

# お客さま本位の業務運営に関する取組状況

---

2021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

2021年5月31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、2020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。

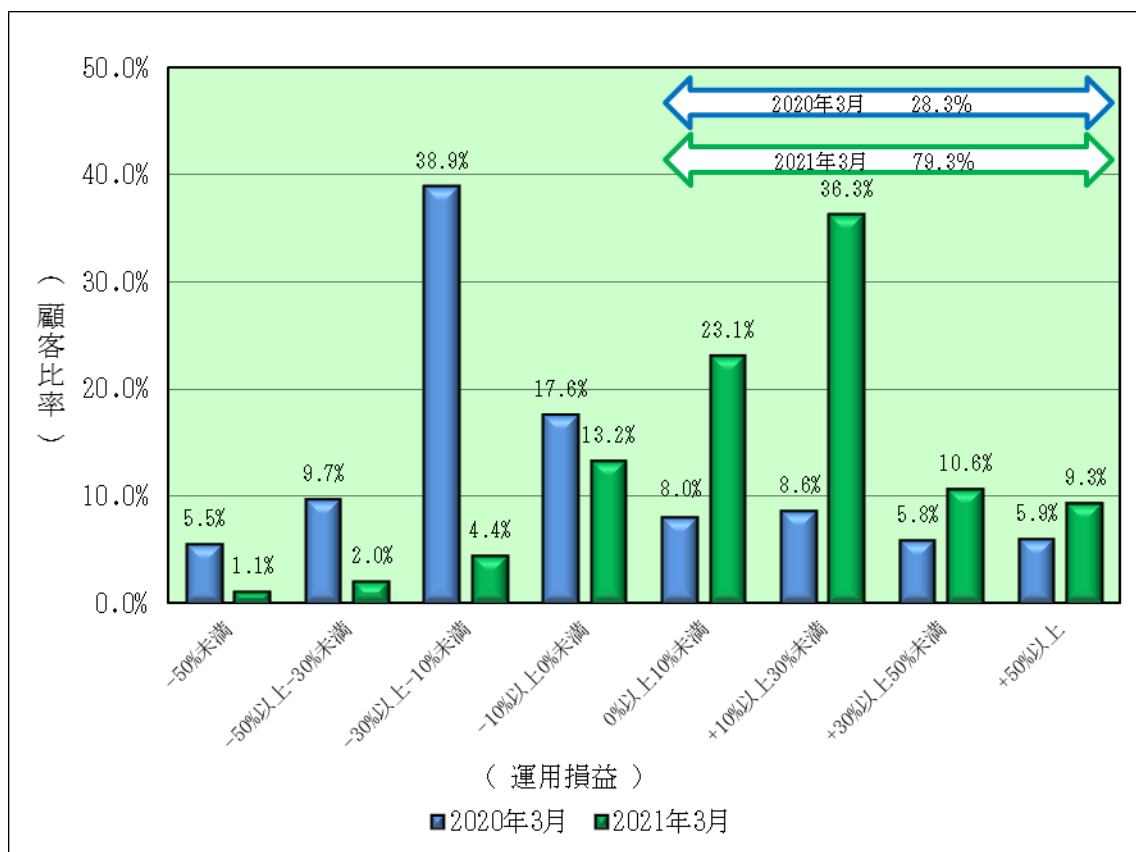
なお、成果指標（KPI）につきましては、今後も定期的に公表いたしますとともに、必要に応じて内容の見直しを行ってまいります。

# 【 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。
- 昨年度末は、コロナショックによって株式マーケットが大きく下落していましたが、今年度は米国市場ではダウ平均株価などが史上最高値を更新し、国内市場においても日経平均株価がバブル崩壊後30年6カ月ぶりに一時3万円台まで上昇するなど、好環境を維持して年度末を迎えました。このような環境から、運用損益がプラスであったお客さまの比率は昨年より51ポイント上昇し、79.3%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。

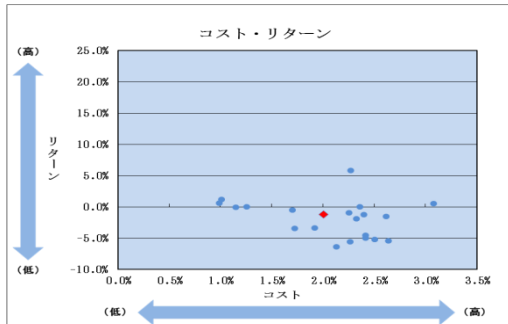
○残高上位20銘柄の残高加重平均値は、コスト2.10%、リスク14.63%、リターン6.34%でした。2019年度はリターンがコストを上回った銘柄が2銘柄でしたが、2020年度は株式市場が回復したこともあり、17銘柄に増加しております。今後も優れたリターンが期待できるファンドをラインアップし、実績の向上に努めてまいります。

### 【2019年度】

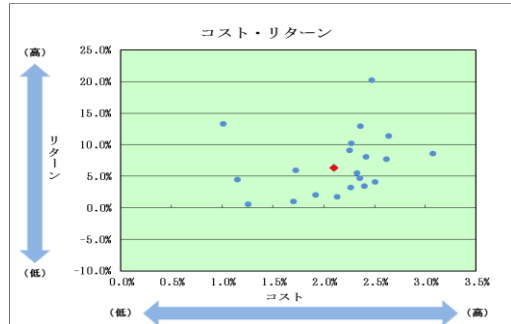
| 銘柄名              | コスト   | リスク    | リターン   |
|------------------|-------|--------|--------|
| ① ビンケGインカム株式F    | 2.36% | 13.62% | 0.00%  |
| ② 新光J-REIT P     | 1.16% | 13.19% | -0.12% |
| ③ ガイUS-REIT OP B | 2.33% | 16.77% | -1.93% |
| ④ 日興しちさん毎月       | 1.26% | 2.84%  | -0.01% |
| ⑤ ニッセイ・ストラリア利回F  | 2.27% | 14.48% | -5.58% |
| ⑥ 国際Gプラン 毎月      | 1.71% | 5.19%  | -0.56% |
| ⑦ 岡三アジアセーフTOP    | 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V株OP    | 2.62% | 12.14% | -1.58% |
| ⑪ ANグローバルV株OP    | 2.64% | 23.50% | -5.50% |
| ⑫ 国際ヘルスケアハイF     | 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 ガイJPNエクセレント    | 2.26% | 18.22% | -1.00% |
| ⑱ マシコ・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 ガイ日本国債F        | 0.99% | 1.46%  | 0.53%  |

### 【2020年度】

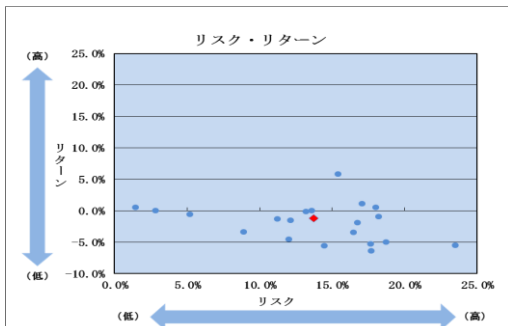
| 銘柄名              | コスト   | リスク    | リターン   |
|------------------|-------|--------|--------|
| ① ビンケGインカム株式F    | 2.36% | 13.78% | 4.63%  |
| ② ガイUS-REIT OP B | 2.33% | 16.06% | 5.50%  |
| ③ 新光J-REIT P     | 1.16% | 13.97% | 4.43%  |
| ④ 日興ロボティクス株年2    | 2.37% | 16.65% | 12.90% |
| ⑤ 日興しちさん毎月       | 1.26% | 2.73%  | 0.55%  |
| ⑥ 岡三アジアセーフTOP    | 2.42% | 17.65% | 8.03%  |
| ⑦ ニッセイ・ストラリア利回F  | 2.27% | 14.95% | 3.18%  |
| ⑧ ロボテック          | 2.48% | 19.38% | 20.22% |
| ⑨ 国際Gプラン 毎月      | 1.71% | 4.86%  | 0.97%  |
| ⑩ ニッセイ健康応援F      | 2.27% | 15.67% | 10.19% |
| ⑪ 国際ヘルスケアハイF     | 3.08% | 15.93% | 8.55%  |
| ⑫ ANグローバルV株OP    | 2.64% | 24.80% | 11.40% |
| ⑬ AM世界好配当株式      | 1.73% | 17.02% | 5.89%  |
| ⑭ SMAMインド債券F毎    | 2.40% | 10.41% | 3.41%  |
| ⑮ MHAM豪ドル債券F     | 1.93% | 8.76%  | 2.00%  |
| ⑯ 新光ワールドインフ毎月    | 2.51% | 18.25% | 4.08%  |
| ⑰ 新光グローバルV株OP    | 2.62% | 12.06% | 7.66%  |
| ⑱ ガイJPNエクセレント    | 2.26% | 18.30% | 9.09%  |
| ⑲ マシコ・ボンド 毎月     | 2.13% | 18.17% | 1.69%  |
| ⑳ インテックスF225     | 1.01% | 16.58% | 13.25% |



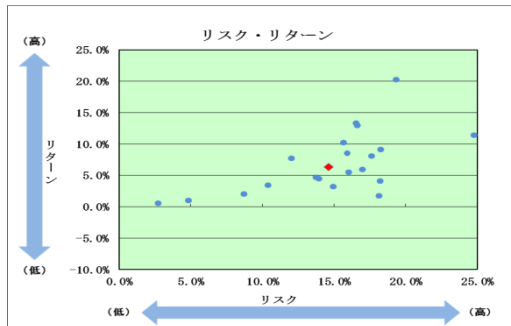
| 残高加重平均値 | コスト   | リターン   |
|---------|-------|--------|
|         | 2.01% | -1.20% |



| 残高加重平均値 | コスト   | リターン  |
|---------|-------|-------|
|         | 2.10% | 6.34% |



| 残高加重平均値 | リスク    | リターン   |
|---------|--------|--------|
|         | 13.73% | -1.20% |



| 残高加重平均値 | リスク    | リターン  |
|---------|--------|-------|
|         | 14.63% | 6.34% |

※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。

※リターンにコストは含まれておりません。

### 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。2020年度、投資信託はバランス型1商品、海外株式型2商品を導入しました。生命保険は一時払外貨建定額終身保険3商品を導入しました。

【2021年3月】

(投資信託)

| タイプ     | 商品数 | 比率      |
|---------|-----|---------|
| 国内債券型   | 4   | 5.88%   |
| 国内株式型   | 11  | 16.18%  |
| 海外債券型   | 13  | 19.12%  |
| 海外株式型   | 20  | 29.41%  |
| バランス型   | 12  | 17.65%  |
| 国内不動産投信 | 2   | 2.94%   |
| 海外不動産投信 | 5   | 7.35%   |
| その他投信   | 1   | 1.47%   |
| 合計      | 68  | 100.00% |

※販売停止商品は除く

(生命保険)

| タイプ    | 商品数     | 比率 |        |
|--------|---------|----|--------|
| 一時払円建  | 定額終身保険  | 3  | 17.65  |
|        | 変額終身保険  | 1  | 5.88   |
| 一時払外貨建 | 定額終身保険  | 7  | 41.18  |
|        | 定額年金保険  | 3  | 17.65  |
|        | 変額年金保険  | 3  | 17.65  |
| 一時払合計  |         | 17 | 100.00 |
| 平準払    | 終身保険    | 2  | 22.22  |
|        | 年金保険    | 1  | 11.11  |
|        | 定期保険    | 1  | 11.11  |
|        | 医療・がん保険 | 5  | 55.56  |
| 平準払合計  |         | 9  | 100.00 |

※販売休止商品は除く

### 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)

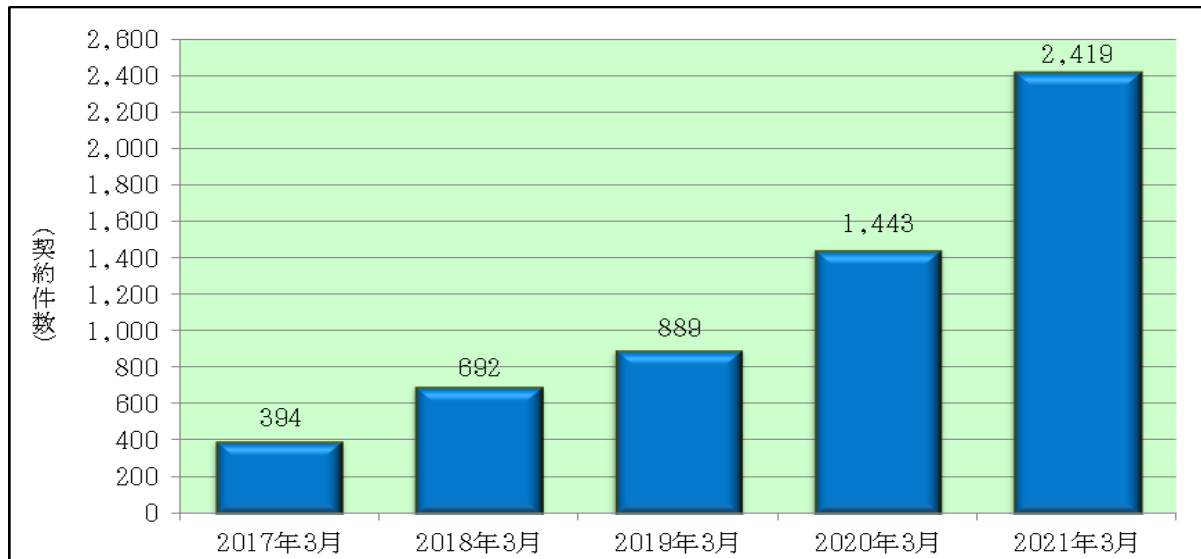
| 順位 | 2019年度                    |         | 2020年度                         |         |
|----|---------------------------|---------|--------------------------------|---------|
|    | 銘柄名                       | カテゴリー   | 銘柄名                            | カテゴリー   |
| 1  | ビクテ・グローバル・インカム株式(毎月)      | 海外株式型   | あおぞら・新グローバル・コア・ファンド(限追)2020-II | バランス型   |
| 2  | ダイワ・US-REIT(毎月)           | 海外不動産投信 | ダイワSociety 5.0関連株(予想分配金提示型)    | 海外株式型   |
| 3  | あおぞら・新グローバル分散F(限追)2019-07 | バランス型   | ダイワ・US-REIT(毎月)                | 海外不動産投信 |
| 4  | あおぞら・新グローバル分散F(限追)2019-10 | バランス型   | ダイワSociety 5.0関連株(資産成長型)       | 海外株式型   |
| 5  | J-REITパッケージ               | 国内不動産投信 | ビクテ・グローバル・インカム株式(毎月)           | 海外株式型   |
| 6  | あおぞら・新グローバル分散F(限追)2020-01 | バランス型   | あおぞら・新グローバル分散F(限追)2020-07      | バランス型   |
| 7  | ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド       | 海外株式型   | 朝日Nvestグローバルバリュー株オープン          | 海外株式型   |
| 8  | インデックスファンド225             | 国内株式型   | あおぞら・新グローバル分散F(限追)2020-04      | バランス型   |
| 9  | ニッセイ・ワールドスポーツ・ファンド        | 海外株式型   | FANG+インデックス・オープン               | 海外株式型   |
| 10 | オール・マーケット・インカム戦略ファンド      | バランス型   | グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド           | 海外株式型   |

(生命保険)

| 順位 | 2019年度       |              | 2020年度           |              |
|----|--------------|--------------|------------------|--------------|
|    | 商品名          | カテゴリー        | 商品名              | カテゴリー        |
| 1  | 生涯プレミアムワールド5 | 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  | ロングドリームGOLD3 | 外貨建一時払定額終身保険 | ふるはーとJロードグローバルII | 外貨建一時払定額終身保険 |
| 3  | ふるはーとJロードプラス | 円建一時払定額終身保険  | ビーウィズユープラス       | 外貨建一時払定額終身保険 |
| 4  | 夢のプレゼント2     | 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  |
| 5  | サニーガーデンEX    | 外貨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  | 三大陸          | 外貨建一時払定額年金保険 | プレミアストーリー3       | 外貨建一時払定額終身保険 |
| 7  | しあわせ、ずっと2    | 外貨建一時払定額終身保険 | 夢のかたちプラス         | 円建一時払定額終身保険  |
| 8  | あしたの、よろこび2   | 外貨建一時払定額年金保険 | ロングドリームGOLD3     | 外貨建一時払定額終身保険 |
| 9  | たのしみ未来       | 円建平準払定額年金保険  | プレミアベスト          | 外貨建一時払定額年金保険 |
| 10 | プレミアベスト      | 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  |

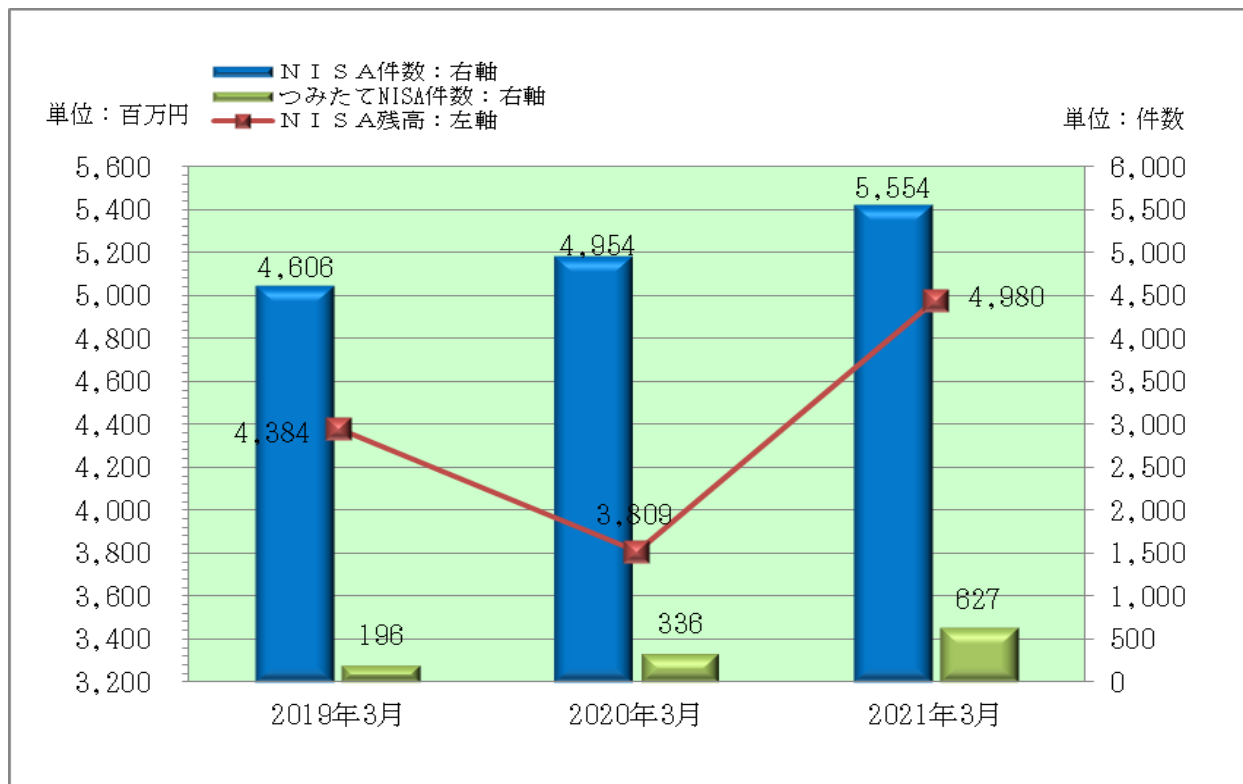
## 5. 積立投資信託の契約件数推移

- 2021年3月末の契約件数は、前年と比較し、976件増加の2,419件でした。
- 積立投資の有用性が浸透してきたことで、積立投資信託を契約するお客さまが増加しました。今後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。



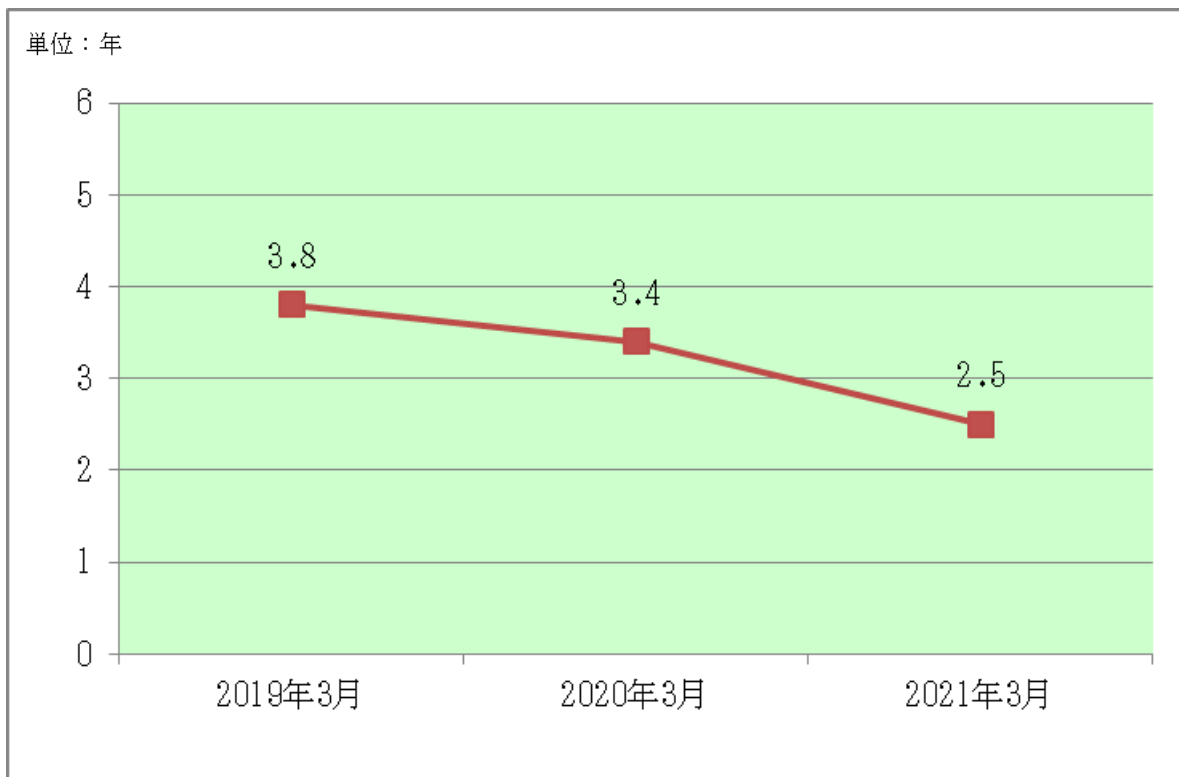
## 6. NISA・つみたてNISA口座数、残高の推移

- 非課税投資枠であるNISAの提案を行っており、2021年3月末では前年に比べ、口座数は増加しております。残高につきましても、昨年度末の落ち込みを挽回しただけでなく、一昨年度末に対して13.6%の増加となりました。
- 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、 $(前年度末残高 + 年度末残高) \div 2 \div (年間の解約額 + 償還額)$  で算出しております。
- 投資信託平均保有期間は、2021年3月末時点において2.5年で昨年度末より0.9年短期化となりました。この主な要因としては、限定追加型投資信託の利益確定売りが多数発生したことがあげられます。今後ともお客様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、中長期的な資産形成をサポートしてまいります。



## 【 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

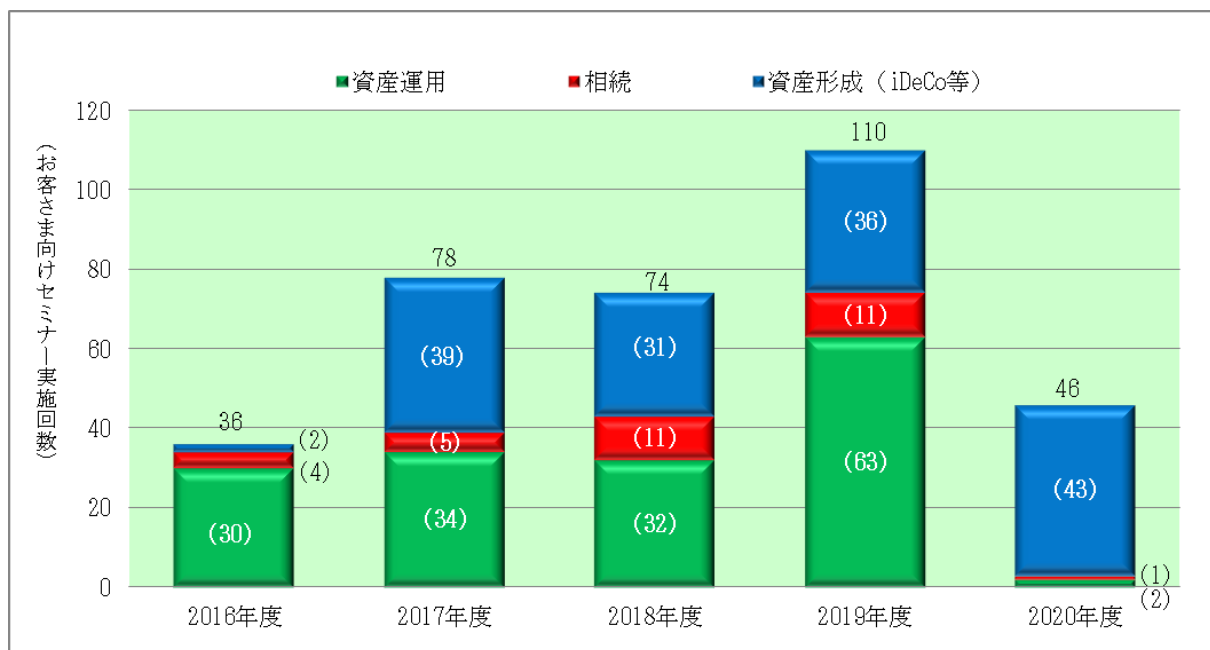
- 当行では顧客満足度を高めていくために、投資信託をご購入いただいた後も、アフターフォローを充実し、市場動向や運用状況等の情報提供に努めております。アフターフォローを定期的に行うとともに、高い実施率を目指します。
- アフターフォローを継続することで、お客さまとの信頼関係を深め、お客さまの声を反映しながら、ニーズに沿った商品やサービスの提供に努めてまいります。

| 実施年度   | 対象件数   | 実施件数   | 実施率    |
|--------|--------|--------|--------|
| 2018年度 | 33,393 | 32,773 | 98.14% |
| 2019年度 | 27,614 | 27,244 | 98.66% |
| 2020年度 | 28,565 | 28,175 | 98.63% |



## 9. 資産運用に係るお客さまセミナー実施回数

○お客さまの資産運用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。2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大のため、セミナー開催は減少しましたが、引き続き資産運用にお役立ていただくため、お客さまのニーズにあったセミナーを開催してまいります。

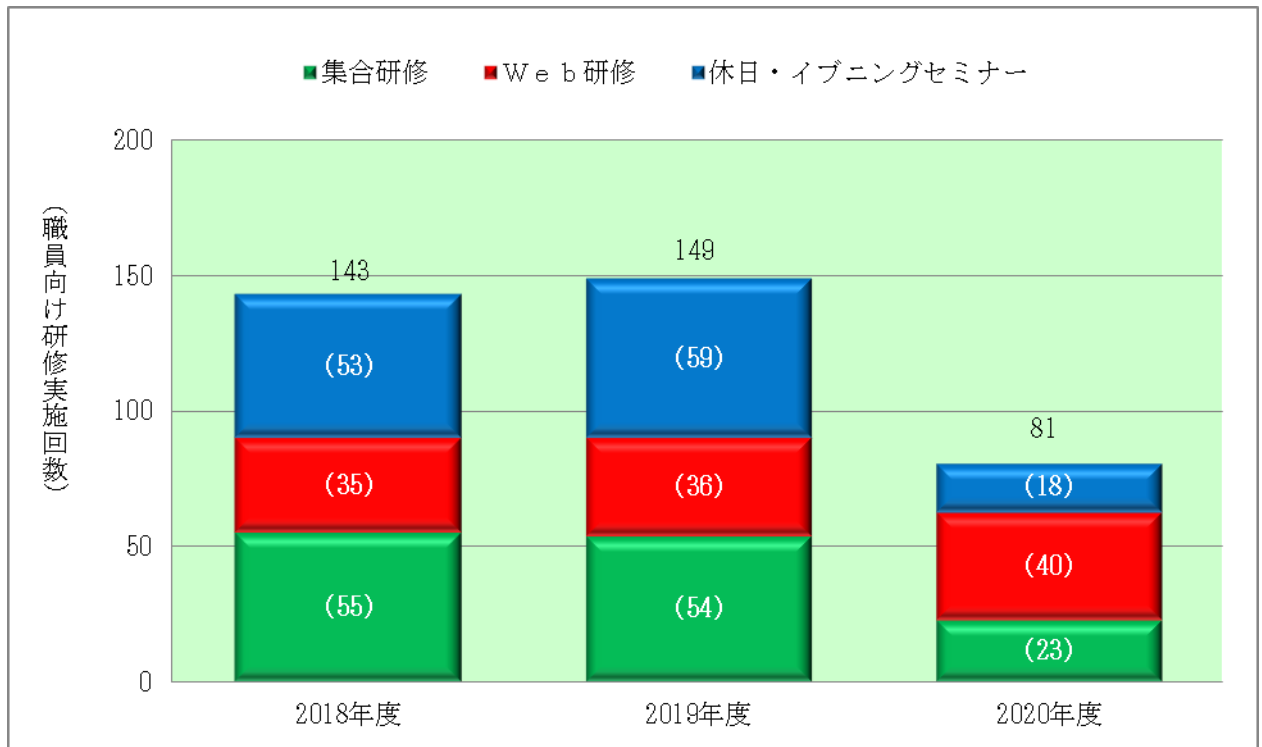


## 【 お客さま本位のサービス提供に向けた態勢整備 】

- (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おります。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響もあり、集合研修の実施回数が前年に対し31回、休日・イブニングセミナーが41回減少しました。今後につきましては、Web研修を増やすことなどで研修機会の確保に努めてまいります。



## 11. FP2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、2021年3月末時点の取得者数は、267名（取得率33.5%）となっております。

| 項目   | 2019年3月 | 2020年3月 | 2021年3月 |
|------|---------|---------|---------|
| 取得者数 | 209     | 259     | 267     |
| 正社員数 | 864     | 829     | 796     |
| 取得率  | 24.2%   | 31.2%   | 33.5%   |

