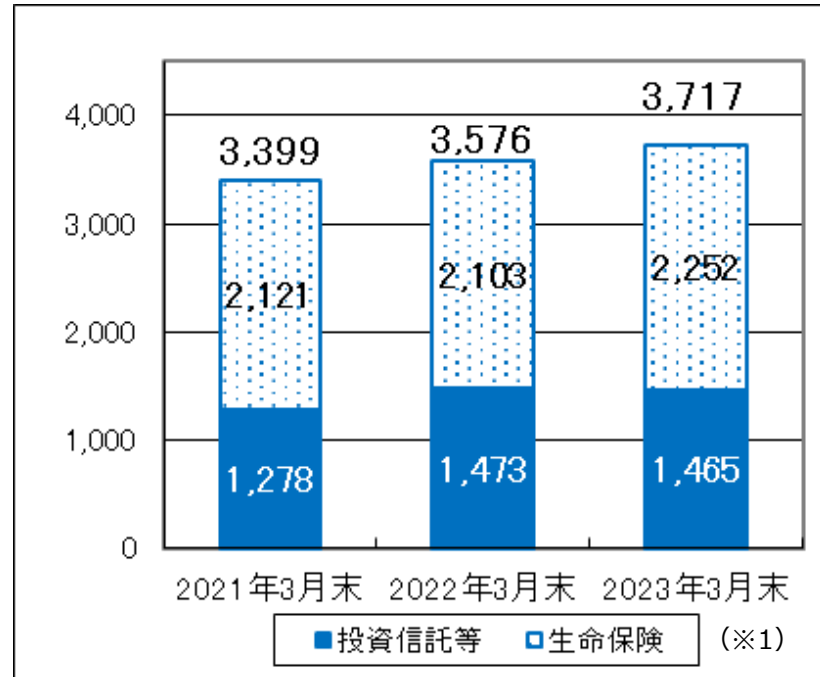
■ また、ご家族同席をご依頼する、アフターフォローを役席が行う等、適合性の原則に従い、お客さまの投資経験やご認識状況に合わせてきめ細かな対応を行っています。なお、販売担当者の対応状況や適切性につきましては、本部による確認、検証をしています。

■ 高齢者販売ルールにつきましては、お客さまへのアフターフォローや定期的なモニタリングの結果等を通じ、適切性について検証・見直しを行う体制を構築しています。

<運用商品のお取引状況>

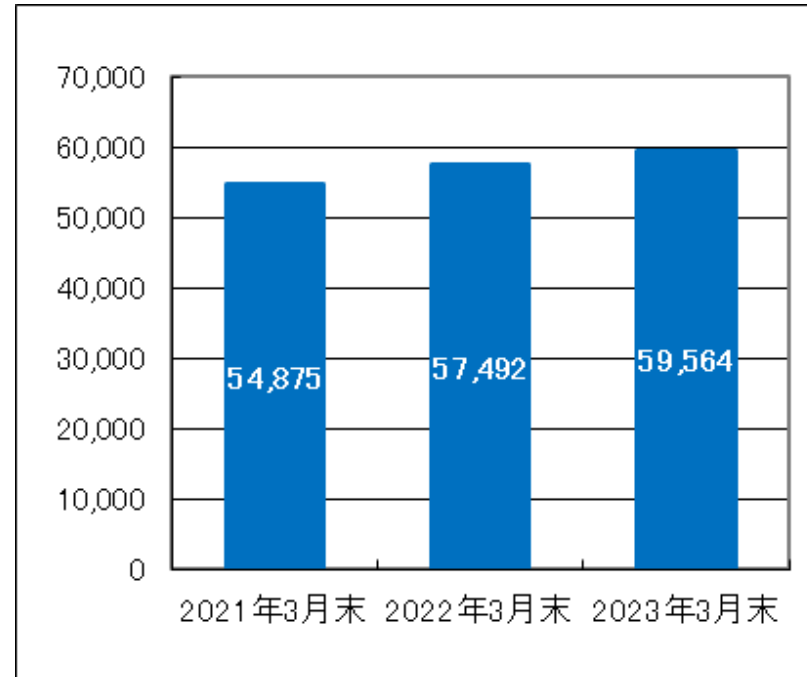
- お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、お客さまの金融知識や資産状況、お取引の目的、ご意向等に応じた適切な商品の提供に努め、預かり資産残高は2022年3月末比+141億円、預かり資産保有者数は2022年3月末比+2,072名となり、お客さまのお取引が広がっています。
- 投資信託については、「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに、お客さまのライフプランや資産運用に関する考え、知識・経験、資産の状況等を十分に把握し、資産分散・時間分散の観点から中長期分散投資に資する提案に注力しています。
- 生命保険では、保険の本来の機能である「ふやす」「そなえる」「のこす」等の特長を活用することによって、お客さまの将来のライフプランを踏まえ、年金や介護・医療、相続・贈与等のお客さまのニーズに適切に応えられるよう提案しています。
- 引き続き、現役世代・退職世代・シニア世代等、お客さまの世代やライフイベントを踏まえたライフプラン・マネープランを含めたコンサルティングをより充実させてまいります。

● 預かり資産残高 (単位：億円)



(※1) 投資信託は「ファンドラップ」を含む

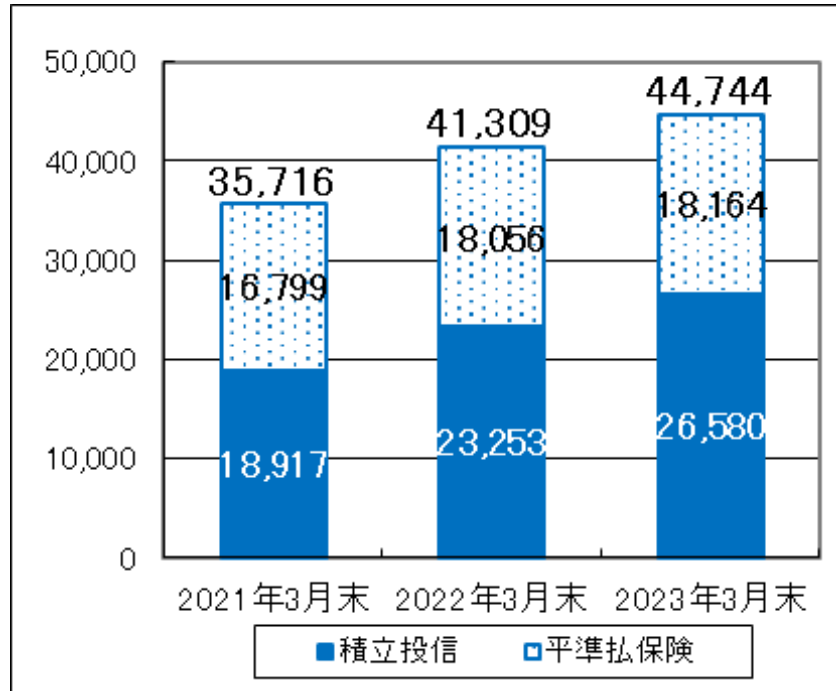
● 預かり資産保有者数 (単位：人)



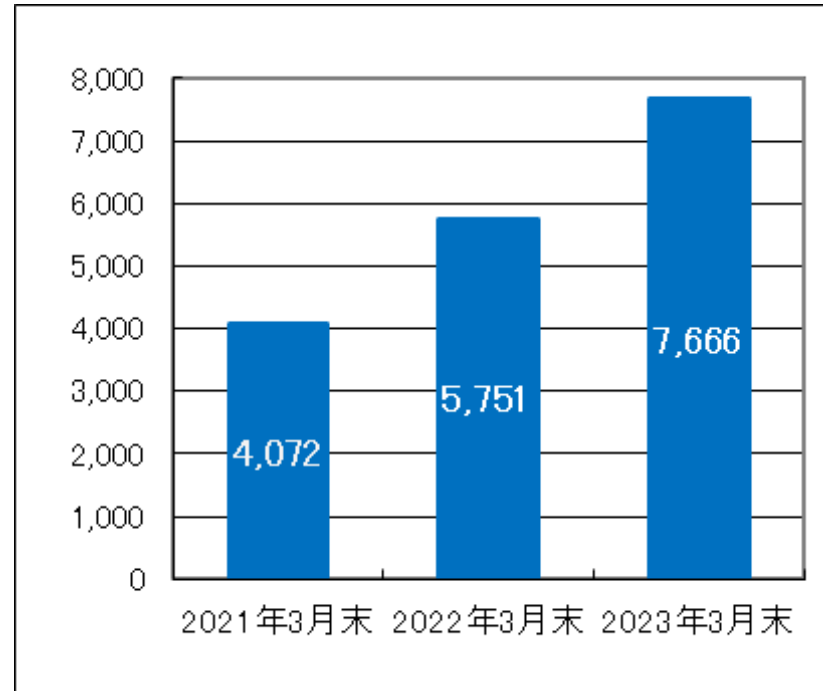
<運用商品のお取引状況（つづき）>

- 「貯蓄から投資へ、貯蓄から資産形成へ」の流れの中で、資産形成層への長期分散投資のご提案により、積立商品ご契約件数は2022年3月末比+3,435件となりました。
- 積立投信においては、「つみたてNISA」等の税制優遇制度の活用をお勧めすることで、少額からの積立・分散投資による長期の資産形成をご提案しています。
- 平準払保険では、老後資金や万への備え等、お客さまのニーズ、ご意向に合わせたご提案に努め、年金保険や介護保険、医療保険の契約件数が増加しました。
- 資産形成を進める上で有効な税制優遇制度のご案内や、資産形成・資産運用に関する相談会やご提案に積極的に取り組んだ結果、「積立投信」や「平準払保険」といった資産形成層向け商品の保有者数は増加しています。

●積立商品ご契約件数（単位：件）



●つみたてNISA口座数（単位：口座）

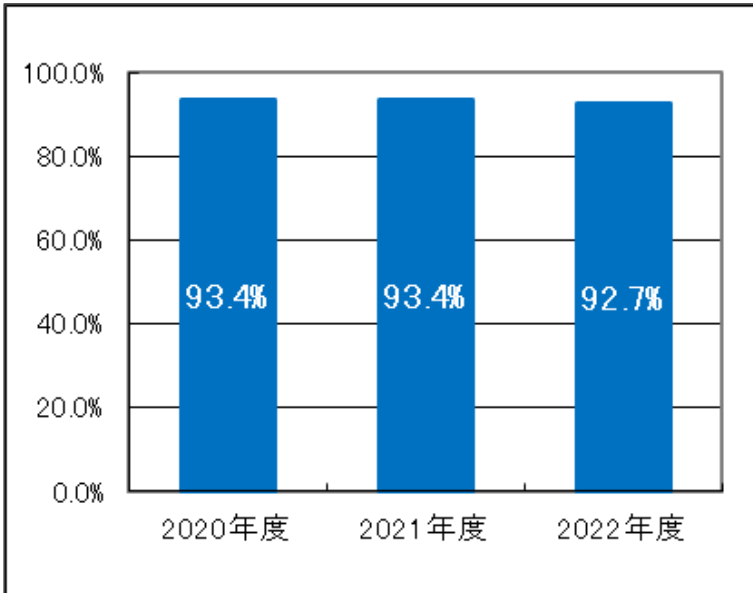


取組方針 3. お客様それぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施 ※金融庁原則 2・5・6 に対応

<アフターフォロー態勢の整備・業務の堅確性向上>

- お客様の個々のニーズやライフサイクル、世の中的环境変化も踏まえ、お客様に長期的に安心して投資信託・保険商品等をお持ちいただけるよう、保有商品の運用状況やご契約内容、マーケット情報等を定期的に情報提供を行い、きめ細かいアフターフォローを行っています。特に、政治イベントや地政学リスク等、市場動向が大きく変動した場合は、お客様の不安解消、相場見通しや商品の運用状況等を情報提供できるように努める等、タイムリーかつ丁寧なアフターフォローに努めています。
- お客様を起点としたサービス・満足度向上に向けて、2019年度より NPS® 調査（※）を活用し、お客様アンケートを定期的の実施し、その結果をもとに商品・サービスの向上に努めています。（※NPS® 調査とは「他者への推奨意向」を測ることで、お客様のロイヤルティを測定する指標）
- タブレット端末による投資信託や生命保険等の電子申込受付を実施し、印鑑レス・ペーパーレス化による手続面の簡素化、お客様の意向把握や申込処理等がより適切に実施できるよう取り組んでおり、お客様の利便性向上と負担軽減のための態勢を整備しています。

● アフターフォロー実施率



● お客様アンケート（抜粋）

Q1. あなたは「うちの店舗」を親しい友人や知人への程度おすすめしたいと思いませんか？
下記の0～10の点を該当する点数に○をつけてください。
※実際に資産運用や資産管理、資産形成でお困りの方が多いと判定してお返さください。

← 絶対にすすめない (おすすめ) 強くすすめる →
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q2. 上記点数をつけた理由を下記にご記入ください。

Q3. 「うちの店舗」のサービスをご利用いただきうえで、以下の項目をどのように評価していますか？ 当てはまるものをそれぞれ○をつけてください。
※体験していないもの・知らないものについては「3：どちらとも思えない/体験していない」をお選びください。

1: 不満	2: やや不満	3: どちらとも思えない	4: やや満足	5: 満足	
(1) 店舗の立地/広さ/設備	1	2	3	4	5
(2) 駐車場の位置/広さ	1	2	3	4	5
(3) 店舗の営業時間	1	2	3	4	5
(4) 店舗での待ち時間	1	2	3	4	5
(5) ATMの台数/時間	1	2	3	4	5
(6) たび別サービス（インターネットバンク）の利用/アクセスのしやすさ	1	2	3	4	5
(7) たび別サービスのオンライン/アプリ/利用のしやすさ	1	2	3	4	5
(8) ホームページの操作/見やすさ/利用のしやすさ	1	2	3	4	5
(9) コミュニティ（コールセンター）への問合せ/やすさ/問題解決のスピード	1	2	3	4	5

Q4. 「うちの店舗」のサービス内容に関して、以下の項目にどのような印象をお持ちですか？ 当てはまるものをそれぞれ○をつけてください。
※体験していないもの・知らないものについては「3：どちらとも思えない/体験していない」をお選びください。

1: 難しに感じない	2: ある程度に感じない	3: どちらとも思えない	4: やや難しに感じる	5: 難しに感じる	
(1) 定期預金金利	1	2	3	4	5
(2) 定期預金商品（マージンに応じて定期など）の種類・豊富さ	1	2	3	4	5
(3) 各種ローンの金利（住宅・カード・マイカー・教育など）	1	2	3	4	5
(4) 各種ローンの保障・特典（住宅・カード・マイカー・教育など）	1	2	3	4	5
(5) 運用商品（投資信託・保険・外貨預金・公債など）の種類・豊富さ	1	2	3	4	5
(6) コストクラブ（ポイントプログラム）による優遇	1	2	3	4	5
(7) 各種キャンペーン（みかたで投資キャンペーン・ファンクラブなど）	1	2	3	4	5

● 投資信託 電子手続きのご案内

お客様 各位
株式会社 千葉興業銀行

投資信託 電子手続きに関するご案内

平素は千葉興業銀行をご愛顧いただきありがとうございます。
投資信託の電子手続きにつきましては、お客様にお取引に関するご意向を確認させていただいたため、「電子サインによる署名」を以って、お客様によるお届出の押印を要しないものとなりました。

また、下記の「投資信託電子サイン取引に関する規程」第2条に掲げる各種お取引につきましては、タブレット端末に内蔵のTV会議システムを利用した管理者による面談を実施させていただきます。なお、テレビ会議システムにつきましては、今後のサービス向上および内部管理を目的として録音・録画させていただきます。
電子手続きによる投資信託取引をいただくにあたっては、予めご了承の程お願い申し上げます。

投資信託電子サイン取引に関する規程

【規程の趣旨】
第1条 この規程は、株式会社千葉興業銀行（以下「当行」といいます。）が所有するタブレット端末（サインパネル）の電子サイン機能（以下「電子サイン機能」といいます。）を有効に活用し、お客様の利便性を向上させることと、お客様の利便性を向上させることとを目的として制定いたします。

【規程の適用】
第2条 本規程は、投資信託の電子サインによるお取引（以下「電子サイン取引」といいます。）に関する事項を定めます。この規程は、お客様が本行にお取引を申し込まれた日から、お客様が本行にお取引を申し込まれた日から適用されます。また、お客様が本行にお取引を申し込まれた日から適用されるものとします。

【電子サインの要件】
第3条 本行は、電子サインによる申込みの受付等の際、速やかに申込みの受付等に関する情報を印刷した署名欄を提出し、お客様に交付いたします。お客様は、お客様が本行にお取引を申し込まれた日から、お客様が本行にお取引を申し込まれた日から適用されます。また、お客様が本行にお取引を申し込まれた日から適用されるものとします。

（2019年10月制定）

● 生命保険 電子申込み（抜粋）

生命保険商品の購入にあたり適用される「規約」について（抜粋）

お客様ご本人の同意
ご意向が変更になりましたら「戻る」ボタンを押してください。

当行は、お客様に保険商品の提案をする際には、法令等定めに基づき、お客様のご意向に沿った保険商品の提案が出来るよう、事前にお客様の保険商品に関する意向を確認させていただいております。
また、お客様のご意向については保険商品の交付前、あらかじめ「最終のご意向」を確認させていただきます。「最終のご意向」が「当初のご意向」と異なる場合には、その旨をお客様にご案内させていただきます。
つまりは、以下のご項目に同意いただけますよう、ご理解と協力をお願いいたします。

【オプション】
 保険料
 保険金
 保険料
 保険料
 保険料 (保険料)

目的
 万一の時の遺族の生活費を保障し、存続の拠り所とする
 遺族、かつがけなどの将来の生活費を保障する
 小遣いなどのお金の積み立て
 老後の生活費
 子供の教育費
 貯蓄の目的
 将来の生活費を保障する

契約内容の必要性
 必要 (現在のお金の状況や将来の生活費を考慮して)
 不要 (必要の保険額に既に加入している保険があるため)

払戻方法
 保険料を一度で支払いたい
 保険料を複数回で支払いたい

保証金の用途
 保証金の積立
 保証金の積立
 保証金の積立
 保証金の積立

契約タイプ
 定期型
 終身型

保険料
 保険料
 保険料

支払の時期
 毎月
 毎月
 毎月

特約事項
 特約事項

（2019年10月制定）

取組方針 4. お客様が安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築 ※金融庁原則 2・6・7 に対応

<業績評価体系の整備>

- お客様本位の業務運営の浸透・定着を図るため、お客様を起点とした活動や金融のプロフェッショナルとして相応しいスキルアップ等、お客様の真の利益に資するコンサルティングの実現に向けて、お預かりする資産の残高や中長期分散投資に繋がる運用商品の販売等に重点を置き、長期的な視野に立った上で業績評価体系を整備しています。
- 行内表彰制度において、真にお客様本位の業務運営を実践している営業店・従業員を表彰し、実践に向けた動機づけを行っています。

<お客様向けセミナーの開催>

- 新型コロナウイルスの感染拡大防止に十分配慮し、2022年7月より「営業店開催セミナー」「職域先セミナー」を再開し、お客様に資産形成や資産運用、相続、介護等に関する知識や理解を深めていただけるよう、全支店で各種セミナーを実施しています。
- 従来より、生命保険のご契約者さまへのアフターフォローの一環として、「ご契約者さま向け個別相談会」を実施していましたが、2022年4月から新たに「相続個別相談会」を追加し、お客様一人ひとりに寄り添い、お客様ご自身のお考えやご意向、多様なニーズに応じたコンサルティングを提供する機会が大きく増加しています。引き続き、お客様のお役に立てる情報発信や資産運用、相続、介護の備え等に資する取り組みを展開し、お客様満足の上昇に努めてまいります。

●お客様向けセミナー・相談会開催回数

	2020年度	2021年度	2022年度
開催数	235回	81回	1,131回

●セミナー・相談会テーマ一例

iDeCo・NISAのしくみ ～未来のための資産形成～	相続個別ご相談会
豊かな人生「100年時代」を迎えるために ～長生き・介護・相続に備える～	「家計の総合見直し」保険相談会
世界経済の現状と見通し	生命保険ご契約者さまセミナー

<外部資格の保有者数>

■お客さまの幅広いニーズに対する提案力を向上するため、資格取得の推奨等を通じて、専門知識・スキルを有する人材の育成に取り組み、FP2級以上（含むCFP・AFP）の資格保有者数は2022年3月末比+21名となりました。

■引き続き、お客さまから信頼され、安心してご相談いただけるよう、高い専門性をもつ人材の育成に取り組んでまいります。

●外部資格（FP1級・FP2級・CFP・AFP）の保有者数

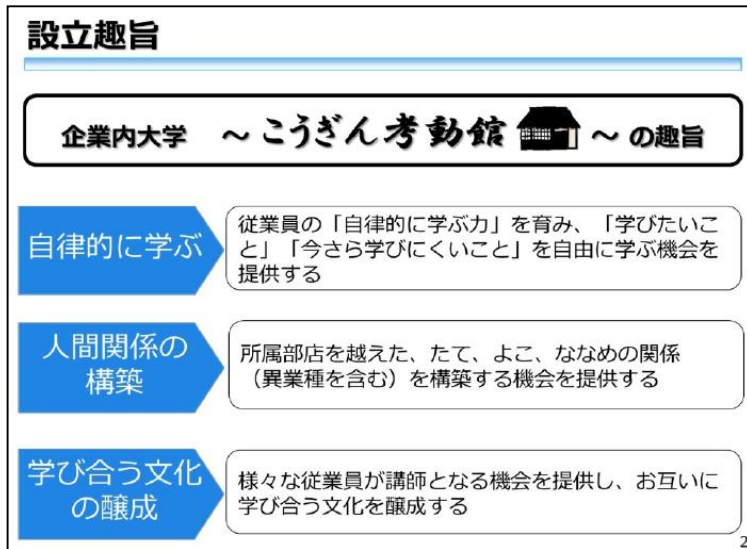
	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
保有者数	731名	805名	826名

<企業文化の定着・高い専門性をもつ人材の育成>

■お客さま本位の業務運営を企業文化として定着させ、高い専門性をもって良質な商品・サービスを提供するために、階層別にコンサルティングスキル向上を目的とした研修を行っています。また、「企業内大学 こうぎん考動館」等のオンライン研修や動画コンテンツでの自己啓発環境を整備・拡充するとともに、従業員がそれぞれの役割に応じて能力を伸ばし、知識習得と実践の両面から、お客さまへの商品・サービス提供に必要なスキルの向上を図っています。

■2023年1月に新たな研修施設「幕張学問所」をJR海浜幕張駅前に設置しました。交通アクセスの良さや、多彩な企業群が集積する立地を生かし、採用活動や従業員研修、お客さま向けセミナー、異業種交流等の拠点として活用しています。研修施設のレイアウトやデザインは、利用者の「和・輪」をコンセプトに、これまでの銀行設備の枠をこえた斬新なデザインにし、利用者の発想がチャレンジングになるよう工夫を凝らしています。今後も従業員研修や異業種交流機会をさらに拡充し、従業員の能力開発支援、地域・お取引先とのコミュニティ形成に努めてまいります。

●企業内大学 こうぎん考動館（動画抜粋）



●研修施設「幕張学問所」茶室・多目的スペース風景

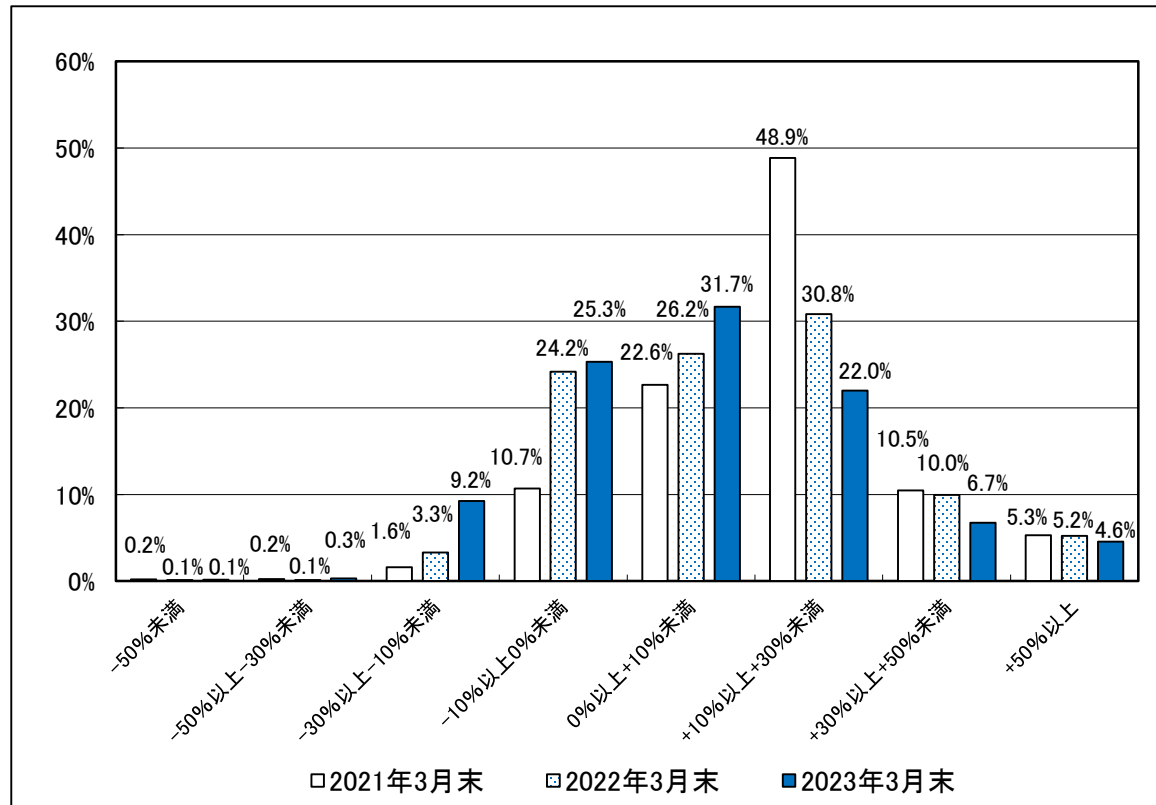


投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I

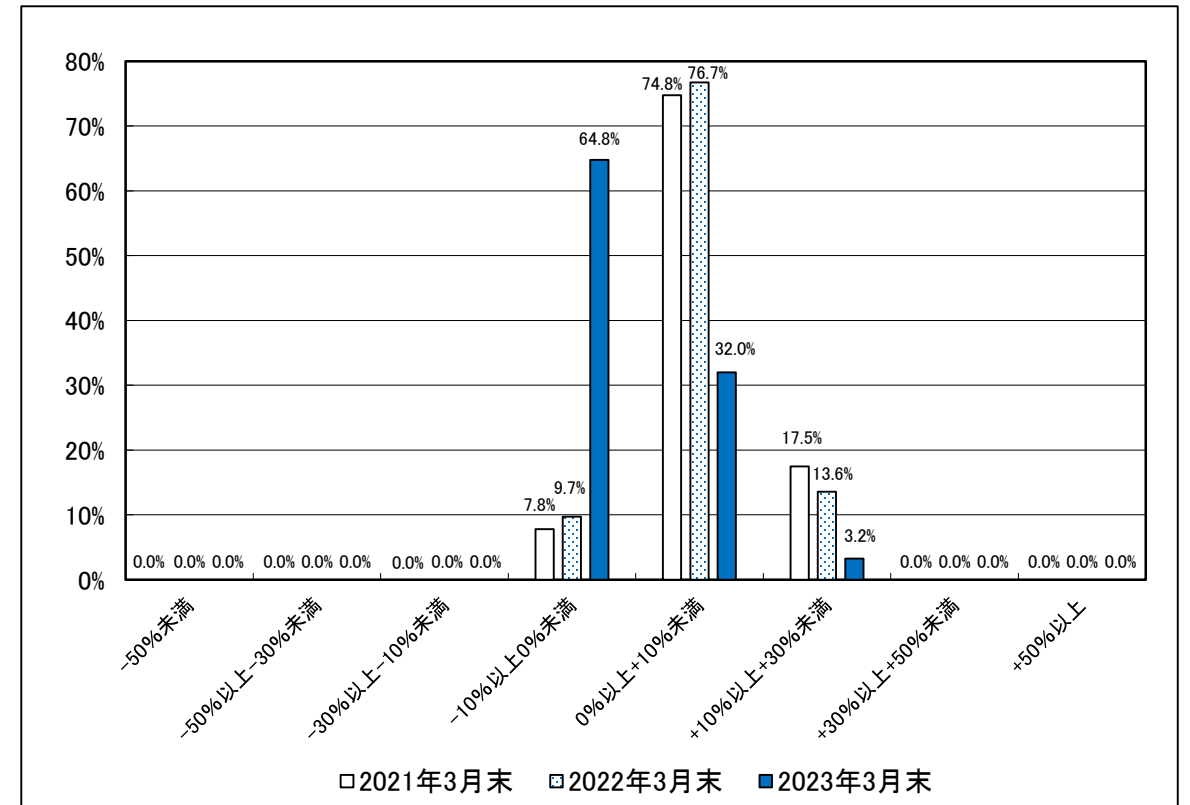
(1) 運用損益別顧客比率 ※運用損益別顧客比率計算上の分母は時価評価額

- 投資信託では、商品の特性・リスクを踏まえながら、お客さまの長期的な資産形成・資産運用のサポートへの取組みに継続的に努めて、2023年3月末時点での運用損益がプラスのお客さまの割合は65.0%となりました。
- ファンドラップについては、市場金利の上昇で債券価格が下落した影響により、2023年3月末時点での運用損益がプラスのお客さまの割合は35.2%となりました。
- 不安定なマーケット環境の中で、お客さまに長期的に安心して商品をお持ちいただけるよう、引き続き、長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案に努めてまいります。

● 投資信託の運用損益別顧客比率

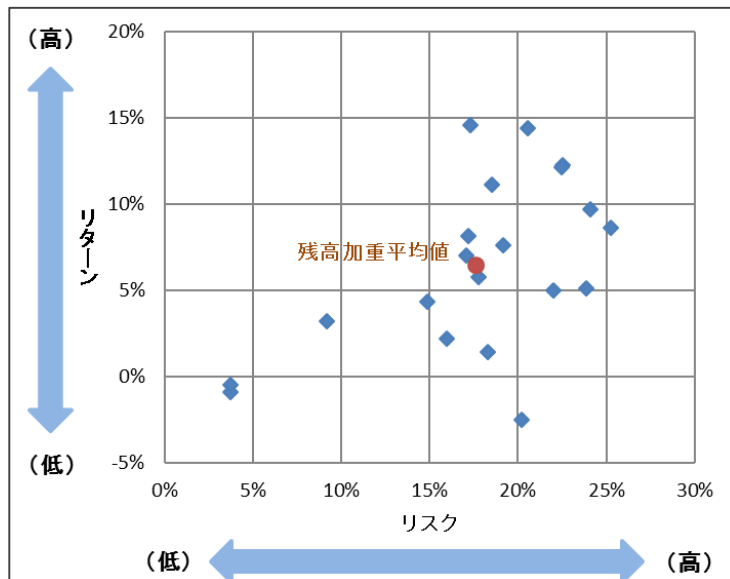
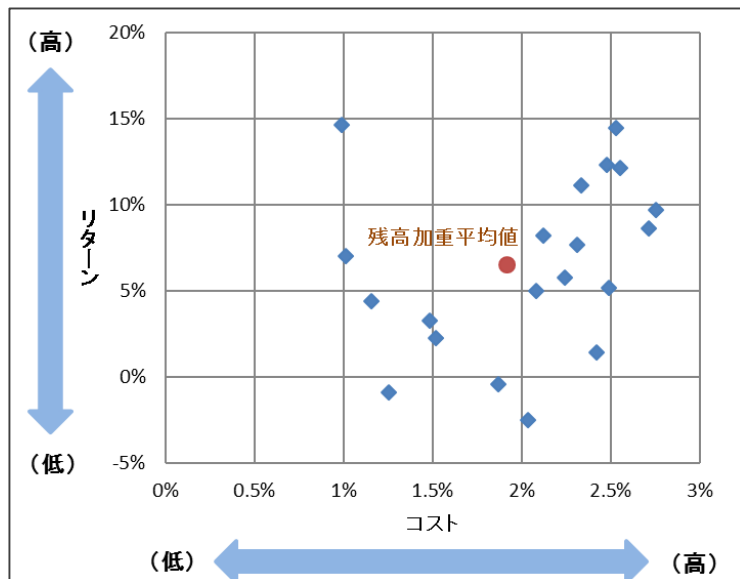


● ファンドラップの運用損益別顧客比率



(2) 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン（2023年3月末時点）

- 2023年3月末時点での投資信託預かり残高上位20銘柄の平均コストは1.91%、平均リスクは17.60%、平均リターンは6.52%となりました。
- お客さまのニーズを的確に捉え、経済環境・市場動向や販売する商品の特性・リスク・コスト等を踏まえた提案を継続的に実践しています。引き続き、コスト、リスクに見合った、安定的にリターンを得られる商品の提案に努めてまいります。



残高加重平均	コスト	リターン
	1.91%	6.52%

残高加重平均	リスク	リターン
	17.60%	6.52%

※2023年3月末時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った預かり資産残高上位20銘柄

※コスト：販売手数料率/5 + 信託報酬率

※リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

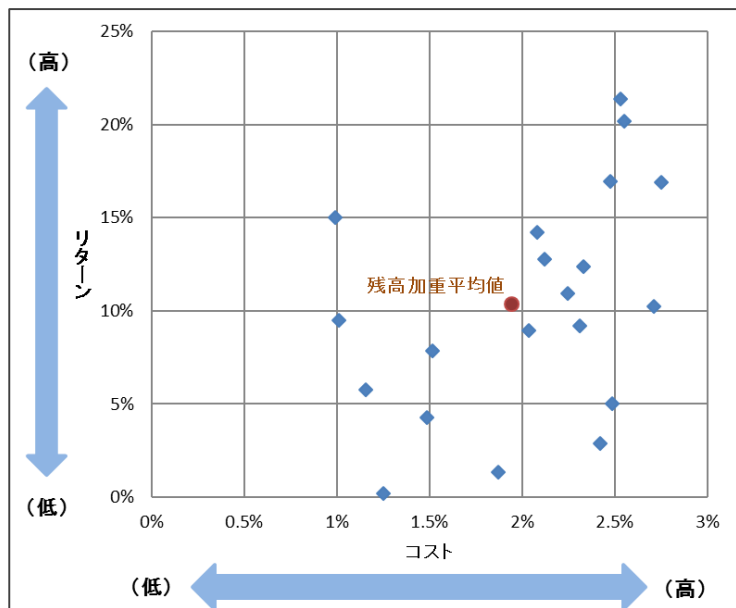
※リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

●投資信託預かり残高上位20銘柄

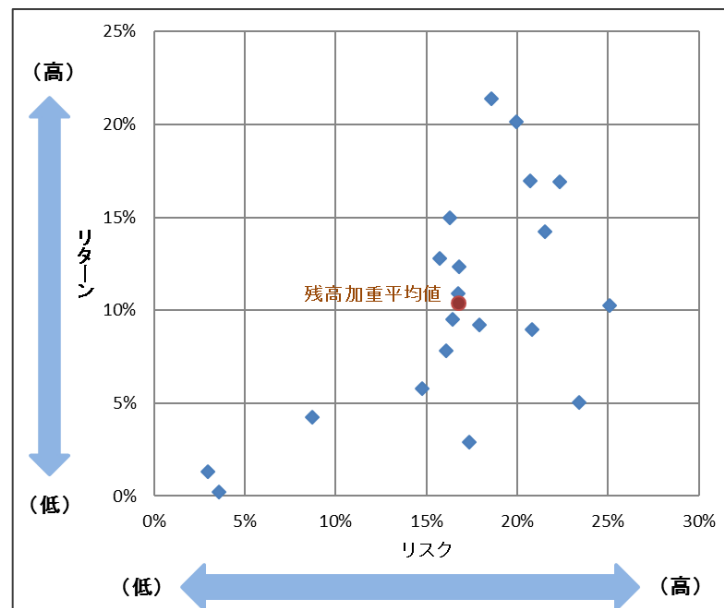
	銘柄名
1	ひふみプラス
2	GS 日本フォーカス・グロース 毎月決算コース
3	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型) Bコース(為替ヘッジなし)
4	明治安田米国中小型成長株式ファンド
5	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族
6	SBI中小型成長株ファンド ジェイネクスト(年2回決算型)
7	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)
8	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)
9	インデックスファンド225
10	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-
11	米国成長株式ファンド
12	スパークス・新・国際優良日本株ファンド
13	高成長インド・中型株式ファンド
14	ニッセイAI関連株株式ファンド(為替ヘッジなし)
15	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
16	投資のソムリエ
17	アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)
18	新光J-REITオープン
19	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
20	女性活躍応援ファンド

(参考) 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン (2022年3月末時点)

平均コスト1.94%、平均リスク16.75%、平均リターン10.36%



残高加重平均	コスト	リターン
	1.94%	10.36%



残高加重平均	リスク	リターン
	16.75%	10.36%

● 投資信託預かり残高上位20銘柄

銘柄名
1 ひふみプラス
2 GS 日本フォーカス・グロース 毎月決算コース
3 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)
4 明治安田米国中小型成長株式ファンド
5 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)
6 東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)
7 SBI中小型成長株ファンド ジェイネクスト(年2回決算型)
8 野村インデックスファンド・米国株式配当貴族
9 インデックスファンド225
10 ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-
11 米国成長株式ファンド
12 ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
13 ニッセイAI関連株式ファンド(為替ヘッジなし)
14 投資のソムリエ
15 アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)
16 スパークス・新・国際優良日本株ファンド
17 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
18 女性活躍応援ファンド
19 新光J-REITオープン
20 高成長インド・中型株式ファンド

※2022年3月末時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った預かり資産残高上位20銘柄

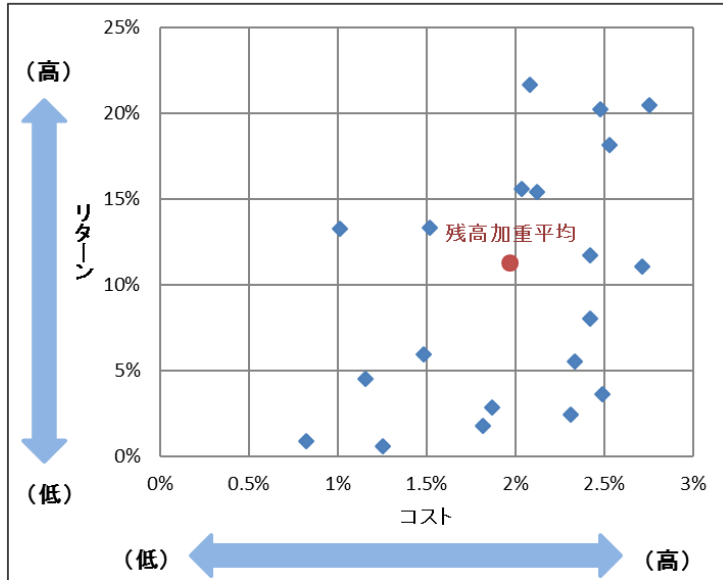
※コスト：販売手数料率/5 + 信託報酬率

※リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算)

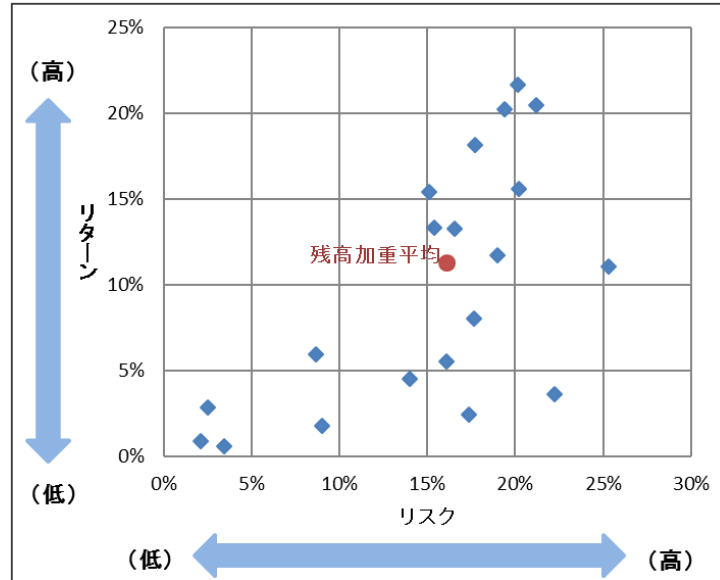
※リターン：過去5年間のトータルリターン (年率換算)

(参考) 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン (2021年3月末時点)

平均コスト1.96% 平均リスク16.10% 平均リターン11.31%



残高加重平均	コスト	リターン
	1.96%	11.31%



残高加重平均	リスク	リターン
	16.10%	11.31%

※2021年3月末時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った預かり資産残高上位20銘柄
 ※コスト：販売手数料率/5 + 信託報酬率
 ※リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差 (年率換算)
 ※リターン：過去5年間のトータルリターン (年率換算)

●投資信託預かり残高上位20銘柄

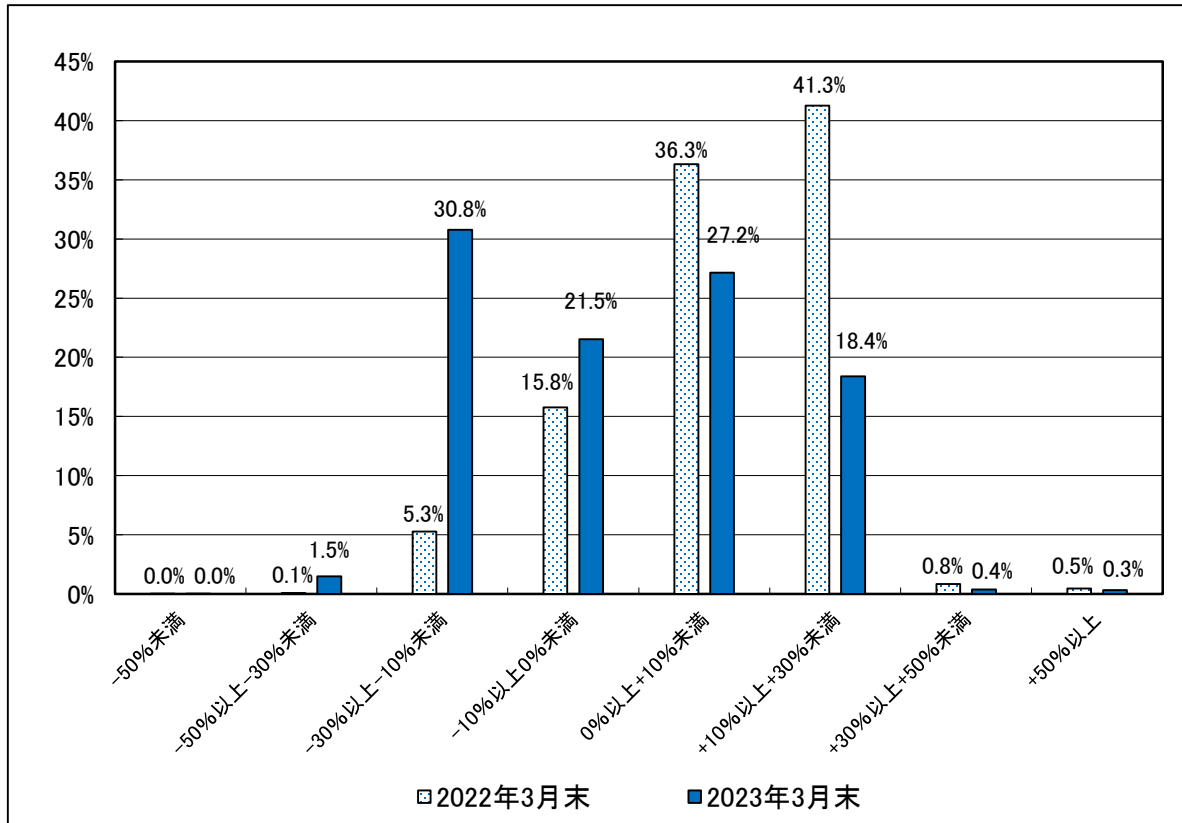
	銘柄名
1	ひふみプラス
2	明治安田米国中小型成長株式ファンド
3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)
4	SBI中小型成長株ファンド ジェイネクスト(年2回決算型)
5	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)
6	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)
7	女性活躍応援ファンド
8	アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)
9	投資のソムリエ
10	中華圏株式ファンド(毎月分配型)
11	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック-
12	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
13	インデックスファンド225
14	新光J-REITオープン
15	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
16	高成長インド・中型株式ファンド
17	米国成長株式ファンド
18	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
19	明治安田日本債券オープン(毎月決算型)
20	GS 日本フォーカス・グロス 毎月決算コース

外貨建保険の販売会社における比較可能な共通 K P I (※1)

(1) 運用評価別顧客比率

- 外貨建保険では、市場金利の大幅な上昇で、運用対象となっている債券等の資産価値が下落したことにより、2023年3月末時点での運用評価がプラスのお客さまの割合は46.2%となりました。
- お客さまの資産状況、お取引の目的、ご意向、幅広いニーズ等に応じた適切な商品の提供に努めて、保険本来の機能である「相続・贈与・介護ニーズ」に着目したコンサルティング提案に努めてまいります。

● 外貨建保険の運用評価別顧客比率 (※2)



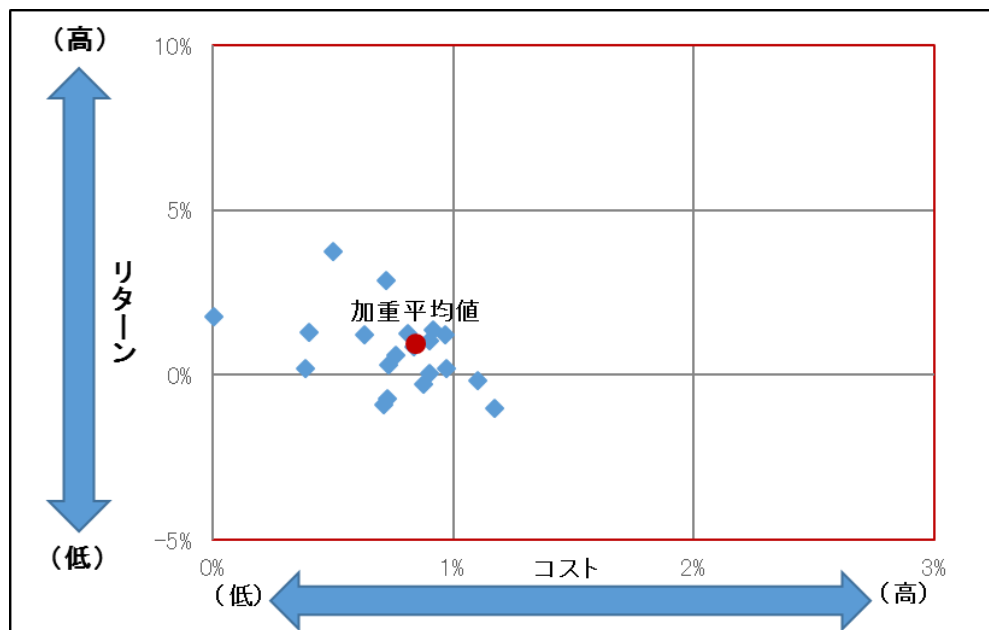
(※1) 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

(※2) 基準日（2022年3月末時点、2023年3月末時点）に外貨建保険を保有している各顧客について、購入時以降のリターンを算出し、全顧客を100%とした場合のリターン別の顧客分布を示したものです。

$$\text{購入時以降のリターン (\%)} = \frac{\text{基準日の解約返戻金額} + \text{基準日の既支払金額} - \text{契約時点の一時払保険料 (いずれも円換算)}}{\text{契約時点の一時払保険料 (円換算)}}$$

(2) 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン (2023年3月末時点) (※1)

- 2023年3月末時点での外貨建保険上位20銘柄の平均コスト (※2) は0.84%、平均リターン (※3) は0.94%となりました。
- 市場金利が上昇して運用対象となっている債券等の資産価値が下落したことにより、平均リターンは2022年3月末比▲0.55%となりました。
- お客さまが商品ラインナップから、商品を適切に選択・判断するため、お客さまのニーズを的確に捉え、資産運用ニーズへの対応、相続対策や介護への備え等、お客さまのライフステージにあわせた提案を実践してまいります。



加重平均値	コスト	リターン
	0.84%	0.94%

● 外貨建保険上位20銘柄

	銘柄名
1	サニーガーデンEX
2	サニーガーデン
3	しあわせ、ずっと
4	プレミアジャンプ
5	プレミアプレゼント
6	やさしさ、つなぐ
7	ライフロング・セレクトPG3
8	プレミアカレンシー・プラス2
9	ビーウィズユー(円建)
10	生涯プレミアムワールド3
11	ビーウィズユー(USドル建)
12	ビー ウィズ ユー プラス
13	ビーウィズユー(豪ドル建)
14	生涯プレミアムワールド4
15	えがお、ひろがる
16	ふるはーとJロードグローバル
17	三大陸
18	エブリバディプラス(豪ドル建)
19	ファイブ・ステップUS
20	プレミアジャンプ・年金(外貨建)

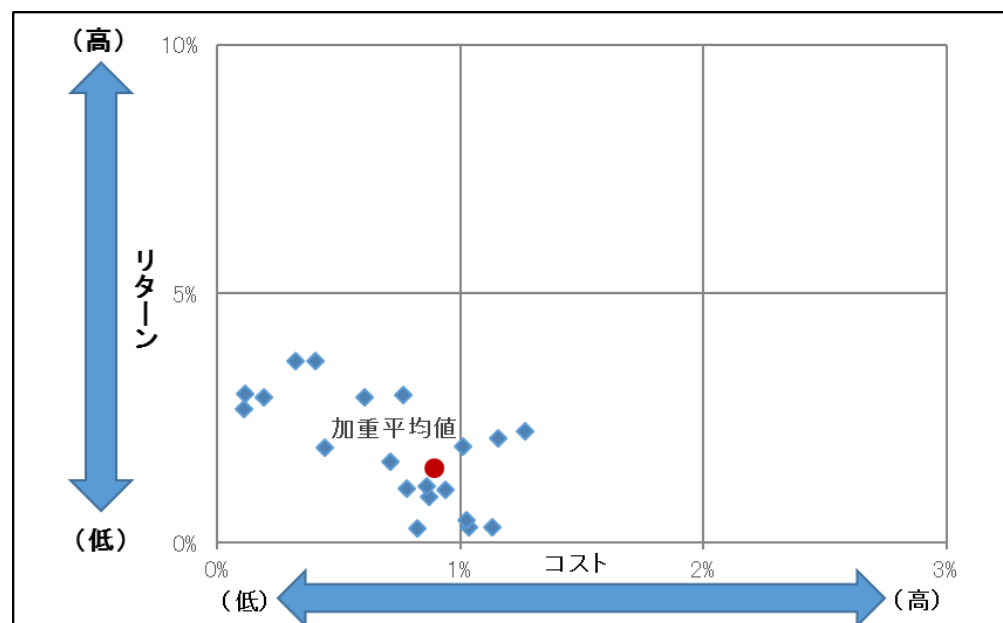
(※1) 2023年3月末時点 (基準日) で外貨建保険の各銘柄について、平均コストと平均リターンを図表で示したものです (最大20銘柄)。

(※2) 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率 (支払累計) の合計値を契約期間 (経過月数) で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したものです。

(※3) 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額 + 基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したものです。

(参考) 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン (2022年3月末時点) (※1)

平均コスト (※2) 0.89%、平均リターン (※3) 1.49%



加重平均値	コスト	リターン
	0.89%	1.49%

(※1) 2022年3月末時点 (基準日) で外貨建保険の各銘柄について、平均コストと平均リターンを図表で示したものです (最大20銘柄)。

(※2) 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の新契約手数料率と継続手数料率 (支払累計) の合計値を契約期間 (経過月数) で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したものです。

(※3) 基準日に5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額 + 基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したものです。

●外貨建保険上位20銘柄

	銘柄名
1	サニーガーデンEX
2	しあわせ、ずっと
3	サニーガーデン
4	プレミアジャンプ
5	ライフロング・セレクトPG3
6	生涯プレミアムワールド3
7	ビーウィズユー(USD建)
8	やさしさ、つなぐ
9	ビーウィズユー(豪ドル建)
10	三大陸
11	ファイブ・ステップUS
12	しあわせ、ずっとNZ
13	プレミアジャンプ・年金(外貨建)
14	ビーウィズユープラス
15	シリウスハーモニー
16	プレミアカレンシー・プラス
17	アテナ
18	シリウスデュアル
19	ファイブ・ステップ セレクト
20	シリウスプラス