

2019年5月31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、『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を実践するため、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を2017年6月制定しました。

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく活動を継続的に実践するにあたり、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、今後もお客さまに寄り添い、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

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・サービスを提供する取り組みに努めております。

### <取組方針>

1. お客さまの最善の利益の追求
2. 利益相反の適切な管理
3. 手数料等の明確化
4. 重要な情報の分かりやすい提供
5. お客さまにふさわしいサービスの提供
6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

株式会社 豊和銀行

2019年5月31日

はじめに

当行は、2017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。

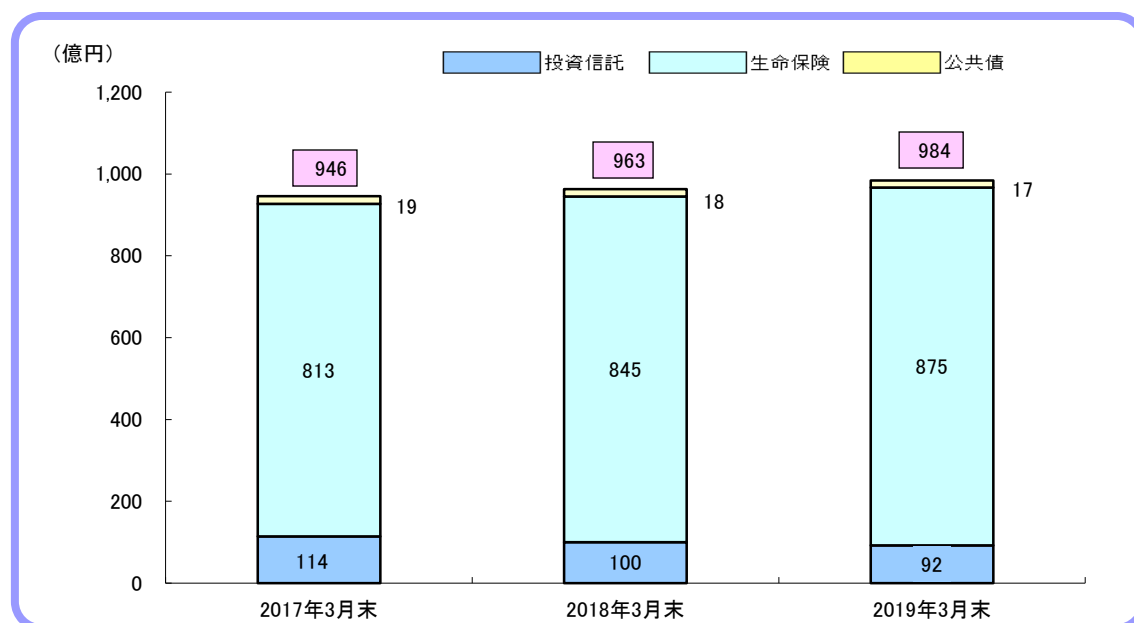
今般、本取組方針を実践するにあたり、その活動成果を評価・検証するための指標（KPI）を作成いたしました。本指標（KPI）を基に今後の取組状況を定期的に検証し、活動の改善を図ってまいります。

当行は、これからもお客さま本位の業務運営（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」を徹底してまいります。

## 1. 預り資産残高等の推移について

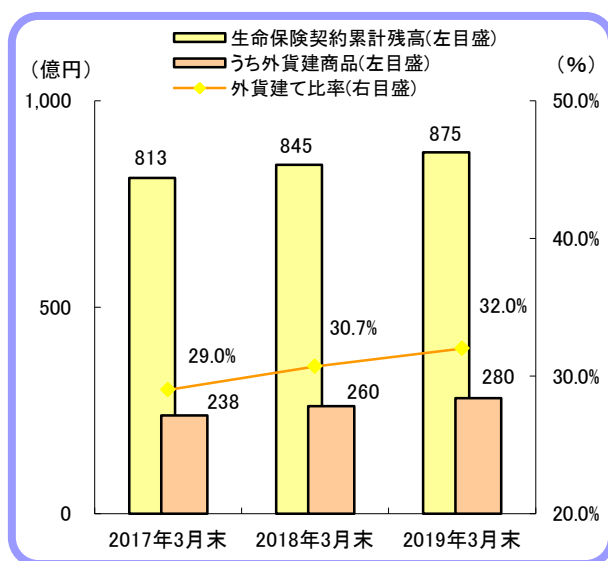
- 市況の変動や利益確定の売却などに伴い、投資信託や公共債の残高は減少傾向にあるものの、預り資産全体では増加しております。これからもお客さま本位の資産形成に役立つご提案をしております。
- 生命保険契約累計のうち外貨建て保険が占める割合は、全体の3割程度となっております。
- 平準払い保険の総件数は増加しておりますが、新規契約の伸び悩みにより増加率は減少しております。今後もほうわホルトホールプラザ(以下、「プラザ」)での保険の見直しコンサルティングにより、顧客満足度の高いサービスの提供に努めてまいります。
- 投資信託の平均保有期間は、2019年3月期は3.64年で、前年比プラス0.46年と長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）

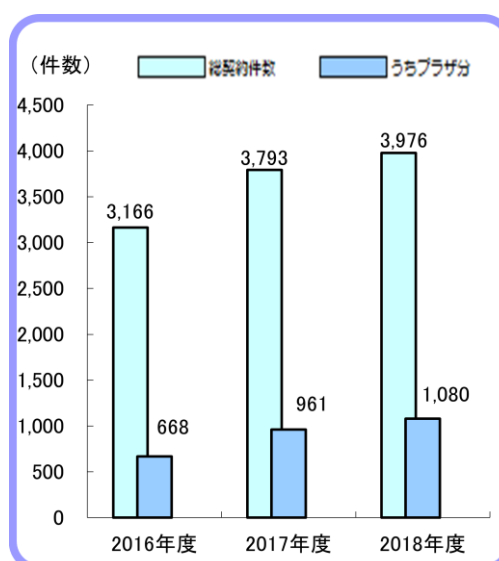


※ 生命保険の残高は契約累計残高となっております。

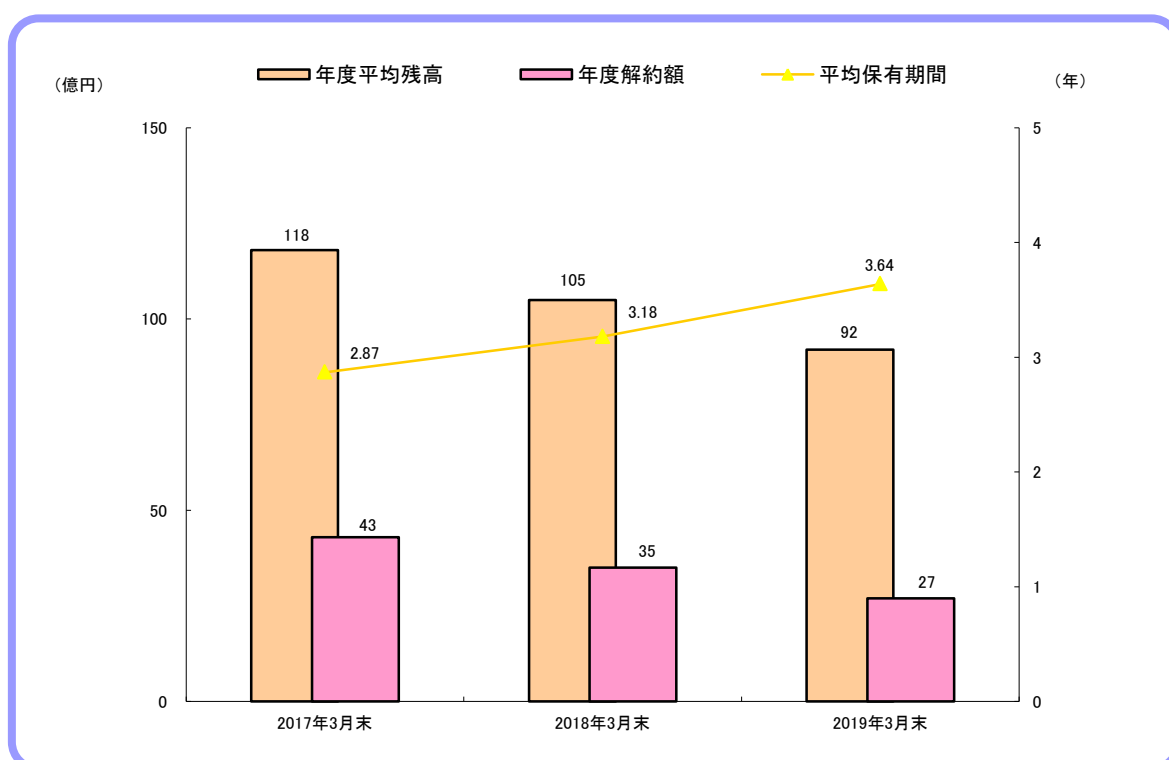
② 生命保険契約累計残高のうち  
外貨建て商品割合



③ 平準払い保険契約累計件数  
およびプラザ契約累計件数



④ 投資信託の平均保有期間(年) \*1



\*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、一般的に良いと言われています。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。

⑤ 投資信託の販売上位商品

▶お客さまに、質の高いサービスの提供に努め、ご提案を行っております。  
2018年度は、国内外の株式の活況により、国内株式・海外株式ファンドが販売額上位となる結果になりました。また、分配金の再投資コースが増加しております。

【2018年度】

| 順位 | 商品名                        | 分配金コース | 投信会社名        | カテゴリー    | 販売比率 |
|----|----------------------------|--------|--------------|----------|------|
| 1  | インデックスファンド 225             | 再投資    | 三菱UFJ国際投信    | 国内 株式    | 49%  |
| 2  | アジア・オセアニア好配当成長株ファンド(毎月分配型) | 受取り    | 岡三アセットマネジメント | 海外 株式    | 8%   |
| 3  | ネット・テクノロジー-関連株ファンド         | 再投資    | 大和証券投資信託委託   | 海外 株式    | 7%   |
| 4  | ダイJ-REITファンド(毎月分配型)        | 受取り    | 大和証券投資信託委託   | 国内 不動産   | 6%   |
| 5  | 米国連続増配成長株ファンド              | 再投資    | 岡三アセットマネジメント | 海外 株式    | 4%   |
| 6  | ダイJ-REITファンド               | 再投資    | 大和証券投資信託委託   | 国内 不動産   | 4%   |
| 7  | アジア・オセアニア好配当成長株ファンド(毎月分配型) | 再投資    | 岡三アセットマネジメント | 海外 株式    | 3%   |
| 8  | ネット・テクノロジー-関連株ファンド         | 受取り    | 大和証券投資信託委託   | 海外 株式    | 3%   |
| 9  | ダイJPX日経400ファンド             | 再投資    | 大和証券投資信託委託   | 国内 株式    | 2%   |
| 10 | ファイブ・ブレイク(毎月分配型)           | 受取り    | 日興アセットマネジメント | 国内外 バランス | 1%   |

【2017年度】

| 順位 | 商品名                        | 分配金コース | 投信会社名        | カテゴリー    | 販売比率 |
|----|----------------------------|--------|--------------|----------|------|
| 1  | インデックスファンド 225             | 再投資    | 三菱UFJ国際投信    | 国内 株式    | 21%  |
| 2  | ネット・テクノロジー-関連株ファンド         | 再投資    | 大和証券投資信託委託   | 海外 株式    | 17%  |
| 3  | ダイJ-REITファンド(毎月分配型)        | 受取り    | 大和証券投資信託委託   | 国内 不動産   | 14%  |
| 4  | ダイJ-REITファンド               | 再投資    | 大和証券投資信託委託   | 国内 不動産   | 11%  |
| 5  | ネット・テクノロジー-関連株ファンド         | 受取り    | 大和証券投資信託委託   | 海外 株式    | 9%   |
| 6  | アジア・オセアニア好配当成長株ファンド(毎月分配型) | 受取り    | 岡三アセットマネジメント | 海外 株式    | 5%   |
| 7  | アジア・オセアニア好配当成長株ファンド(毎月分配型) | 再投資    | 岡三アセットマネジメント | 海外 株式    | 4%   |
| 8  | ワールド・リート・ファンド(毎月決算型)       | 受取り    | 三菱UFJ国際投信    | 海外 不動産   | 3%   |
| 9  | ファイブ・ブレイク(資産成長型)           | 再投資    | 日興アセットマネジメント | 国内外 バランス | 3%   |
| 10 | ファイブ・ブレイク(毎月分配型)           | 受取り    | 日興アセットマネジメント | 国内外 バランス | 3%   |

## 2. 投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI について

2019年3月末現在

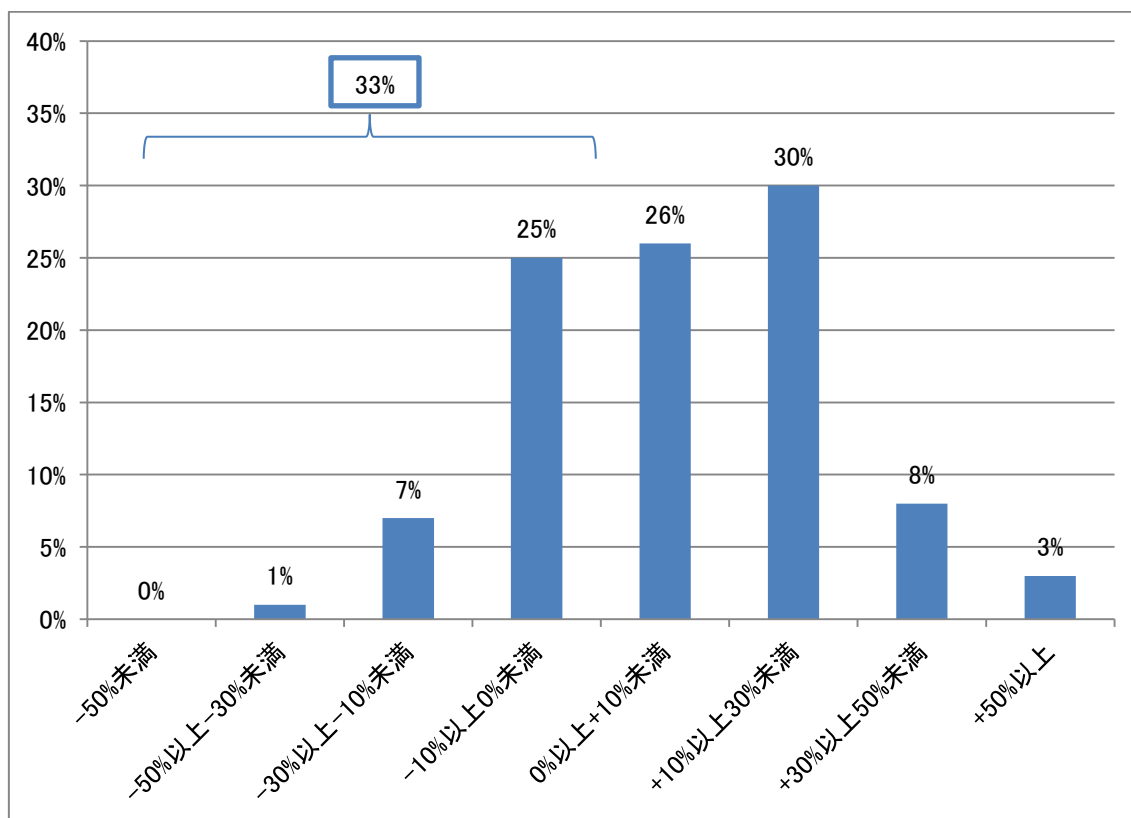
- お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者をお客さまが選択する際の、比較可能な3つの指標（共通KPI）を公表します。

### ＜「共通KPI」の定義＞

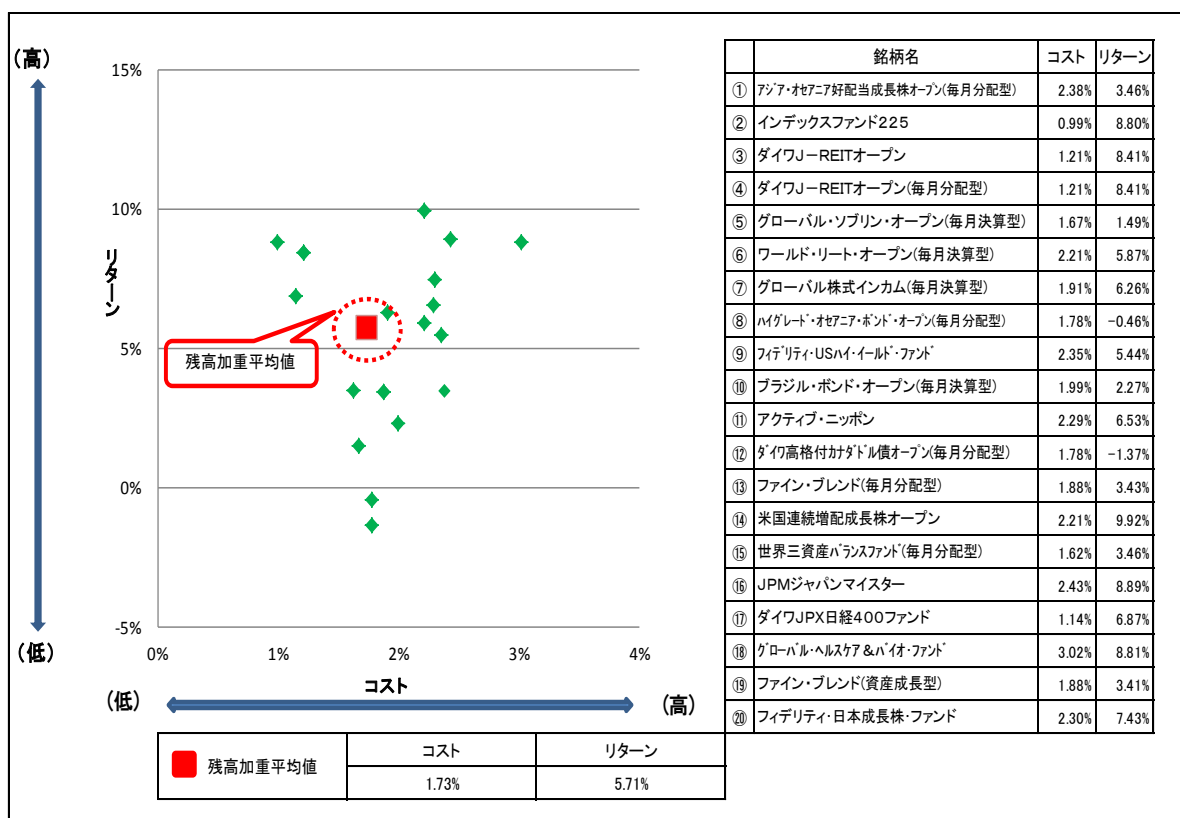
- ・ 対 象 … 基準日時点で投資信託を保有している個人のお客さま
- ・ コ ス ト … 販売手数料率上限（消費税込）の1/5（年率換算）と信託報酬率の合計値
- ・ リ ス ク … 過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
- ・ リターン … 過去5年間のトータルリターン（年率換算）

- 投資信託を保有されているお客さまのうち運用結果がプラスとなっているお客さまの比率は67%となりました。  
運用損益区分のうち最も比率が高いのは「10%以上30%未満」比率となっています。  
今後とも、お客さまの商品・サービスに関する知識、経験、財産等の状況及び投資・運用目的（契約締結の目的）に照らして、適切な情報提供と商品の提供を行うことにより、お客さまの最善の利益を追求いたします。
- 投資信託預り残高上位20銘柄（設定後5年後）の平均コストは1.73%、平均リターンは5.71%となりました。これからも、コストとリターンを考え、商品の充実を図ってまいります。
- 投資信託預り残高上位20銘柄（設定後5年後）の平均リスクは12.25%、平均リターンは5.71%となりました。これからも、リスク許容度を考え、お客さまの運用ニーズに一番合った商品提案を行ってまいります。

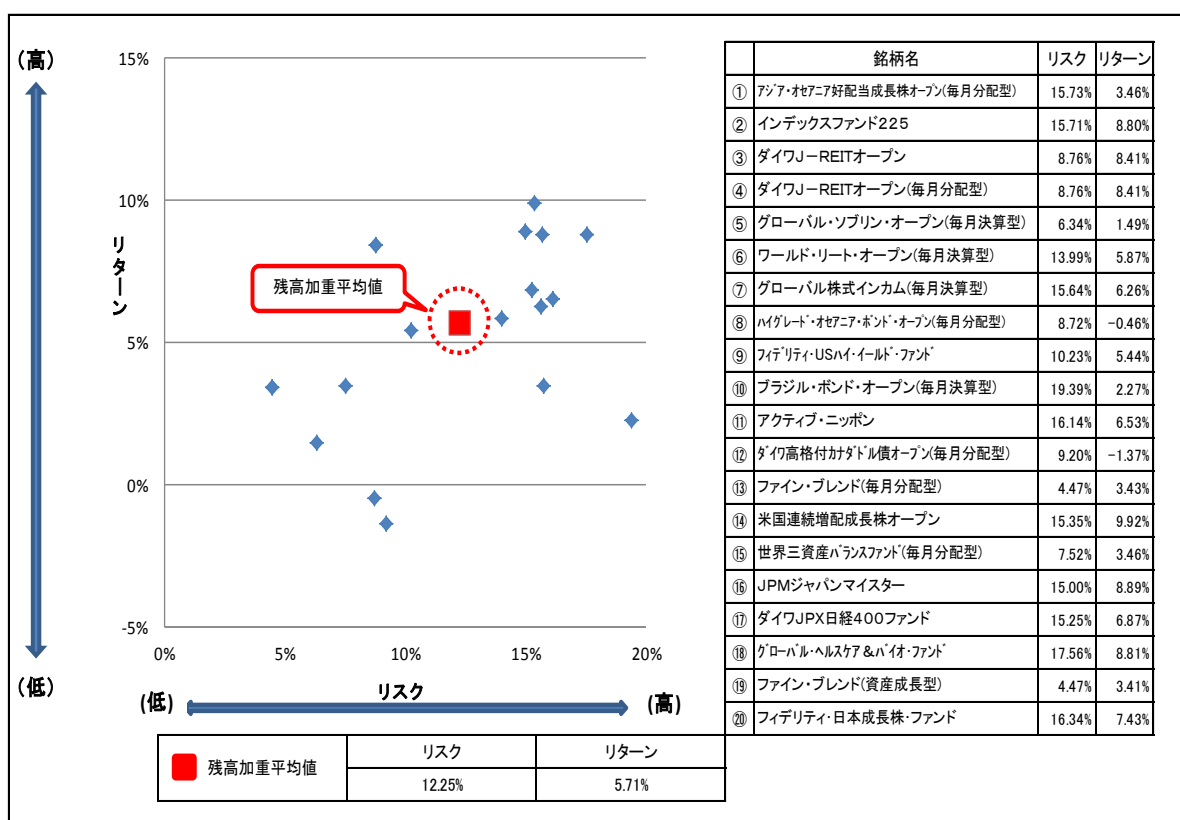
### ⑥ 【共通KPI：投資信託の運用損益別顧客比率】



⑦【共通KPI：投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン】



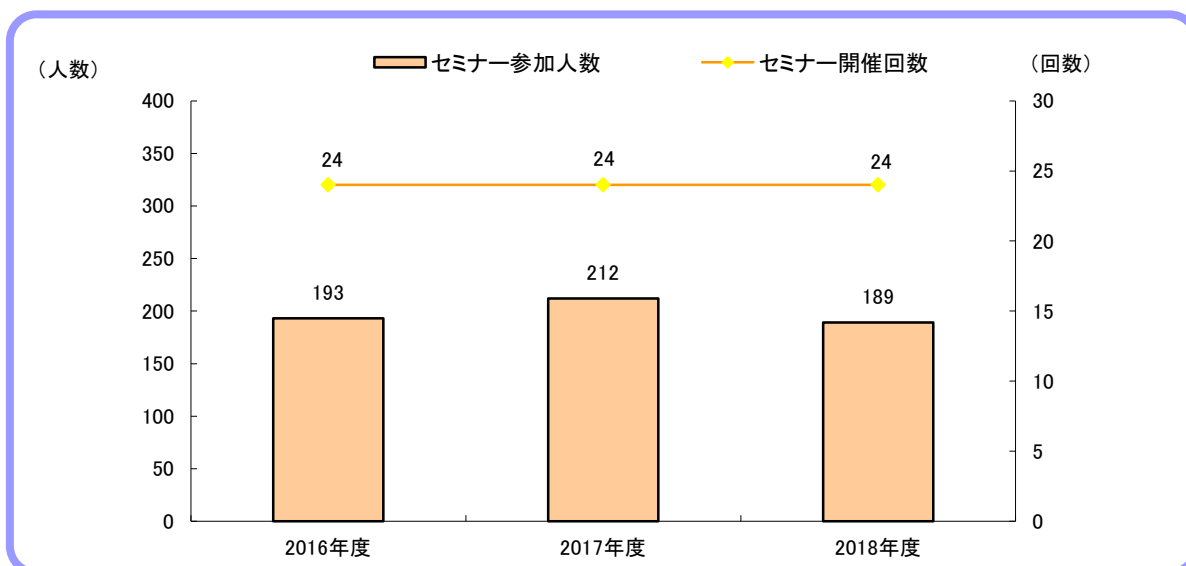
⑧【共通KPI：投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン】



### 3. 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）

#### ⑨ お客さまセミナー等の開催状況



#### ⑩ 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 |
|--------|------|------------------|----------|------|
| 2016年度 | 運用計画 | ウェディングセミナー       | 2016年5月  | 18   |
|        | 運用計画 | 笑う！大相続セミナー       | 2016年7月  | 10   |
|        | 資産運用 | 世界経済と今後の見通し      | 2016年9月  | 11   |
|        | 運用計画 | 未来のあなたと相談してつくる   | 2016年10月 | 18   |
|        | その他  | 年金相談会 12回 他8件    | 毎月       | 136  |
| 2017年度 | 資産運用 | 今後の投資環境の見通し      | 2017年4月  | 20   |
|        | 運用計画 | FPの魅力をについて       | 2017年8月  | 25   |
|        | 運用計画 | 大切なご家族のための相続セミナー | 2017年12月 | 20   |
|        | 資産運用 | 今、資産運用が必要な時代！    | 2018年2月  | 14   |
|        | その他  | 年金相談会 12回 他8件    | 毎月       | 133  |
| 2018年度 | 資産運用 | 世界の投資環境と今後の展望    | 2018年5月  | 17   |
|        | 運用計画 | 家族信託・相続資産管理の手法   | 2018年8月  | 11   |
|        | 資産運用 | 長期分散投資の基礎知識      | 2018年9月  | 13   |
|        | 資産運用 | 今、資産運用が必要な時代！    | 2019年2月  | 13   |
|        | その他  | 年金相談会 12回 他8件    | 毎月       | 135  |



## 4. 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2017年11月より開始しております。
- 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。
- 株式会社SBI証券と業務提携し、2018年8月より金融商品仲介業務を開始いたしました。SBI証券の取り扱う幅広い金融商品の売買や投資情報サービスの利用が可能となります。

### ⑪ 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)    | 2    |
|      | (グローバル)  | 7    |
|      | (ハイブリッド) | 2    |
| 海外株式 | (先進国)    | 1    |
|      | (グローバル)  | 7    |
| REIT | 3        | 9%   |
| 合計   | 35       | 100% |

\*2017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」の良質なサービス提供の専用ファンドを3商品導入しました。  
《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。

### ⑫ 生命保険ラインナップ

(一時払)

(平準払い)

| 品 種     |       | 商品数 | 商品比率 | 品 種  |         | 商品数      | 商品比率 |      |
|---------|-------|-----|------|------|---------|----------|------|------|
| 一時払     | 円建終身  | 3   | 33%  | 平準払い | 終身保険    | 6        | 16%  |      |
|         | 外貨建終身 | 6   | 67%  |      | 定期保険    | 3        | 8%   |      |
|         | 合計    | 9   | 100% |      | 医療・がん保険 | 22       | 60%  |      |
| 手数料開示商品 |       |     | 6    |      | 100%    | 収入保障保険   | 4    | 11%  |
|         |       |     |      |      |         | 特定疾病保障保険 | 2    | 5%   |
|         |       |     |      |      |         | 合計       | 37   | 100% |

### ⑬ 株式会社SBI証券との金融商品仲介業務開始

株式会社SBI証券と業務提携し、2018年8月より金融商品仲介業務を開始いたしました。お客さまが当行ホームページを通じてSBI証券の証券総合口座を開設することで、SBI証券の取り扱う幅広い金融商品の売買や投資情報サービスの利用が可能となります。◎詳しくは当行ホームページをご覧ください



【 参考：「共通KPI」の内容 】

➤ 「運用損益別顧客比率」

基準日時点で投資信託を保有しているお客さまの購入日以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、お客さまの運用損益がどのように分布しているかを見ることができます。

➤ 「投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン」

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、銘柄ごとに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。この指標により、金融事業者がコストに見合った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見ることができます。※コストは販売手数料上限（消費税込）の1/5（年率換算）と信託報酬の合計値。

➤ 「投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン」

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、銘柄ごとに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。この指標により、金融事業者がリスクに見合った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見ることができます。※リスクは過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）。

なお、リスク（標準偏差）とは投資信託の基準価額の変動のバラツキ度合いを示す指標で、価格変動の大きさをはかる場合に使われます。標準偏差の値が大きいほど価格変動が大きく、値が小さいほど価格変動が小さいことを示します。