

2019 年度「お客さま本位の業務運営にかかる取組状況」

お客さま本位の徹底

【お客さまアンケートの調査結果】

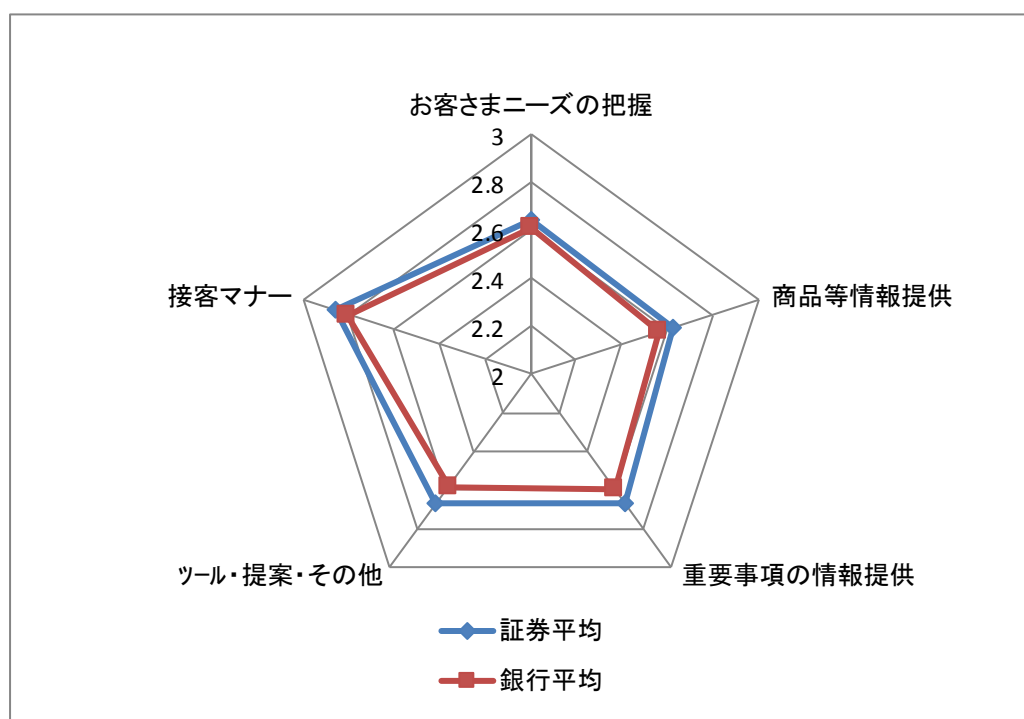
アンケート調査概要

実施期間：2019 年 11 月 1 日から 2020 年 2 月 28 日まで

対象者：百五銀行または百五証券にて投資信託をご購入いただいた個人のお客さま

回答者数：百五銀行 1,393 人、百五証券 496 人

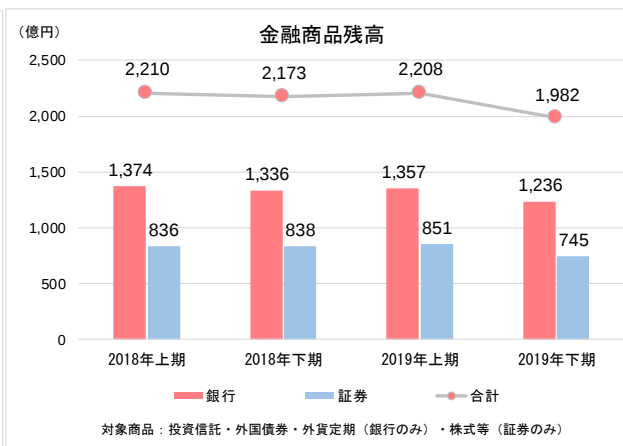
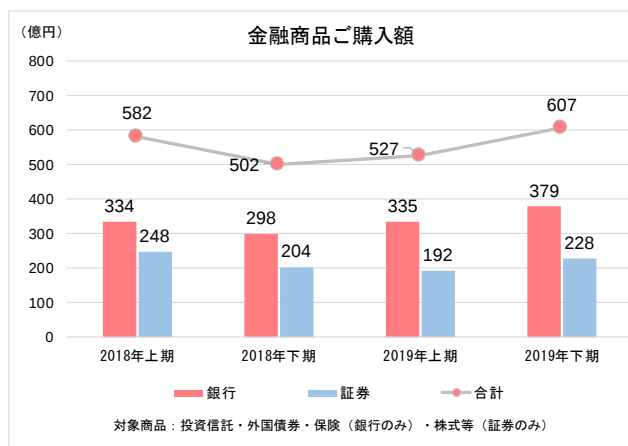
- 対象のお客さまには、16 項目の質問に対して、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の 4 段階にてお答えいただきました。
- 各回答を「満足＝3 点」「やや満足＝2 点」「やや不満＝1 点」「不満＝0 点」と点数化し、グラフ化したものが、以下のグラフです。



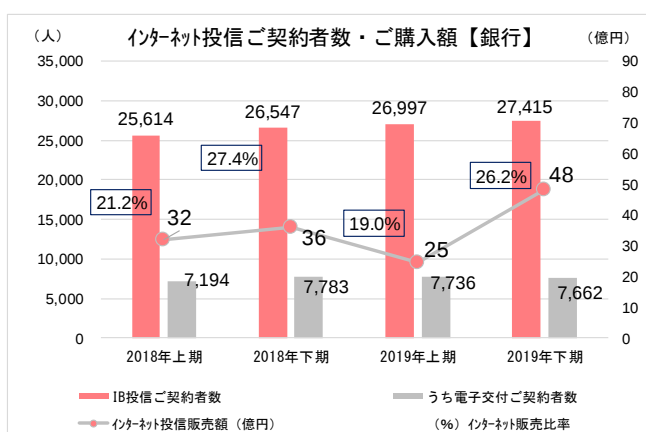
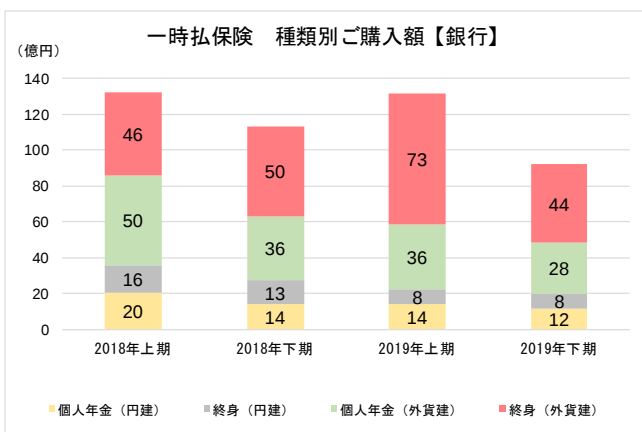
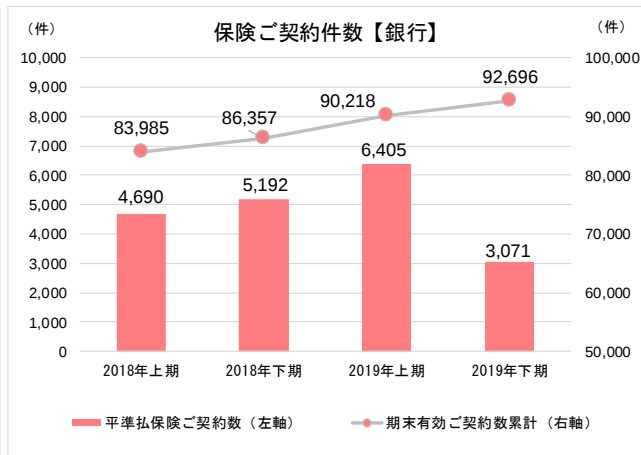
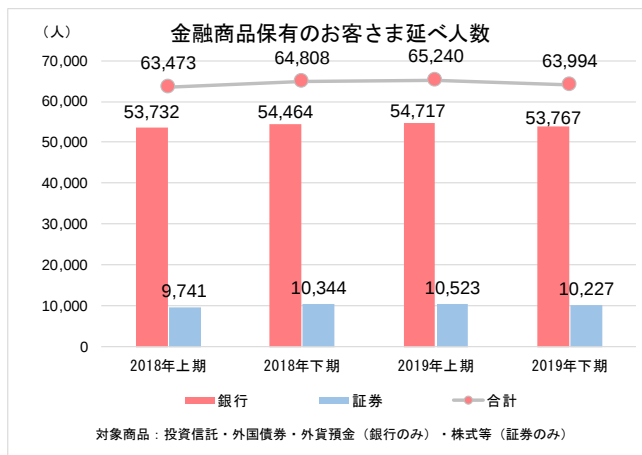
- 「接客マナー（挨拶・身だしなみ・話し方など）」は、銀行・証券ともに平均値が 2.8 を超えており、特に高い評価をいただいています。
- 「商品等情報提供」は、市況環境や税制等の説明が十分ではないとして、平均値が銀行 2.56、証券 2.62 と、やや低い評価をいただいています。今後は、さらにお客さまにご満足いただけるよう、ご提案ツールの充実を図り、より一層のお客さま目線での細やかな情報提供を行ってまいります。

【各種金融商品の販売・残高・保有者数の推移】

- お客さまのライフプランにあわせて、中長期の資産形成に資するご提案を行うため、グループ間の連携を密にして取り組んだ結果、当グループでの金融商品のご購入額は増加しています。
- 金融商品残高については、期末にかけての国内外の株式市場下落により投資信託等の時価評価額が低下したため、減少しました。
- 銀行では、利便性の高いインターネット投信のご契約者数が増加しています。



※銀行の購入金額・残高には、証券が仲介口座で販売した外国債券・株式・投資信託等を含みます。



商品ラインアップの充実

【取扱商品数と販売上位商品】

- 銀行・証券で取り扱う投資信託は、幅広い商品ラインアップで、お客さまのさまざまなニーズにお応えしています。
- 銀行では、ノーロードファンド（購入時手数料無料）を45本ご用意しています。
- 保険商品は、お客さまのニーズにあわせ、貯蓄・運用性の個人年金や終身保険、保障性の医療・がん・傷害保険など、幅広いラインアップでお応えしています。

◆百五銀行

投資信託カテゴリー別ファンド数

国内債券	3	2.1%	国内REIT	2	1.4%	ノーロードファンド	45
内外・海外債券	31	21.2%	内外・海外REIT	4	2.7%	インデックスファンド	29
国内株式	20	13.7%	バランス	52	35.6%	販売停止	1
内外・海外株式	34	23.3%	その他	0	0.0%	合計	146

保険カテゴリー別商品数（種類別）

個人年金（一時払）	8	10.0%	定期保険（収入保障含む）	28	35.0%	※うち事業性保険	33
個人年金（平準払）	4	5.0%	医療保険	11	13.8%		
生存保険・養老保険（一時払）	3	3.8%	がん保険	2	2.5%		
終身保険（一時払）	13	16.3%	傷害保険	1	1.3%		
終身保険（平準払）	5	6.3%	就業不能保険	1	1.3%		
学資保険	1	1.3%	火災保険	3	3.8%	合計	80

◆百五証券

投資信託カテゴリー別ファンド数

国内債券	3	1.7%	国内REIT	6	3.4%	ノーロードファンド	17
内外・海外債券	33	18.6%	内外・海外REIT	7	4.0%	インデックスファンド	14
国内株式	26	14.7%	バランス	36	20.3%	販売停止	5
内外・海外株式	62	35.0%	その他	4	2.3%	合計	177

2019年度 購入上位商品

◆百五銀行

【投資信託】

	商品名	投資対象		商品名	投資対象
1	日経225ノーロードオープン	国内株式	1	ひふみワールド+	内外株式
2	野村インデックスファンド・日経225	国内株式	2	東京海上・世界モノポリー戦略株式ファンド（毎月決算型）	海外株式
3	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	内外株式	3	日経225ノーロードオープン	国内株式
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	内外株式	4	企業価値成長小型株ファンド	国内株式
5	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	バランス	5	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	バランス

◆百五証券

【投資信託】

【一時払保険】個人年金（全期前納）・一時払終身（平準払を除く）

	商品名	種類
1	プレミアカレンシー3	個人年金保険
2	生涯プレミアム・ワールド5	終身保険
3	やさしさ、つなぐ	終身保険
4	たのしみ未来（全期前納のみ）	個人年金保険
5	ロングドリームGOLD3	終身保険

【平準払保険】個人年金・終身保険

	商品名	種類
1	たのしみ未来	個人年金保険
2	RISE	終身保険
3	ステイゴールド2	個人年金保険
4	こだわり個人年金（外貨建）	個人年金保険
5	ふるはーとF	終身保険

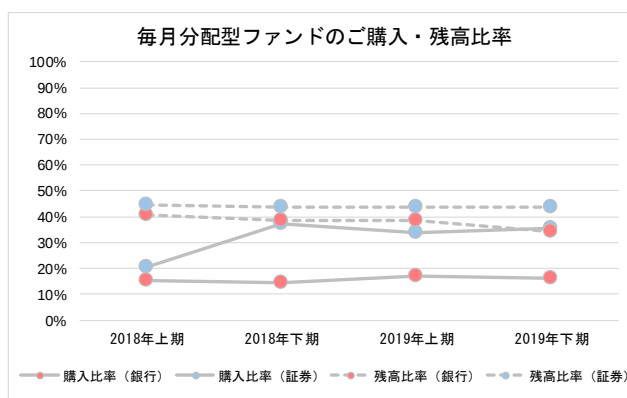
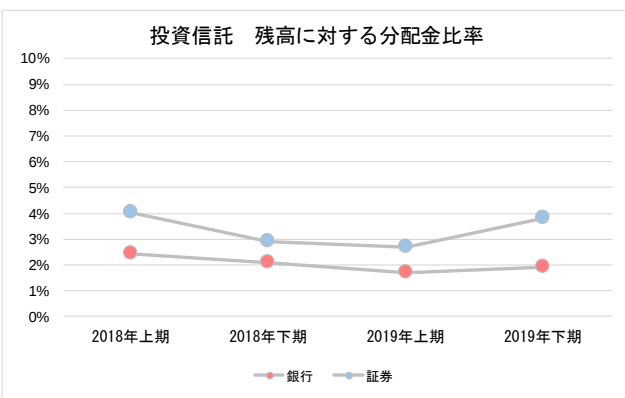
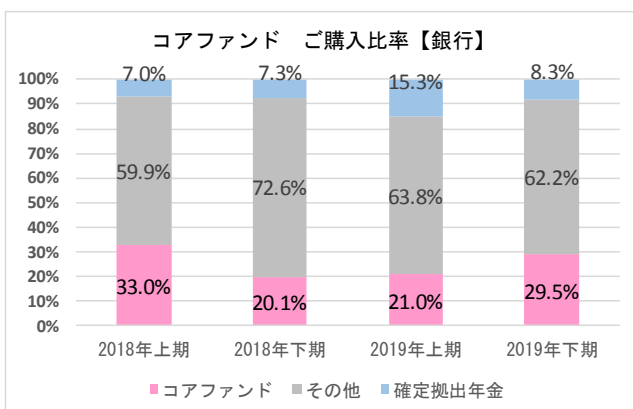
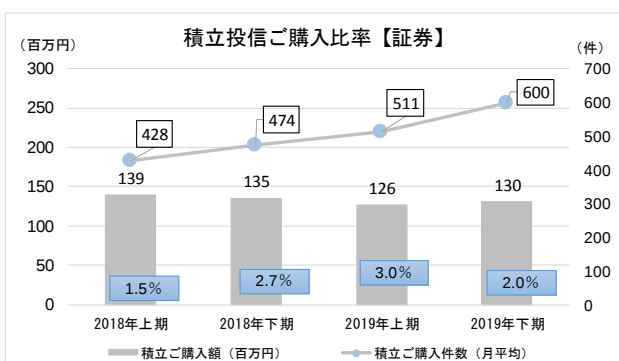
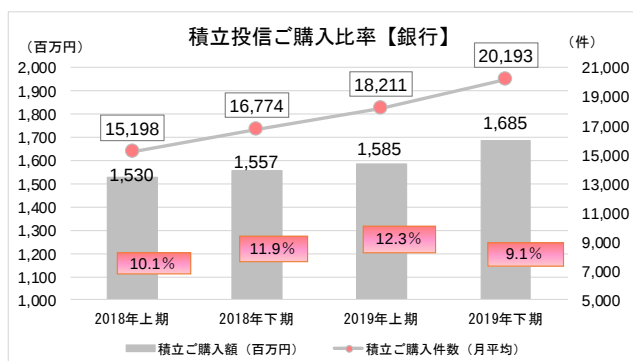
【平準払保険】定期・医療・がん・傷害保険

	商品名	種類
1	終身ガン治療保険プレミアムDX	がん保険
2	新CURE	医療保険
3	じぶんと家族のお守り	定期保険
4	終身医療保険プレミアムDX	医療保険
5	ケガと介護のそなえ	傷害保険

お客さまニーズに合わせたコンサルティング提案

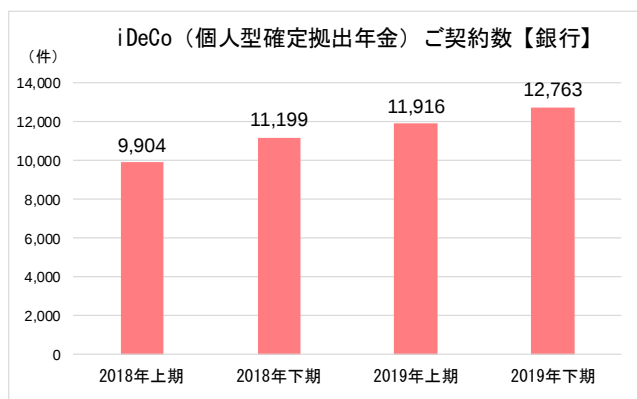
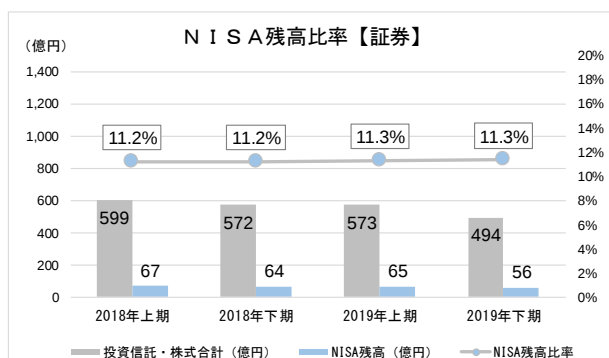
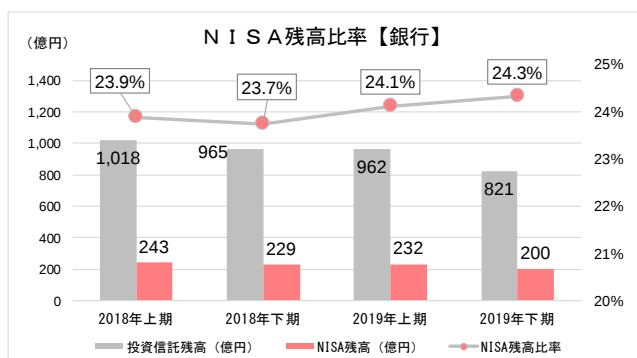
【投資信託を活用した長期・積立・分散投資のご紹介】

- 中長期の資産形成に有効な「積立投資信託」をお勧めしており、積立でのご購入件数は、銀行・証券ともに増加しています。また、銀行では、積立でのご購入金額も増加しています。
- 資産を守りながら増やす「コア・サテライト」の考え方にもとづき、複数ファンドの併せ持ちをお勧めしています。
- 多資産（株式・債券・REIT）に投資するバランスファンドのご購入が増加したため、コアファンド比率は上昇しています。



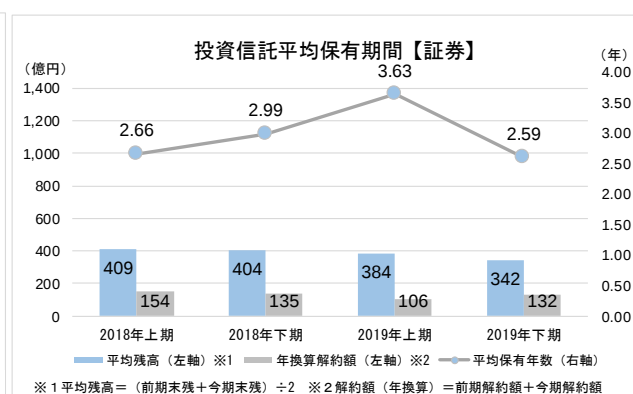
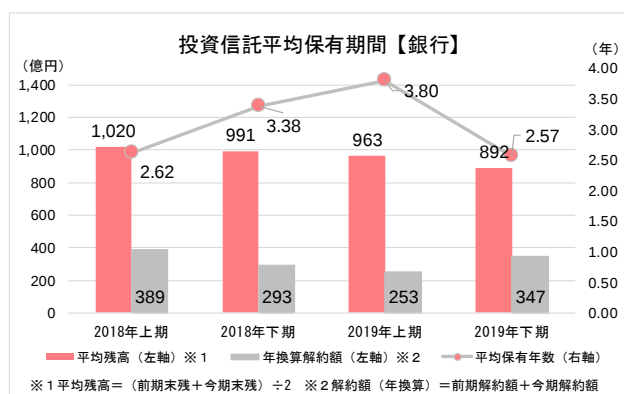
【非課税制度NISAとiDeCoの利用促進】

- 投資信託を活用した資産形成に有効な『少額投資非課税制度（NISA）』や老後資金の準備に有効な『個人型確定拠出年金（iDeCo）』の利用をご紹介します、多くのお客さまに広がっています。
- 2020年3月末時点でNISAをご開設いただいているお客さまはグループ全体で38,848人です。
- 長期的な非課税積立投資制度（つみたてNISAおよびiDeCo）をご利用いただいているお客さまは延べ13,619人です。



投資信託をお持ちのお客さまの状況

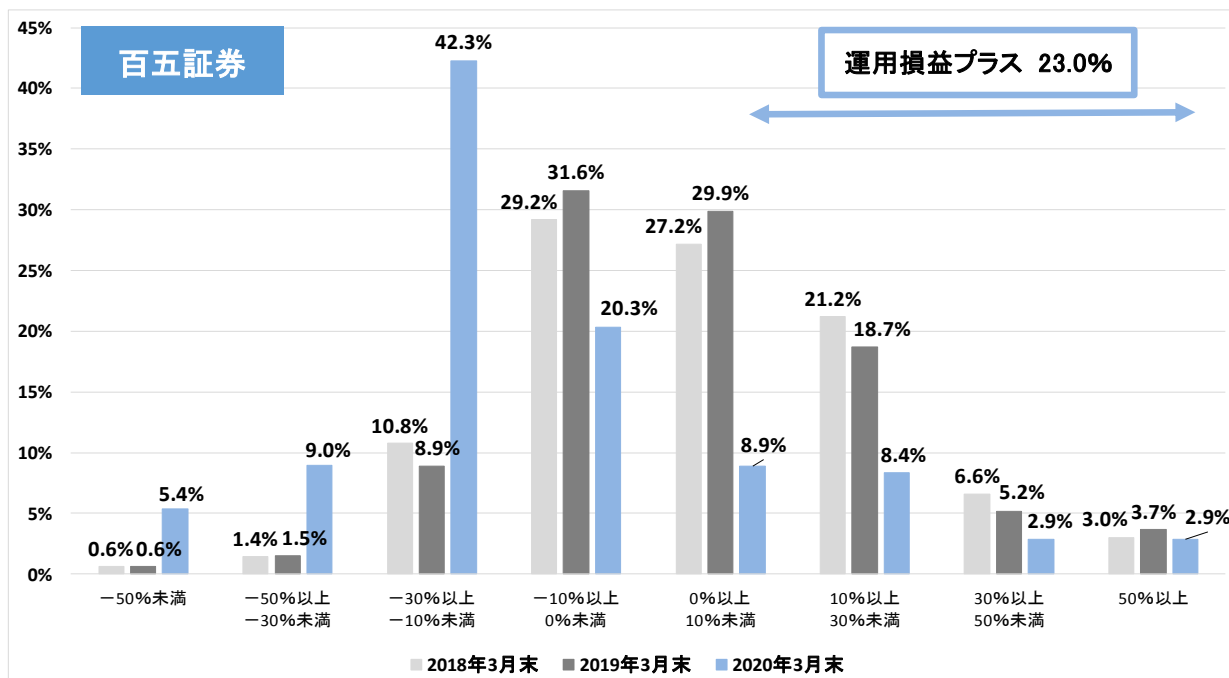
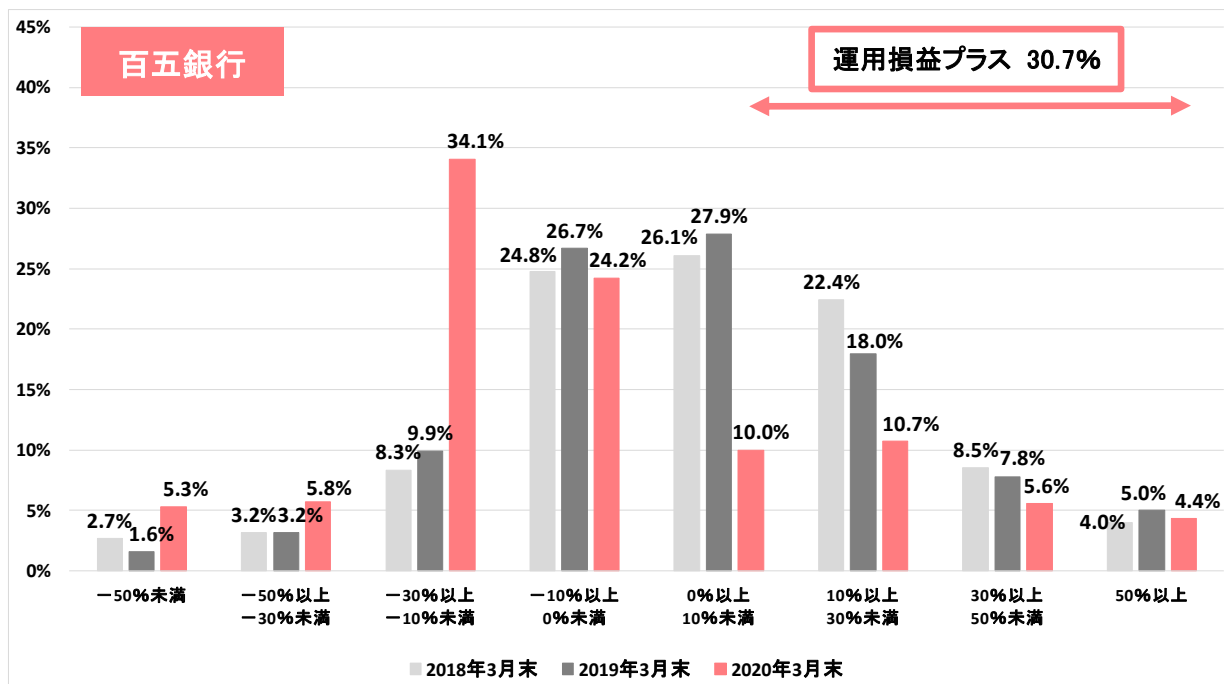
- お客さまのニーズに合わせたコンサルティング提案と資産分散投資の推奨に加え、お客さまの運用損益を常に把握し、継続的なフォローアップを行っています。
- 2019年度下期の投資信託平均保有期間は、銀行・証券とも利益確定等の解約の増加、および期末にかけての国内外の株式市場下落による時価残高減少の影響により、2019年度上期と比較して短期化しました。



投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

運用損益別顧客比率 ①

- 2020年3月末時点において、運用損益がプラスのお客さまの割合は、百五銀行 30.7%、百五証券 23.0%と、2019年3月末（百五銀行 58.6%、百五証券 57.5%）と比較して、それぞれ 27.9 ポイント、34.5 ポイント低下しました。



※本共通KPIは、金融庁が公表した基準にもとづき算出しています。

※対象のお客さま：基準日時点に投資信託を保有している個人のお客さま

※運用損益：基準日時点の「時価評価金額＋累計受取分配金額（税引後）＋累計売却金額

－累計購入金額（消費税込の販売手数料を含む）」を「時価評価金額」で除して算出

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

運用損益別顧客比率 ②

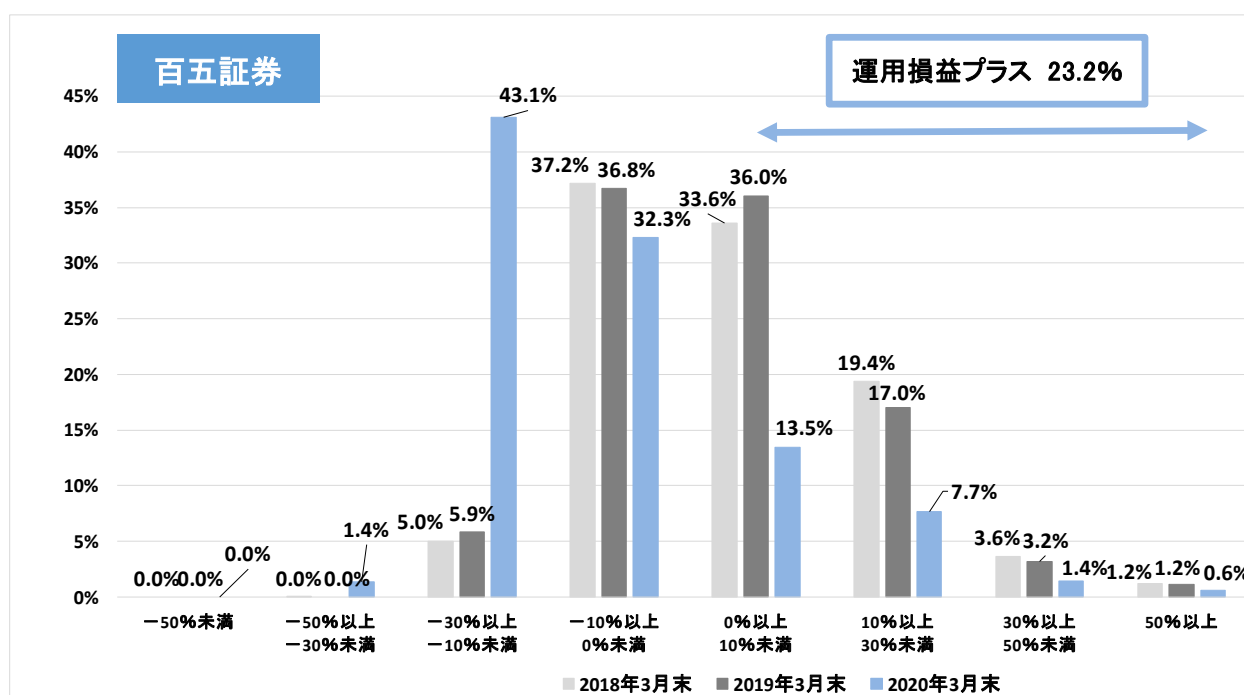
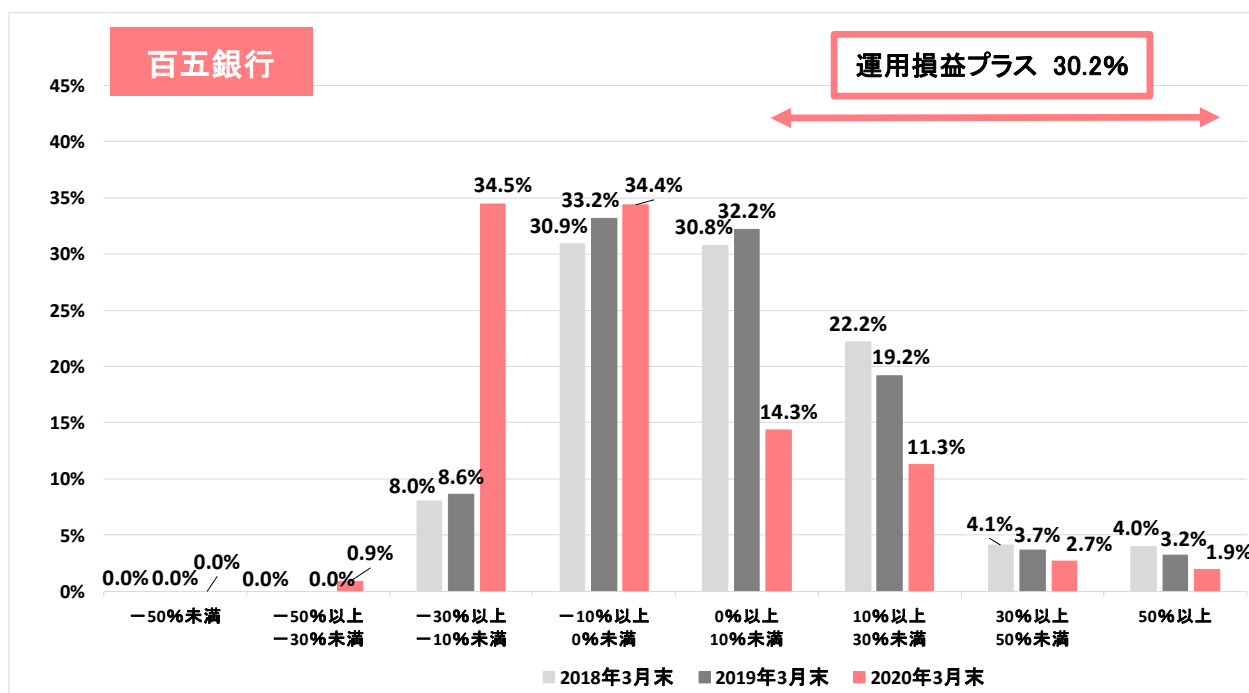
- 本計数は、個人・法人すべてのお客さまを対象としており、お客さまの累計購入金額に対する運用損益を表しています。
- 上記『運用損益別顧客比率①』との相違点は、以下のとおりです（下線部分が相違点）。

※対象のお客さま：基準日時点に投資信託を保有している個人・法人のお客さま

※運用損益：基準日時点の「時価評価金額＋累計受取分配金額（税引後）＋累計売却金額

－累計購入金額（消費税込の販売手数料を含む）」を「累計購入金額」で除して算出

- 2020年3月末時点において、運用損益がプラスのお客さまの割合は、百五銀行 30.2%、百五証券 23.2%と、2019年3月末（百五銀行 58.3%、百五証券 57.4%）と比較して、それぞれ 28.1 ポイント、34.2 ポイント低下しました。



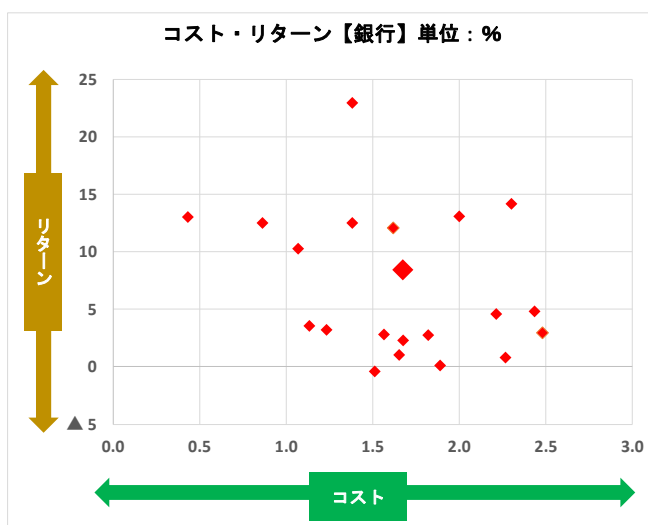
※上記数値等は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

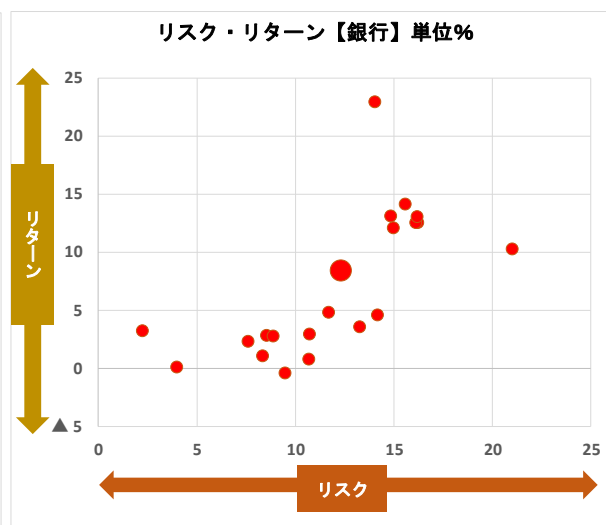
- 2020 年 3 月末時点では、百五銀行が取り扱う投資信託の預り残高上位 20 銘柄の平均コスト 1.64%に対して、平均リスク 12.95%、平均リターンは 0.78%となりました。
- 百五証券は、平均コスト 2.14%に対して、平均リスク 16.39%、平均リターン 0.07%となりました。

百五銀行

【2018 年 3 月末基準】

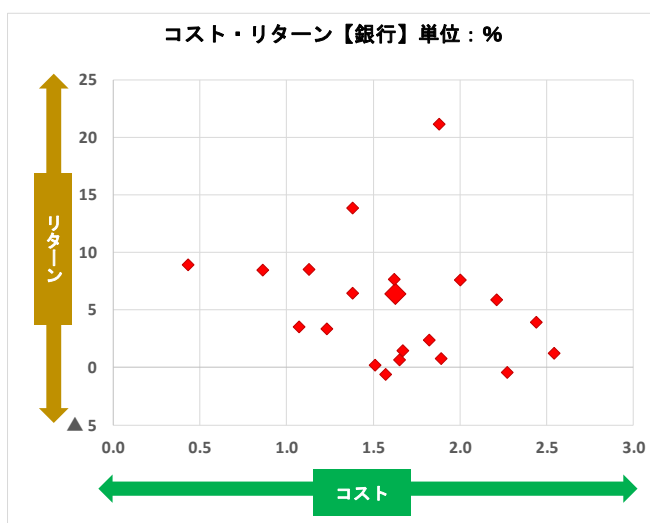


【銀行】残高加重平均値	コスト	リターン
	1.68%	8.42%

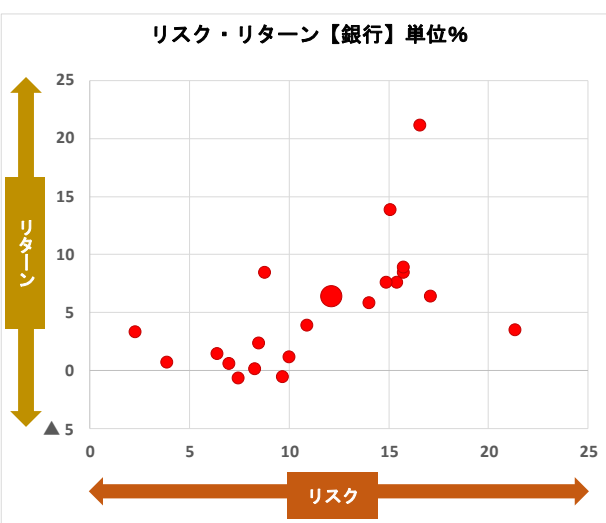


【銀行】残高加重平均値	リスク	リターン
	12.33%	8.42%

【2019 年 3 月末基準】

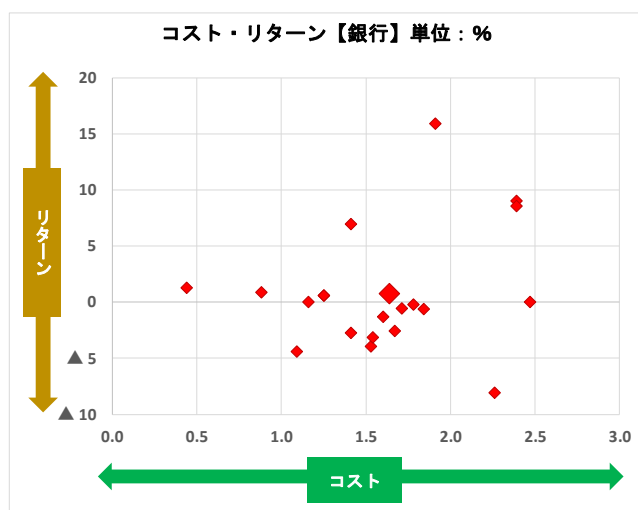


【銀行】残高加重平均値	コスト	リターン
	1.63%	6.41%

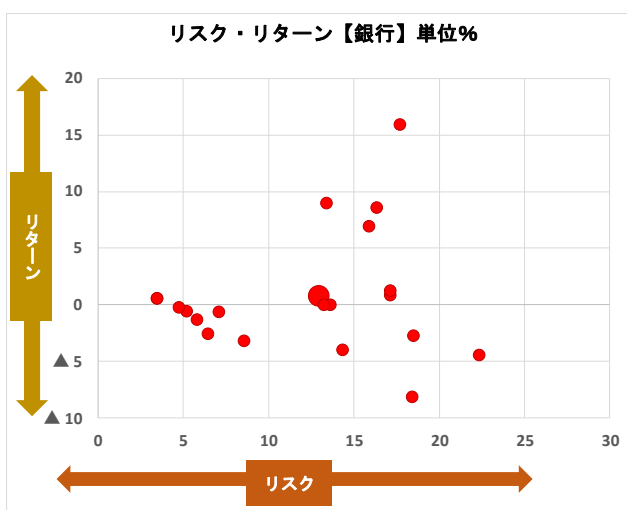


【銀行】残高加重平均値	リスク	リターン
	12.12%	6.41%

【2020 年 3 月末基準】



【銀行】残高加重平均値	コスト	リターン
	1.64%	0.78%

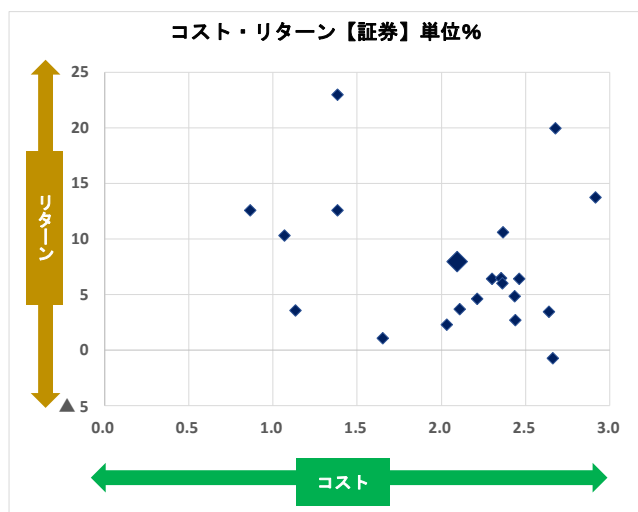


【銀行】残高加重平均値	リスク	リターン
	12.95%	0.78%

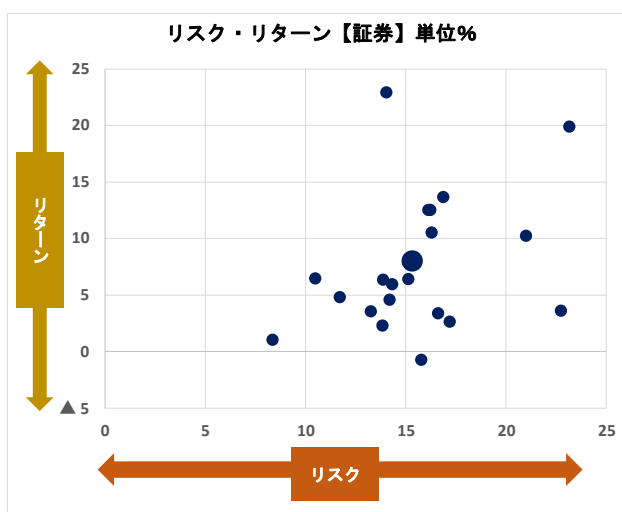
■ 2020 年 3 月末 投資信託の預り残高上位 20 銘柄

【銀行】銘柄名		コスト	リスク	リターン
①	ひふみプラス	1.41	15.86	6.98
②	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.47	13.62	0
③	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26	18.4	-8.1
④	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.25	3.44	0.62
⑤	日経225ノーロードオープン	0.88	17.1	0.89
⑥	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.67	6.42	-2.55
⑦	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	1.09	22.31	-4.4
⑧	東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	1.25	3.44	0.62
⑨	野村インデックスファンド・日経225	0.44	17.10	1.28
⑩	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース	2.39	13.36	9.02
⑪	トヨタグループ・バランスファンド	1.53	14.33	-3.93
⑫	グローバル・ソブリン・オープン（3ヵ月決算型）	1.71	5.19	-0.56
⑬	UBSオーストラリア債券オープン（毎月分配型）	1.54	8.54	-3.14
⑭	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.16	13.24	0.04
⑮	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	2.39	16.31	8.6
⑯	スマート・クオリティ・オープン（安定型）	1.78	4.73	-0.2
⑰	東海3県ファンド	1.41	18.47	-2.71
⑱	フランクリン・templton米国政府証券ファンド	1.84	7.09	-0.58
⑲	ピクテ・ユーロ最高格付国債インカム・ファンド（毎月決算型）	1.6	5.8	-1.28
⑳	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	1.91	17.66	15.92
残高加重平均値		1.64	12.95	0.78

【2018 年 3 月末基準】

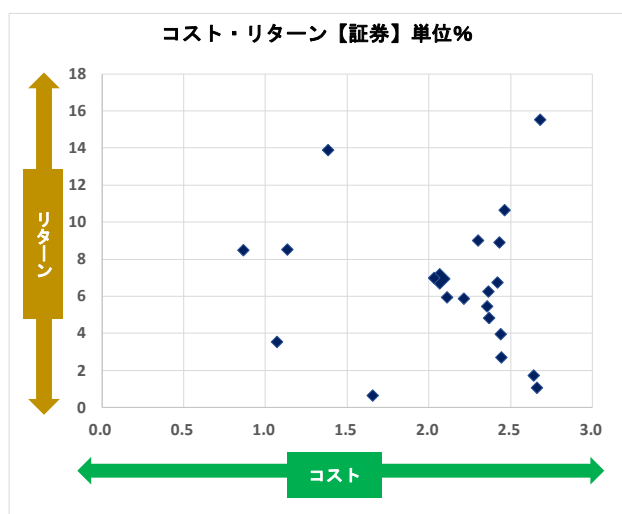


【証券】残高加重平均値	コスト	リターン
	2.09%	7.95%

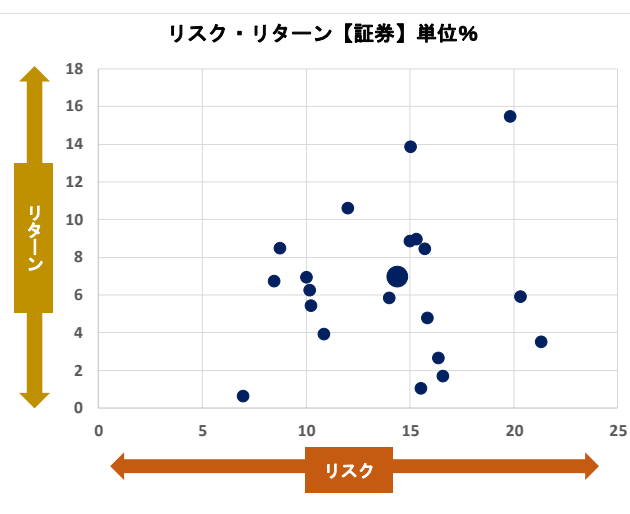


【証券】残高加重平均値	リスク	リターン
	15.35%	7.95%

【2019 年 3 月末基準】

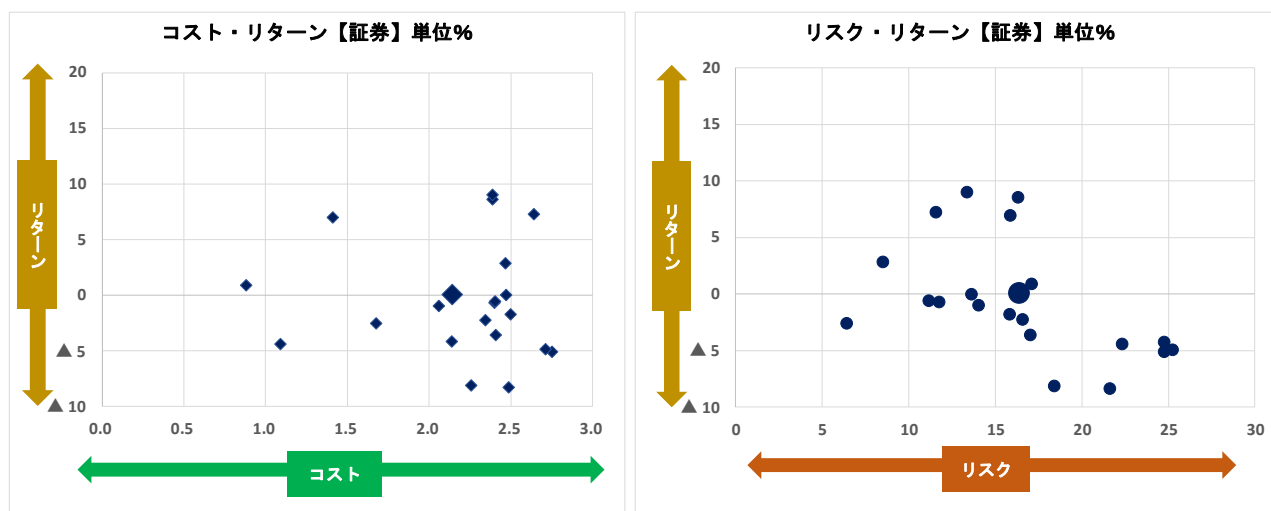


【証券】残高加重平均値	コスト	リターン
	2.06%	6.95%



【証券】残高加重平均値	リスク	リターン
	14.39%	6.95%

【2020 年 3 月末基準】



【証券】残高加重平均値	コスト	リターン	【証券】残高加重平均値	リスク	リターン
	2.14%	0.07%		16.39%	0.07%

■ 2020 年 3 月末 投資信託の預り残高上位 20 銘柄

【証券】銘柄名		コスト	リスク	リターン
①	新光 US-REIT オープン	2.34	16.59	-2.24
②	ひふみプラス	1.41	15.86	6.98
③	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.47	13.62	0
④	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	2.39	16.31	8.6
⑤	トヨタ自動車／トヨタグループ株式ファンド	1.09	22.31	-4.4
⑥	ピクテ・バイオ医薬品F（毎月決算型）為替ヘッジなしコース	2.75	24.75	-5.1
⑦	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース	2.39	13.36	9.02
⑧	日経225ノーロードオープン	0.88	17.1	0.89
⑨	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.67	6.42	-2.55
⑩	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26	18.40	-8.1
⑪	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40	11.74	-0.71
⑫	LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	2.49	21.63	-8.32
⑬	日本株厳選ファンド・円コース	2.41	17.01	-3.61
⑭	通貨選択型Jリート・ファンド（毎月分配型） ブラジルリアル	2.14	24.74	-4.2
⑮	BNYメロン・日本株式ファンド 市場リスク管理型	2.46	8.51	2.85
⑯	グローバル・プレミアム株式オープン（為替ヘッジあり）	2.64	11.57	7.23
⑰	高成長インド・中型株式ファンド	2.71	25.24	-4.89
⑱	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40	11.15	-0.57
⑲	ニッセイ・ワールドスポーツファンドBコース（為替ヘッジなし）	2.50	15.81	-1.76
⑳	通貨選択型Jリート・ファンド（毎月分配型） 円コース	2.06	14.04	-0.98
残高加重平均値		2.14	16.39	0.07

【コスト・リターン】

※本共通K P Iは、金融庁が公表した基準にもとづき算出しています。

※対象銘柄：投資信託の預り時価残高上位 20 銘柄（設定後 5 年以上の銘柄に限定）

※コスト：基準日時点の販売手数料（消費税込み）の 1/5 と信託報酬率（消費税込み）の合計値

※リターン：過去 5 年間のトータルリターン（年率換算）

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

【リスク・リターン】

※本共通K P Iは、金融庁が公表した基準にもとづき算出しています。

※対象銘柄：投資信託の預り時価残高上位 20 銘柄（設定後 5 年以上の銘柄に限定）

※リスク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

※リターン：過去 5 年間のトータルリターン（年率換算）

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

お客さまへの情報提供の充実

【お客さま向けセミナー・相談会開催実績】

- 取扱商品の運用状況やマーケット・市場動向をお伝えするとともに、資産形成やライフプランに資する有益な情報をお客さまにお伝えすることにグループ全体で取り組み、各種セミナーや個別アフターフォローを継続的に実施しています。
 - 本部主催の大規模セミナー : 25 回
 - 営業店主催の小規模セミナー・相談会 : 236 回

【販売担当者向け研修実績】

- 販売担当者向けの各種研修も随時実施し、適切な金融サービスを提供できるよう努めています。
 - マーケット関連研修 : グループ全体で 24 回（延参加者 437 名）
 - 商品知識・専門スキル関連研修 : グループ全体で 82 回（延参加者 1,233 名）

【FP技能士資格・CFP・AFP保有者】

- お客さまへ専門性を持った提案を実践するため、適切な知識・スキルの醸成に努めています。

FP技能士資格・CFP・AFP保有者

＜2020年3月末＞

◆百五銀行（百五証券への出向者を除く）

◆百五証券（金融渉外技能審査1級・2級を含む）

FP技能士1級	209名	FP技能士1級	3名
FP技能士2級	1,583名	FP技能士2級	56名
CFP	20名	CFP	2名
AFP	53名	AFP	8名

＜参考＞ファイナンシャル・プランナー資格名

FP技能士：厚生労働省が認定する国家資格。

CFP資格：「NPO法人 日本FP協会」が認定する上級資格。世界24か国・地域で認められた世界水準資格。AFP資格は、CFP資格へのステップとして位置づけられています。

以上