

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況（2018年度実績）について

1. 投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて

2018年6月に、お客さまが金融事業者を選ぶ際に比較できる統一的な情報として、「投資信託の販売会社における比較可能な3つの指標」が金融庁より公表されたことから、当行におきましても「共通KPI」を公表いたします。

【共通KPI】

①投資信託運用損益別お客さま比率

2019年3月末時点における投資信託の運用損益がプラスとなったお客さまの比率は62%となりました。

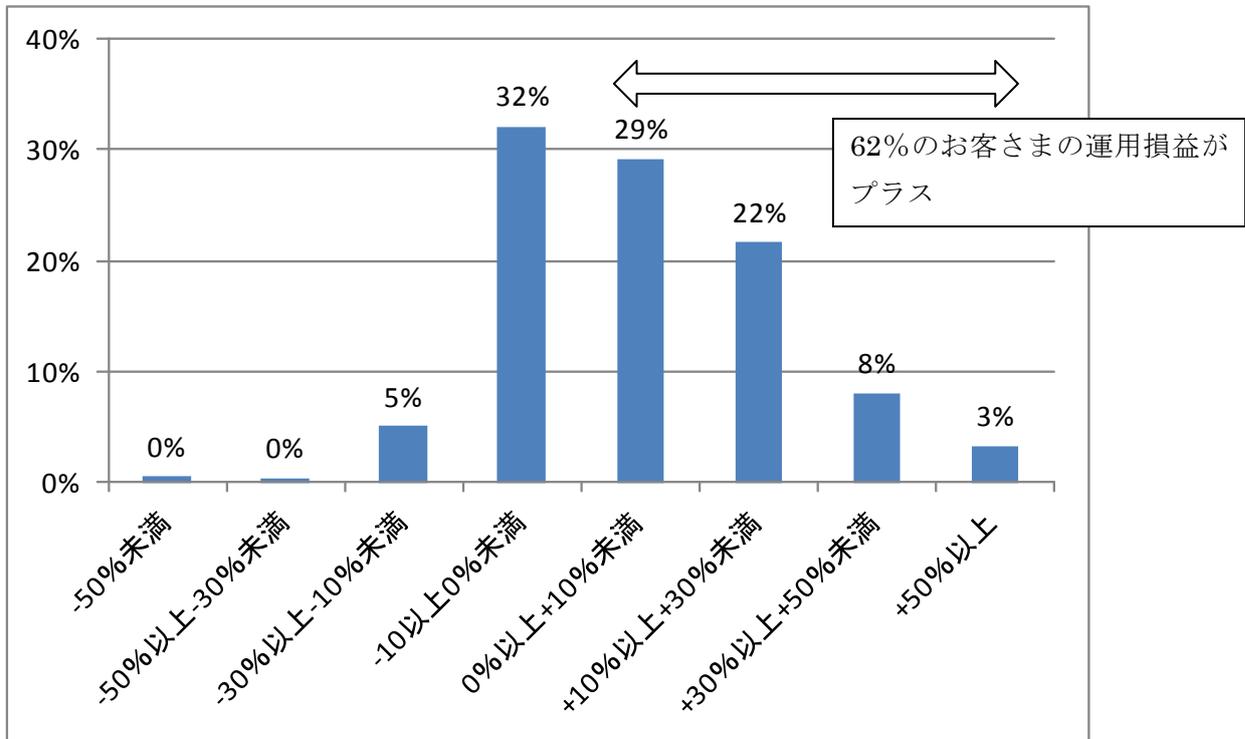
②投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

コストの平均値が1.82%であるのに対して、リターン平均値が5.22%であり、上位20銘柄中18銘柄でリターンがコストを上回りました。

③投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

2019年3月末時点のリスク（標準偏差）10.82%に対し、リターンの平均値は5.22%となりました。

◇投資信託運用損益別お客さま比率



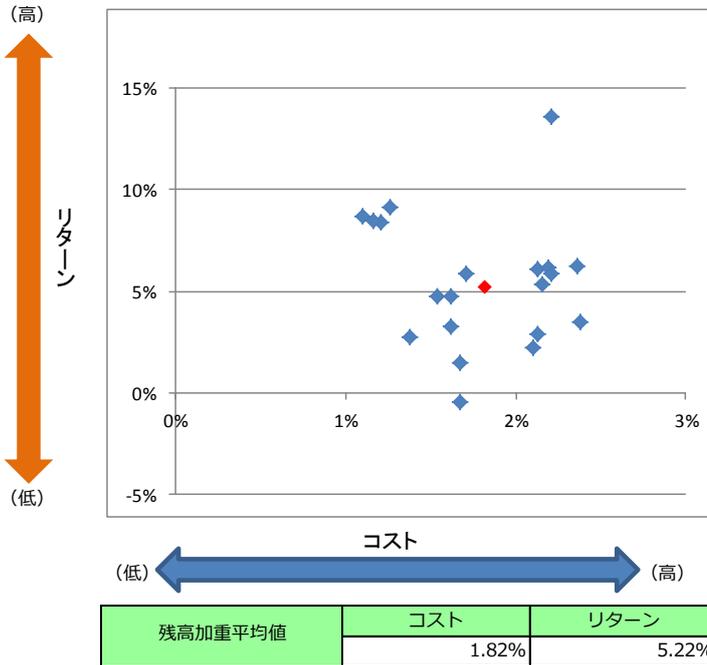
<運用損益計算方法>

分子：基準日時点の「評価損益+累計受取分配金（税引後）+累計売付金額-累計買付金額（含む消費税込の販売手数料）」※基準日時点までに全部売却・償還された銘柄は対象外

分母：基準日時点の評価額

遡及期間：当該銘柄の購入当初まで遡及

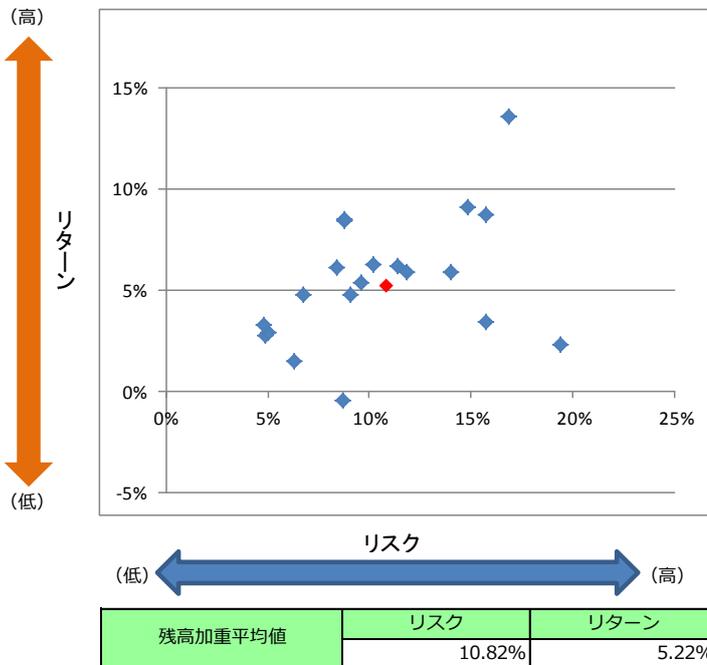
◇投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



No.	ファンド名	コスト	リターン
1	アジアアシア好配当成長株オープン (毎月分配型)	2.38%	3.46%
2	野村インド債券ファンド (毎月分配型)	2.36%	6.26%
3	のむラップ・ファンド (普通型)	1.54%	4.76%
4	ダイワJ-REITオープン (毎月決算型)	1.21%	8.41%
5	ハイグレート・セニア・ボンド・オープン (毎月分配型)	1.67%	-0.46%
6	株式インヴェス225	1.10%	8.69%
7	のむラップ・ファンド (保守型)	1.38%	2.77%
8	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.67%	1.49%
9	エマージング・ソブリン・オープン (毎月決算型)	2.13%	6.12%
10	グローバル財産3分法ファンド	2.19%	6.20%
11	MHAMトリニティオープン (毎月分配型)	1.62%	4.79%
12	ワールド・リート・オープン (毎月決算型)	2.21%	5.87%
13	ジャパン・エクセレント	2.21%	13.57%
14	MHAM株式オープン	1.26%	9.13%
15	ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型)	2.10%	2.27%
16	ダイワJ-REITオープン (年1回決算型)	1.16%	8.48%
17	のむラップ・ファンド (積極型)	1.71%	5.90%
18	みずほUSハイイールドオープンBコース (毎月)	2.16%	5.33%
19	エマージング・ソブリン・オープン (毎月決算型) 為替ヘッジあり	2.13%	2.89%
20	グローバル・バランスオープン/債券重視型	1.62%	3.27%
加重平均		1.82%	5.22%

「投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン」は、設定後 5 年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンの関係を示した指標です。

◇投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



No.	ファンド名	リスク	リターン
1	アジアアシア好配当成長株オープン (毎月分配型)	15.73%	3.46%
2	野村インド債券ファンド (毎月分配型)	10.16%	6.26%
3	のむラップ・ファンド (普通型)	9.07%	4.76%
4	ダイワJ-REITオープン (毎月決算型)	8.76%	8.41%
5	ハイグレート・セニア・ボンド・オープン (毎月分配型)	8.72%	-0.46%
6	株式インヴェス225	15.70%	8.69%
7	のむラップ・ファンド (保守型)	4.85%	2.77%
8	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	6.34%	1.49%
9	エマージング・ソブリン・オープン (毎月決算型)	8.42%	6.12%
10	グローバル財産3分法ファンド	11.40%	6.20%
11	MHAMトリニティオープン (毎月分配型)	6.73%	4.79%
12	ワールド・リート・オープン (毎月決算型)	13.99%	5.87%
13	ジャパン・エクセレント	16.81%	13.57%
14	MHAM株式オープン	14.83%	9.13%
15	ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型)	19.39%	2.27%
16	ダイワJ-REITオープン (年1回決算型)	8.75%	8.48%
17	のむラップ・ファンド (積極型)	11.81%	5.90%
18	みずほUSハイイールドオープンBコース (毎月)	9.58%	5.33%
19	エマージング・ソブリン・オープン (毎月決算型) 為替ヘッジあり	5.06%	2.89%
20	グローバル・バランスオープン/債券重視型	4.80%	3.27%
加重平均		10.82%	5.22%

「投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン」は、設定後 5 年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した指標です。

<参考>

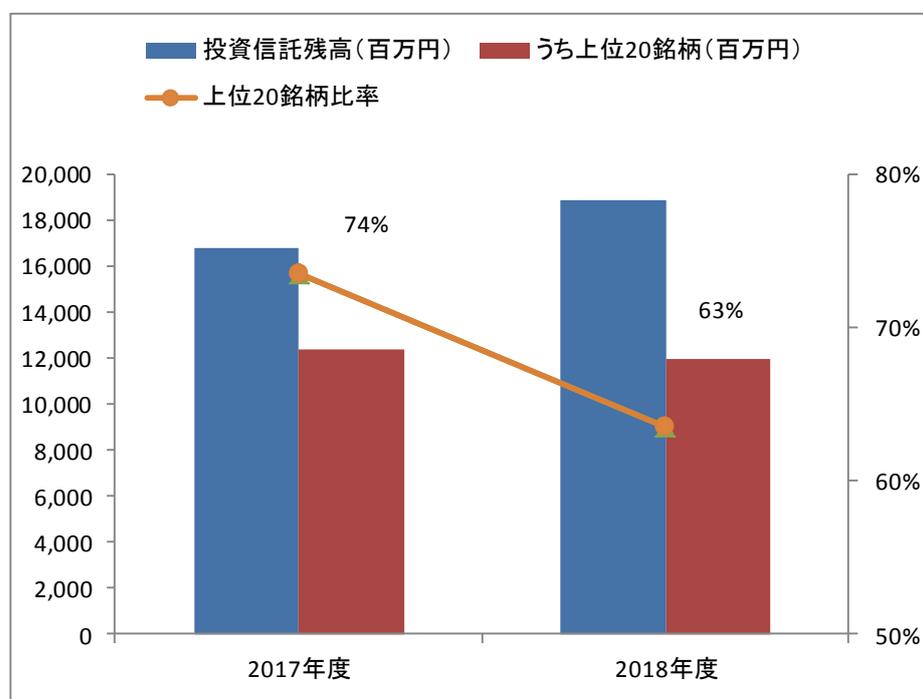
2018年3月における「投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン」について、参考情報として合計値を表示しております。2019年3月期の対前年比では、コスト、リスクとも低下しリターンは上昇しております。また、複数銘柄保有による分散投資をお勧めした結果、当該20銘柄の投資信託総残高に占める割合は、74%から63%へ低下しております。今後も、お客さまの最善の利益に資するよう、長期分散投資を中心とする商品提案を行ってまいります。

(投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リスク・リターンの年度比較)

年度	コスト	リスク	リターン
2017年度	1.85%	12.10%	5.16%
2018年度	1.82%	10.82%	5.22%
差引	▲0.03%	▲1.28%	0.06%

(投資信託預り残高上位20銘柄の保有割合の年度比較)

年度	投資信託残高(百万円)	うち上位20銘柄(百万円)	上位20銘柄比率
2017年度	16,803	12,351	74%
2018年度	18,893	11,996	63%



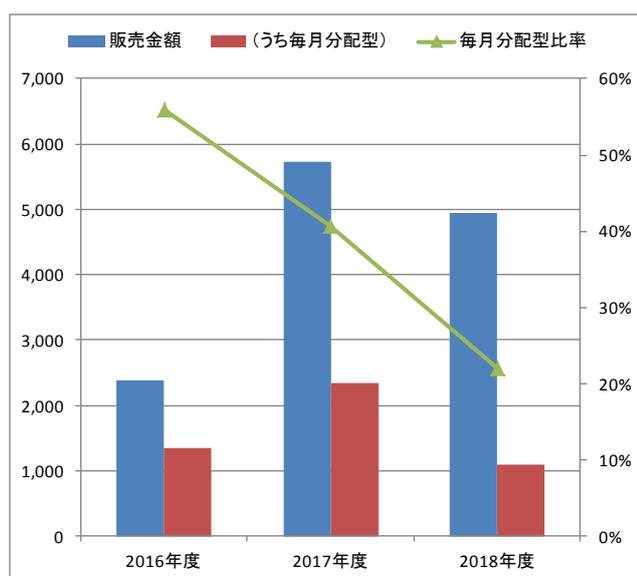
2. 投資信託販売実績および残高推移

お客さまの安定的な資産形成のため、長期分散投資を中心とした運用提案を行っております。その結果、販売金額は減少したものの、解約金額の減少、再投資型商品の増加（分配型商品の減少）等により、平均保有期間は 6.92 年となりました。今後も、お客さまの最善の利益の追求を念頭にお客さまのご意向を十分確認し、ニーズに合致する商品案内を行ってまいります。

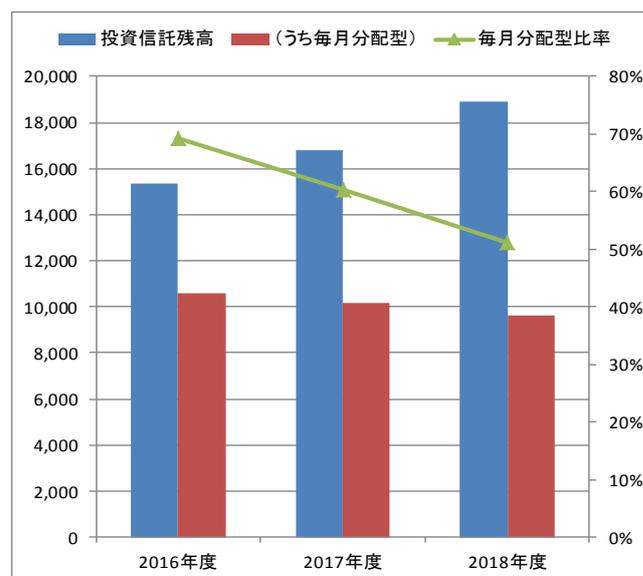
【投資信託販売上位 10 銘柄】

順位	商品名	決算頻度	カテゴリー	販売割合
1	のむラップ・ファンド(普通型)	年1回	内外資産複合型	11%
2	ダイワJ-REITオープン	毎月	国内不動産	10%
3	ジャパン・エクセレント	年1回	国内株式	10%
4	あおぞら・新グローバル分散ファンド*2019-01	年1回	内外資産複合型	9%
5	グローバル・ロボティクス株式ファンド	年1回	海外株式	8%
6	のむラップ・ファンド(保守型)	年1回	内外資産複合型	7%
7	株式インデックス225	年1回	国内株式	6%
8	野村インド債券ファンド	毎月	海外債券	5%
9	あおぞら・新グローバル分散ファンド*2018-10	年1回	内外資産複合型	5%
10	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース	年2回	海外債券	4%
販売上位10銘柄合計				75%

【投資信託販売金額】

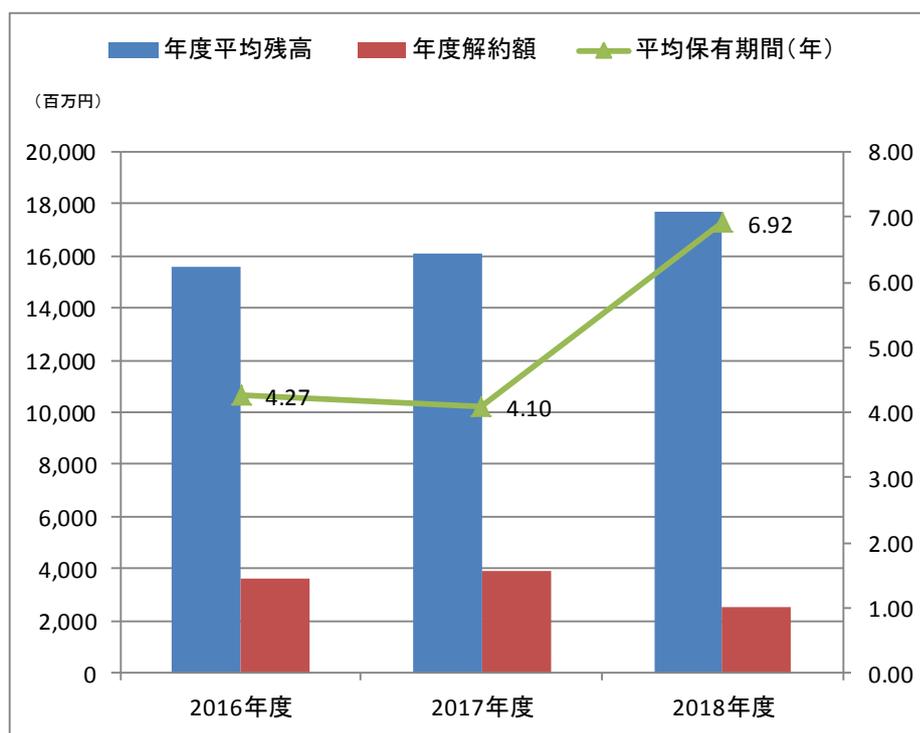


【投資信託残高】



※販売金額・残高：左軸（単位：百万円）、比率：右軸（単位：％）

【投資信託の平均保有期間】



※平均保有期間は、当年度末残高と前年度末残高を保有銘柄ごとに計算し、その加重平均で算出しております。

3. 商品ラインアップの整備について

投資信託においては、お客さまの長期的な資産形成・資産運用および分散投資をご支援するため、純資産残高の大きく減少しているファンドを停止し、コストおよびリスクに見合うリターンが期待できるファンドとしてバランス型の2商品を追加しました。

【投資信託ラインアップ】

分類	商品数	取扱商品比率
債券	17	43.6%
国内	1	2.6%
海外	16	41.0%
株式	10	25.6%
国内	4	10.3%
海外	6	15.4%
REIT	4	10.3%
国内	2	5.1%
海外	2	5.1%
バランス	14	35.9%
合計	45	100%

3. お客さまへの情報提供機会の充実

お客さまへの情報提供のため、投資環境を題材とした資産づくりセミナーを定期的を実施しています。2018年度は8会場にて実施しました。また、投資信託保有のお客さまへ定期的にアフターフォローを実施し、保有資産の状況や投資環境等についてお知らせしています。

【資産運用セミナー実施状況】

	2016年度	2017年度	2018年度
実施回数	10会場	10会場	8会場
参加者数	197名	223名	198名

【アフターフォローの実施状況】

	2016年度	2017年度	2018年度
対象先	3,901	4,348	6,982
実施先	3,304	4,348	6,982
実施率	84.7%	100.0%	100.0%

※2018年度は、保有残高2百万円以上のお客さまを対象にアフターフォローを実施しております。

4. サービス・お客さま満足度向上に向けた取組み

お客さまの声をお聞きし、窓口対応サービスの向上を図るため、2019年3月にお客さま満足度調査（Net Promoter Score）を実施しました。

【Net Promoter Score とは】

※Net Promoter Score（以下、「NPS」といいます。）は、顧客ロイヤルティを計測する指標で、「担当者をご家族や友人に紹介しても良いと思いますか？」という質問への回答で算出するものです。

批判者						中立者		推奨者		
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
全く思わない			どちらでもない					非常にそう思う		

推奨者の割合

-

批判者の割合

=

NPS

2017年度は、「担当者を知人に紹介したいと思いますか」という質問に対し12%のお客さまから「紹介したいとは思わない」という回答をいただいておりますが、回答方法が「はい」「いいえ」の選択方式であったため、よりお客さま対応の評価を図れる方法としてNPS調査を実施したものです。

今回のアンケートは、2019年3月中に窓口で預り資産商品のお取引をいただいたお客さまを対象に実施し、NPS「51.7」という評価をいただきました。また、アンケートでは、お客さまから多数のご意見やご要望をいただいております。この結果を踏まえ、窓口対応サービスのさらなる向上に努めてまいります。

【2019年3月 NPS 調査結果】 ※回答者 1,531 名

批判者 13.70%	中立者 20.80%	推奨者 65.40%
----------------------	----------------------	----------------------



5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組みについて

当行は、行員一人ひとりがお客さまの最善の利益を第一に考えて行動するよう、業績評価体制の見直しを行っております。

2018 年度は、手数料の高低に関係なく、お客さまに最もふさわしい商品案内ができるよう、実績評価を一律としておりました。

2019 年度は、お客さま本位の業務運営をさらに充実させていくため、預り資産にかかる営業店収益目標を撤廃し、お客さまからの資産運用相談等を預り資産専門スタッフへ取り次ぐ「トスアップ」を評価する体制としました。これにより、お客さまの最善の利益を追求する業務運営を浸透させてまいります。

以上