

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況（2019 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K P I について

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 2020 年 3 月末時点の「投資信託の販売会社における比較可能な 3 つの指標」（共通K P I）を公表いたします。

【共通K P I】

① 投資信託運用損益別お客さま比率

2020 年 3 月末時点の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 27%となりました。

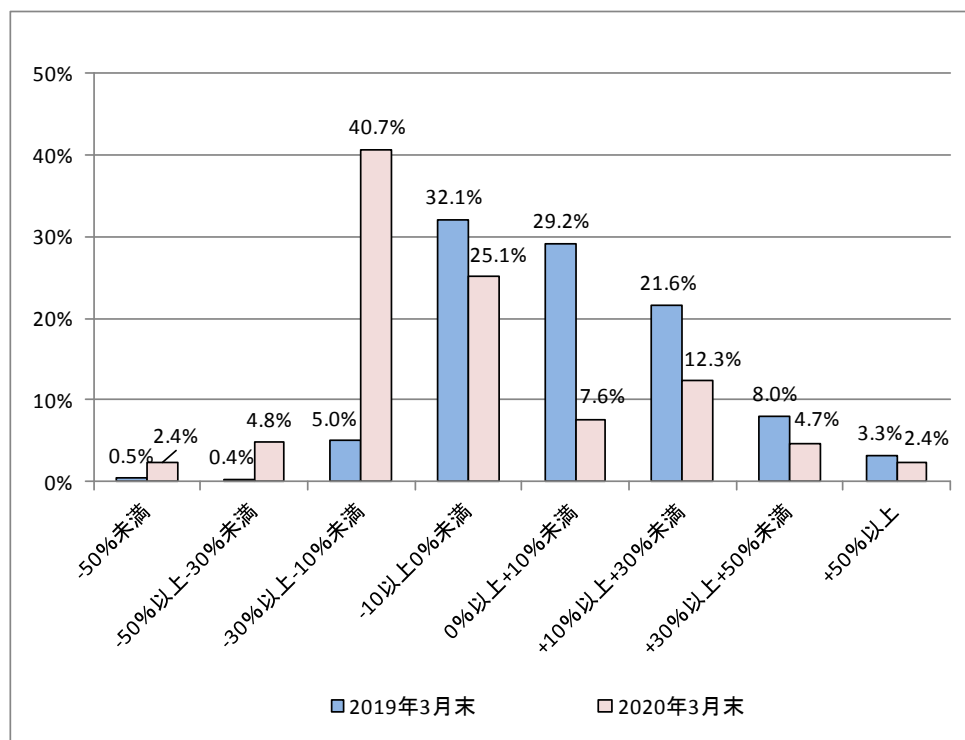
② 投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

2020 年 3 月末時点の投資信託預り残高上位 20 銘柄のコストの平均値は 1.83%であるのに対して、リターン平均値は▲1.13%となりました。

③ 投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

2020 年 3 月末時点の投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク（標準偏差）11.69%に対し、リターンの平均値は▲1.13%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>

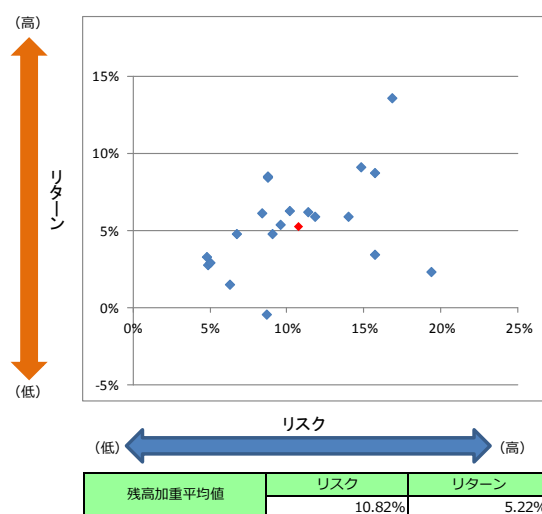
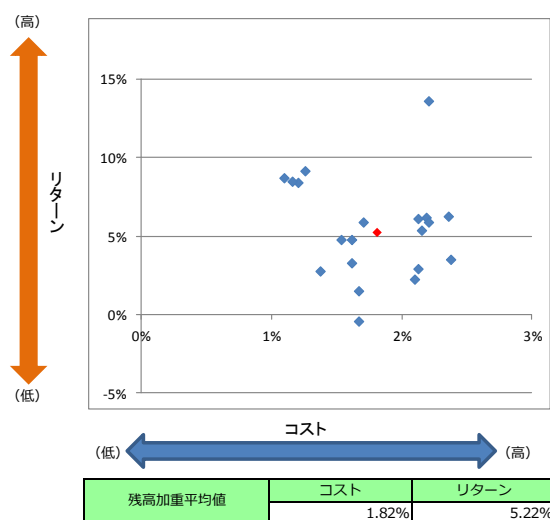
分子：基準日時点の「評価損益＋累計受取分配金（税引後）＋累計売付金額－累計買付金額（含む消費税込の販売手数料）」※基準日時点までに全部売却・償還された銘柄は対象外

分母：基準日時点の評価額

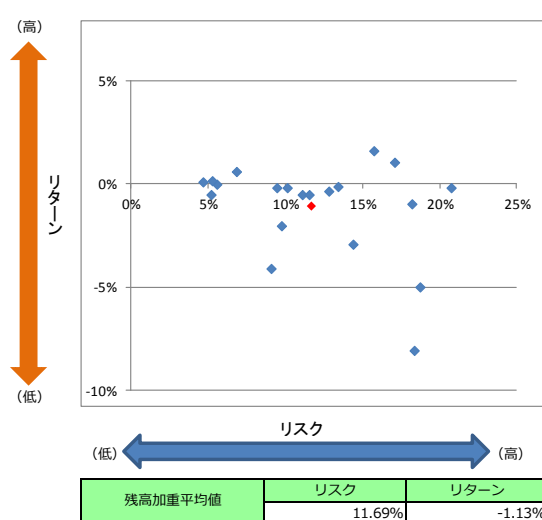
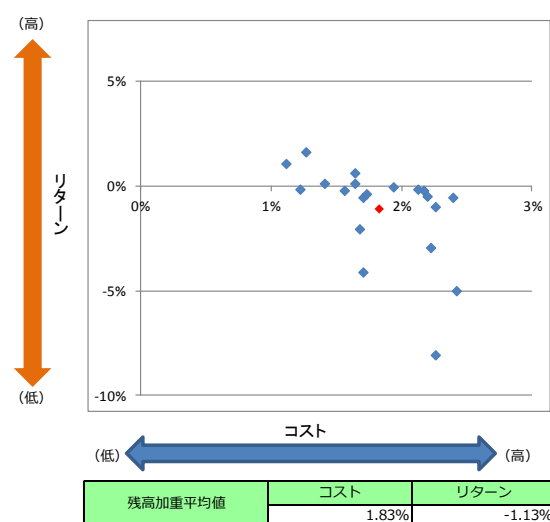
遡及期間：当該銘柄の購入当初まで遡及

◇投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

【2019 年 3 月末】



【2020 年 3 月末】



「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」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。

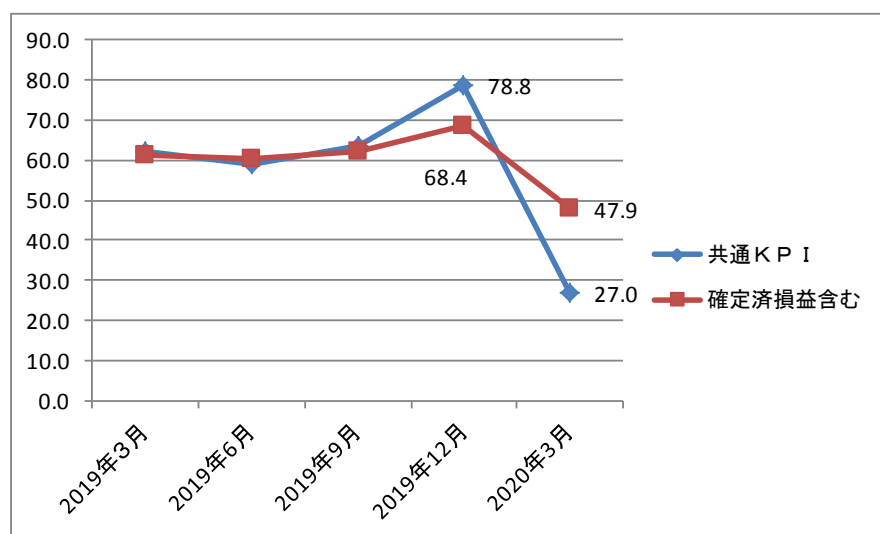
No.	ファンド名
1	野村インド債券ファンド (毎月分配型)
2	アジア太平洋好配当成長株オープン (毎月分配型・分配)
3	のむらっぴ・ファンド (普通型)
4	ダイワリー・REITオープン (毎月決算型)
5	のむらっぴ・ファンド (保守型)
6	株式インデックス225 (分配)
7	バグ・レッド・セア・ホント・オープン (愛称:杏の実)
8	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型) 分配
9	エマージング・ソブリン・オープン (毎月決算型)
10	グローバル財産 3 分法ファンド
11	MHAM トリニティオープン (愛称:ファンド 3 兄弟)
12	スマート・ラップ・ジャパン (1 年決算型) 分配型
13	MHAM 株式オープン (再投資)
14	ジャパン・エクセレント
15	ワールド・リート・オープン (毎月決算型)
16	ブラジル・ボンド・オープン (毎月決算型)
17	のむらっぴ・ファンド (積極型)
18	みずほ US ハイイールドオープン B コース (為替ヘッジなし)
19	グローバル・リソース・オープン (ゆめ計画 30) / 債券重視型
20	ニュージーランド債券ファンド 2015-02 (早期償還条項付)

<参考>

共通K P Iのうち「投資信託運用損益別お客さま比率」について、運用損益がプラスとなっているお客さまは、2019年12月時点では78.8%を占めておりましたが、その後の新型コロナウイルスの感染拡大による急激な金融市場の悪化等により27%と大きく減少しました。ただし、ここで示している「投資信託運用損益別お客さま比率」は、基準日までに全部売却・償還された銘柄は除外しているため、確定済みの損益が含まれておりません。既に損益を確定されたお客さまを含めた場合の運用損益プラスのお客さま比率は47.9%となっています。

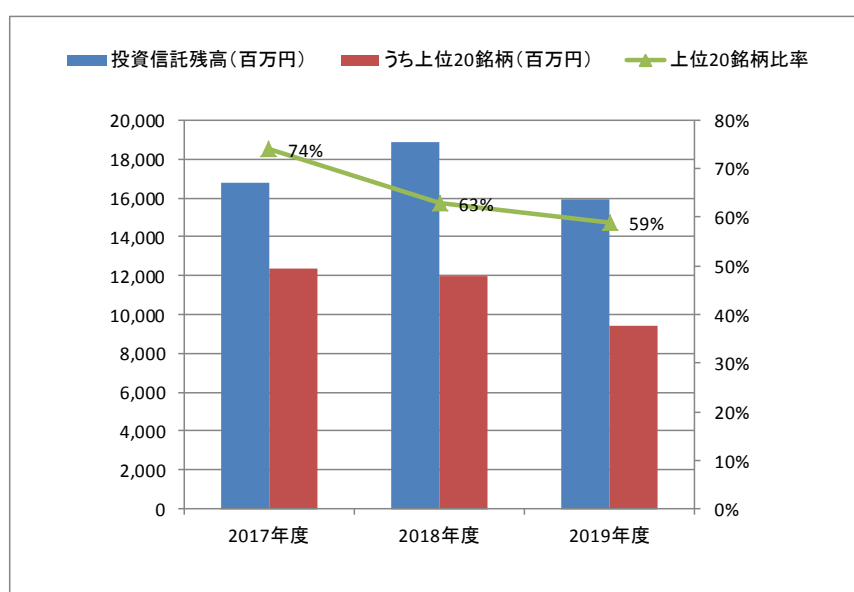
(投資信託運用損益プラスのお客さま比率)

※下記は確定済の損益を含まない数値（共通K P I）及び確定済の損益を含んだ数値を四半期ベースで表示しております。



当行では複数銘柄保有による分散投資をお薦めしています。その結果、残高上位20銘柄の投資信託総残高に占める割合は、63%から59%へ低下しております。

(投資信託預り残高上位20銘柄の保有割合の年度比較)



2.投資信託販売実績および残高推移

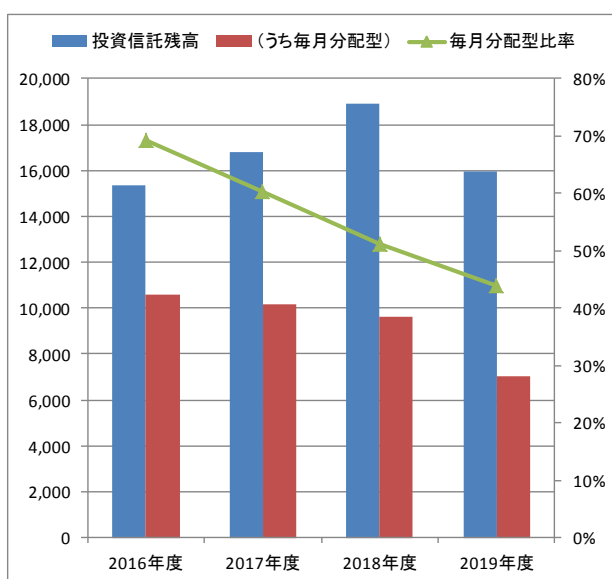
お客さまの安定的な資産形成のため、長期分散投資を中心とした運用提案を行っております。そのため、毎月分配型比率が減少し、内外資産複合型商品の販売割合が増加しています。

2019 年度は、販売金額が減少する一方で内外株式市場の大幅上昇を背景に利益を確定する売却が増加、その後の市場の急激な悪化を嫌気した損益確定の売却などが増加したことから平均保有期間は 3.72 年となりました。今後もお客さまの意向を十分確認し、ニーズに合致する商品案内を行ってまいります。

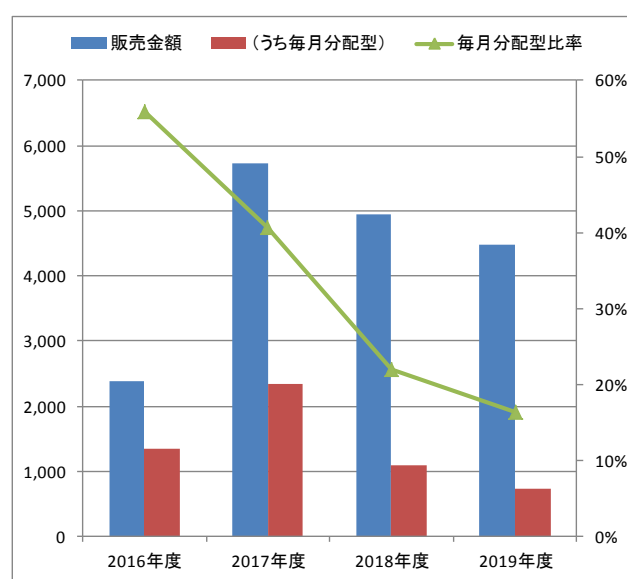
【投資信託販売上位 10 銘柄】

順位	商品名	決算 頻度	カテゴリー	販売 割合
1	G3倍3分法ファンド	年1回	内外資産複合型	30%
2	ダイワJ-REITオープン	毎月	国内不動産	9%
3	ぜんぞう1907	年1回	内外資産複合型	8%
4	のむ・ラップ(普通型)	年1回	内外資産複合型	7%
5	G3倍3分法ファンド(隔月)	年6回	内外資産複合型	7%
6	プライムOne2019-07	年1回	内外資産複合型	5%
7	プライムOne2019-05	年1回	内外資産複合型	5%
8	野村インド債券ファンド	毎月	海外債券	4%
9	ノムラ・株式インデックス225	年1回	国内株式	4%
10	エマージングソブリン	毎月	海外債券	4%
販売上位10銘柄合計				82%

【投資信託販売金額】

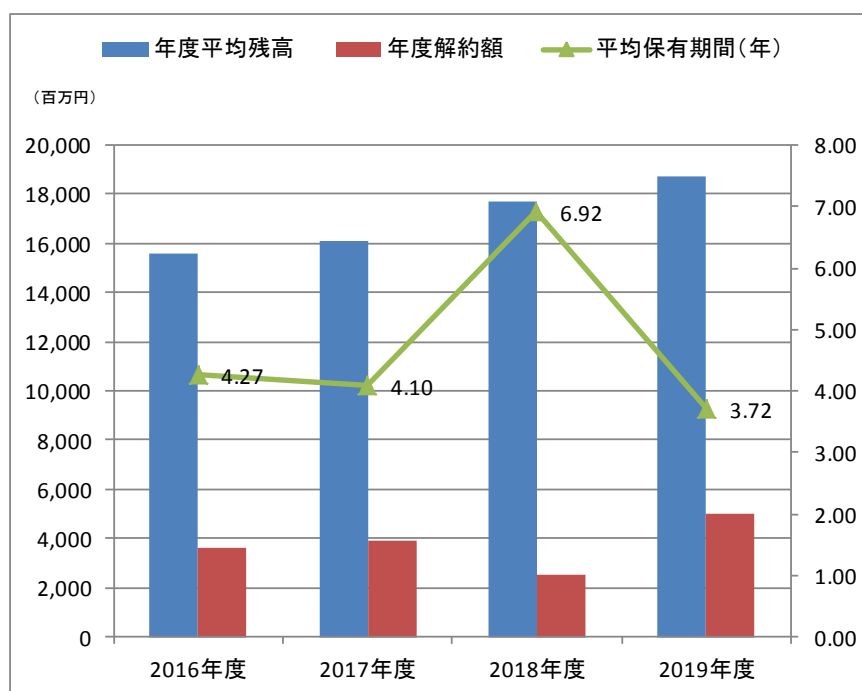


【投資信託残高】



※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期待できる追加型バランスファンド1商品及び単位型バランスファンド1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%

4.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。2019 年度は 10 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	2019年
実施回数	10会場	10会場	8会場	10会場
参加者数	197名	223名	198名	220名

【アフターフォローの実施状況】

	2017年度		2018年度		2019年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
対象先	1,904	2,444	2,611	2,777	2,889	3,031
実施先	1,904	2,444	2,611	2,777	1,565	2,919
実施率	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	54.2%	96.3%

※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。

5.サービス・お客さま満足度向上のための取り組み

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、2020 年 2 月～3 月にかけて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

NPS 調査は、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ています。2019 年度は 1,527 名のお客さまから回答をいただき、前回は 6 ポイント上回る NPS 「57.9」という評価をいただきました。（2018 年度は NPS 「51.7」の評価をいただいています。）

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。

【2020 年 3 月期 NPS 調査結果】※回答者 1,527 名

批判者 10.01%	中立者 21.94%	推奨者 67.90%
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------

$$\begin{array}{c} \text{推奨者の割合} \\ \text{67.9\%} \end{array} - \begin{array}{c} \text{批判者の割合} \\ \text{10.0\%} \end{array} = \begin{array}{c} \text{NPS} \\ \text{57.9} \end{array}$$

6.従業員に対する適切な動機付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系の見直しを行っております。

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ました。営業店行員は、お客さまの資産運用相談等を預り資産専門スタッフへ取り次ぐ（トスアップする）ことを主たる行動とし、このトスアップ実績を評価することとしました。またアフターフォローやお客さまへの情報提供などプロセスを評価する評価体系を導入しました。今後も継続して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