

## 「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：お客さま第一主義」を掲げ、常にお客さまに寄り添い、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

2021年6月30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。

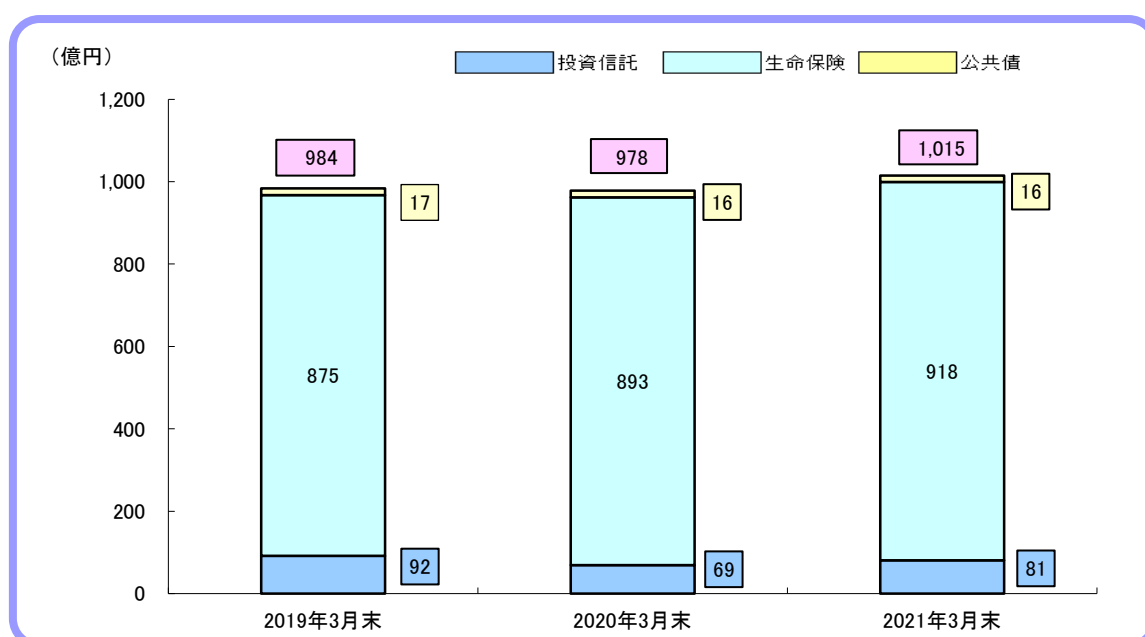
今般、本取組方針を実践するにあたり、その活動成果を評価・検証するための指標（KPI）を作成いたしました。本指標（KPI）を基に今後の取組状況を定期的に検証し、活動の改善を図ってまいります。

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・デューティー）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

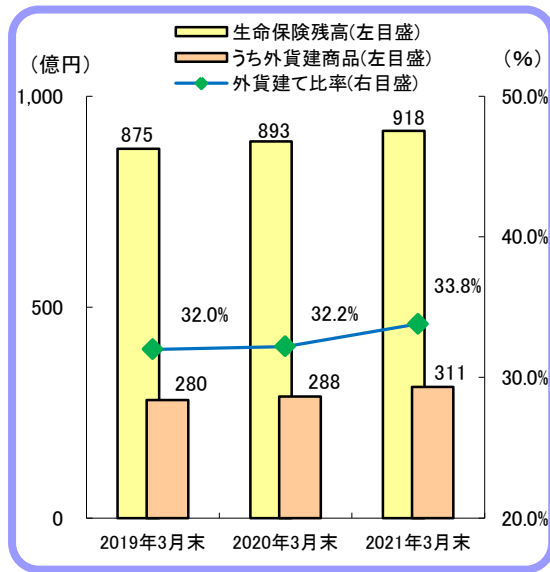
- 2021年3月末は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による金融市場の混乱の影響により資産価値の減少が続きましたが、金融市場の回復により預り資産全体では増加傾向となりました。特に、投資信託は株式市場の上昇等の影響を受け、増加となりました。
- 生命保険契約累計のうち外貨建て保険が占める割合は、増加傾向にあるものの、全体の3割程度となっております。
- 平準払い保険の総件数は、ほうわホルトホールプラザ（以下、「プラザ」）を中心に、医療保障の見直しなどにより、新規契約数は増加傾向であります。今後も、保険の見直しコンサルティングにより、顧客満足度の高いサービスの提供に努めてまいります。
- 投資信託の平均保有期間は、2020年度前半の株価下落局面における投資信託の解約の影響を受けましたが、僅かながら2021年3月末は2.21年で、前年比0.04年のプラスとなりました。

### ① 預り資産残高推移（投資信託・生命保険・公共債）

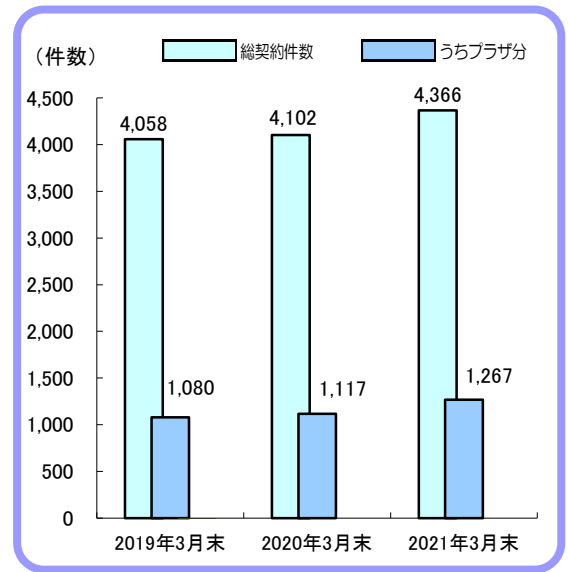


※ 生命保険の残高は契約累計残高となっております。

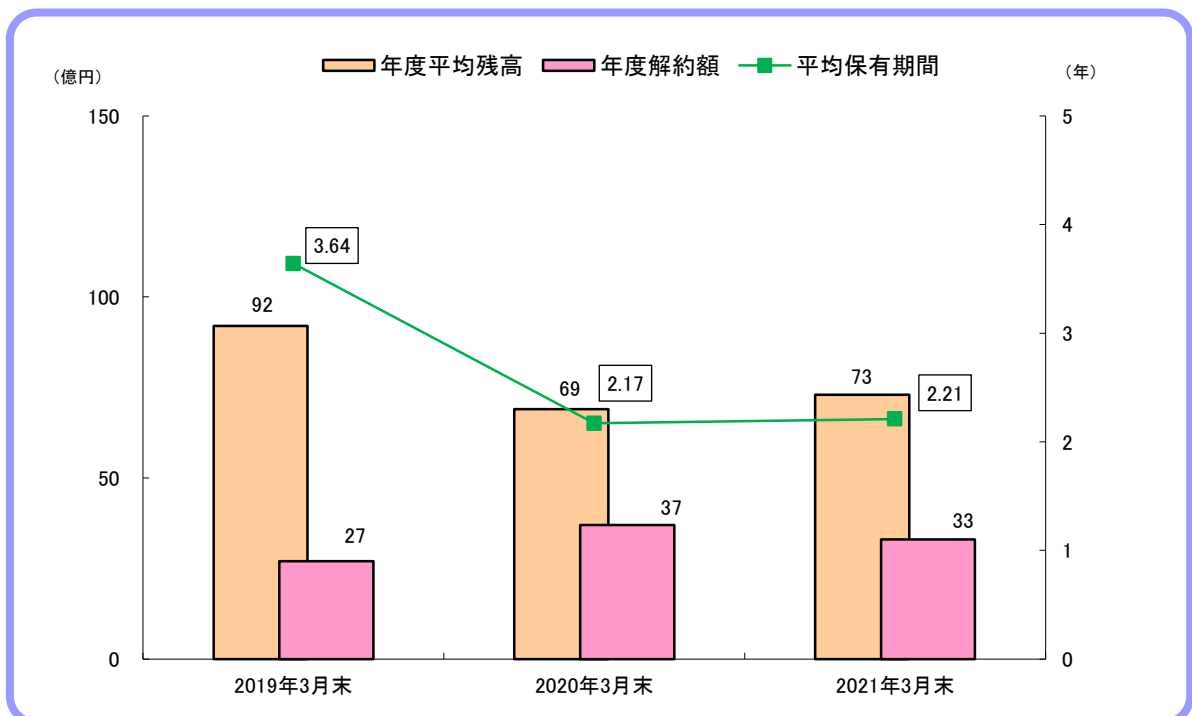
② 生命保険契約累計残高のうち  
外貨建て商品割合



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。

## 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。  
 金融マーケットの環境変化を見ながら、中長期にわたる安定的な資産運用を目指した結果、  
 国内株式・国内不動産・海外株式・バランス型等と幅広い商品でのご提供が出来ておりま  
 す。また上位 10 商品のうち再投資型が 8 商品となっております。

### 【2020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	18%
2	ホト・テクノロジー-関連株ファンド	再投資	大和アセットマネジメント	海外 株式	16%
3	ダイワJ-REITオープン	再投資	大和アセットマネジメント	国内 不動産	16%
4	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 DJス (為替ハッジなし)(毎月決算型)	再投資	アライアンス・バースタイン	海外 株式	13%
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	再投資	三菱UFJ国際投信	海外 株式	10%
6	ファイブ・ブレンド (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	7%
7	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	受取り	大和アセットマネジメント	国内 不動産	7%
8	グローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)	受取り	大和アセットマネジメント	海外 債券	4%
9	アジア・オセアニア好配当成長株オープン(1年決算型)	再投資	岡三アセットマネジメント	海外 株式	3%
10	グローバル3倍3分法ファンド (1年決算型)	再投資	日興アセットマネジメント	国内外 バランス	3%

### 【2019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	36%
2	ダイワJ-REITオープン	再投資	大和アセットマネジメント	国内 不動産	17%
3	グローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)	再投資	大和アセットマネジメント	海外 債券	16%
4	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	受取り	大和アセットマネジメント	国内 不動産	6%
5	ホト・テクノロジー-関連株ファンド	再投資	大和アセットマネジメント	海外 株式	6%
6	ファイブ・ブレンド (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	5%
7	アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	受取り	岡三アセットマネジメント	海外 株式	4%
8	米国連続増配成長株オープン	再投資	岡三アセットマネジメント	海外 株式	4%
9	ファイブ・ブレンド (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%
10	ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	再投資	三菱UFJ国際投信	海外 リート	1%

### 【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オープン(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	ホト・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	ダイワJ-REITオープン(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オープン	再投資	岡三アセットマネジメント	海外 株式	4%
6	ダイワJ-REITオープン	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オープン(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	ホト・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	ダイワ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・ブレンド (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%

## 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

2021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>

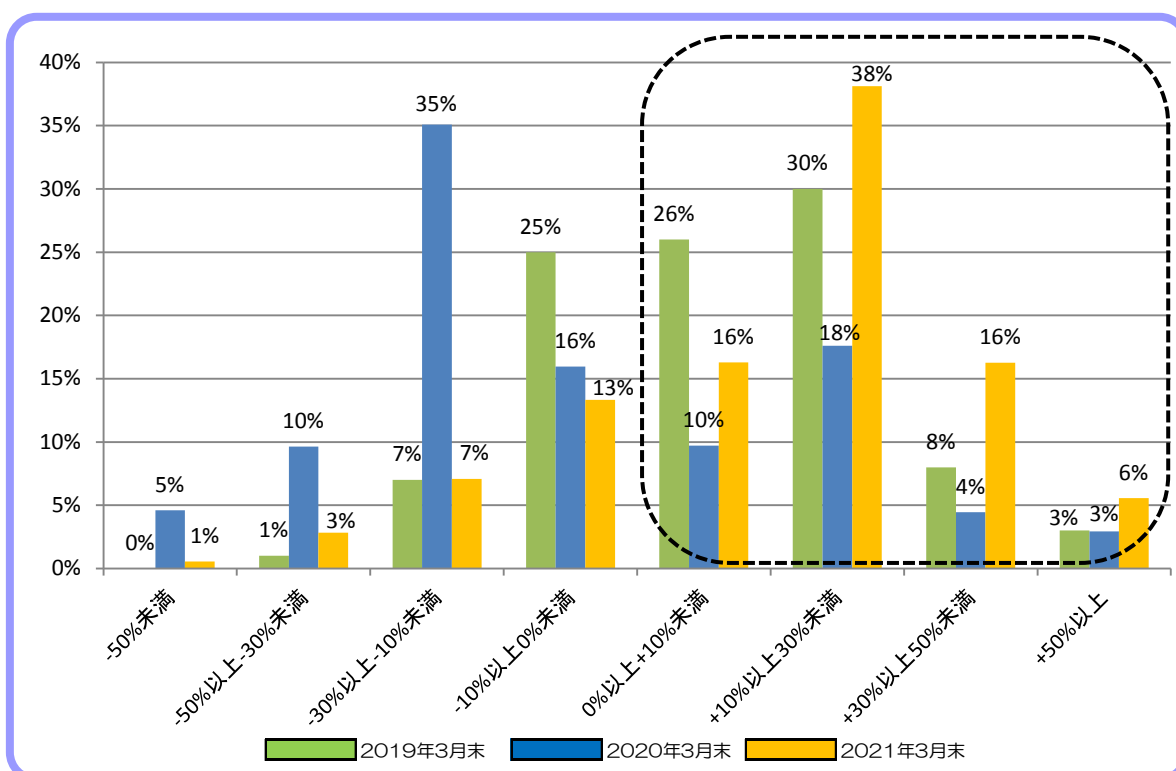
- ・ 対 象 … 基準日時点で投資信託を保有している個人のお客さま
- ・ コ ス ト … 販売手数料率上限（消費税込）の1/5（年率換算）と信託報酬率の合計値
- ・ リ ス ク … 過去5年間の月次リターン標準偏差（年率換算）
- ・ リ タ ー ン … 過去5年間のトータルリターン（年率換算）

- ▶ 2021年3月末時点で、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、76.2%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」となっています。

- ▶ 共通KPIのうち投資信託の運用損益別お客さま比率について、2020年3月末時点では新型コロナウイルス感染症の感染拡大による急激な金融市場の悪化等により34.7%と大きく減少しましたが、その後、市場の変動により既に損益を確定されたお客さまを含めた運用損益がプラスのお客さま比率は、+41.5%と増加しました。  
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。

### ⑥ 【共通KPI：投資信託の運用損益別お客さま比率】

運用損益別プラス先お客さま比率	
2021年3月末	76.2%
2020年3月末	34.7%
2019年3月末	67.3%



⑦ 【共通KPI：投資信託預り残高上位20銘柄コスト・リターン/リスク・リターン】

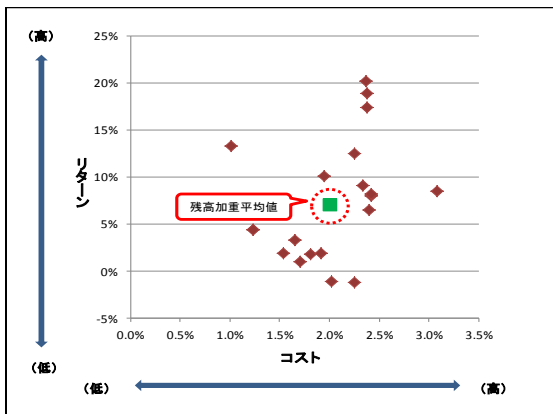
《コスト・リターン》

投資信託預り残高上位 20 銘柄の平均コストは 2.01%、平均リターンは 7.01%となりました。  
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。

《リスク・リターン》

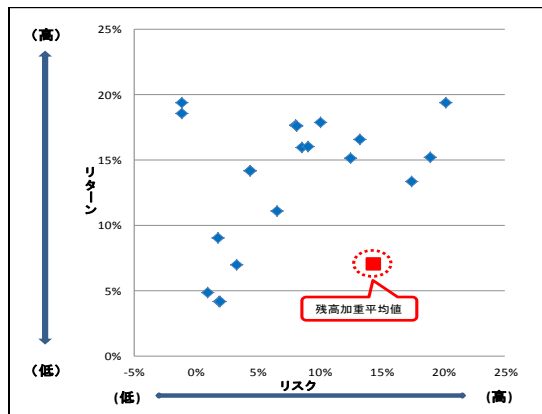
投資信託預り残高上位20銘柄の平均リスクは14.47%、平均リターンは7.01%となりました。  
リスク許容度を考え、お客さまの運用ニーズに一番合った商品提案を行ってまいります。

【2021年3月末時点】



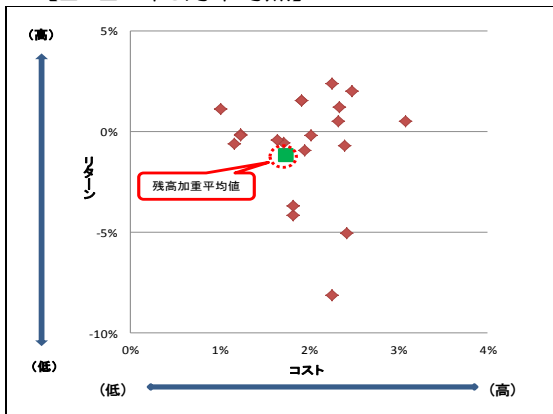
■ 残高加重平均値	コスト	リターン
	2.01%	7.01%

【2021年3月末時点】



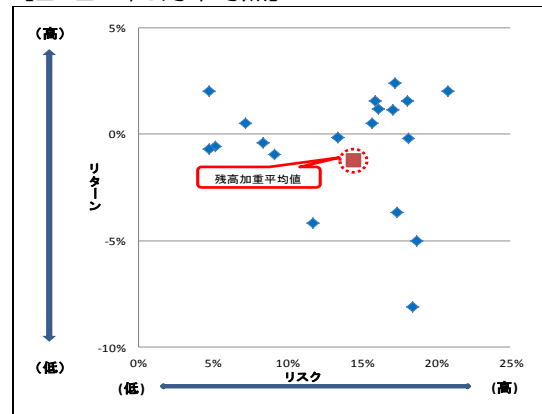
■ 残高加重平均値	リスク	リターン
	14.47%	7.01%

【2020年3月末時点】



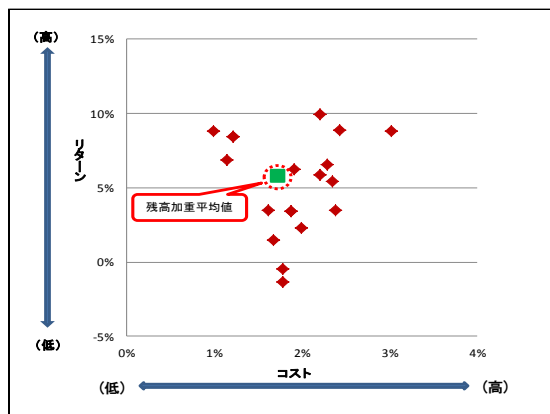
■ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.75%	-1.22%

【2020年3月末時点】



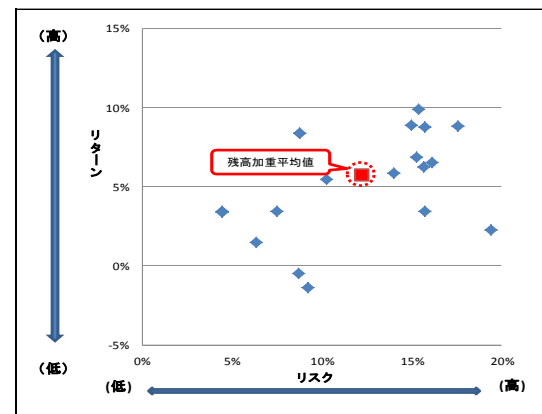
■ 残高加重平均値	リスク	リターン
	14.43%	-1.22%

【2019年3月末時点】



■ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.73%	5.71%

【2019年3月末時点】



■ 残高加重平均値	リスク	リターン
	12.25%	5.71%

### ⑧【投資信託預り残高上位20銘柄（2021年3月末時点）】

	銘柄名	コスト	リターン	リスク	シャープレシオ		銘柄名	コスト	リターン	リスク	シャープレシオ
①	ダイワJ-REITオープン 分配金再投資コース	1.23%	4.41%	14.18%	0.31	⑪	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし)累投	2.38%	18.93%	15.21%	1.24
②	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (毎月分配型)分配金再投資コース	2.42%	8.03%	17.65%	0.46	⑫	フテリティ・USハイ・イールド・ファンド 累積投資コース	2.40%	6.53%	11.06%	0.60
③	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.23%	4.41%	14.18%	0.31	⑬	フィン・ブレッド(資産成長型)	1.54%	1.90%	4.14%	0.46
④	ロボット・テクノロジー関連株ファンド -ロボテック 分配金再投資コース	2.37%	20.22%	19.38%	1.04	⑭	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (愛称:健次)分配金再投資コース	3.08%	8.55%	15.93%	0.54
⑤	グローバル・ソリン・オープン(毎月決算型) 分配金複利けいぞく投資コース	1.71%	0.97%	4.86%	0.20	⑮	アクティブ・ニッポン(愛称:武蔵)	2.33%	9.07%	16.06%	0.57
⑥	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型) 分配金再投資コース	2.02%	-1.13%	18.55%	-0.06	⑯	フィン・ブレッド(毎月分配型)	1.91%	1.93%	4.14%	0.47
⑦	グローバル株式インカム(毎月決算型) 自動けいぞく投資コース	1.95%	10.07%	17.85%	0.56	⑰	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Dコース 毎月決算型(為替ヘッジあり)累投	2.38%	17.43%	13.34%	1.31
⑧	インデックスファンド225 分配金再投資コース	1.01%	13.27%	16.58%	0.80	⑱	世界三資産バランスファンド(毎月分配型) (愛称:セッション)自動けいぞく投資コース	1.65%	3.30%	6.96%	0.48
⑨	ワールド・リット・オープン(毎月決算型) 自動けいぞく投資コース	2.26%	-1.18%	19.38%	-0.06	⑲	アジア・オセアニア好配当成長株オープン (1年決算型)分配金再投資コース	2.42%	8.18%	17.63%	0.46
⑩	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン (毎月分配型)(愛称:杏の実) 分配金再投資コース	1.82%	1.79%	9.03%	0.20	⑳	米国連続増配成長株オープン (愛称:女神さま・オープン)	2.26%	12.53%	15.12%	0.83

《シャープレシオ：モーニングスター株式会社》

\*2021年3月末時点で設定期間5年以上の銘柄を対象としております。

\*コスト・リターン・リスク・シャープレシオは5年平均です。

#### 【参考：シャープレシオ】

- ・投資信託の運用成績を測るための指標のひとつです。単純にリターンを得るための大小ではなく、そのリターン数値のために、どの位のリスクをとっているのかを測ります。
- ・シャープレシオの数値が大きいほど、運用効率が高いことを示しています。
- ・リターンがマイナスの場合、リスクが大きいほどシャープレシオが大きくなるという制約が伴います。
- ・シャープレシオは投資対象により大きく変化する可能性がありますので、できるだけ投資対象が同種の間で比較する必要があります。
- ・シャープレシオ = { (平均トータルリターン - 安全資産(無リスク)利子率) } ÷ 標準偏差

※シャープレシオは、あくまでも過去の実績であり将来の投資成果をお約束するものではありません。

### 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しておりましたが、現在は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、セミナー開催を見合わせております。
- お客さまのライフステージに応じて多様なニーズにお応えするため、お客さまに寄り添い、わかりやすく説明を行うため「マネープランガイド」を作成しました。
- 投資信託の商品ラインナップの見直しを行い、ファンドラインナップを刷新しました。重要な情報をわかりやすく提供させていただくため「投資信託の商品選び」として、リスクカテゴリー（お客さまの考えと商品選びの際に目安となる）を設けました。また購入時の手数料についても、ご参考金額として明記しました。
- 取扱商品のラインナップや金融商品・サービスなど重要な情報について、お客さまがご理解いただき、適切な選択が行えるよう、『重要情報シート』の作成を検討しております。今後もお客さまにわかりやすく、十分にご理解をいただけるよう情報の提供を継続してまいります。





## 4. 商品ラインナップの整備について

- 2020年度は、多様なお客様のニーズにお応えできるよう、投資信託と生命保険で商品のラインナップについて見直しを行いました。今後も商品のラインナップの維持・充実に向けてまいります。
- 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。「お客様本位の業務運営」の考え方に基づく良質なサービスの提供につなげるため、「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。
- 株式会社SBI証券と業務提携しておりますが、新たに2020年4月より金融商品仲介業務の新しいサービス「リアルタイム入金」（即時口座決済）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提供を行っております。

### ⑨ 投資信託ラインナップ

カテゴリー		商品数	商品比率
国内債券		1	3%
海外債券	(米国)	1	23%
	(カナダ)	2	
	(オセアニア)	2	
	(アジア)	1	
	(ブラジル)	1	
	(グローバル)	1	
バランス		5	14%
国内株式	(インデックス)	3	20%
	(アクティブ)	4	
海外株式	(米国)	3	26%
	(アジア・オセアニア)	2	
	(グローバル)	4	
REIT	(国内)	2	14%
	(米国)	2	
	(グローバル)	1	
合計		35	100%

\*2017年度税制改正で、「つみたてNISA」を創設  
「お客様本位の業務運営」の良質なサービス提供の為、専用ファンド<sup>①</sup>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。

### ⑩ 生命保険ラインナップ

《一時払い》

品 種	商品数	商品比率
一時払い	6	100%
円建終身	2	33%
外貨建終身	4	67%
合計	6	100%
手数料開示商品	4	100%

《平準払い》

品 種	商品数	商品比率
平準払い	39	100%
個人年金（定額）	2	5%
個人年金（変額）	1	3%
変額保険（養老タイプ）	1	3%
定期保険	2	5%
収入保障保険	5	13%
終身保険	6	15%
医療・がん保険	20	51%
特定疾病保障保険	2	5%
合計	39	100%



⑪ 株式会社SBI証券との金融商品仲介業務の新しいサービス

「リアルタイム入金」とは、当行ホームページを通じてSBI証券WEBサイトに振込口座を登録後、即時に手数料無料でSBI証券の証券総合口座へ買付けが出来るサービスです。

◎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 】

➤ 「運用損益別お客さま比率」

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を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を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。