

## お客さま本位の業務運営への取組状況について

百十四銀行（頭取 綾田 裕次郎）は、「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）を制定して、お客さま本位の業務運営の実践と、その継続的な取組みを通じて、お客さま本位の業務運営の定着を図っております。

2019年度の取組状況を別紙のとおり公表しますのでお知らせします。

引き続き、2020年度も現行の「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

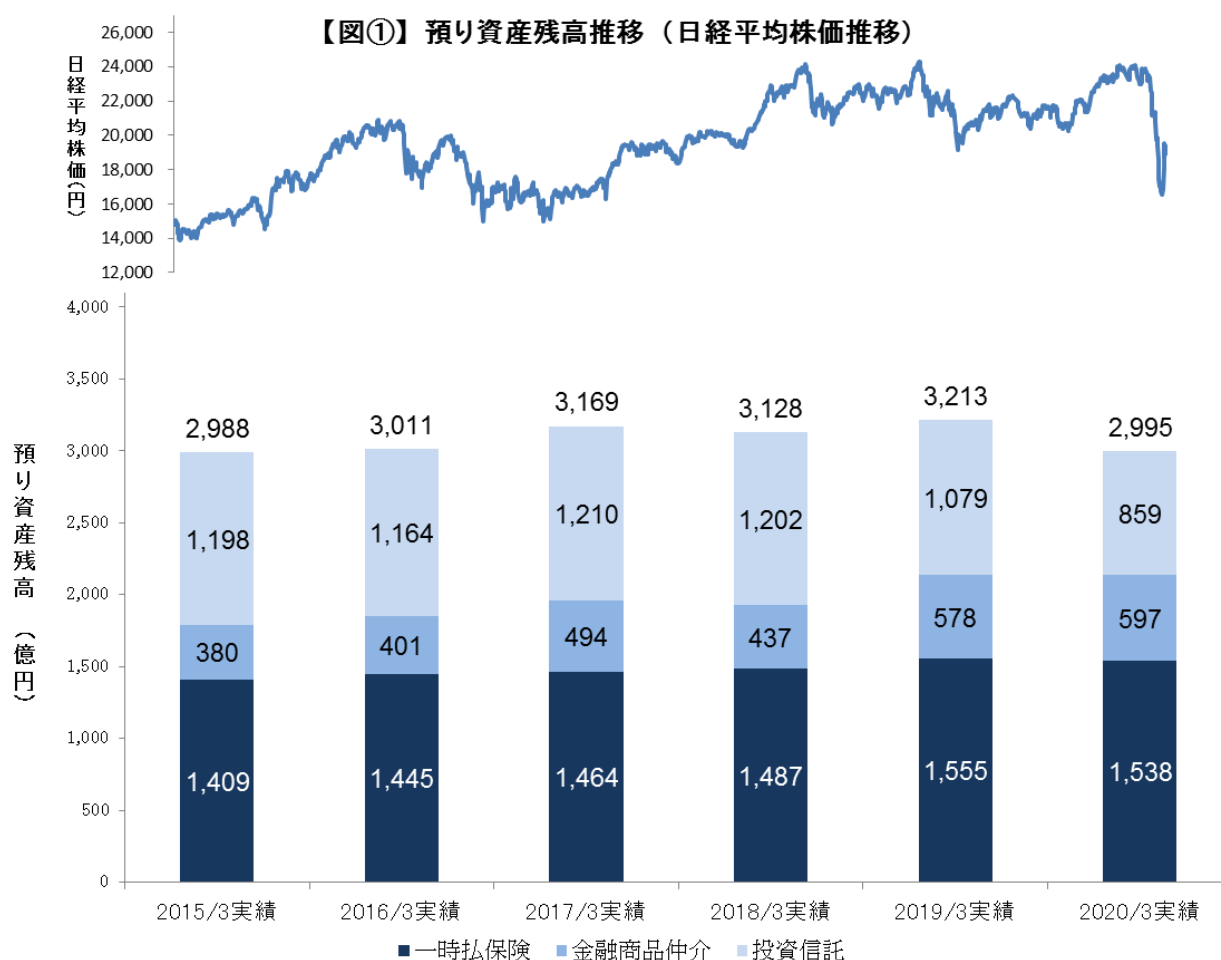
(別紙)

## ○お客さま本位の業務運営への取組状況

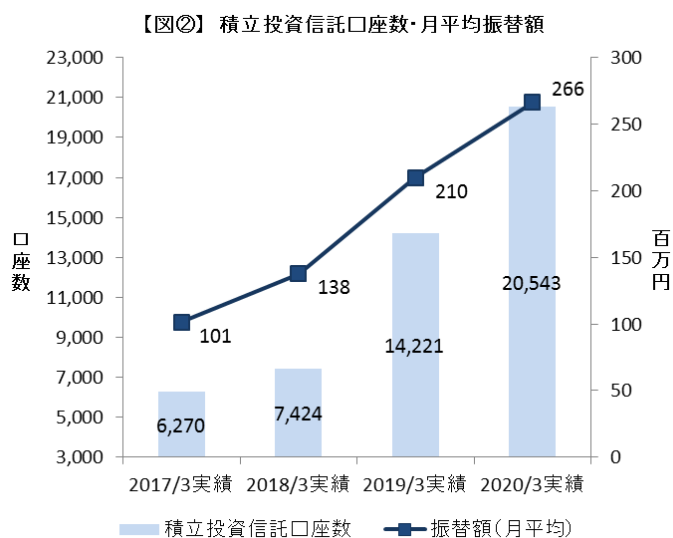
### 【基本方針1】 誠実・公正な資産運用・資産形成のご支援

- ✓ お客さまの最善の利益のため、お客さまの資産運用及び資産形成のご支援を誠実、公正に行ってまいりましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による世界的な株式相場の下落に伴い、預り資産残高は減少しました。【図①】
- ✓ 資産形成を始めるお客さまを中心に、積立投資信託取引の提案を行っており、積立投資信託口座数、積立金額ともに増加しています。引き続き、お客さまの資産形成のご支援のため、積立投資信託取引等のご提案に努めます。【図②】
- ✓ 「長期・積立・分散投資」促進による中長期でのお客さまの資産形成のご支援に努めており、価格変動が比較的小さくなるよう分散投資されたコア・バランスファンドについて、投資信託販売額に占める販売比率は55.5%に上昇しました。【図③】
- ✓ 一般的に投資効率が悪く、長期資産形成に向いていないとされる毎月分配型商品数を12商品に削減しました。【図④-1】
- ✓ 商品のご提案にあたっては、リスクとリターンの関係及び複利効果等の説明を丁寧に行っており、投資信託販売額に占める毎月分配型商品の販売割合は26.1%に抑制しました。【図④-2】

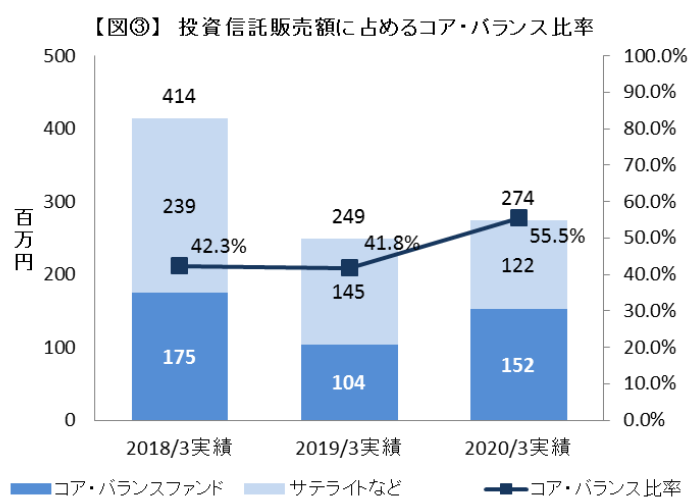
#### (1) 預り資産残高推移



## (2) 積立投資信託口座数



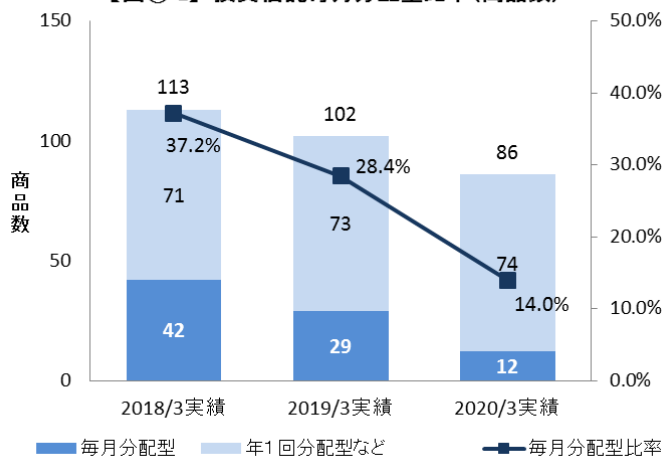
## (3) 投資信託販売に占めるコア・バランスファンド比率



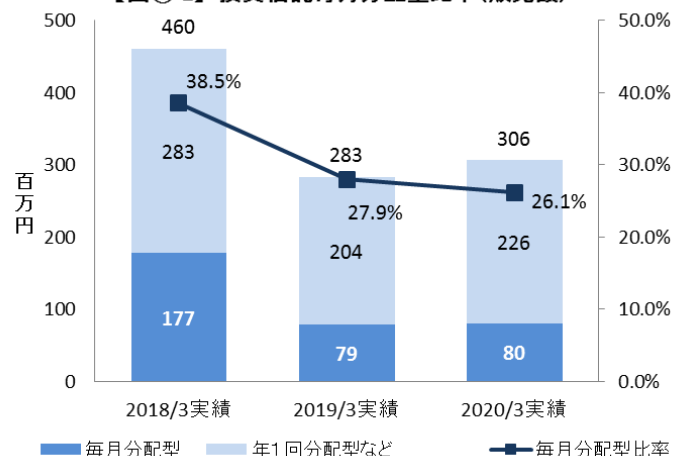
(※)ノーロード日本株投信は販売額から除外

## (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

【図④-1】 投資信託毎月分配型比率(商品数)



【図④-2】 投資信託毎月分配型比率(販売額)

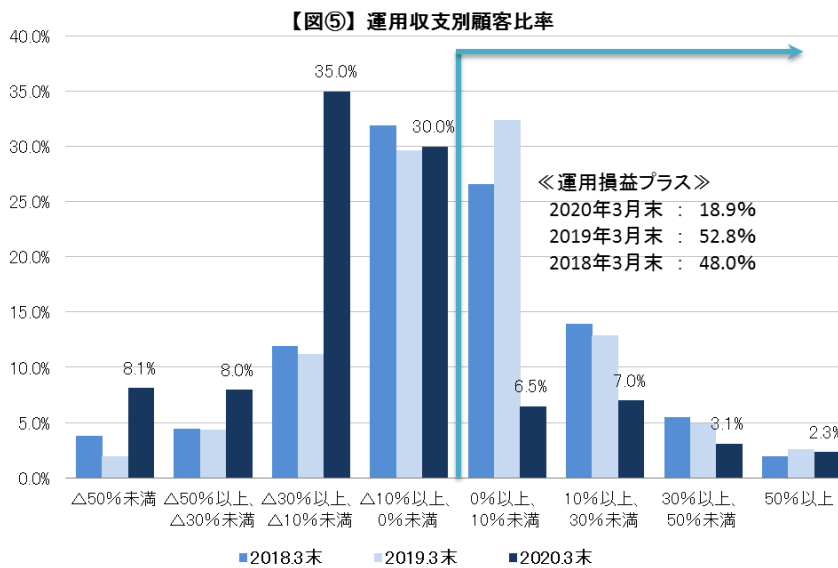


【投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI】

(5) 投資信託の運用収支別顧客比率

- ✓ お客さまにご購入いただきました投資信託の運用収支状況について、収支区分毎のお客さまの割合を示しています。2020年3月末時点で、18.9%のお客さまの運用収支がプラスとなりました。【図⑤】

運用収支比率	人数	構成比
50%以上	858	2.3%
30%以上、50%未満	1,147	3.1%
10%以上、30%未満	2,595	7.0%
0%以上、10%未満	2,400	6.5%
△10%以上、0%未満	11,104	30.0%
△30%以上、△10%未満	12,961	35.0%
△50%以上、△30%未満	2,945	8.0%
△50%未満	3,016	8.1%
合計	37,026	100.0%



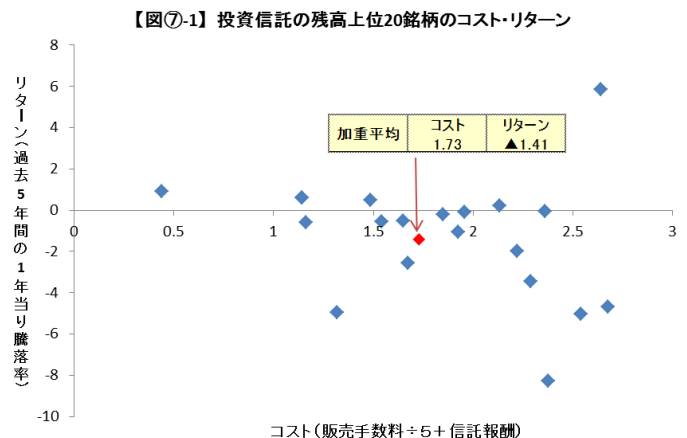
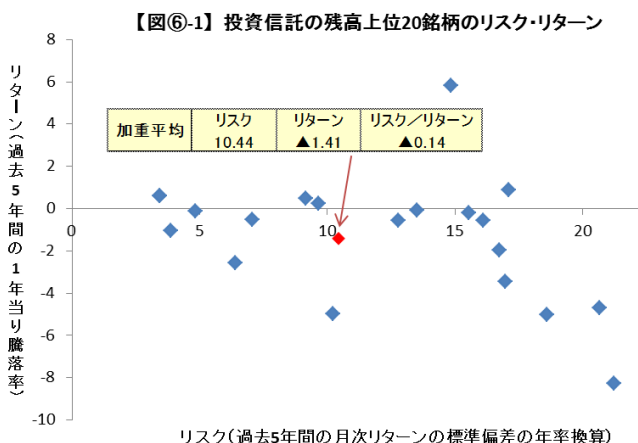
【投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI】

(6) 投資信託の残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

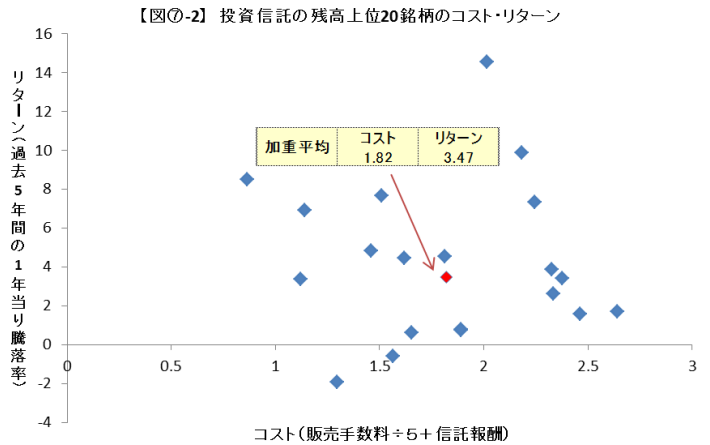
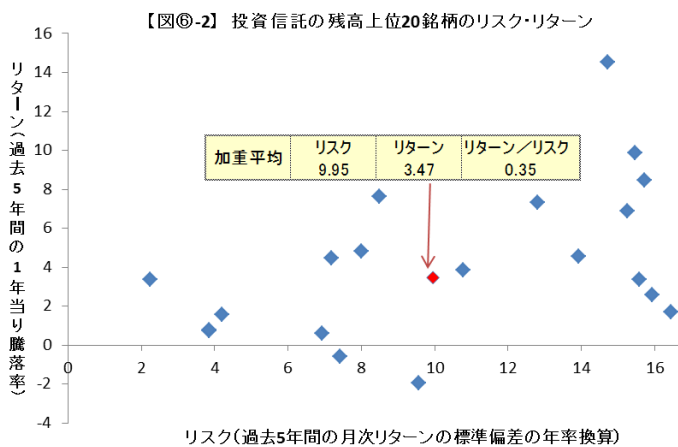
(7) 投資信託の残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

- ✓ お客さまにご購入いただきました投資信託の残高上位 20 銘柄について、コストやリスクに対するリターンを示しています。平均コスト 1.73%、平均リスク 10.44%に対し、平均リターンは▲1.41%となりました。【図⑥-1】  
【図⑦-1】

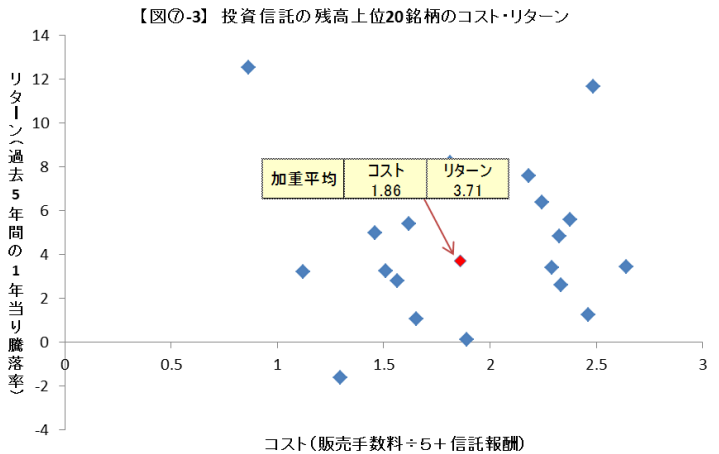
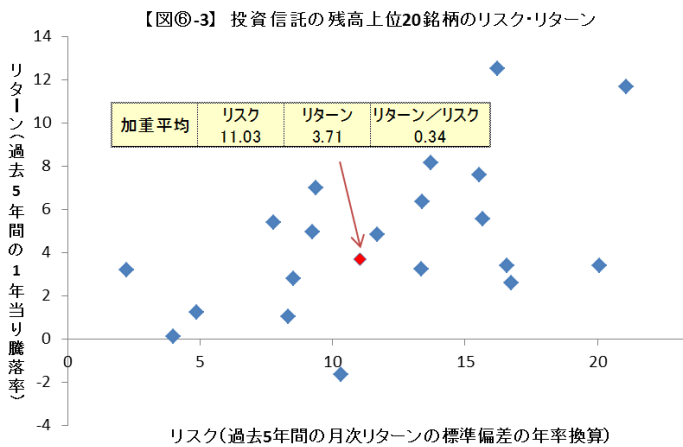
■2020年3月末



## ■2019年3月末（参考）



## ■2018年3月末（参考）



## ■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（2020年3月末）

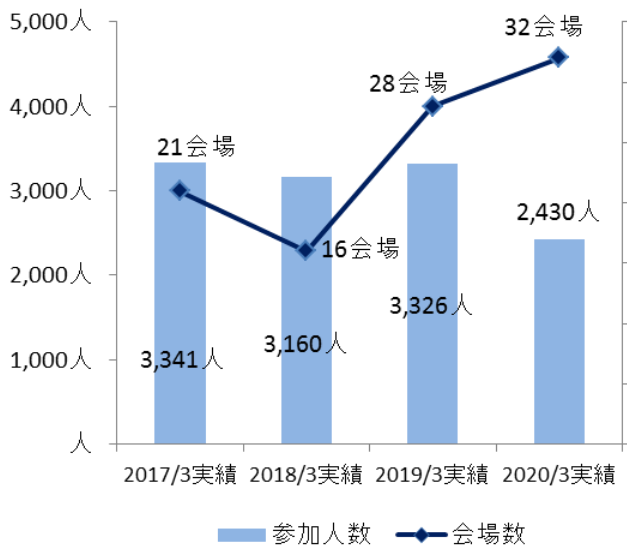
残高順位	商品名称	残高(百万円)	リターン	リスク	コスト
1	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	6,706	0.60	3.44	1.14
2	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)	5,716	-2.57	6.39	1.67
3	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	3,572	-0.07	13.53	2.36
4	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	3,441	0.61	3.44	1.14
5	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	3,003	-8.29	21.24	2.38
6	アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	2,620	-5.02	18.59	2.54
7	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	2,238	-4.97	10.23	1.32
8	日経225ノーロードオープン	2,115	0.90	17.10	0.44
9	BAMワールド・ボンド&カレンシー・ファンド(毎月決算型)	2,111	-1.06	3.89	1.93
10	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1,960	0.47	9.16	1.49
11	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)	1,956	-1.97	16.74	2.22
12	ビクテ・アセット・アロケーションファンド(毎月分配型)	1,736	-0.11	4.83	1.96
13	ニッセイ短期インド債券ファンド(毎月決算型)	1,622	0.22	9.66	2.13
14	ニッセイJリートオープン(毎月分配型)	1,493	-0.55	12.78	1.54
15	香川県応援ファンド	1,447	-0.52	7.08	1.65
16	グローバル好配当株オープン	1,210	-0.21	15.54	1.85
17	DIAMワールド・リート・インカム・オープン(毎月決算コース)	1,139	-3.46	16.97	2.29
18	モルガン・スタンレー グローバル・プレミアム株式オープン(為替ヘッジなし)	936	5.84	14.84	2.64
19	ビクテ新興国インカム株式ファンド(毎月決算型)	906	-4.70	20.68	2.68
20	ダイワJPIX日経400ファンド	901	-0.58	16.12	1.16
	残高上位20銘柄の加重平均	46,827	-1.41	10.44	1.73

## 【基本方針2】お客さま本位の販売態勢の整備

- ✓ お客さまへの情報提供機会の充実と確保、及びご契約後の継続的なアフターフォローを通して、時間とともに変化のお客さまのご意向にお応えするため、2019年度は、年間32会場におけるお客さまセミナーを開催して、2,430名のお客さまにご参加いただきました。【図⑧】
- ✓ お客さまのライフプランを把握、共有することで、より適切な商品・サービスを提供することを目的にLPS(ライフプランニングサービス)の活用を促進しています。引き続き、LPS活用によるライフプランコンサルティングの強化を図ります。【図⑨】

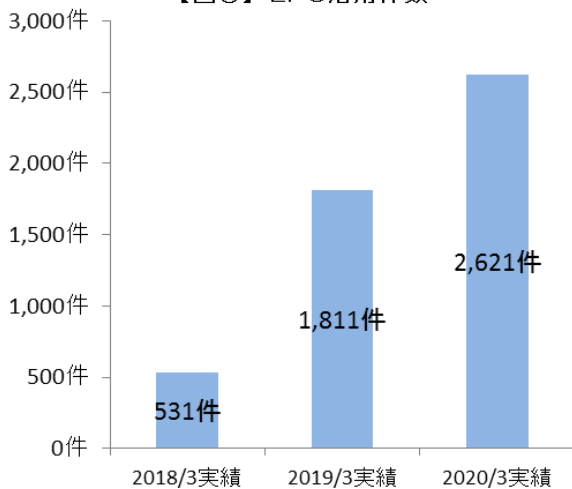
### (8) お客さまセミナー開催状況

【図⑧】お客さまセミナー開催状況



### (9) LPS(ライフプランニングサービス)活用件数

【図⑨】LPS活用件数

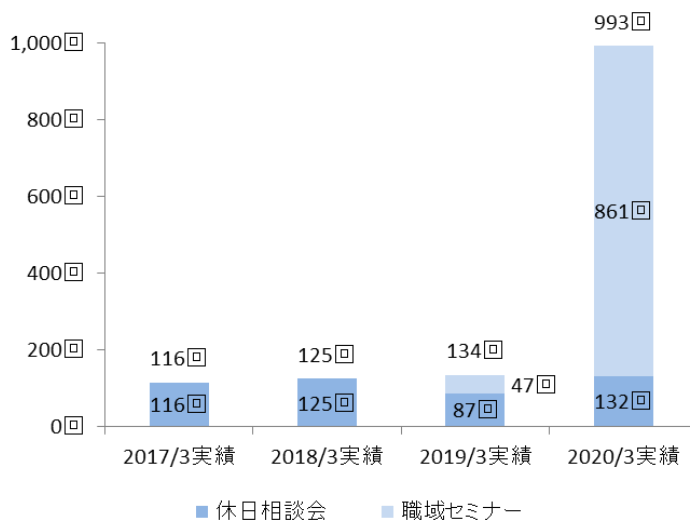


### 【基本方針3】 サービス品質の向上

- ✓ お客さまからの末永い信頼をいただくため、サービス品質の向上に努めており、2019年度は、年間993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。【図⑩】

#### (10) ライフプランに関する相談会開催

【図⑩】 ライフプランに関する相談会開催回数

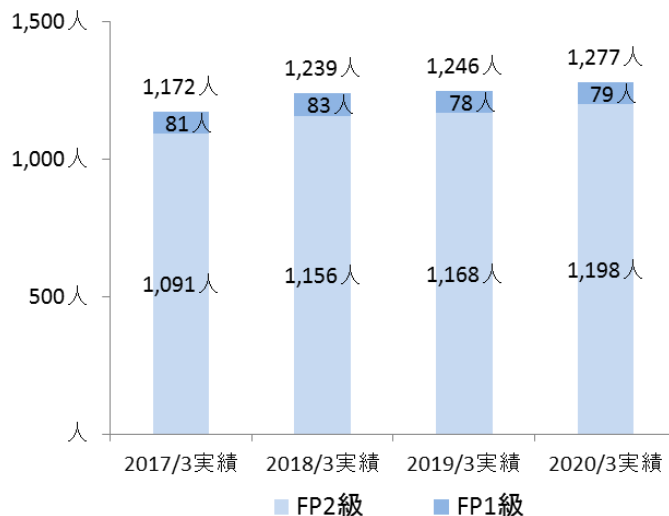


### 【基本方針4】 お客さま本位の徹底とプロフェッショナル人材の育成

- ✓ お客さま本位の姿勢を徹底するとともに、適切な提案のできるプロフェッショナル人材の育成に取り組むため、役職員の自主的な能力向上を支援する研修・教育体系の充実を図り、FP技能士資格者数の増加に取り組んでいます。【図⑪】

#### (11) FP技能士在籍者数

【図⑪】 FP技能士資格取得状況



以上