

平成30年5月25日

お客さま各位

株式会社 豊和銀行

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に係る 成果指標（KPI）の公表について

株式会社豊和銀行（頭取 権藤 淳：以下 当行）は、平成29年6月30日（金）に公表した「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に係る成果指標（KPI）を作成しましたのでお知らせいたします。

当行では、『経営理念』において「Customers：お客様第一主義」を掲げ、お客さまに質の高い金融商品（以下「商品」）・サービスを提供する取り組みに努めております。

本理念に基づき、これからもお客さま本位の業務運営（フィデューシャリー・デューティ）を実現し続けるべく、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を宣言するとともに、その取り組みや成果を定期的に確認し、見直すこととしています。

今般、本取組方針に基づく活動を実践するにあたり、その活動成果を評価・検証するための成果指標（KPI）を作成いたしました。本指標を基に、今後の取組状況を定期的に検証し、活動の改善を図ってまいります。

当行は、今後もお客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

以上

《 本件に関するお問い合わせ先》
営業統括部 奥永 電話 097-534-2616

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」
に係る成果指標（KPI）について

株式会社豊和銀行

平成30年5月25日

はじめに

当行は、平成 29 年 6 月 30 日に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し公表いたしました。

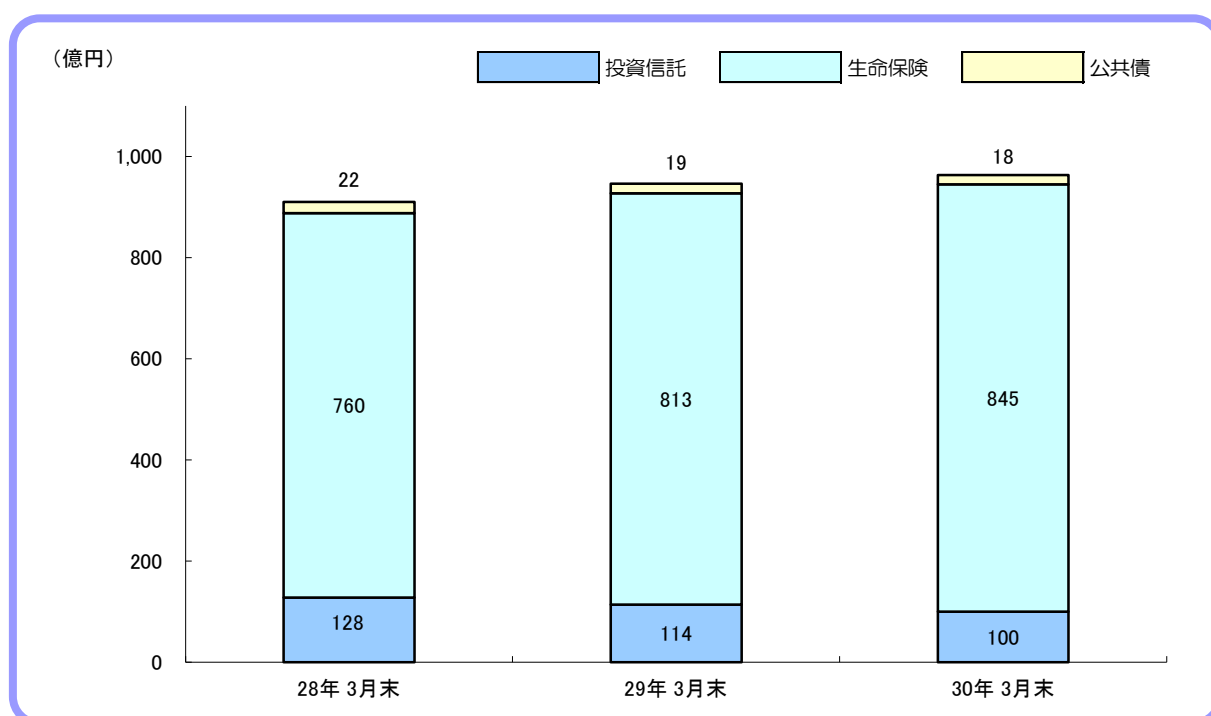
今般、本取組方針を実践するにあたり、その活動成果を評価・検証するための指標（KPI）を作成いたしました。本指標（KPI）を基に今後の取組状況を定期的に検証し、活動の改善を図ってまいります。

当行は、これからもお客さま本位の業務運営(ウィドゥー・チャリ・デューティ-)を実現し続けるべく、「お客さま本位」を徹底してまいります。

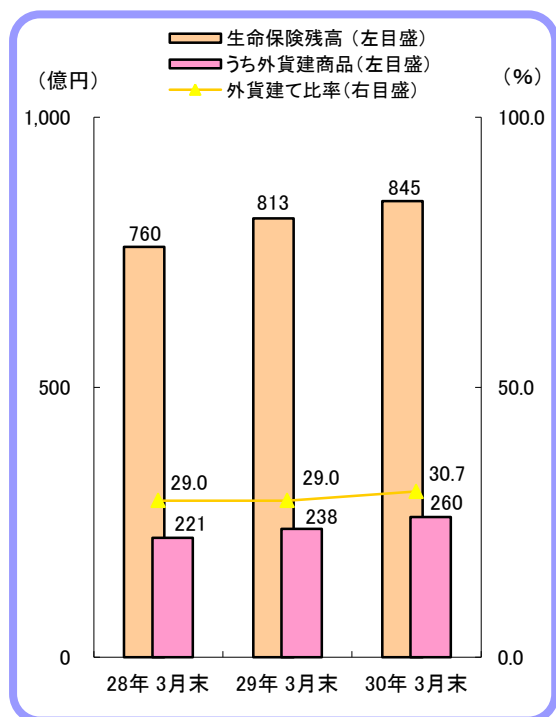
1. 預り資産残高の推移について

- 市況の変動や利益確定の売却などに伴い、投資信託残高は減少傾向にあるものの、預り資産全体では増加しております。これからもお客さま本位の資産形成に役立つご提案をまいります。
- 年々高まっているお客さまの相続・運用ニーズで、生命保険残高も増加しており、そのうち外貨建て保険が占める割合は全体の3割程度となっております。
- 平準払い保険の総契約件数は増加基調となっております。また、ほうわホルトホールプラザ(以下、「プラザ」)では、保険の専門スタッフによる見直しコンサルティングにより、顧客満足度の高いサービスの提供に努めており、プラザでの契約件数についても年々増加傾向にあります。
- 投資信託の平均保有期間は、30年3月期は3.18年で、前年比プラス0.31年と長期保有基調にあります。

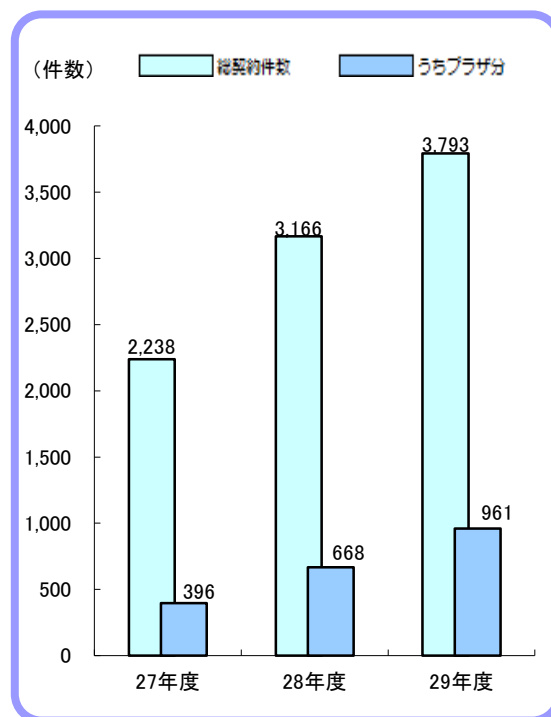
① 預り資産残高推移（投資信託・生命保険・公共債）



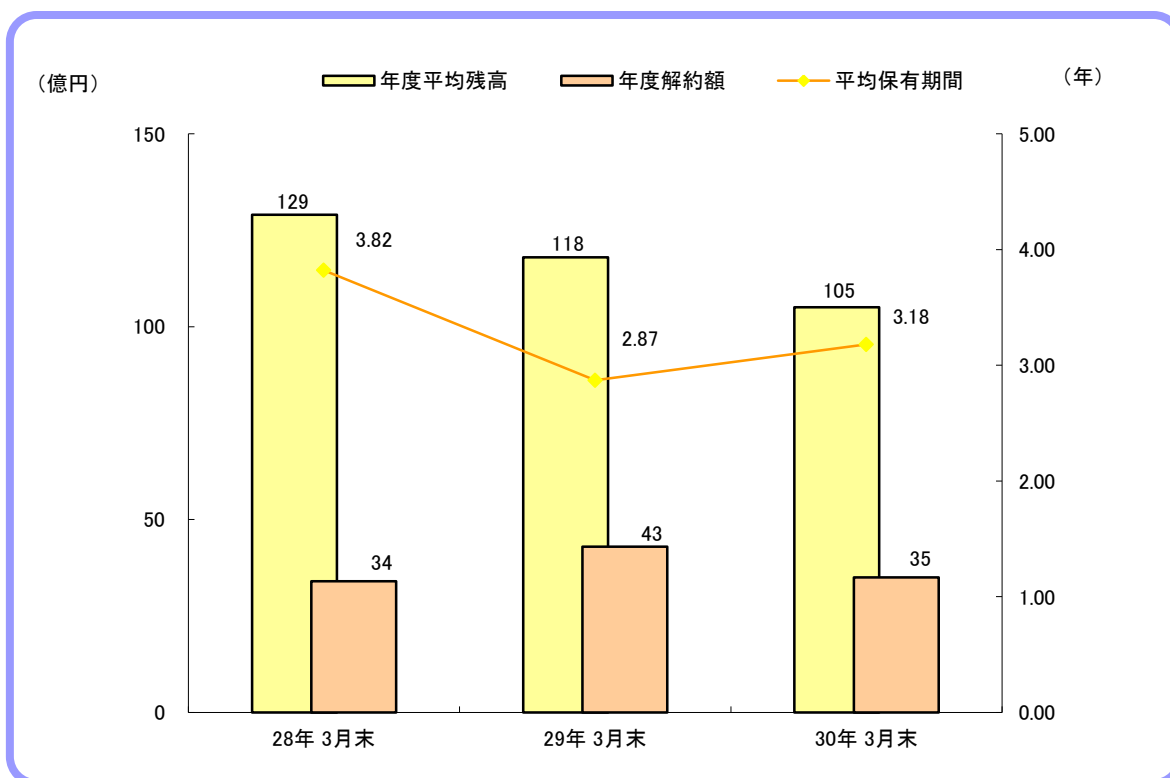
② 生命保険残高のうち外貨建て商品割合



③ 平準払い保険総契約件数
およびプラザ総契約件数



④ 投資信託の平均保有期間*1 (年)

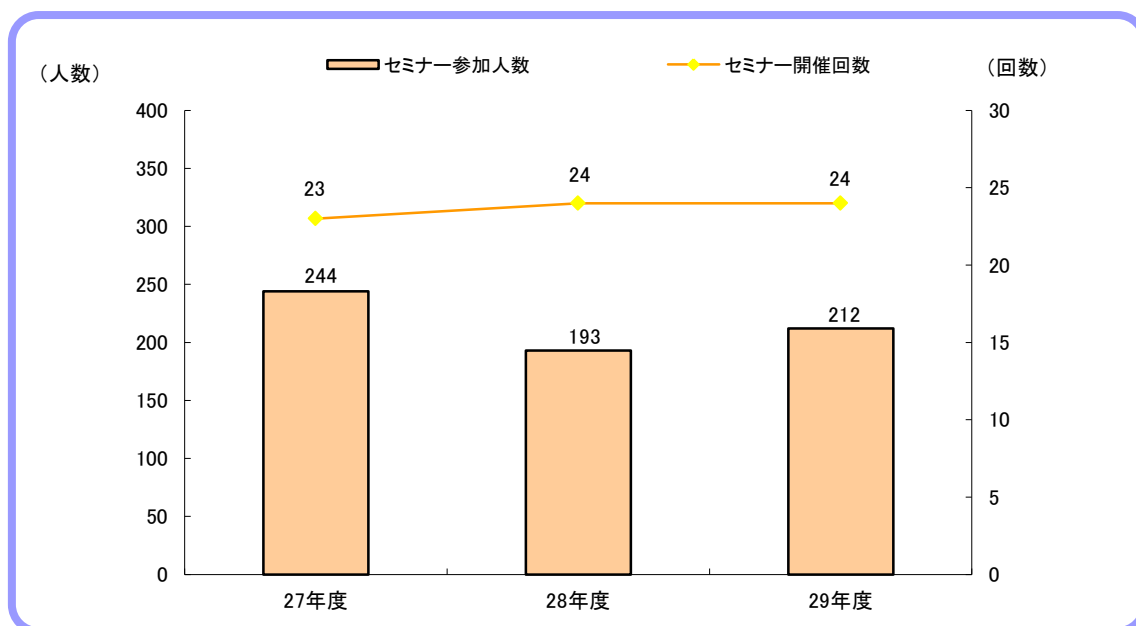


*1 投資信託は、短期ではなく長期で保有する方が、費用負担や保有リスク等の軽減につながり、一般的に良いとされています。その保有期間を数値化したものが「平均保有期間」です。
当年度末残高と前年度末残高を保有銘柄ごとに計算し、その加重平均で平均保有期間を算出しています。

2. お客さまへの情報提供機会の充実

- 資産形成等に資する情報をお客さまに広くお伝えするため、平日は午後7時まで、土日祝日も午後5時まで営業する「プラザ」において、資産運用・保険・相続等のお客さま向け無料セミナーを開催。お客さまのお役に立つ情報を定期的に提供させていただいております。（お客さまの金融知識（金融リテラシー）向上）

⑤ お客さまセミナー等の開催状況



⑥ 主な開催セミナーと内容

年度	形態	テーマ	開催時期	参加人数
27年度	資産運用	今後の日本経済動向について	H27年5月	19
	運用計画	相続について考えてみませんか	H27年6月	18
	運用計画	クイズで学ぶ終活の法律	H27年8月	18
	資産運用	大人女子のためのマネーセミナー	H27年12月	18
	その他	年金相談会 11回 他8件	毎月	171
28年度	運用計画	ウェディングセミナー	H28年5月	18
	運用計画	笑う！大相続セミナー	H28年7月	10
	資産運用	世界経済と今後の見通し	H28年9月	11
	運用計画	未来のあなたと相談してつくる	H28年10月	18
	その他	年金相談会 12回 他8件	毎月	136
29年度	資産運用	今後の投資環境の見通し	H29年4月	20
	運用計画	AIの魅力について	H29年8月	25
	運用計画	大切なご家族のための相続セミナー	H29年12月	20
	資産運用	今、資産運用が必要な時代！	H30年2月	14
	その他	年金相談会 12回 他8件	毎月	133

3. 商品ラインナップの整備について

- 安定的な家計の資産形成を行うためには、投資時期の分散によるリスクを可能な限り軽減できる積立投資が有効です。「お客さま本位の業務運営」の考え方に基づく良質なサービスの提供に繋げるため、「つみたてNISA」専用ファンド3商品の取扱いを平成29年11月より開始いたしました。
- 生命保険は、低金利の継続により、円建商品を中心に販売停止が発生していますが、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、今後も商品のラインナップの維持・充実に努めてまいります。

⑦ 投資信託ラインナップ

カテゴリ	商品数	残高比率	
国内債券	1	3%	
国内株式	8	23%	
バランス	4	11%	
海外債券	(先進国)	4	31%
	(グローバル)	5	
	(ハイリルト)	2	
海外株式	(先進国)	1	23%
	(グローバル)	7	
REIT	3	9%	
合計	35	100%	

⑧ 投資信託の販売額 上位5銘柄 (平成29年度)

順位	ファンド銘柄	販売比率
1	インデックスファンド 225	28.8%
2	ロボット・テクノロジー関連ファンド分配金再投資	19.5%
3	ロボット・テクノロジー関連ファンド分配金受取	10.5%
4	グローバルJ-REIT オープン 毎月分配型	10.1%
5	グローバルJ-REIT オープン 分配金再投資	6.2%

平成29年度税制改正で、「つみたてNISA」を創設
「お客さま本位の業務運営」の考え方に基づくお客さまへの良質なサービス提供のため、専用ファンド3商品を導入しました。

《つみたてNISA専用ファンド》

- ・iFree 日経225インデックス
- ・iFree 外国株式インデックス(為替ヘッジなし)
- ・iFree 8資産バランス

*「つみたてNISA」は、少額からの長期・積立・分散投資に適した投資信託です。

⑨ 生命保険のラインナップ (一時払)

品種	商品数	残高比率	
一時払	円建終身	3	69%
	外貨建終身	6	31%
	合計	9	100%

※地元金融機関として、お客さま一人ひとりのライフスタイルに合ったサービスの提供を目指し、保険商品の提供を行っております。

(平準払い)

品種	商品数	契約比率	
平準払い	終身保険	6	3.6%
	定期保険	3	2.2%
	医療・がん保険	20	91.6%
	収入保障保険	3	2.2%
	特定疾病保障	2	0.4%
	合計	34	100%