



## お客さま本位の業務運営への取り組み状況について

百十四銀行（頭取 綾田 裕次郎）は、お客さま本位の業務運営の定着を図るべく、「お客さまの資産運用及び資産形成をご支援する業務の基本方針」（以下、基本方針という）に基づき、その取り組みの継続的改善を実施しております。

今般、2018年度の取り組み状況を別紙のとおり公表しましたのでお知らせします。

なお、成果指標につきましては、当行の取り組みをより一層浸透すべく、現行の7つの指標に加え、以下の4つの指標を追加しております。

- |                                   |        |
|-----------------------------------|--------|
| ①投資信託の運用収支別顧客比率                   | } (※1) |
| ②投資信託の残高上位20商品のリスク・リターン           |        |
| ③投資信託の残高上位20商品のコスト・リターン           |        |
| ④LPS（ライフプランシミュレーションシステム）活用件数 (※2) |        |

(※1) ①～③は、金融庁が「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」として開示を促進している指標です。

共通KPIの内容
<p>①投資信託の運用収支別顧客比率</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。</li> <li>・個々のお客さまが保有している投資信託について、基準日時点の損益を見ることができます。</li> </ul>
<p>②投資信託の残高上位20商品のリスク・リターン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、銘柄毎及び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。</li> <li>・中長期的に、どのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。</li> </ul>
<p>③投資信託の残高上位20商品のコスト・リターン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、銘柄毎及び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。</li> <li>・中長期的に、どのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供してきたかを見ることができます。</li> </ul>

(※2) ライフプランシミュレーションシステムは、お客さまの生涯の家計収支をシミュレーションできるアプリケーションです。

引き続き、2019年度は現行の「基本方針」のもと、お客さまの資産運用及び資産形成のご支援に一層努めてまいります。

以上

## ○お客さま本位の業務運営への取り組み状況

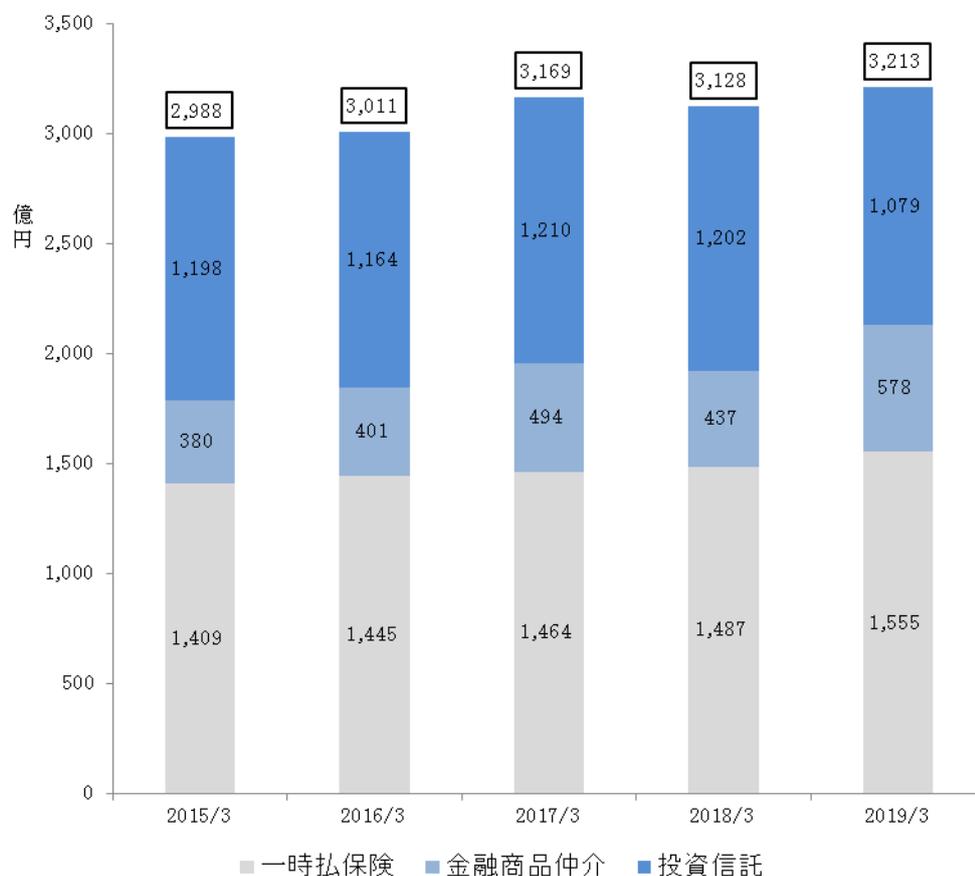
### ■ 誠実・公正な資産運用・資産形成のご支援

1. お客さま本位の品揃えと情報提供等に努めました結果、預り資産残高は安定的に推移しています。引き続き、資産形成を始めるお客さまへ向けて積立取引等のご提案に努めます。

#### (1) 預り資産残高推移

(単位:億円)

時期	2015/3 実績	2016/3 実績	2017/3 実績	2018/3 実績	2019/3 実績
投資信託	1,198	1,164	1,210	1,202	1,079
金融商品仲介	380	401	494	437	578
一時払保険	1,409	1,445	1,464	1,487	1,555
合計	2,988	3,011	3,169	3,128	3,213



#### (2) 積立投資信託口座数

(単位:口座数)

時期	2017/3 実績	2018/3 実績	2019/3 実績
積立投資信託口座数	6,270	7,424	14,221

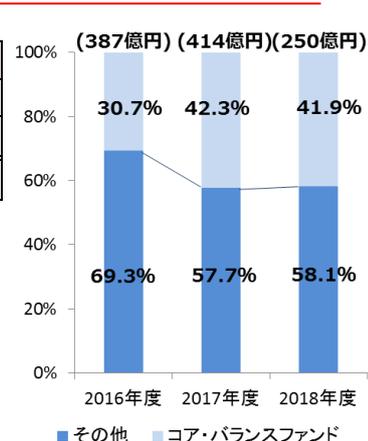


(3) 投資信託販売に占めるコア・バランスファンド比率

(単位: 億円)

区分	2017/3 実績	比率	2018/3 実績	比率	2019/3 実績	比率
コア・バランスファンド	119	30.7%	175	42.3%	104	41.9%
※その他	268	69.3%	239	57.7%	145	58.1%
合計	387		414		250	

※販売額からノーロード日本株投信を除外



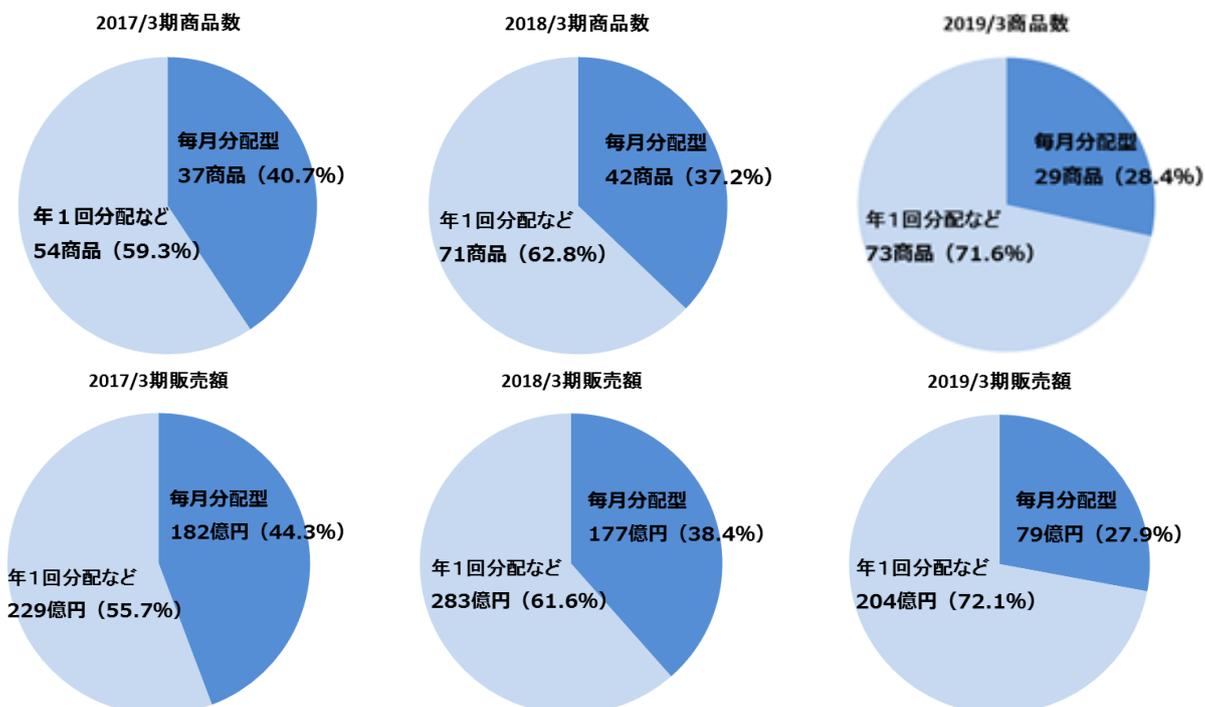
(4) 投資信託の商品ラインナップに占める毎月分配型商品数(期末時点)・販売額構成比

(単位: 商品数)

商品数	2017/3 実績	比率	2018/3 実績	比率	2019/3 実績	比率
毎月分配型	37	40.7%	42	37.2%	29	28.4%
年1回分配など	54	59.3%	71	62.8%	73	71.6%
合計	91		113		102	

(単位: 億円)

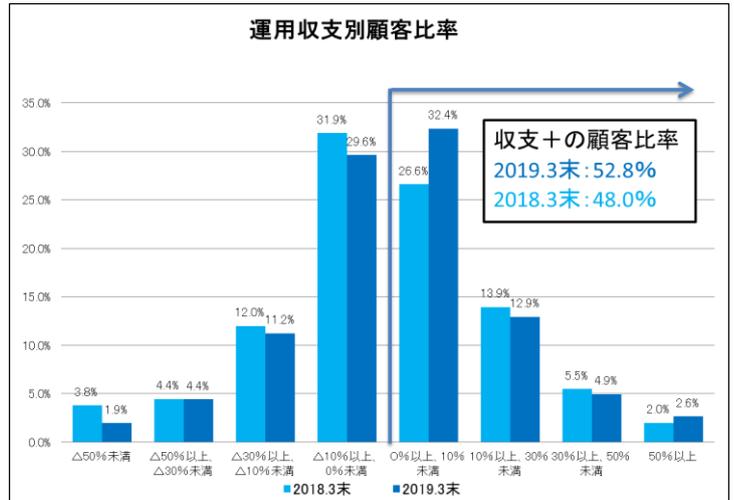
販売額	2017/3 実績	比率	2018/3 実績	比率	2019/3 実績	比率
毎月分配型	182	44.3%	177	38.4%	79	27.9%
年1回分配など	229	55.7%	283	61.6%	204	72.1%
合計	412		460		283	



(5) 投資信託の運用収支別顧客比率 追加指標

2019年度3月末時点で、「52.8%」のお客さまの運用損益が「プラス」となりました。運用損益区分別では、「0%以上10%未満」のゾーンにいらっしゃるお客さまの比率が最も高く、「32.4%」となっています。

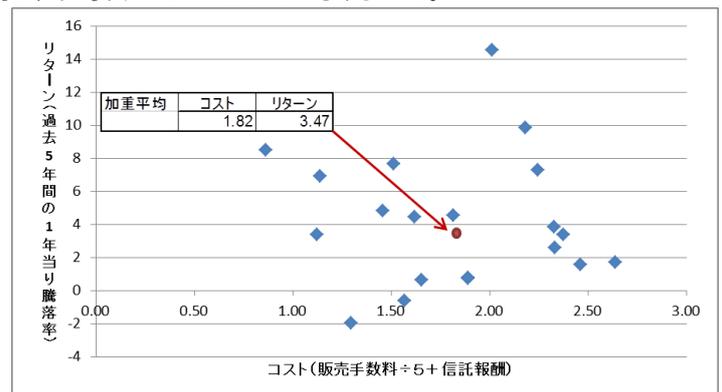
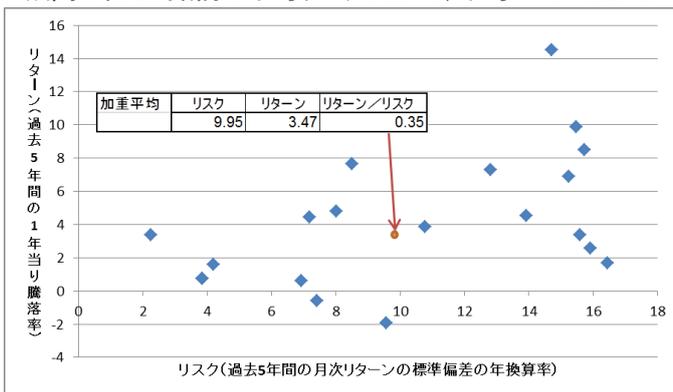
運用収支比率	人数	構成比
50%以上	938	2.6%
30%以上、50%未満	1,759	4.9%
10%以上、30%未満	4,630	12.9%
0%以上、10%未満	11,587	32.4%
△10%以上、0%未満	10,601	29.6%
△30%以上、△10%未満	4,020	11.2%
△50%以上、△30%未満	1,572	4.4%
△50%未満	692	1.9%
合計	35,799	100.0%



※上記数値はあくまで過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

(6) 投資信託の残高上位 20 銘柄のリスク・リターン 追加指標  
 (7) 投資信託の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

残高上位 20 銘柄の平均リスク 9.95%、平均コスト 1.82%に対し、平均リターンは 3.47%となりました。



※上記数値はあくまで過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

■投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン・コスト一覧

残高順位	ファンド名	残高(百万円)	リスク	リターン	コスト
1	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)	7,671	6.93	0.62	1.65
2	東京海上・円資産バランスファンド(毎月)	6,380	2.25	3.37	1.12
3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド	5,859	15.92	2.59	2.33
4	アジア・オセアニア好配当成長株毎月分配型	4,901	15.59	3.38	2.38
5	ピクテグローバルインカム株式F(毎月)	4,205	10.77	3.86	2.33
6	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	3,097	9.56	-1.95	1.30
7	BAMワールド債券&カレンシーF(毎月)	2,837	3.84	0.75	1.89
8	ニッセイJリートオープン(毎月分配型)	2,391	8.49	7.64	1.51
9	ピクテ・アセット・アロケーションファンド	2,244	4.19	1.58	2.46
10	DLIBJ日経225ノーロードオープン	2,195	15.72	8.48	0.86
11	財産3分法ファンド	2,195	8.01	4.80	1.46
12	ダイワ・US-REIT・オープンB 毎月	2,016	15.47	9.86	2.18
13	香川県応援ファンド	1,767	7.18	4.46	1.62
14	DIAMワールド・リート・インカムOPN	1,715	12.81	7.30	2.25
15	ピクテ新興国インカム株式ファンド毎月決算	1,574	16.44	1.69	2.64
16	グローバル好配当株オープン	1,513	13.92	4.54	1.81
17	ダイワJPX日経400ファンド	1,405	15.25	6.89	1.14
18	ニッセイ健康応援ファンド	1,139	14.71	14.52	2.01
19	ユーロ最高格付国債インカム・ファンド	891	7.41	-0.60	1.57
20	BAMワールド債券&カレンシーF(1年)	889	3.85	0.76	1.89
残高上位20銘柄の加重平均			9.95	3.47	1.82

## お客さま本位の販売態勢の整備

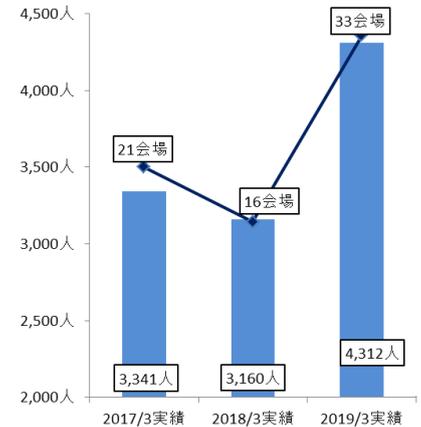
2018年度は、年間33会場におけるお客さまセミナーを開催して、4,312名のお客さまにご参加いただきました。引き続き、よりよい情報提供に努めます。

### (8) お客さまセミナー開催状況

(単位:会場数、人)

	2017/3 実績	2018/3 実績	2019/3 実績
会場数	21	16	33
参加人数	3,341	3,160	4,312

テーマは、資産運用、家計の見直し、相続対策です。

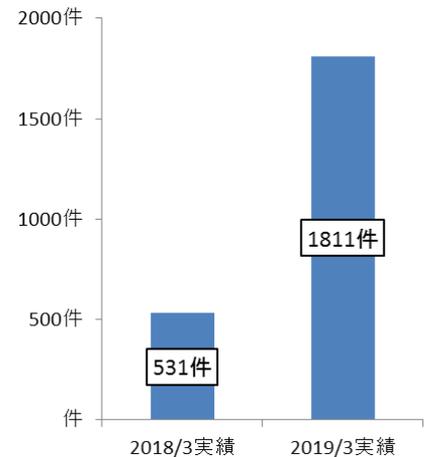


### (9) LPS(ライフプランシミュレーションシステム)活用件数

追加指標

(単位:件)

	2018/3 実績	2019/3 実績
LPS活用件数	531	1,811



## サービス品質の向上

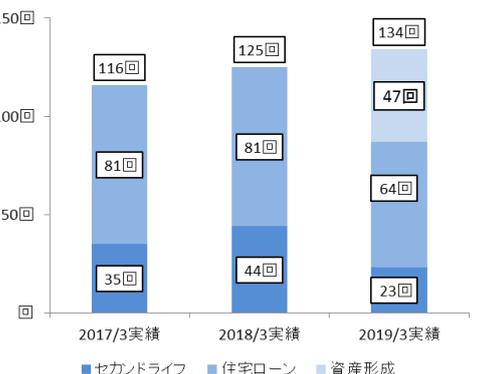
2018年度は、年間134回の相談会を開催して、資産形成や住宅ローン、セカンドライフに関するご相談を承りました。引き続き、お客さまからのご要望に、幅広く継続的に応ええる態勢整備を図ります。

### (10) ライフプランに関する相談会開催回数

(単位:開催回数)

テーマ	2017/3 実績	2018/3 実績	2019/3 実績
資産形成			47
住宅ローン	81	81	64
セカンドライフ	35	44	23
合計	116	125	134

※「休日相談会開催回数」から上記へ名称を変更しております。



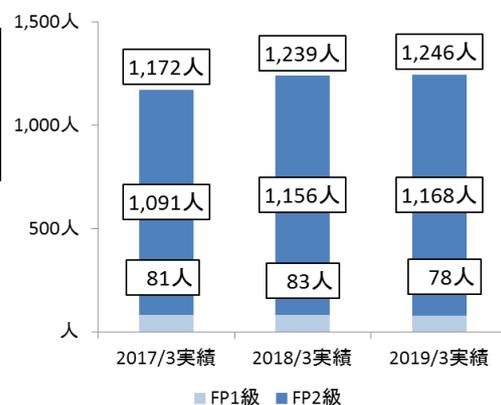
## ■お客さま本位の徹底とプロフェッショナル人材の育成

役職員の自主的な能力向上を支援する研修・教育体系の充実により、FP技能士資格者数の増加に取り組んでいます。

### (11) FP技能士在籍者数

(単位:人)

	2017/3 実績	2018/3 実績	2019/3 実績
FP1 級	81	83	78
FP2 級	1,091	1,156	1,168
合計	1,172	1,239	1,246



以上