



# 「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）の状況

2020年6月30日

確かな“きずな”を、未来へ。  
株式会社京葉銀行

# はじめに

- ◆京葉銀行は、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表し、全役職員が本方針に則った業務運営に取り組むとともに、その取組状況を公表しております。
- ◆このたび、同方針に基づく活動成果を評価・検証するための成果指標（KPI）として、下記項目の2020年3月末の状況を公表いたします。

取組方針	主な成果指標（KPI）
お客さま本位のコンサルティングの実践	①投資信託の販売額及び残高
	②投信積立の契約顧客数・契約金額
	③投資信託販売額上位10銘柄の販売額及び構成比
	④投資信託販売額に占める毎月分配型投資信託の販売額及び構成比
	⑤NISA口座開設数及び残高
お客さまへの情報提供	⑥ITツールなどを活用した情報のわかりやすい提供
	⑦アフターフォローの状況
多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備	⑧投資信託及び保険商品のラインアップの状況
お客さまの目的を実現するための態勢の構築	⑨お客さま本位の取り組みに適した業績評価体系の整備と専門知識、説明力向上への取り組み

当行は、これからも「お客さま目線」での業務運営を第一に、質の高いコンサルティングの実践と付加価値の高い金融サービスの創出に努め、お客さまの多様化・高度化するニーズにお応えしてまいります。

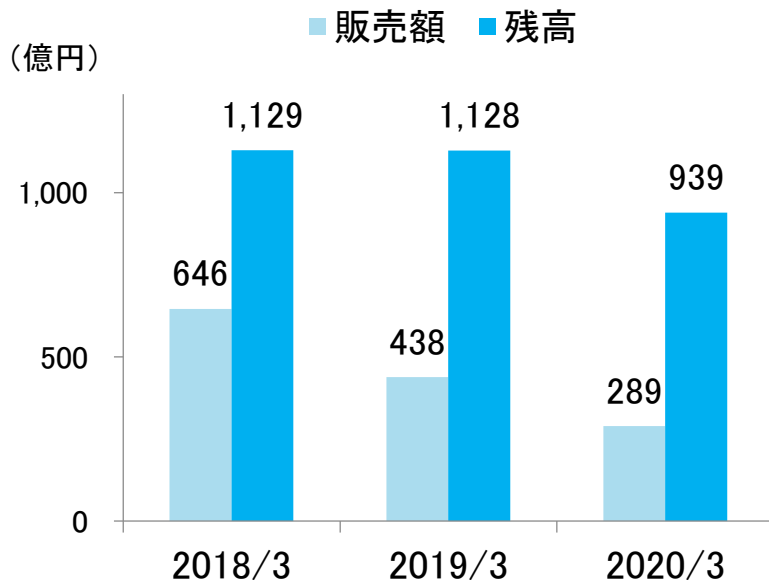
# 「お客さま本位のコンサルティングの実践」 成果指標①②

確かな“きずな”を、未来へ。

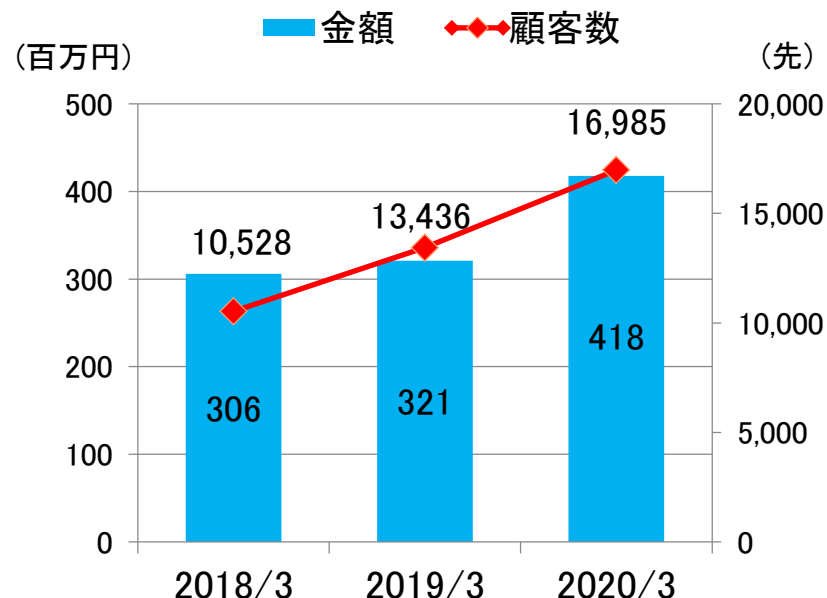


◆お客さまのニーズやライフプランをお伺いし、長期・分散・積立投資による長期的・安定的な資産形成につながるコンサルティングを継続しております。この取り組みの結果、投信積立をご契約いただくお客さまが増加しております。

## 投信販売額・残高



## 投信積立(契約顧客数・契約金額)



- (1) 金融商品のご提案にあたっては、お客さまの資産状況・経験・知識および取引目的・ニーズを十分にお伺いし、お客さまにふさわしい商品の提案に努めております。
- (2) 投資信託における複利効果の有効性など、運用効率を高め、お客さまの最善の利益に資すると考えられる資産形成の提案に努めてまいります。

# 「お客さま本位のコンサルティングの実践」 成果指標③④⑤

確かな“きずな”を、未来へ。



◆運用効率を重視したご提案により、再投資型の投資信託のご購入が増加し、NISA口座でのお取引も増加しております。

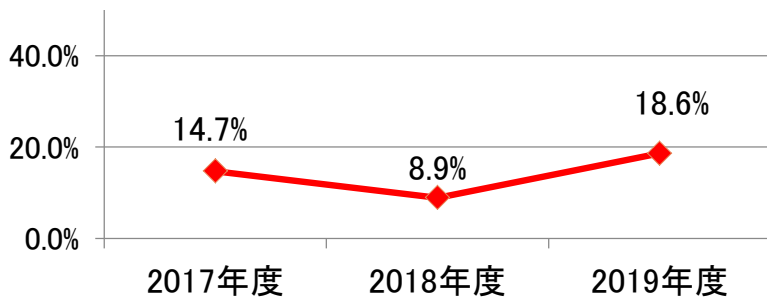
## 2019年度投信販売額上位10銘柄の販売額/構成比

(単位:百万円)

ファンド名	分配型式	販売額(総額28,976百万円)	構成比
ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース	受取型	3,581	12.4%
MHAM株式インデックスファンド225	再投資型	3,099	10.7%
投資のソムリエ	再投資型	1,607	5.5%
MHAM新興成長株オープン	再投資型	1,579	5.4%
グローバルAIファンド	再投資型	1,520	5.2%
トヨタグループ株式ファンド	再投資型	1,196	4.1%
SMTJ-REITインデックス・オープン	再投資型	1,049	3.6%
日経225ノーロードオープン	再投資型	943	3.3%
ワールド・ビューティー・オープン(為替ヘッジなし)	再投資型	838	2.9%
ダイワ・US-REIT・オープン(年1回決算型)為替ヘッジなし	再投資型	800	2.8%
<b>上位10銘柄の合計</b>		<b>16,216</b>	<b>55.9%</b>

## 投信販売に占める毎月分配受取型販売額/構成比

毎月分配受取型以外の商品を選択されるお客さまが多い傾向にあります。

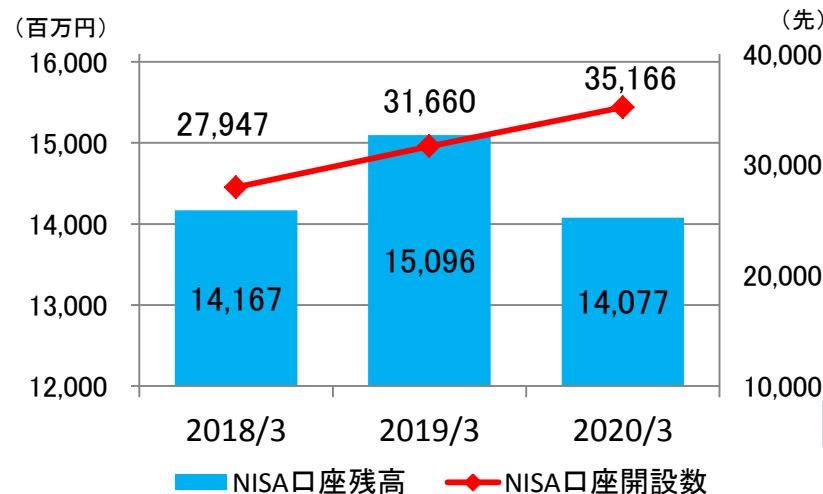


投資信託販売額(販売手数料除く) (単位:億円)

	2017年度	2018年度	2019年度
毎月分配受取型以外	551	399	235
毎月分配受取型	95	39	54
全体	646	438	289

## NISA口座開設数/残高

※2020年3月末の「つみたてNISA」口座数は5,859口座となりました。



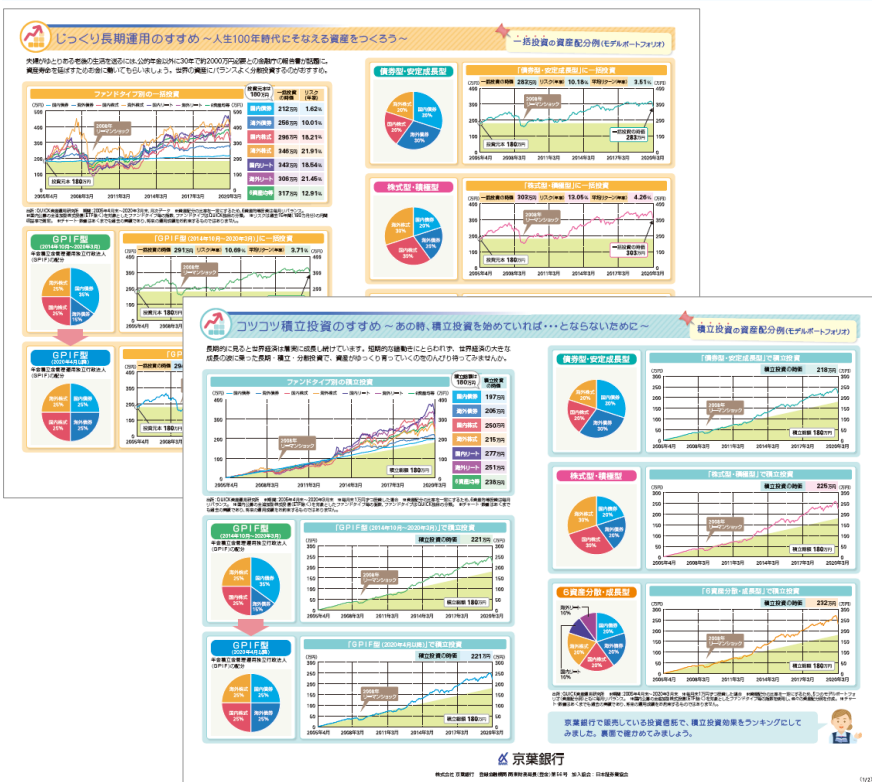
# 「お客さまへの情報提供の充実」 成果指標⑥⑦

確かな“きずな”を、未来へ。



## 投資スタイルに応じたモデルポートフォリオのご提案

お客さまのニーズに合った商品を選択していただくため、モデルポートフォリオ提案ツールを作成いたしました。



## タブレット端末の活用

タブレット端末の活用によるコンサルティングの高度化や手続面の簡素化などによるお客さまの利便性向上に取り組んでおります。



※タブレットのシミュレーション機能などを活用しています。



※お申し込みからご契約まで印鑑レス・ペーパーレスで完結

## お客さまへのアフターフォローの実施

金融商品の仕組みや投資判断に有益な情報を提供しております。

また、お客さまの運用状況や市場動向に応じたタイムリーなアフターフォローを実施しております。

# 「多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備」 成果指標⑧

確かな“きずな”を、未来へ。



◆投資初心者から経験豊富なお客さままで、幅広いニーズにお応えできるようバランスよく商品をラインアップしております。

## 投資信託

商品カテゴリ		取扱商品数	構成比	
国内	債券	3	2.5%	
	株式	17	14.7%	
	REIT	3	2.5%	
海外	債券	先進国	21	18.1%
		ハイールド*	2	1.7%
		新興国	17	14.7%
	株式	先進国	15	12.9%
		新興国	7	6.0%
	REIT	6	5.2%	
	資産複合型	25	21.6%	
合計	116	100.0%		

うちノーロード商品(※)	16	13.8%
--------------	----	-------

(※)インターネットバンキングおよび投信積立サービスでご購入いただくとお申込み手数料が無料となる商品

## 保険商品

商品カテゴリ		取扱商品数	構成比	
一時払商品	円建	5	27.8%	
		変額年金	0	0%
		定額年金	0	0%
		終身	5	27.8%
	外貨建	13	72.2%	
		変額年金	2	11.1%
		定額年金	3	16.7%
終身	8	44.4%		
合計	18	100.0%		
平準払商品	終身保険	5	41.7%	
	個人年金保険	1	8.3%	
	医療保険	5	41.7%	
	がん保険	1	8.3%	
	学資保険	0	0%	
	合計	12	100.0%	

(2020年3月31日現在)

# 「お客さまの目的を実現するための体制の構築」 成果指標⑨

確かな“きずな”を、未来へ。



## お客さま本位の取り組みに適した業績評価体系の整備と専門知識・説明力向上への取り組み

- ◆積立型商品の販売や預かり資産残高の増加等に評価ウェイトを置き、お客さまの最善の利益に資する販売となるような業績評価体系としております。
- ◆各階層別の研修実施や全職員の資格取得奨励等通じて、専門的な知識を有する人材の育成に積極的に取り組んでおります。

## お客さまアンケート調査等の活用

- ◆お客さまのご意見に基づく商品・サービスの継続的な改善が欠かせないとの考えから、お客さまアンケートを実施しました。

お客様の声を営業態勢の整備や商品・サービスの改善に活かしてまいります。

※千葉県内各支店にて「資産運用セミナー」「相続セミナー」等各種セミナーを開催、お客さまへの情報提供に取り組んでおります。



資産運用セミナー		医療セミナー	
回数	参加者数	回数	参加者数
489回	2,920名	24回	96名
相続セミナー		年金セミナー	
回数	参加者数	回数	参加者数
87回	674名	11回	129名

(2019年度 開催回数・参加者数)