

平成 30 年 3 月期アクションプランの取組み状況、K P I の結果について

1. 総括

- (1) お客さま本位の業務運営に関する基本方針、アクションプランの行内浸透に向けた諸施策を積極的に実施いたしました。
- (2) また、お客さまに応じたわかりやすい情報提供に向け、ホームページの改定やタブレットを活用した提案機能の充実を図りました。
- (3) 今後もお客さまの最善の利益実現に向け、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供、定期的なアフターフォロー等充実を図ってまいります。

2. アクションプランの振り返り

(1) お客さまの最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢

お客さまの最善の利益の実現に資するため、金融商品・サービスの特性やご負担いただく手数料その他の費用について十分に説明し、お客さまにご理解いただいたうえで、特定の商品や商品提供会社に偏らない金融商品・サービスの提供を行ってまいりました。また、お客さまの安定的な資産形成に資するため、長期分散投資の効果がより得られやすい積立型投資信託（定時定額購入サービス）の窓口受付最低契約額を平成 29 年 10 月より 10 千円から 5 千円に引下げ、より多くのお客さまにご利用いただきやすい体制を構築しております。なお、定時定額契約可能ファンドから毎月分配型のファンドを対象外といたしました。

預り資産販売担当者に対し、営業店や研修施設などで本行員や外部講師等を招聘し行うセミナーを 80 回開催する等、当社グループ基本姿勢の行内浸透を図りました。

(2) お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理

販売商品の偏りや長期保有状況等の把握のため、専門部署にて、月次、四半期次、期次で販売状況のモニタリングを行っております。

平成 29 年度より、商品選定時における判断プロセスの検証体制の見直しを行い、利益相反管理統括部署においても商品提供会社から本行が受け取る手数料等も踏まえた検証を行っております。また、専門部署において組織横断的な協議を行い、不当に特定の商品提供会社に偏ることが無いよう分析検証を行いました。

(3) お客さまにご負担いただく手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料や費用を明確にするために、預り資産販売担当者専用の資料として「ファンド別内容一覧表」にお客さまにご負担いただく手数料その他の費用について明記し、金融商品・サービスを利用することで得られる効果や運用成果と、お客さまにご負担いただく根拠を、「かぎん金融商品ガイド」や「かぎん投資信託ラインナップ」を使用してご説明しております。

#### (4) お客様に応じた分かりやすい情報提供の充実

お客様に応じた分かりやすい商品やサービスの情報提供を行うため、以下の施策を実施いたしました。

- ①お客様の金融商品・サービスの内容の正しい理解と最適な選択ができるよう、タブレットを営業店に導入する準備を進めてまいりました。(平成30年4月取扱い開始)
- ②ご成約後も、お客様の保有資産の状況や市場動向などを継続的に提供し、幅広いお客様へ定期的にアフターフォローを実施いたしました。なお、分配金変更や相場急変時における営業店に対する周知方法を見直し、より早くお客様にお伝えできる体制を構築いたしました。
- ③店頭やホームページでの情報の提供とあわせて、お客様向けのセミナーを幅広い内容で開催し、お客様が安心してお取引を始められるよう、また、安心してご契約を継続できるよう、情報提供を実施いたしました。

なお、お客様向けセミナーは、「セカンドライフ」や「投資環境」等の多岐にわたる内容で、平成29年度は42回開催いたしました。

#### (5) お客様にとって最適かつ最良の金融商品・サービスの提供

お客様の金融商品・サービスの内容の正しい理解と最適な選択ができるよう、「かぎん金融商品ガイド」や「かぎん投資信託ラインナップ」等のお客様向けパンフレットや、タブレットを活用した商品提案等を行いました。

平成30年2月のホームページリニューアル時に、投資信託ページの改定も行き、ファンド検索機能の改善や、お気に入りファンドの登録、投資信託情報メール通知サービス等、お客様によりご利用いただきやすい機能を追加いたしました。

お客様の長期的かつ安定的な資産形成に資する以下のキャンペーンを実施いたしました。

- ①はじめよう、かぎんでつみたてNISA キャンペーン (平成30年1月22日～平成30年3月30日)
- ②かぎん外貨定期預金キャンペーン (平成29年11月20日～平成29年12月29日)

#### (6) お客様の信頼と期待に応える態勢の整備

お客様本位の業務運営に関する基本方針やアクションプランについて、階層別・業務別の研修や行員向けセミナー等を通じて、継続的に周知・徹底を行ってまいりました。

お客様への金融商品・サービスの提案と情報提供のスキル向上のため、公的資格の取得支援や自主学習ツール (HomeKIDS) の配信など、体制の整備を継続して実施しております。また、営業店では、ロールプレイングおよび商品内容の勉強会等を随時実施しております。

なお、お客様の安定的な資産形成に資する適切な動機付けとなるように、業績評価制度の一部見直しを実施いたしました。

### 3. KPIの結果

#### (1) 投資信託の販売額上位10銘柄

平成29年3月期				平成30年3月期			
カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成
REIT	ゴールドマン・サックス米国 REIT ファンド Bコース（毎月分配型、為替ヘッジ なし）	ゴールドマン・サックス・アセット・ マネジメント	13.3%	国内株式	日経 225 ノーロードオープン	アセットマネジメント One	28.5%
国内株式	日経 225 ノーロードオープン	アセットマネジメント One	13.2%	REIT	アジア好利回りリート・ファンド	三井住友アセットマネジメント	10.5%
REIT	三菱 UFJ リートオープン (3ヵ月決算型)	三菱 UFJ 国際投信	10.8%	国内株式	インデックスファンド 225	三菱 UFJ 国際投信	9.8%
国内債券	ジャパン・ソブリン・オープン	三菱 UFJ 国際投信	9.9%	海外株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)	日興アセットマネジメント	5.6%
国内株式	インデックスファンド 225	三菱 UFJ 国際投信	7.0%	REIT	三菱 UFJ リートオープン (3ヵ月決算型)	三菱 UFJ 国際投信	4.2%
REIT	アジア好利回りリート・ファンド	三井住友アセットマネジメント	4.1%	REIT	ゴールドマン・サックス米国 REIT ファ ンド Bコース（毎月分配型、為替 ヘッジなし）	ゴールドマン・サックス・アセット・ マネジメント	3.6%
海外債券	ハイグレート・オセアニア・ボンド・オー プン（毎月分配型）	大和証券投資信託委託	3.8%	海外債券	ハイグレート・オセアニア・ボンド・オー プン（毎月分配型）	大和証券投資信託委託	2.9%
海外株式	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱 UFJ 国際投信	2.7%	国内債券	エス・ビー・日本債券ファンド	大和住銀投信投資顧問	2.8%
国内株式	フィデリティ・日本成長株・ファンド	フィデリティ投信	2.4%	新興国 株式	HSBC イントオープン	HSBC 投信	2.7%
新興国 株式	HSBC イントオープン	HSBC 投信	2.3%	国内株式	野村インデックスファンド・TOPIX	野村アセットマネジメント	2.6%

(2) 生命保険の販売額上位10銘柄

平成29年3月期				平成30年3月期			
カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成
外貨・ 終身	しあわせ、ずっと	三井住友海上 プライマー生命	25.1%	外貨・ 終身	サニーガーデンEX	メットライフ生命	24.5%
外貨・ 終身	サニーガーデンEX	メットライフ生命	18.4%	外貨・ 終身	プレミアムシーブ(外貨建)	第一フロンティア生命	14.0%
外貨・ 終身	プレミアムシーブ(外貨建)	第一フロンティア生命	15.2%	外貨・ 終身	しあわせ、ずっと	三井住友海上 プライマー生命	11.1%
外貨・ 年金	プレミアムジャンプ・年金 (外貨建)	第一フロンティア生命	9.3%	外貨・ 終身	やさしさ、つなぐ	三井住友海上 プライマー生命	6.5%
外貨・ 年金	デュアルドリーム	日本生命	8.5%	外貨・ 終身	プレミアムプレゼント	第一フロンティア生命	6.0%
外貨・ 終身	ロングドリーム GOLD	日本生命	6.8%	外貨・ 終身	エブリバディプラス	明治安田生命	5.5%
外貨・ 年金	プレミアムジャンプ 2・年金 (外貨建)	第一フロンティア生命	4.3%	外貨・ 年金	プレミアムジャンプ 3・年金 (外貨建)	第一フロンティア生命	5.1%
外貨・ 終身	ビーウイズユー	メットライフ生命	3.8%	外貨・ 終身	ふるはーとJロードプラス	住友生命	4.8%
外貨・ 終身	えがお、ひろがる	三井住友海上 プライマー生命	2.3%	外貨・ 年金	デュアルドリーム	日本生命	4.0%
円貨・ 年金	たのしみ未来	住友生命	1.2%	外貨・ 年金	三大陸	メットライフ生命	4.0%

(3) 投資信託販売における毎月分配型の比率 (単位: 百万円)

	平成29年3月期	平成30年3月期
販売総額	15,767	18,137
毎月分配型ファンド	6,962	4,867
毎月分配型ファンド比率	44.2%	26.8%

(4) 積立投資信託件数 (単位: 件)

	平成29年3月期	平成30年3月期
契約件数	38,946	39,485

(5) 投資信託保有期間 (単位: 年)

	平成29年3月期	平成30年3月期
保有期間	4.19	2.88

以上