

「お客さま本位の業務運営方針」に基づく取組状況（2020 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

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 2021 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

2021 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 85.3%となりました。

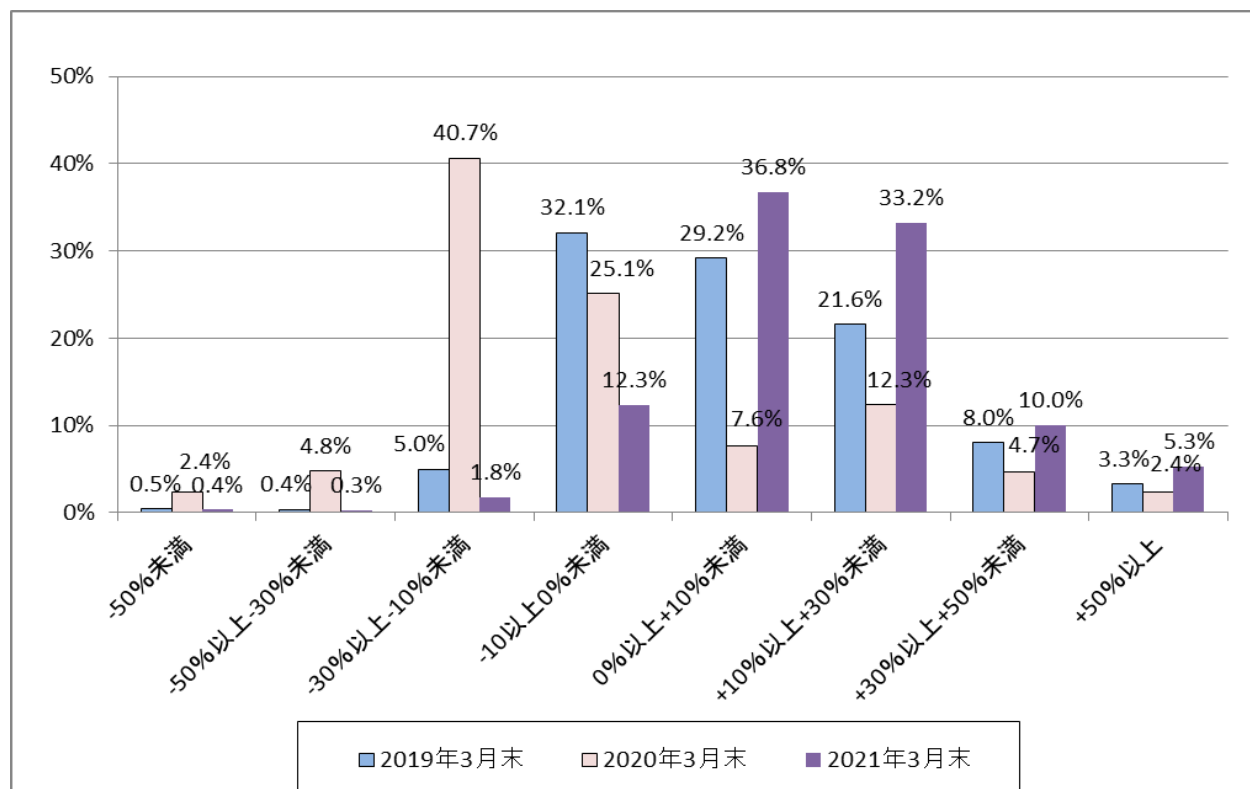
②投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

2021 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 1.87%であるのに対して、リターン平均値は 5.75%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

2021 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）11.18%に対し、リターンの平均値は 5.75%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>

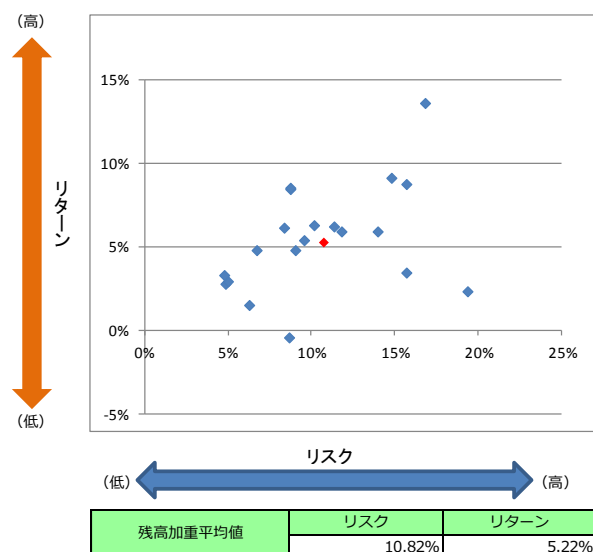
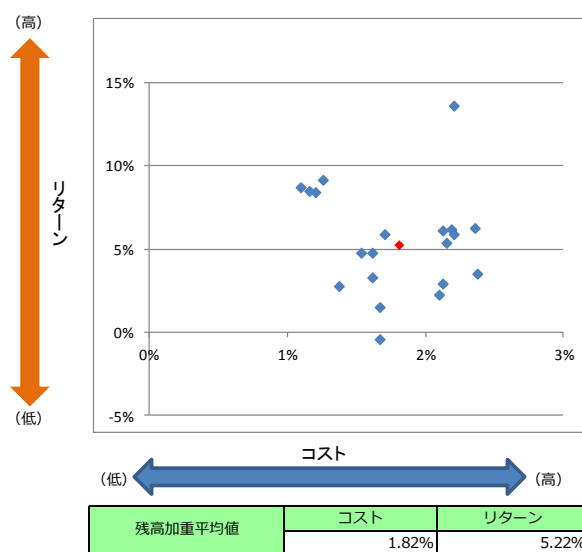
分子：基準日時点の「評価損益＋累計受取分配金（税引後）＋累計売付金額－累計買付金額（含む消費税込の販売手数料）」※基準日時点までに全部売却・償還された銘柄は対象外

分母：基準日時点の評価額

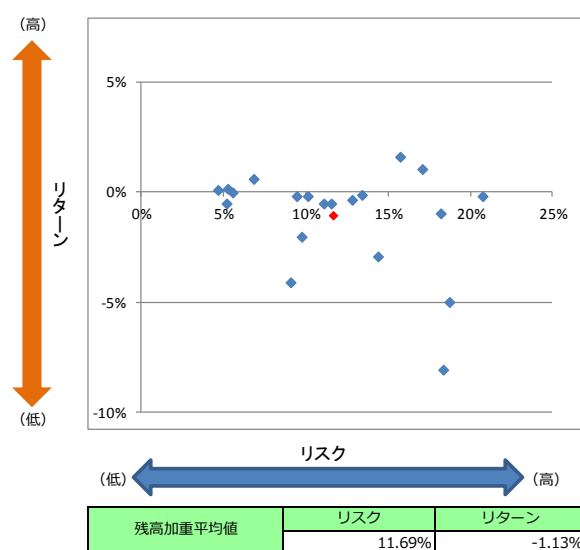
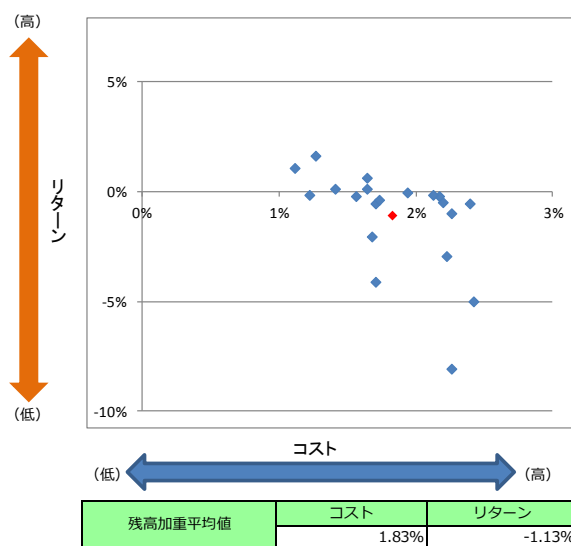
遡及期間：当該銘柄の購入当初まで遡及

◇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

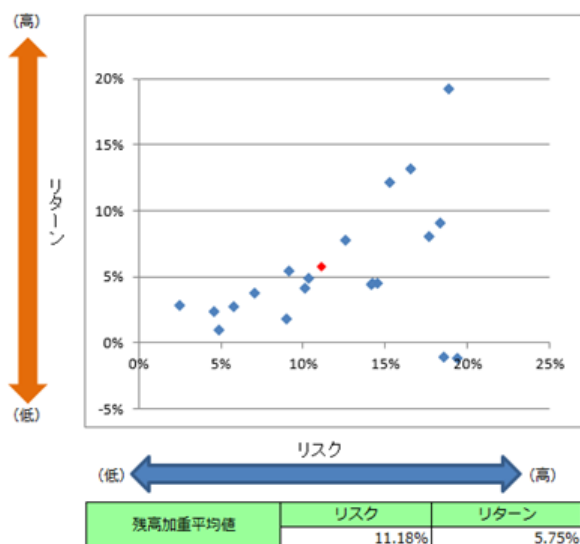
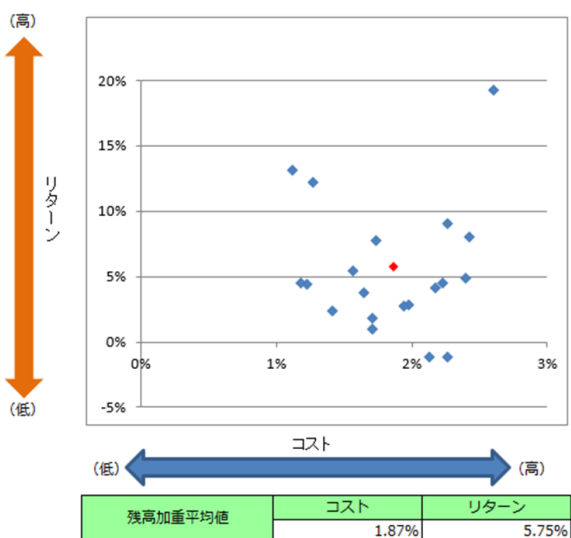
【2019 年 3 月末】



【2020 年 3 月末】



【2021 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。

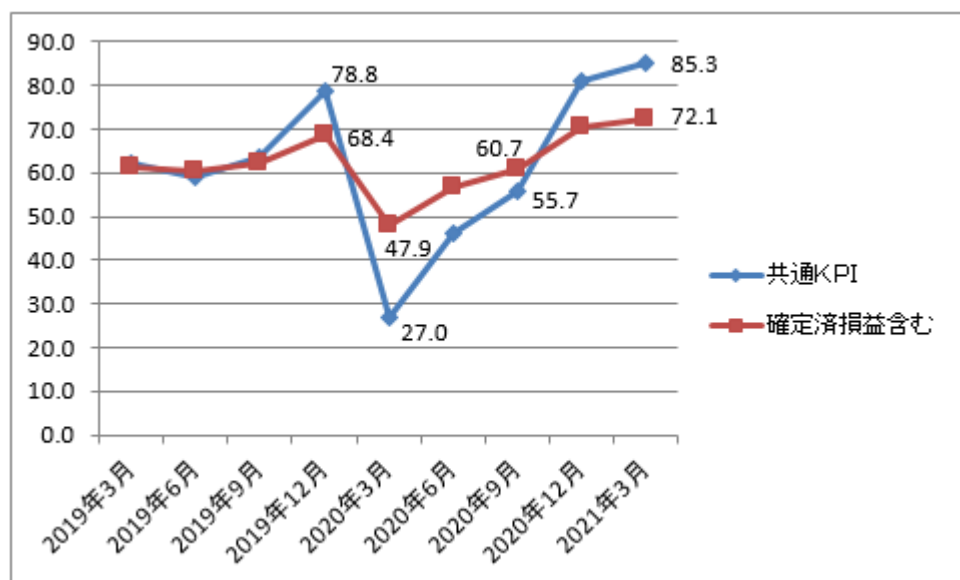
No.	ファンド名
1	投資のソムリエ
2	野村インド債券ファンド（毎月分配型）
3	ダイワＪ－ＲＥＩＴオープン（毎月決算型）
4	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）
5	のむラップ・ファンド（普通型）
6	グローバル・ロボティクス株式ファンド（１年決算型）
7	のむラップ・ファンド（保守型）
8	株式インデックス225
9	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（愛称:杏の実）
10	エマージング・ソブリン・オープン（毎月決算型）
11	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）
12	グローバル財産 3 分法ファンド
13	MHAM トリニティオープン（愛称:ファンド 3 兄弟）
14	MHAM 株式オープン
15	スマート・ラップ・ジャパン（1 年決算型）
16	ジャパン・エクセレント
17	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）
18	のむラップ・ファンド（積極型）
19	ダイワＪ－ＲＥＩＴオープン（年 1 回決算型）
20	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）

<参考>

共通KPI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、2021年3月末時点では85.3%を占め、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け金融市場が急激に悪化していた2020年3月末と比較して大きく改善しました。なお、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72.1%となっています。

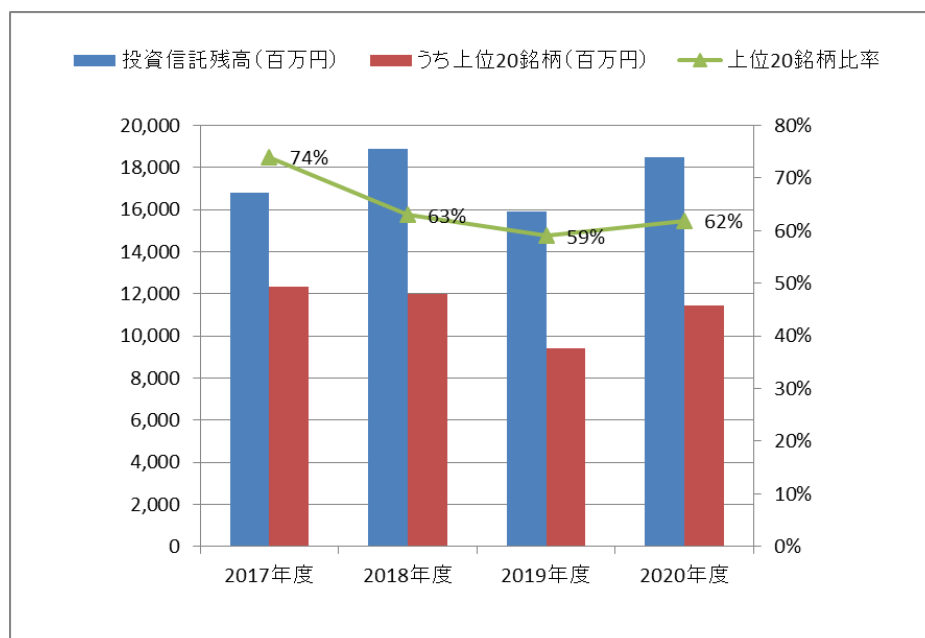
（投資信託運用損益プラスのお客さま比率）

※下記は確定済の損益を含まない数値（共通KPI）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長期分散投資をお薦めしております。残高上位 20 銘柄の投資信託総残高に占める割合は、2020 年度は 62% となり、2018 年度以降は横ばいで推移しております。

(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。

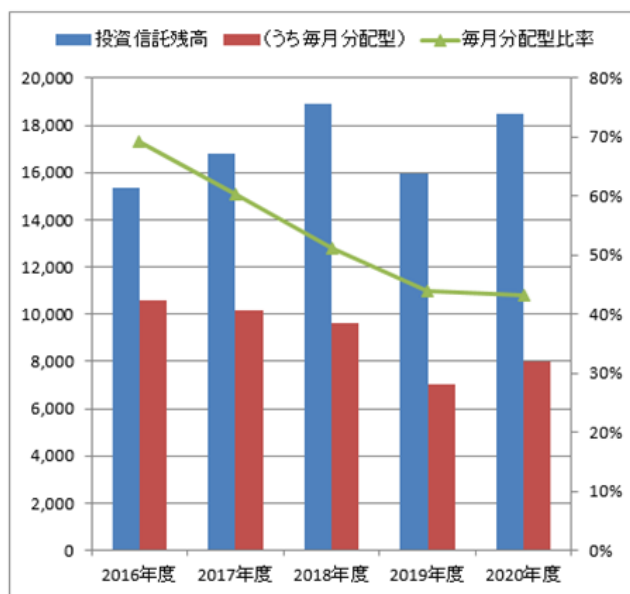
2020 年度は、新型コロナウイルス感染拡大やその後の内外株式市場の大幅上昇を背景に、損益確定の売却も増加したことから、平均保有期間は 2.91 年となりました。

引き続き、お客さまのご意向を十分確認するとともに、お客さまにおいて同種の商品の内容と比較することが容易となるよう配慮した資料を用いてニーズに合致する商品案内を行ってまいります。

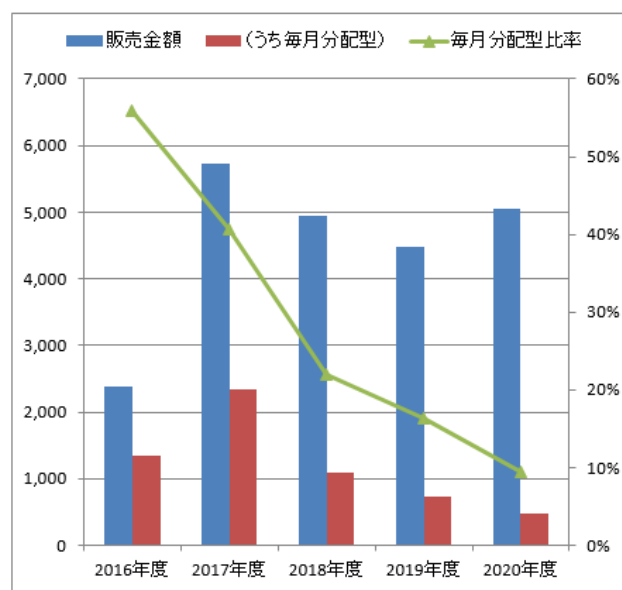
【投資信託販売上位 10 銘柄】

順位	商品名	決算 頻度	カテゴリー	販売 割合
1	投資のソムリエ	年2回	内外資産複合型	24%
2	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2020-07	年1回	内外資産複合型	15%
3	あおぞら・新グローバル分散ファンド(限定追加型)2021-01	年1回	内外資産複合型	10%
4	グローバル・ハイクオリティ成長株式F(為替ヘッジなし)	年1回	海外株式	10%
5	ダイワJ-REITオープン	毎月	不動産	7%
6	のむらップ・ファンド(普通型)	年1回	内外資産複合型	6%
7	株式インデックス225	年1回	国内株式	5%
8	グローバル・ロボティクス株式ファンド	年1回	海外株式	4%
9	グローバル3倍3分法ファンド	年1回	内外資産複合型	4%
10	のむらップ・ファンド(保守型)	年1回	内外資産複合型	3%
販売上位10銘柄合計				89%

【投資信託残高】

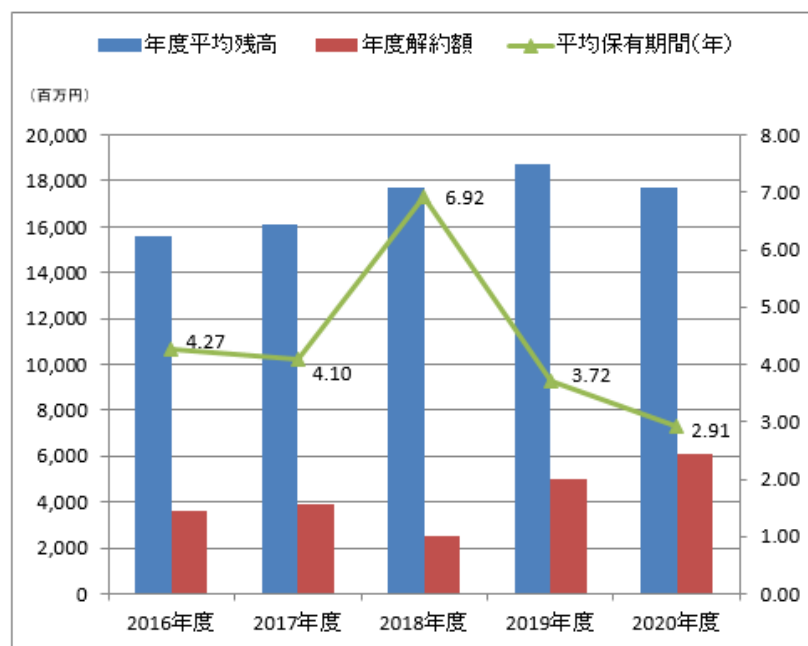


【投資信託販売金額】



※投資信託残高・販売金額：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の期待できる株式型ファンド、追加型バランスファンド2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	36.2%
国内	1	2.1%
海外	16	34.0%
株式	11	23.4%
国内	4	8.5%
海外	7	14.9%
REIT	4	8.5%
国内	2	4.3%
海外	2	4.3%
バランス	15	31.9%
合計	47	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昨年度まで定期的に実施してきましたが、2020年度については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により残念ながら開催することができませんでした。

投資信託保有のお客さまへのアフターフォローについては、保有資産の状況や投資環境等について定期的にお知らせしています。引き続き、お客さまのライフプラン等を踏まえ、適切なポートフォリオを提案するなど個々のお客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案を行ってまいります。

【資産運用セミナー実施状況】

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
実施回数	10会場	8会場	10会場	未実施
参加者数	223名	198名	220名	－

【アフターフォローの実施状況】

	2018年度		2019年度		2020年度	
	上期	下期	上期	下期	上期	下期
対象先	2,611	2,777	2,889	3,031	2,648	2,932
実施先	2,611	2,777	1,565	2,919	2,648	2,932
実施率	100.0%	100.0%	54.2%	96.3%	100.0%	100.0%

※保有残高2百万円以上及び75歳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、2021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。2020 年度は 1,581 名のお客さまから回答をいただき、前回は 7.3 ポイント上回る NPS「65.2」という評価をいただきました。（2019 年度は NPS「57.9」の評価をいただいています。）

またアンケートでは、お客さまから様々な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。

【2021 年 3 月期 NPS 調査結果】※回答者 1,581 名

批判者	中立者	推奨者
6.96%	20.87%	72.17%

推奨者の割合-
72.1%

－

批判者の割合
6.9%

=

NPS
65.2

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 2019 年度から営業店収益目標を撤廃し、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ています。

以上