

お客さま本位の業務運営に関する取組状況

2020年3月期



お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

2020年7月21日

高知銀行（取締役頭取 森下勝彦）は、地域の発展と暮らしの向上に貢献することを経営理念に掲げ、役職員一同これを共有し、質の高い金融サービスの提供に取り組んでおります。

お客さまの資産形成や資産運用におきましては、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、本方針に基づいた業務運営に取り組んでおります。

このたび、2019年度のお客さま本位の業務運営に関する取組状況をとりとまとめましたので、その概要につきましてお知らせいたします。

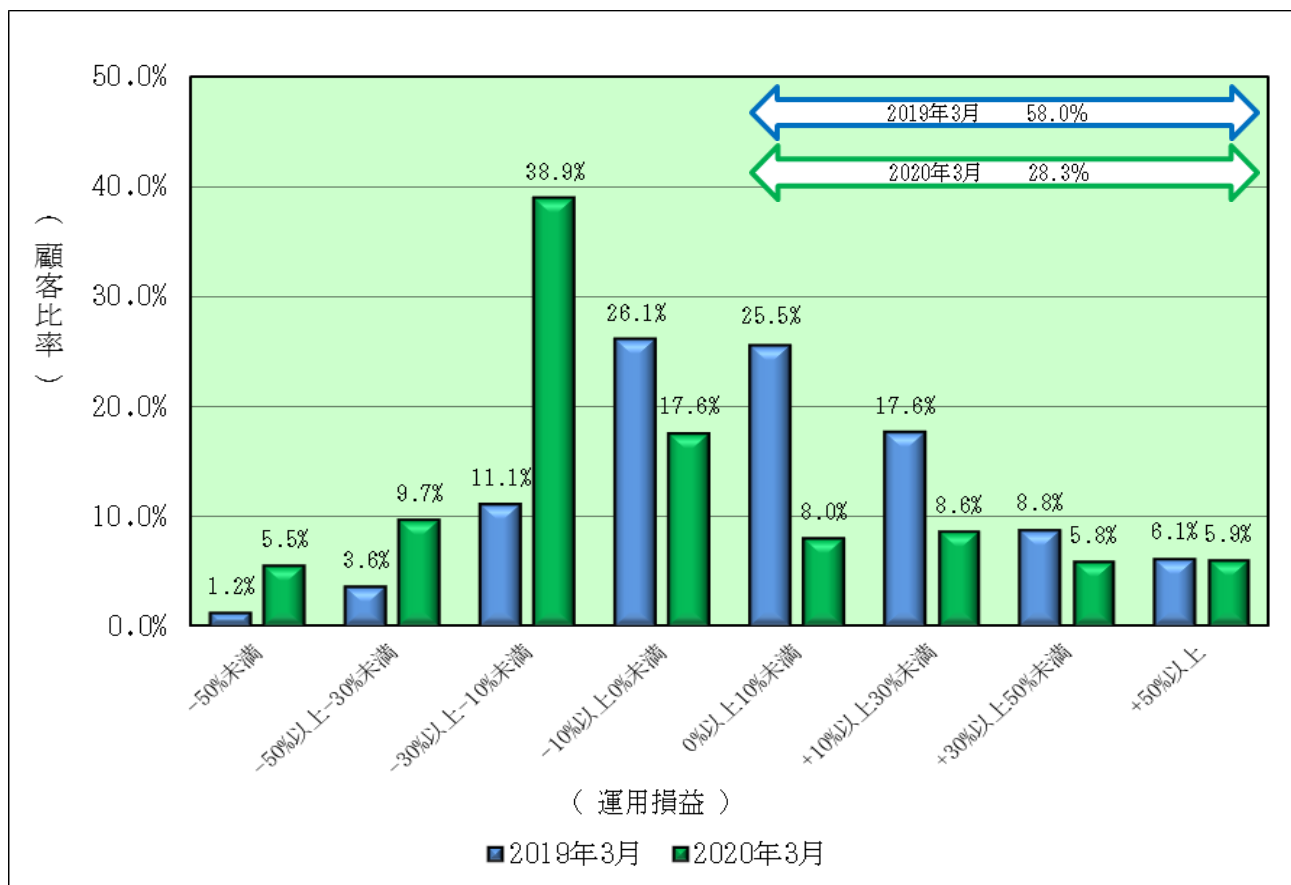
なお、成果指標（KPI）につきましては、今後も定期的に公表いたしますとともに、必要に応じて内容の見直しを行ってまいります。

【 お客さまの最善の利益を意識したサービスの提供 】

- (1) 幅広いお客さまに適切な商品を選択していただけるよう、特定の商品提供会社に偏らない、良質な商品のラインアップを充実させ整備してまいります。
- (2) 金融商品のご提案にあたっては、お客さまの知識・経験・財産の状況および投資の目的・運用方針等を十分にお伺いし、お客さまの最善の利益の実現に向け、最適かつ最良な金融商品・サービスを提供してまいります。
- (3) お客さまの安定的な資産運用、資産形成を実現していただくため、中長期分散投資に資する商品の提案を行ってまいります。
- (4) 過度な乗換販売や手数料等の高い金融商品の優先販売が生じないように、販売状況を検証し、その結果を踏まえて適切な管理を行ってまいります。

1. 運用損益別顧客比率（共通KPI）

- 下表は、それぞれの年度末時点で投資信託を保有されているお客さまの運用損益別の指標です。
- 運用損益は、保有投資信託に係る購入時以降の累積運用損益（分配金を含む手数料控除後）を算出しております。
- 3月の金融市場は、新型コロナウイルスの感染拡大による世界経済への深刻な影響が警戒され、世界景気の減速懸念が強まり、国内外の株式相場は大きく下落しました。投資信託市場でも、為替市場が円高に振れ、多くのファンドの資産が大幅に目減りしました。当行で保有されている投資信託を資産別に見ましても、海外株、海外リート、国内株、国内リートなど大部分の資産価値が下落したため、運用損益がプラスであったお客さまの比率は、昨年より29.7ポイント低下し28.3%となりました。



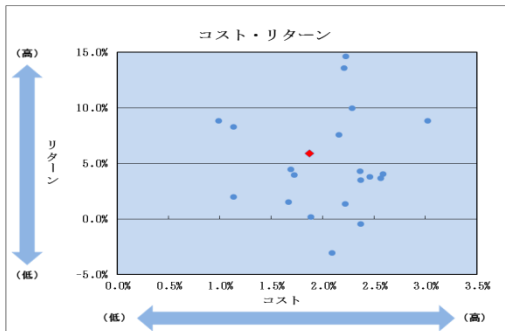
2. 投資信託預り資産上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン (共通KPI)

○投資信託の預り残高上位20銘柄(設定後5年以上)について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコスト・リターン、リスク・リターンの関係を示した指標です。

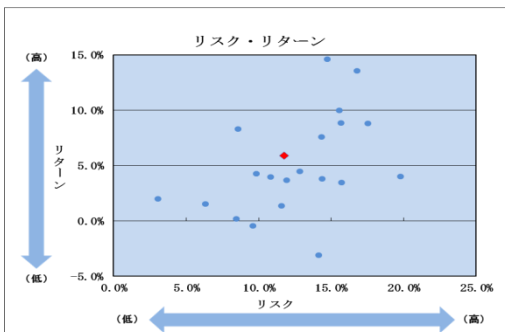
○残高上位20銘柄の平均値は、コスト2.01%、リスク13.73%、リターン▲1.20%でした。2019年度は、リターンがコストを上回った銘柄は、前年度の15銘柄から2銘柄に減少しておりますが、要因は新型コロナウイルス感染拡大に起因する市況の悪化などによるものです。今後も優れたリターンが期待できるファンドをラインアップし、実績の向上に努めてまいります。

【2018年度】

銘柄名	コスト	リスク	リターン
① 新光J-REIT P	1.13%	8.61%	8.27%
② ビケルインカム株式F	1.73%	10.85%	3.95%
③ グライUS-REIT OP B	2.29%	15.56%	9.96%
④ 岡三アジアアポ7OP	2.38%	15.73%	3.46%
⑤ エッセイオーストラリア利回F	2.22%	11.58%	1.35%
⑥ 日興しちさん毎月	1.13%	3.06%	1.96%
⑦ 国際Gゾリン 毎月	1.67%	6.34%	1.49%
⑧ ニッセイ健康応援F	2.23%	14.74%	14.60%
⑨ ANグローバル株OP	2.59%	19.81%	4.01%
⑩ 新光グローバルOP	2.57%	11.96%	3.65%
⑪ SMAMインド債券F毎	2.37%	9.88%	4.27%
⑫ AM世界好配当株式	1.70%	12.86%	4.44%
⑬ 新光ワールドインフ毎月	2.46%	14.40%	3.79%
⑭ 国際ヘルスケアイフ	3.02%	17.56%	8.81%
⑮ MHAM豪ドル債券F	1.89%	8.49%	0.18%
⑯ グライ JPNエクセレント	2.21%	16.81%	13.57%
⑰ インテックスF225	0.99%	15.70%	8.82%
⑱ スキコ・ボンド 毎月	2.10%	14.17%	-3.10%
⑲ PB 新成長債プラス	2.38%	9.64%	-0.46%
⑳ 日興テラレG REIT	2.16%	14.34%	7.57%



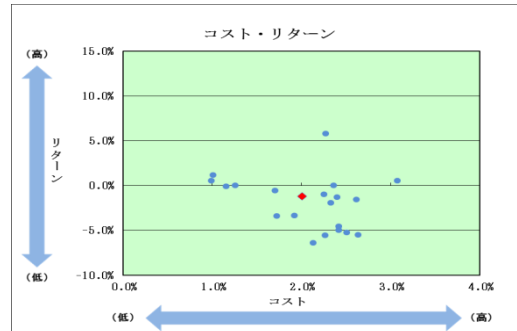
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.87%	5.90%



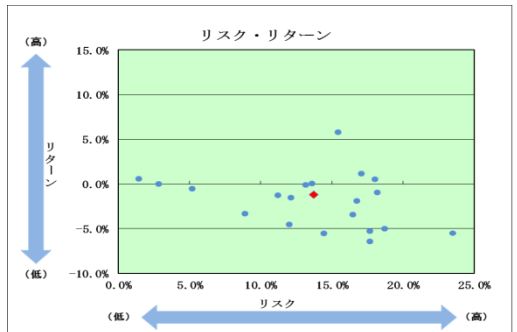
残高加重平均値	リスク	リターン
	11.75%	5.90%

【2019年度】

銘柄名	コスト	リスク	リターン
① ビケルインカム株式F	2.36%	13.62%	0.00%
② 新光J-REIT P	1.16%	13.19%	-0.12%
③ グライUS-REIT OP B	2.33%	16.77%	-1.93%
④ 日興しちさん毎月	1.26%	2.84%	-0.01%
⑤ エッセイオーストラリア利回F	2.27%	14.48%	-5.58%
⑥ 国際Gゾリン 毎月	1.71%	5.19%	-0.56%
⑦ 岡三アジアアポ7OP	2.42%	18.73%	-5.02%
⑧ ニッセイ健康応援F	2.27%	15.44%	5.79%
⑨ SMAMインド債券F毎	2.40%	11.25%	-1.30%
⑩ 新光グローバルOP	2.62%	12.14%	-1.58%
⑪ ANグローバル株OP	2.64%	23.50%	-5.50%
⑫ 国際ヘルスケアイフ	3.08%	18.04%	0.53%
⑬ AM世界好配当株式	1.73%	16.49%	-3.44%
⑭ MHAM豪ドル債券F	1.93%	8.90%	-3.37%
⑮ 新光ワールドインフ毎月	2.51%	17.68%	-5.27%
⑯ インテックスF225	1.01%	17.09%	1.13%
⑰ グライ JPNエクセレント	2.26%	18.22%	-1.00%
⑱ スキコ・ボンド 毎月	2.13%	17.69%	-6.44%
⑲ PB 新成長債プラス	2.42%	12.01%	-4.55%
⑳ グライ日本国債F	0.99%	1.46%	0.53%



残高加重平均値	コスト	リターン
	2.01%	-1.20%



残高加重平均値	リスク	リターン
	13.73%	-1.20%

※コストは販売手数料率(消費税込)の1/5と信託報酬率の合計値、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)、リターンは過去5年間のトータルリターン(年率換算)です。

※残高加重平均値とは各銘柄残高のウェイトを加味して平均値を算出したものです。

※標準偏差とはリスクを数値化するもので、数値が大きいほどリスクが大きく、小さければリスクが小さいこととなります。

3. 投資信託ラインアップ・生命保険ラインアップ

○お客様の投資目的やリスク許容度等に応じ、お客様に適切な商品を選択いただけるよう、市場動向を踏まえつつコンスタントに商品ラインアップを見直し、新商品を導入することにより商品ラインアップの拡充を図っております。2019年度、投資信託はバランス型1商品、海外株式型1商品、海外不動産型1商品を導入しました。生命保険は一時払外貨建変額年金保険1商品を導入し、平準払保険は多様化するお客様のニーズに幅広く対応していくため、7商品を導入し大幅にラインアップをリニューアルしました。

【2020年3月】

(投資信託)

タイプ	商品数	比率
国内債券型	4	5.33
国内株式型	15	20.00
海外債券型	18	24.00
海外株式型	18	24.00
バランス型	12	16.00
国内不動産投信	2	2.67
海外不動産投信	5	6.67
その他投信	1	1.33
合計	75	100.00

(生命保険)

タイプ	商品数	比率	
一時払円建	定額終身保険	2	15.38
	変額終身保険	1	7.69
一時払外貨建	定額終身保険	4	30.77
	定額年金保険	3	23.08
	変額年金保険	3	23.08
一時払合計		13	100.00
平準払	終身保険	2	20.00
	年金保険	2	20.00
	定期保険	1	10.00
	医療・がん保険	5	50.00
平準払合計		10	100.00

4. 投資信託・生命保険販売上位10銘柄の推移

○お客様の取引経験や取引目的、ニーズ等を十分にお伺いしたうえで、最適な商品やサービスをご提案しております。

(投資信託)

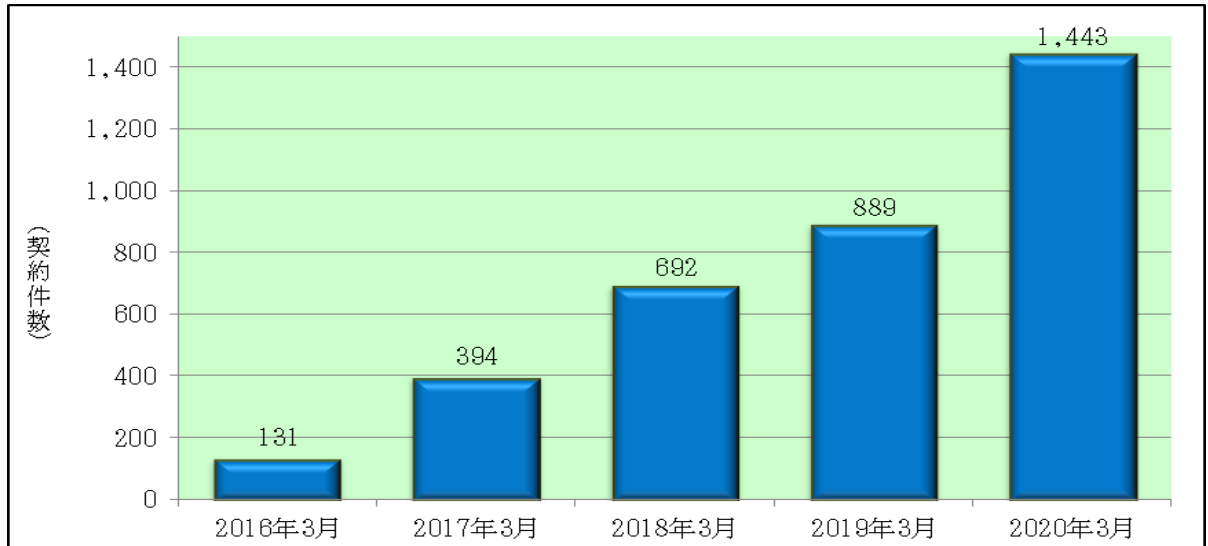
順位	2018年度		2019年度	
	銘柄名	カテゴリー	銘柄名	カテゴリー
1	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2018-10	バランス型	ビクテ・グローバル・インカム株式(毎月)	海外株式型
2	J-REITパッケージ	国内不動産投信	ダイワ・US-REIT(毎月)	海外不動産投信
3	ニッセイ健康応援F	国内株式型	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2019-07	バランス型
4	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2019-01	バランス型	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2019-10	バランス型
5	ジャパン・ロボティクス株式ファンド(年2)	国内株式型	J-REITパッケージ	国内不動産投信
6	ビクテ・グローバル・インカム株式(毎月)	海外株式型	あおぞら・新グローバル分散F(限追)2020-01	バランス型
7	ダイワ・US-REIT(毎月)	海外不動産投信	ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド	海外株式型
8	ロボット・テクノロジー関連F	海外株式型	インデックスファンド225	国内株式型
9	MHAM新興成長株オープン	国内株式型	ニッセイ・ワールドスポーツ・ファンド	海外株式型
10	ニッセイ オーストラリア利回り資産F(毎月)	バランス型	オール・マーケット・インカム戦略ファンド	バランス型

(生命保険)

順位	2018年度		2019年度	
	商品名	カテゴリー	商品名	カテゴリー
1	ロングドリームGOLD2	外貨建一時払定額終身保険	生涯プレミアムワールド5	外貨建一時払定額終身保険
2	夢のプレゼント	外貨建一時払変額年金保険	ロングドリームGOLD3	外貨建一時払定額終身保険
3	三大陸	外貨建一時払定額年金保険	ふるはーとJロードプラス	円建一時払定額終身保険
4	サニーガーデンEX	外貨建一時払定額終身保険	夢のプレゼント2	外貨建一時払定額年金保険
5	ふるはーとJロード	円建一時払定額終身保険	サニーガーデンEX	外貨建一時払定額終身保険
6	生涯プレミアムワールド4	外貨建一時払定額終身保険	三大陸	外貨建一時払定額年金保険
7	ロングドリームGOLD	外貨建一時払定額終身保険	しあわせ、ずっと2	外貨建一時払定額終身保険
8	しあわせ、ずっと	外貨建一時払定額終身保険	あしたの、よろこび2	外貨建一時払定額年金保険
9	デュアルドリーム	外貨建一時払変額年金保険	たのしみ未来	円建平準払定額年金保険
10	たのしみ未来	円建平準払定額年金保険	プレミアベスト	外貨建一時払変額年金保険

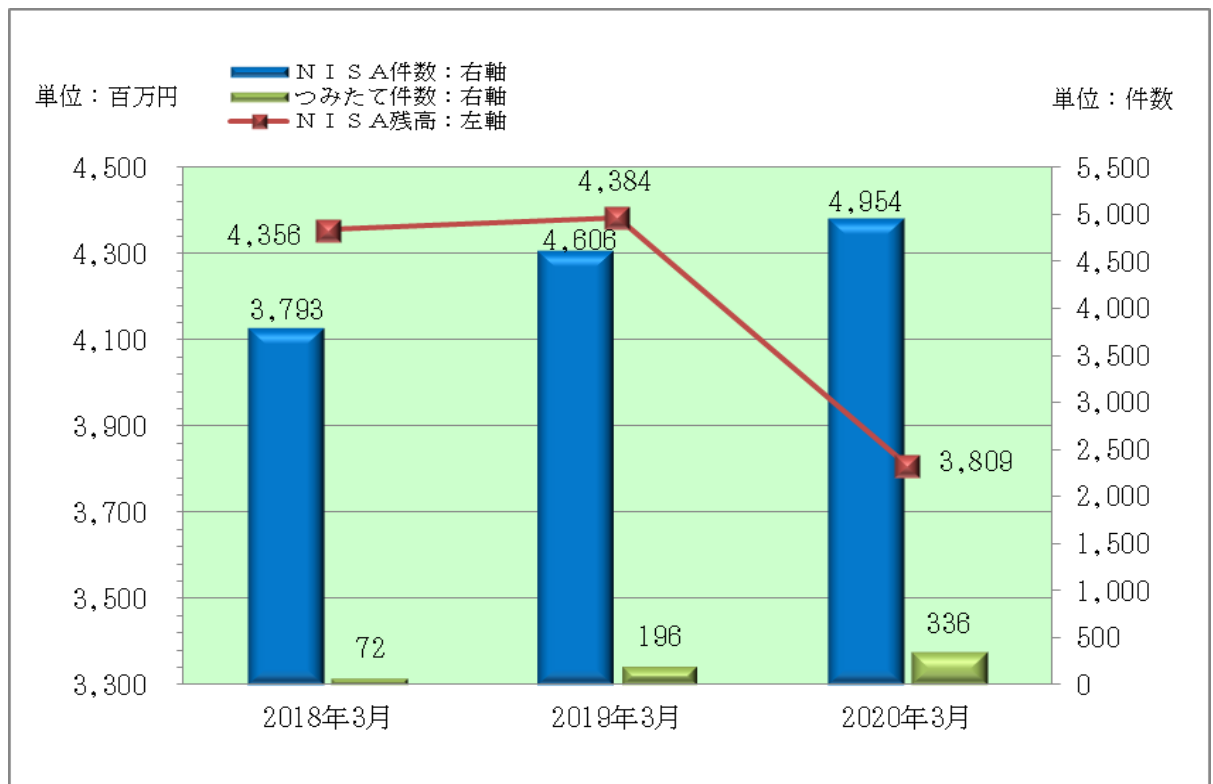
5. 積立投資信託の契約件数推移

- 2020年3月末の契約件数は、前年と比較し、554件増加の1,443件でした。
- インターネット投資信託の導入により、積立投資信託を契約するお客さまが増加しました。今後とも、お客さまの資産形成ニーズに合った対象商品等の拡充に取り組んでまいります。



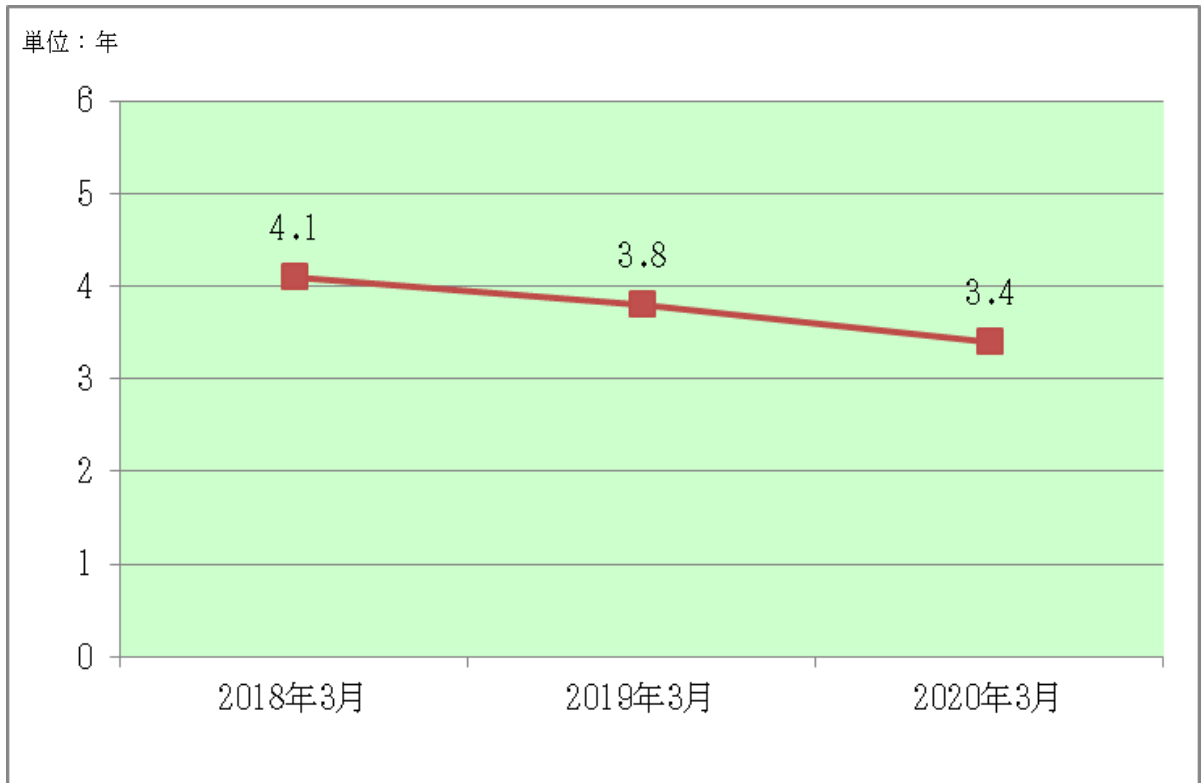
6. NISA・つみたてNISA口座数、残高の推移

- 非課税投資枠であるNISAの提案を行っており、2020年3月末では前年に比べ、口座数は増加しています。新型コロナウイルス感染拡大に起因する株式市場の下落などの影響により、残高は減少となりました。
- 資産形成をお考えの方などに幅広く、長期・積立・分散投資を促進しております。
- つみたてNISAは低コストで時間分散投資が可能です。



7. 投資信託平均保有期間

- 平均保有期間は、 $(\text{前年度末残高} + \text{年度末残高}) \div 2 \div (\text{年間の解約額} + \text{償還額})$ で算出しています。
- 投資信託平均保有期間は、2020年3月末時点において3.4年で昨年度末より0.4年短期化となりました。これは、利益を確定したいお客さまの解約額が増加したことや、新型コロナウイルス感染拡大に起因する世界的な株価低下などの影響により、投資信託の基準価額は大幅に下落し年度末残高が減少したことが要因であります。今後ともお客さまの資産形成における運用パフォーマンスの向上につながるように、当行は引き続き、質の高い商品の提供に努めるとともに、長期投資を通じた資産形成の提案を行ってまいります。



【 お客さまの立場に立った情報提供 】

- (1) お客さまに商品内容を十分にご理解いただけるよう、商品の基本的な仕組み、リスク、手数料等について、わかりやすく平易な言葉を用いて、各種資料やタブレット端末等を活用し、丁寧に説明してまいります。
- (2) 金融商品をご提案するにあたっては、お客さまのご年齢・投資経験・リスク許容度を踏まえ、お客さまにとってふさわしい商品であるかを検討し、特にご高齢のお客さまへのご説明の際は、ご家族・ご親族の同席をお願いする等慎重に対応してまいります。
- (3) 各種手数料等の費用については、可能なものは料率に加え金額を説明するとともに、どのようなサービスの対価として当該手数料をいただくのかを説明してまいります。
- (4) 資産運用セミナー、相続セミナー、資産形成層向けライフプランセミナー等を開催し、お客さまの課題解決に向けた情報提供を実施してまいります。
- (5) アフターフォローについては、市場動向の現状や見通し等について、各種資料やタブレット端末等を活用し、丁寧に情報提供するとともに、お客さまの立場に立ってアドバイスを行ってまいります。

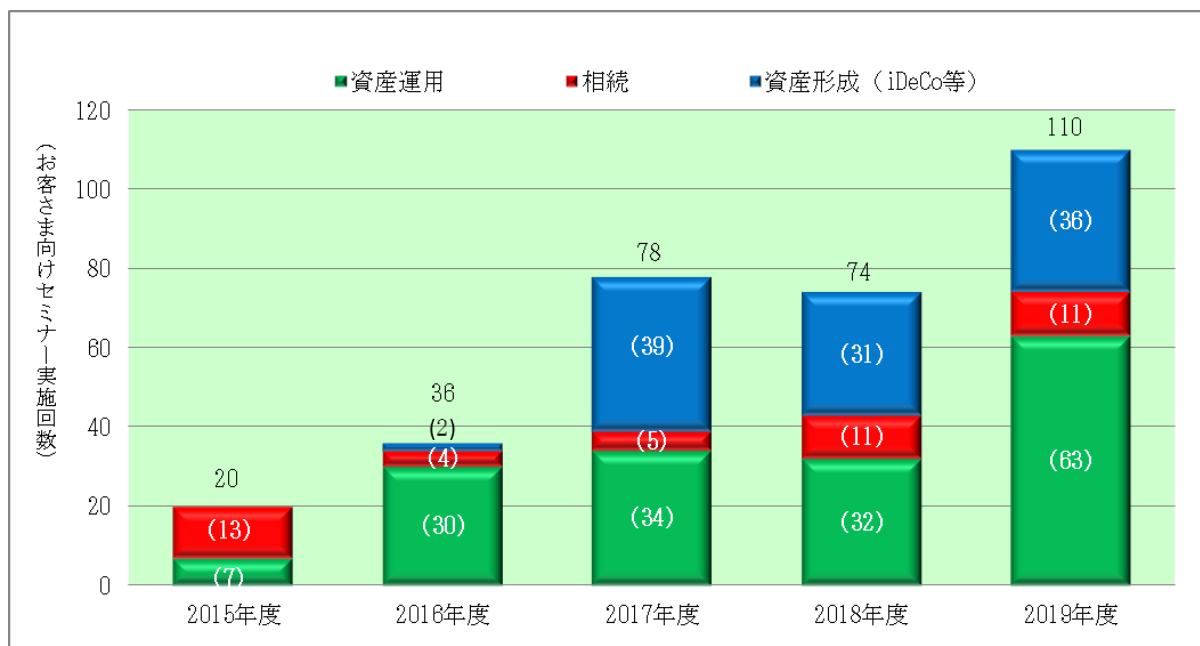
8. 投資信託アフターフォロー実施状況

- 当行では顧客満足度を高めていくために、投資信託をご購入いただいた後も、アフターフォローを充実し、市場動向や運用状況等の情報提供に努めております。アフターフォローを定期的に行うとともに、高い実施率を目指します。
- アフターフォローを継続することで、お客さまとの信頼関係を深め、お客さまの声を反映しながら、ニーズに沿った商品やサービスの提供に努めてまいります。

実施年度	対象件数	実施件数	実施率
2017年度	30,741	30,327	98.65%
2018年度	33,393	32,773	98.14%
2019年度	27,614	27,244	98.66%

9. 資産運用に係るお客さまセミナー実施回数

○お客さまの資産形成への関心を高めていただくよう、資産形成（iDeCo等）、マーケット情報、相続等のお客さま向けセミナーを開催しております。2019年度は、当行の創立90周年事業としての資産運用セミナーを各支店で開催したこともあり、年間で110回の開催となりました。お勤めなどにより平日に参加できないお客さまには休日セミナーや職場で受講できるセミナーを開催するなど、今後とも、お客さまの資産形成にお役立ていただくためのセミナーを開催してまいります。

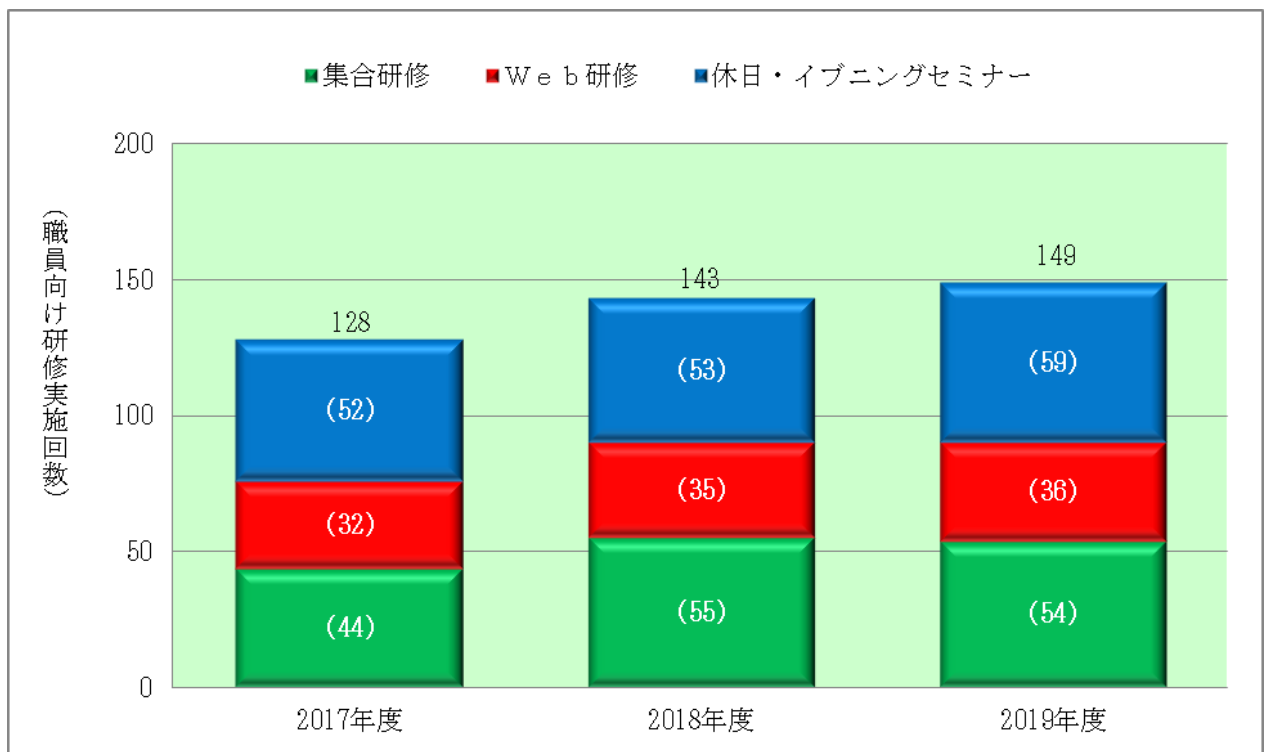


【 お客さま本位のサービス提供に向けた態勢整備 】

- (1) お客さま本位であることを最優先した営業活動を行っていくとともに、お客さま本位の業務運営に資する施策の立案を継続してまいります。
- (2) 商品知識の習得・向上とお客さまへの説明等のスキル向上を図るため、職員向けセミナーやロールプレイングを含む研修等の実施や、F P 2 級などの外部専門資格の取得を奨励し、職員のコンサルティング力を強化してまいります。

10. 職員向け研修実施回数

○職員向けに集合研修、Web研修、休日・イブニングセミナーの実施、資格取得の推奨等を通じて、高度な専門知識を有する人材の育成に取り組んでいます。



1 1. F P 2 級以上取得者数

○お客さまへのさまざまなご提案の質を向上させていくために、職員に対してファイナンシャルプランニング技能士資格取得を推奨しており、取得者数、取得率ともに増加しております。

項目	2017年度	2018年度	2019年度
取得者数	135	209	259
正社員数	892	864	829
取得率	15.1%	24.2%	31.2%

