

「お客さま本位の業務運営」に基づくアクションプラン、KPIの 2019年度の取組状況について

株式会社じもとホールディングスの「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン、KPIについて、2019年度の対応状況や成果指標（KPI）を公表いたします。

<アクションプラン>

項目	アクションプラン
1. ガバナンス	○統括管理 「お客さま本位の業務運営」の統括管理は、経営会議で行います。経営会議は、年度ごとに定着に向けた取組状況等を統括管理し、その遵守状況を取締役会へ報告することといたします。
	○統括部署 「お客さま本位の業務運営」の統括部署は、経営企画部経営企画課とします。経営企画部長は年度ごとに施策の取組状況等について、関係各部と連携し、経営会議に報告することといたします。
>2019年度対応状況	
<ul style="list-style-type: none"> ・2017年7月に策定した「お客さま本位の業務運営宣言」に基づくアクションプラン・KPIについて、2018年度下期中における取組状況を、2019年5月に公表いたしました。 ・遵守状況、具体的な評価について統括部署にて検証を行い、経営会議で協議の上、取締役会へ報告いたしました。 ・引き続き、随時アクションプラン等の見直し等を行うとともに、PDCAサイクルを活発化させ、質の高いサービス提供を行います。 	

項目	アクションプラン
2. 企業文化の醸成	○企業文化への定着 当行役職員は、高度の専門性と職業倫理を保持し、当行の経営理念である「信万事本為」（信を万事の本と為す）に基づき、信用を大切にし、お客さまの最善の利益を図るべく行動するよう、基本方針の定着に向けた企業文化の醸成を図ります。
	>2019年度対応状況
<ul style="list-style-type: none"> ・定着化に向けた取組みの機会として、支店長会議や研修等を活用し、役職員の啓蒙に継続的に取り組んでおります。また、関連資格取得の推奨をしております。 （2020年3月末現在、1級FP技能士30名、2級FP技能士255名、3級FP技能士583名となっております。※FP：ファイナンシャル・プランナー） 	

項目	アクションプラン
3. 最適商品の提案	○コンサルティング機能の実践
	お客様のライフステージやライフプラン、金融知識・投資経験・取引の目的・資産状況等を十分理解した上で、最適な商品を提案できるよう、スキルの向上を図るとともに、外部機関とのアライアンスを通じたコンサルティング能力の向上を図ります。
	○お客様のニーズに適した商品ラインアップの拡充
	お客様の多様な運用ニーズにお応えするために、商品のラインアップを整備し、その充実を図ります。また、各種の積立機能を活用し、長期分散投資の普及を図ってまいります。
	○説明態勢の徹底
	<p>お客様への情報提供を徹底するとともに、商品性やリスクを十分にご理解いただくために、より丁寧で分かりやすい説明を行い、お客様のご意向を踏まえた金融商品・サービスの提供を行います。</p> <p>➤2019 年度対応状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的研修を行い、職員のスキルアップを図るとともに、外部機関講師を招くなど、内容の充実化にも努めております。（2019 年度研修実施回数 14 回、うち外部機関講師による研修の実施回数 6 回）※本部実施分のみ集計 SBI マネープラザとの連携体制強化と職員のスキルアップを図るため、営業店への臨店勉強会を実施しております。（2019 年度勉強会実施店舗数 33 カ店） 選択肢の充実と、質の高い商品ラインアップの確保を目的に以下の新商品の取扱いを開始しました。 <ul style="list-style-type: none"> ＜保険商品＞ <ul style="list-style-type: none"> ①たのしみ未来（住友生命保険） ②たのしみ未来グローバル（住友生命保険） ＜投資信託商品＞ <ul style="list-style-type: none"> SBI 地方創生・世界高配当株式ファンド（為替ヘッジあり）（愛称：7・5・3） （SBI 地方創生アセットマネジメント） 当行の積立投資信託を、長期分散投資普及の観点からお客様に積極的にご提案しております。

項目	アクションプラン
4. 利益相反管理	○利益相反の適切な管理
	別に定める「利益相反管理方針」・「利益相反管理規程」に従い、取引におけるお客様との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性ある場合には、その利益相反を適切に管理してまいります。

➤2019 年度対応状況

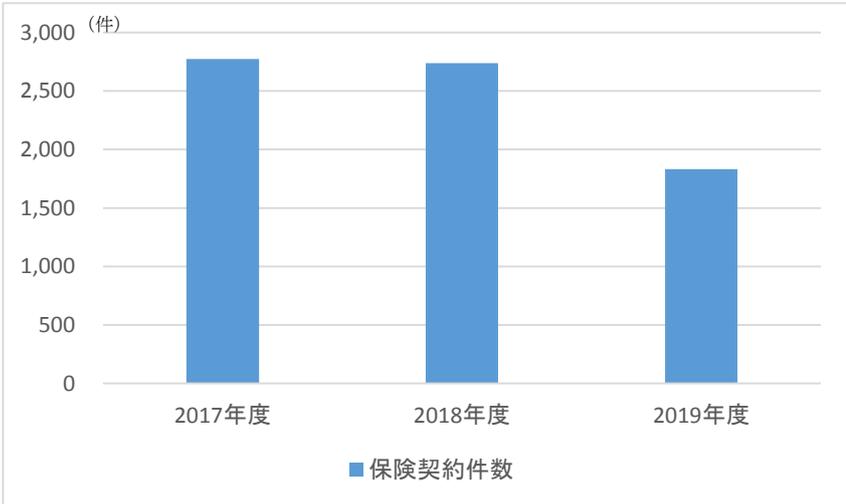
- 資産運用関連業務における管理対象取引と管理方法を正確に把握するため、マニュアル等の変更・改定がある際は、都度、全営業職員への周知を徹底しております。
- 随時、お客さまの記入帳票等の見直しを行い、お客さまの意向をより正確に確認する仕組みを整備しております。

項目	アクションプラン
5. 手数料の明確化	○手数料等の透明性確保
	お客さまに提供する商品・サービス等の名目を問わず、お客さまが負担する手数料やその他の費用等については、重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまに分かりやすく説明し、透明性の確保に努めます。
➤2019 年度対応状況	
• 手数料やその他費用については重要なお取引の判断材料の一つとして、お客さまへの分かりやすい説明を徹底しております。	

項目	アクションプラン
6. 業績評価への反映	○実効性のある業績評価への反映
	お客さまの安定的な資産形成と、ライフプランの実現に繋がる取組等を評価体系に組み入れて構築します。
	○職員の目標管理への反映
	職員の人事評価であるチャレンジ目標シートに「顧客本位の業務運営に関する原則（フィデューシャリー・デューティー）」に沿った評価を採用し、職員の業績評価に反映させます。
➤2019 年度対応状況	
• 2017年度より営業店業績評価制度および、職員の人事評価制度の改定を行い、「顧客本位の業務運営に関する原則（フィデューシャリー・デューティー）」に沿った評価方法を採用いたしました。	

以上

<KPI>

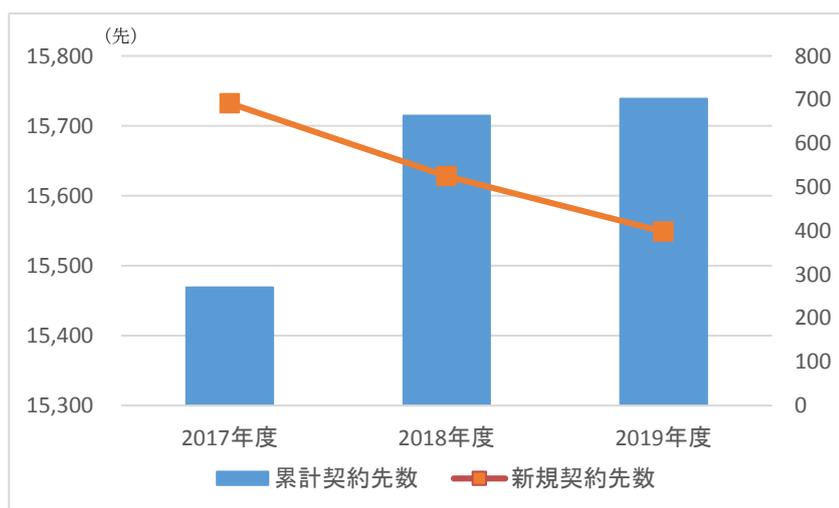
視点	KPI								
1.人材育成	<p>研修内容（保険・投資信託）（2019年度）</p> <p>○お客さま本位の業務運営、コンプライアンスに関する研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数：6回 ・参加者数：206名 <p>○保険商品、投資信託商品に関する研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数：14回 ・参加者数：605名 <p>※本部実施分のみ集計 ※映像配信による研修含む ※実施研修一覧については【KPI資料1】をご参照ください。</p>								
2. お取引状況	<p>契約件数（保険・投資信託）（2020年3月末現在）</p> <p>○保険</p> <ul style="list-style-type: none"> ・期中保険契約件数（2019年度）：1,831件 <p style="text-align: right;">（単位：件）</p> <table border="1" data-bbox="611 1014 1286 1126"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017年度</th> <th>2018年度</th> <th>2019年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保険契約件数</td> <td>2,773</td> <td>2,737</td> <td>1,831</td> </tr> </tbody> </table>  <p>※2019年度の保険契約件数が大幅に減少した要因としましては、世界的な長期金利の低下に伴い保険商品の利回りが低下傾向にあったこと等が影響しております。</p>		2017年度	2018年度	2019年度	保険契約件数	2,773	2,737	1,831
	2017年度	2018年度	2019年度						
保険契約件数	2,773	2,737	1,831						

○投資信託

- 投資信託累計契約先数：15,739先
(うち2019年度新規契約先数：398先)

(単位：先)

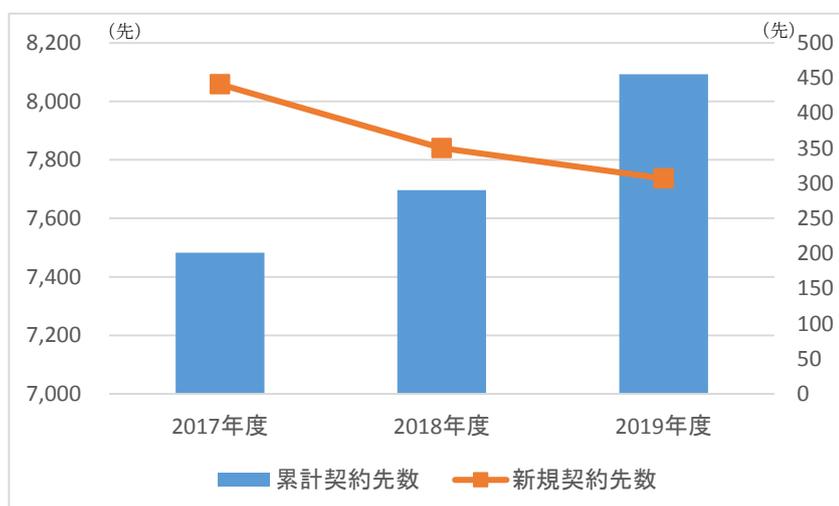
	2017年度	2018年度	2019年度
累計契約先数	15,469	15,715	15,739
うち新規契約先数	692	525	398



- NISA 累計契約先数：8,093先
(うち2019年度新規契約先数：307先)

(単位：先)

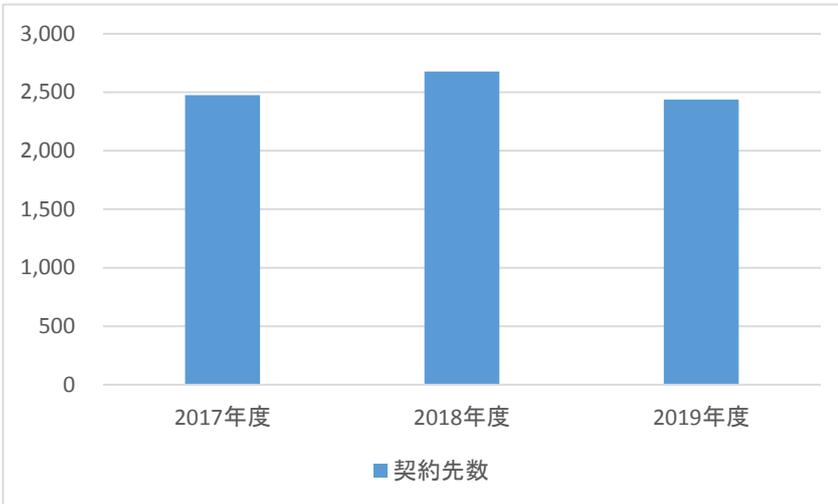
	2017年度	2018年度	2019年度
累計契約先数	7,482	7,696	8,093
うち新規契約先数	441	350	307



・積立投資信託契約先数：2,437先

(単位：先)

	2017年度	2018年度	2019年度
《契約先数》	2,475	2,678	2,437



3. パフォーマンス

パフォーマンス比較（投資信託）（2020年3月末現在）

○投資信託

・販売商品の累積リターン（利回り）：【KPI資料2】をご参照ください。

「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

2018年6月に金融庁より公表された、「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ぶ上で、比較することのできる統一的な指標（以下、「比較可能な共通 KPI」）」を2019年3月末基準より公表しております。

当行は今後もお客さまに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。

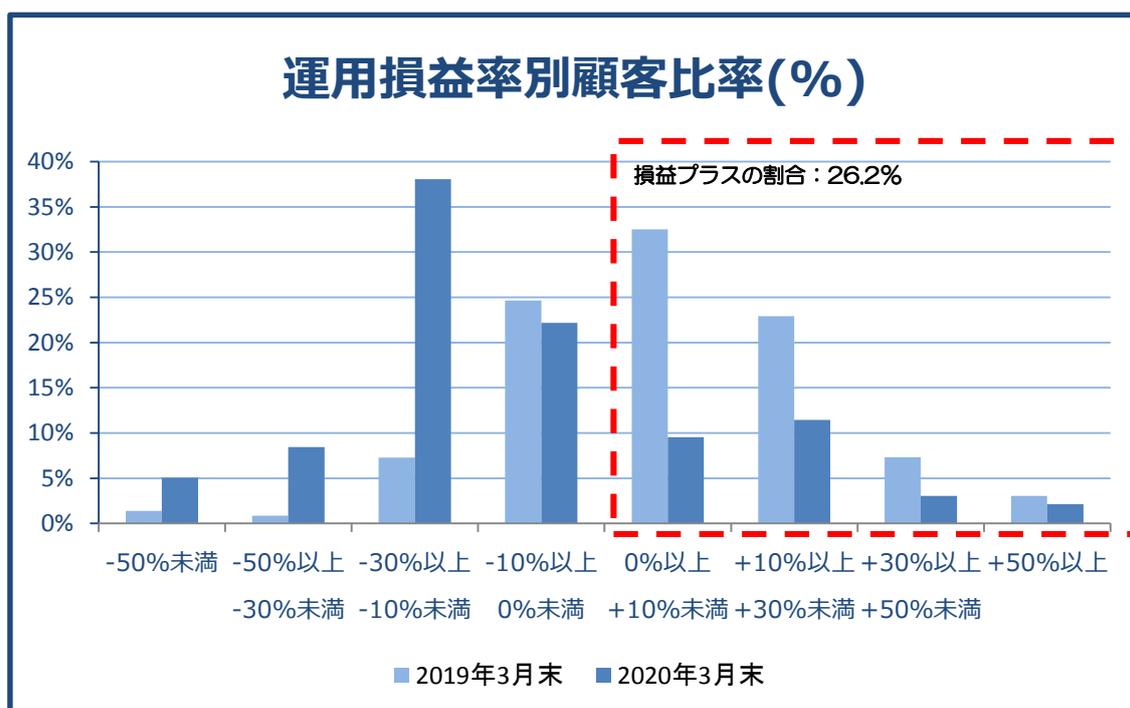
<比較可能な共通 KPI >

1. お客さまの運用損益率別の割合

●当行で投資信託を保有するすべてのお客さまについて、基準日時点の累積の運用損益を算出し、運用損益別の比率を示した指標です。

運用損益率別顧客比率

2019年3月末時点			2020年3月末時点		
運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）	運用損益率	顧客数（人）	顧客比率（%）
-50%未満	88	1.39	-50%未満	298	5.05
-50%以上 -30%未満	54	0.86	-50%以上 -30%未満	500	8.47
-30%以上 -10%未満	460	7.29	-30%以上 -10%未満	2247	38.08
-10%以上 0%未満	1,557	24.66	-10%以上 0%未満	1309	22.18
0%以上 +10%未満	2,053	32.52	0%以上 +10%未満	564	9.56
+10%以上 +30%未満	1,448	22.93	+10%以上 +30%未満	677	11.47
+30%以上 +50%未満	462	7.31	+30%以上 +50%未満	181	3.07
+50%以上	192	3.04	+50%以上	125	2.12
総計	6,314	-	総計	5,901	-



※運用損益率は（評価金額+累計受取分配金+累計売却金額-累計買付金額）÷評価金額で算出しております。基準日時点で投資信託※を保有している顧客を対象とします。

※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます。

・2019年3月末でプラスリターン（運用損益がプラスとなっている）のお客さまの割合は全体の65.8%、2020年3月末でプラスリターンのお客さまは全体の26.2%となっております。減少した要因としましては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による市況の悪化（主要指標：日経平均株価前年比▲10.7%、NYダウ前年比▲15.4%、東証リート指数前年比▲16.3%等）が大きな要因となっております。

・新型コロナウイルス感染症拡大の影響による市況の悪化に伴い、当行で投資信託を保有しているお客さまに対してアフターフォローを徹底し、お客さまの不安解消に注力いたしました。

2. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

●当行で取扱う投資信託の残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。

投資信託預り残高上位20銘柄の一覧（2020年3月末時点）

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	ダウ・US-REIT・オープン(毎月決算型)為替ヘッジなし 分配金受取コース	2.22	16.77	-1.93
2	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型) 分配金受取コース	1.25	3.44	0.62
3	インデックスファンド225 分配金再投資コース	1.01	17.09	1.13
4	アジア・セクター好配当成長株オープン(毎月分配型)分配金受取コース	1.82	18.73	-5.02
5	トヨタグループ株式ファンド 分配金再投資コース	1.09	22.31	-4.40
6	MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)分配金受取コース	1.82	8.90	-3.37
7	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)分配金受取コース	1.71	5.19	-0.56
8	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型) (愛称:ビルオーナー)	1.16	13.24	0.04
9	ニッセイアメリカ高配当株ファンド(毎月決算型)分配金受取コース	1.94	17.64	-4.65
10	三井住友グローバルリート・オープン(愛称:世界の大家さん)	2.19	17.85	-7.21
11	MHAMリニティオープン(毎月決算型)	1.65	6.83	0.59
12	ニッセイJPX日経400アクティブファンド 分配金受取コース	2.24	17.17	0.99
13	フィデリティ・日本小型株・ファンド 分配金再投資コース	2.45	17.35	-0.20
14	HSBCインドオープン 分配金再投資コース	2.86	25.07	-9.42
15	みずほUSハイリターンオープン(為替ヘッジなし)分配金受取コース	2.20	11.56	-0.54
16	新光ビュア・インド株式ファンド 分配金受取コース	2.81	21.66	-5.39
17	HSBCブラジル債券オープン(毎月決算型) 分配金受取コース	2.26	21.32	0.59
18	ダウ高格付カガドル債券オープン(毎月分配型) 分配金受取コース	1.82	8.34	-3.66
19	ワールド・インバッド好配当株式ファンド(毎月決算型) 分配金受取コース	2.51	17.68	-5.27
20	野村インバッド債券ファンド(毎月分配型) 受取コース	2.24	11.15	-0.57

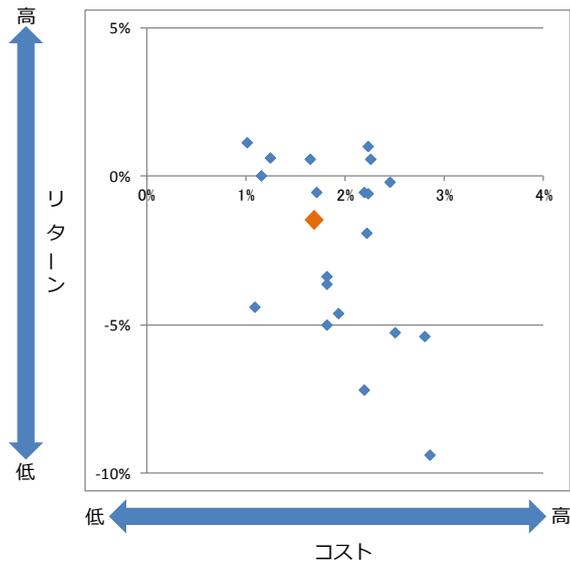
※コスト…販売手数料率（取扱い時の最低販売金額での料率）×1/5+信託報酬率（実質的な信託報酬率の上限）

リスク…過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

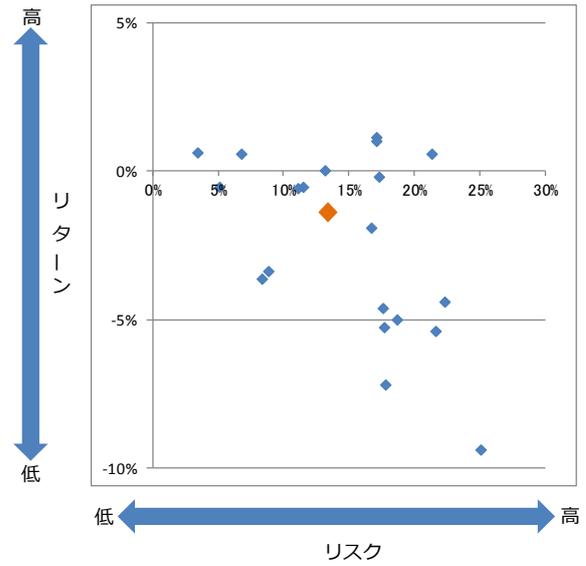
リターン…過去5年間のトータルリターン（年率換算）

・当行を通じて保有いただいている投資信託の残高上位20銘柄について、2020年3月末におけるコストに対するリターンは、20銘柄中1銘柄においてリターンがコストを上回っています（前年比▲15銘柄）。減少した要因としましては、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による市況の悪化（主要指標：日経平均株価前年比▲10.7%、NYダウ前年比▲15.4%、東証リート指数前年比▲16.3%等）が大きな要因となっております。

【2020年3月】

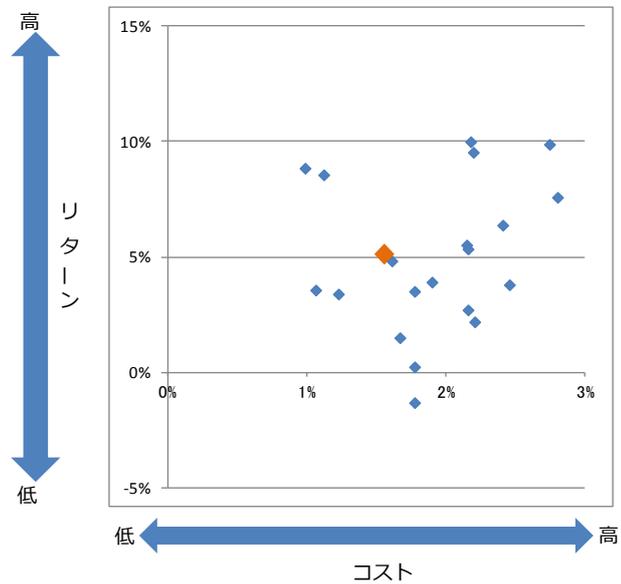


◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.74	-1.75

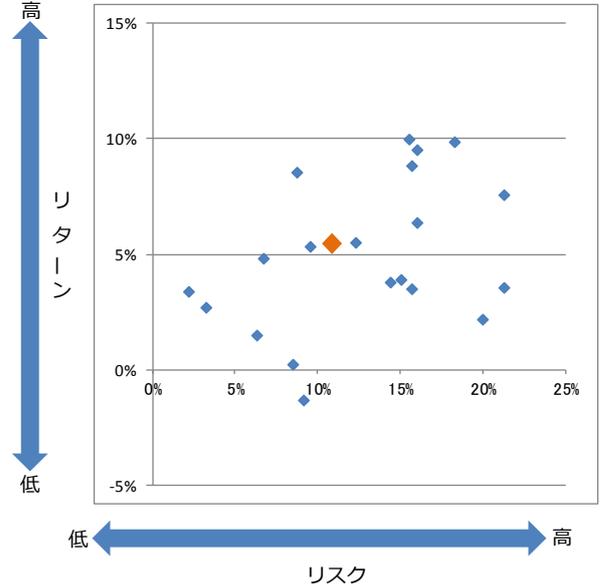


◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	13.81	-1.75

【2019年3月】



◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.71	5.38



◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	12.18	5.38

以上

2019年度に実施した研修一覧

日 程	研修名
2019年4月11日 2019年4月12日	預かり資産新担当者研修
2019年4月24日	預かり資産担当者推進会議および研修会
2019年5月16日	セールススキルアップ研修
2019年5月23日	預かり資産新担当者フォローアップ研修
2019年6月11日	渉外担当者向け預かり資産研修会
2019年6月18日	セールススキルアップ研修
2019年7月24日	預かり資産担当者推進会議および研修会
2019年10月10日 2019年10月11日	預かり資産新担当者研修
2019年10月29日	預かり資産担当者推進会議及び研修会
2019年11月21日	預かり資産担当者フォローアップ研修
2019年12月11日	セールススキルアップ研修
2019年12月25日	生命保険登録時研修
2020年2月7日	内部管理責任者研修

※本部実施分のみ集計

販売商品の累積リターン（利回り）

ファンド分類	ファンド名	運用会社	累積リターン（2020年3月末）				
			1ヶ月	6ヶ月	1年	3年	5年
バランス型	投資のソムリエ	AM-One	0.13%	0.17%	4.25%	8.84%	7.84%
バランス型	クルーズコントロール	AM-One	-0.70%	1.36%	-0.69%	0.50%	-4.93%
バランス型	One 国際分散投資戦略ファンド （目標リスク 8%） ＜愛称：THE GRIPS 8%＞	AM-One	-12.95%	-	-	-	-
バランス型	東京海上・円資産バランスファンド （毎月決算型）＜愛称：円奏会＞	東京海上	-5.42%	-6.89%	-4.31%	-0.15%	3.12%
内外債券型	グローバル・ソブリン・オープン （毎月決算型）	三菱UFJ国際	-1.04%	1.60%	2.98%	6.52%	-2.77%
内外債券型	グローバル・ソブリン・オープン （資産成長型）＜愛称：グロソブN＞	三菱UFJ国際	-1.05%	1.63%	3.03%	6.67%	-2.57%
内外株式型	ロボット・テクノロジー関連株ファンド （年1回決算型 為替ヘッジあり） ＜愛称：ロボテック（年1回）（為替ヘッジあり）＞	大和	-8.51%	-6.05%	-4.17%	11.80%	-
内外株式型	ロボット・テクノロジー関連株ファンド （年1回決算型） ＜愛称：ロボテック（年1回）＞	大和	-9.65%	-5.59%	-5.30%	13.62%	-
内外株式型	ニッセイ AI 関連株式ファンド （為替ヘッジあり）＜愛称：AI革命 （為替ヘッジあり）＞	ニッセイ	-9.46%	-1.83%	-1.82%	25.08%	-

販売商品の累積リターン（利回り）

ファンド分類	ファンド名	運用会社	累積リターン（2020年3月末）				
			1ヶ月	6ヶ月	1年	3年	5年
内外株式型	ニッセイ AI 関連株式ファンド （為替ヘッジなし） ＜愛称：A I 革命（為替ヘッジなし）＞	ニッセイ	-10.28%	-0.36%	-1.25%	30.03%	-
内外株式型	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド ＜愛称：THE 5G＞	三井住友 トラスト	-9.33%	-1.41%	-1.26%	-	-
内外株式型	SBI 地方創生・世界高配当株式ファンド （為替ヘッジあり）【資産成長コース】	SBI 地方創生 アセット	-17.44%	-18.61%	-17.41%	-	-
内外株式型	SBI 地方創生・世界高配当株式ファンド （為替ヘッジあり）【年3%定率払出しコ ース】	SBI 地方創生 アセット	-17.16%	-18.45%	-17.64%	-	-
内外株式型	SBI 地方創生・世界高配当株式ファンド （為替ヘッジあり）【年5%定率払出しコ ース】	SBI 地方創生 アセット	-17.43%	-18.54%	-17.53%	-	-
内外株式型	SBI 地方創生・世界高配当株式ファンド （為替ヘッジあり）【年7%定率払出しコ ース】	SBI 地方創生 アセット	-17.16%	-18.30%	-17.47%	-	-
内外株式型	ワールドビューティーオープン （為替ヘッジあり）	三菱 UFJ 国際	-8.23%	-13.05%	-12.86%	-	-
内外株式型	ワールドビューティーオープン （為替ヘッジなし）	三菱 UFJ 国際	-9.07%	-12.31%	-14.24%	-	-
国内株式型	ダイワ J P X 日経 4 0 0 ファンド	大和	-6.38%	-10.47%	-9.53%	-2.16%	-2.92%
国内株式型	インデックスファンド 2 2 5	日興	-9.71%	-12.27%	-9.32%	4.65%	5.79%

販売商品の累積リターン（利回り）

ファンド分類	ファンド名	運用会社	累積リターン（2020年3月末）				
			1ヶ月	6ヶ月	1年	3年	5年
国内株式型	ニッセイJPX日経400アクティブファンド	ニッセイ	-5.84%	-11.92%	-9.75%	-0.52%	5.03%
国内株式型	日興ジャパンオープン ＜愛称：ジパング＞	日興	-6.31%	-10.59%	-8.38%	5.34%	10.61%
国内株式型	フィデリティ・日本小型株・ファンド	フィデリティ	-4.84%	-8.90%	-8.89%	0.78%	-0.98%
国内株式型	トヨタグループ株式ファンド	三井住友DS	-11.77%	-16.21%	-10.01%	-8.51%	-20.14%
国内株式型	MHAM 新興成長株オープン ＜愛称：J-フロンティア＞	AM-One	-6.94%	-16.12%	-21.60%	14.83%	66.77%
国内株式型	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式 オープン	東京海上	-5.13%	-9.29%	-3.89%	66.42%	109.32%
内外REIT型	三井住友・グローバル・リート・オープン （1年決算型）＜愛称：世界の大家さん （1年決算型）＞	三井住友DS	-29.85%	-33.18%	-31.05%	-25.08%	-31.54%
内外REIT型	三井住友・グローバル・リート・オープン ＜愛称：世界の大家さん＞	三井住友DS	-29.39%	-32.74%	-30.66%	-24.71%	-31.20%
国内REIT型	MHAM J-REITインデックス ファンド（毎月決算型）＜愛称：ビルオ wner＞	AM-One	-20.35%	-25.07%	-13.35%	-0.51%	0.19%
国内REIT型	MHAM J-REITインデックス ファンド（年1回決算型）＜愛称：ビル owner（年1回決算型）＞	AM-One	-20.40%	-25.06%	-13.28%	-0.27%	0.49%

販売商品の累積リターン（利回り）

ファンド分類	ファンド名	運用会社	累積リターン（2020年3月末）				
			1ヶ月	6ヶ月	1年	3年	5年
海外債券型	みずほUSハイイールドオープン （年1回決算型）【為替ヘッジなし】	AM-One	-15.74%	-12.43%	-11.04%	-6.56%	-2.71%
海外債券型	MHAM豪ドル債券ファンド （毎月決算型）	AM-One	-8.99%	-9.30%	-11.69%	-12.02%	-15.75%
海外債券型	みずほUSハイイールドオープン 【Bコース（為替ヘッジなし）】	AM-One	-15.73%	-12.46%	-11.07%	-6.58%	-2.66%
海外債券型	みずほUSハイイールドオープン 【Aコース（為替ヘッジあり）】	AM-One	-15.12%	-13.77%	-11.23%	-9.99%	-1.77%
海外債券型	HSBCブラジル債券オープン （毎月決算型）	HSBC	-15.18%	-17.73%	18.65%	-21.03%	2.96%
海外債券型	ダイワ高格付カナダドル債オープン （毎月分配型）	大和	-5.76%	-4.48%	-4.86%	-5.10%	-17.02%
海外債券型	ダイワ高格付カナダドル債オープン （年1回決算型）	大和	-5.76%	-4.50%	-4.86%	-5.07%	-16.97%
海外債券型	野村インド債券ファンド （毎月決算型）	野村	-12.68%	-9.49%	-9.46%	-6.08%	-2.84%
海外債券型	野村インド債券ファンド （年2回決算型）	野村	-12.56%	-9.34%	-9.29%	-6.03%	-
海外株式型	新光ピュア・インド株式ファンド	AM-One	-29.54%	-28.00%	-28.83%	-23.47%	-24.20%

販売商品の累積リターン（利回り）

ファンド分類	ファンド名	運用会社	累積リターン（2020年3月末）				
			1ヶ月	6ヶ月	1年	3年	5年
海外株式型	HSBCブラジルオープン	HSBC	-38.85%	-42.54%	-43.37%	-37.59%	-33.99%
海外株式型	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	岡三	-18.13%	-15.90%	-21.12%	-19.14%	-22.71%
海外株式型	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（1年決算型）	岡三	-17.91%	-15.44%	-20.75%	-18.79%	-23.04%
海外株式型	ニッセイアメリカ高配当株ファンド（毎月決算型）＜愛称：USドリーム（毎月）＞	ニッセイ	-19.39%	-22.21%	-19.36%	-12.36%	-21.18%
海外株式型	ニッセイアメリカ高配当株ファンド（年2回決算型）＜愛称：USドリーム（年2回）＞	ニッセイ	-19.31%	-22.37%	-19.60%	-12.66%	-21.51%
海外株式型	次世代米国代表株ファンド＜愛称：メジャー・リーダー＞	三菱UFJ国際	-13.99%	-14.92%	-13.52%	5.96%	9.64%
海外REIT型	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）【Aコース（為替ヘッジあり）】	大和	-18.31%	-23.50%	-17.35%	-8.50%	-7.99%
海外REIT型	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）【Bコース（為替ヘッジなし）】	大和	-19.40%	-23.04%	-17.93%	-5.98%	-9.30%
海外REIT型	ダイワ・US-REIT・オープン（年1回決算型）【為替ヘッジなし】	大和	-19.61%	-23.18%	-18.05%	-5.86%	-8.99%

※基準日：2020年3月末

※取扱中止商品（ファンド）を除く