

平成 30 年 5 月 31 日

各 位

仙台市青葉区一番町二丁目 1 番 1 号
株式会社 仙 台 銀 行

「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・K P I の平成 29 年度下期実施状況について

株式会社仙台銀行（本店 仙台市 頭取 鈴木 隆）は、じもとグループ共通宣言「お客さま本位の業務運営宣言」に基づき、平成 29 年 7 月に制定いたしました「お客さま本位の業務運営」の定着に向けたアクションプランおよび K P I について、平成 29 年度下期の実施状況をとりまとめましたので、お知らせいたします。

当行は、今後も業務運営の改善に継続的に取り組むとともに、金融商品・サービスの販売、推奨等の業務について、更なるお客さま本位の商品・サービスの向上に取り組んでまいります。

以 上

（問合せ先）

経営企画部経営企画課 柴田
電話番号：022-225-8258

「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 平成29年度下期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、平成29年度下期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、半期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。経営企画部長は半期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。
平成29年度下期対応状況	
・平成29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、平成29年度上期中における取組状況を、同年11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、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。
平成29年度下期対応状況	
・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。 （平成30年3月末現在、1級FP技能士26名、2級FP技能士231名、3級FP技能士536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 お客さま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。
	○お客さまのニーズに適した商品ラインアップの拡充 お客さま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 お客さま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、お客さま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。
平成 29 年度下期対応状況	
・定期的に研修を行い、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。（平成 29 年度下期研修実施回数 20 回、うち外部機関講師による研修の実施回数 4 回） ・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。 ＜保険商品＞ ①終身保険ふるはーと J ロード global (住友生命保険相互会社) ②終身保険生涯プレミアムワールド 4 (T&D フィナンシャル生命) ＜投資信託商品＞ ①新光ピュア・インド株式ファンド (AM-one) ②ニッセイ AI 関連株ファンド (ニッセイ) ③ロボット・テクノロジー関連株ファンド (大和証券) ・当行の積立式投資信託商品「てまいらず」を、長期分散投資普及の観点からお客さま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、取引におけるお客さま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。
平成 29 年度下期対応状況	
・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。
平成 29 年度下期対応状況	
・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。
平成 29 年度下期対応状況	
・平成29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。	

< K P I >

視点	K P I													
1. 人材育成	研修内容（保険・投資信託）（平成29年度下期）													
	○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 ・実施回数：<u>18回</u> ・参加者数：<u>487名</u> ○保険商品、投資信託商品に関する研修 ・実施回数：<u>20回</u> ・参加者数：<u>624名</u> ※実施研修一覧については【K P I 資料 1】をご参照ください。													
2. お取引状況	契約件数（保険・投資信託）（平成30年3月末現在）													
	○保険 ・期中保険契約件数（平成29年度下期）：<u>1,418件</u> （単位：件） <table><tr><th rowspan="2"></th><th colspan="2">平成 28 年度</th><th colspan="2">平成 29 年度</th></tr><tr><th>上期</th><th>下期</th><th>上期</th><th>下期</th></tr><tr><td>《保険契約件数》</td><td>1,588</td><td>1,495</td><td>1,355</td><td>1,418</td></tr></table> ■ 保険契約件数		平成 28 年度		平成 29 年度		上期	下期	上期	下期	《保険契約件数》	1,588	1,495	1,355
	平成 28 年度		平成 29 年度											
	上期	下期	上期	下期										
《保険契約件数》	1,588	1,495	1,355	1,418										

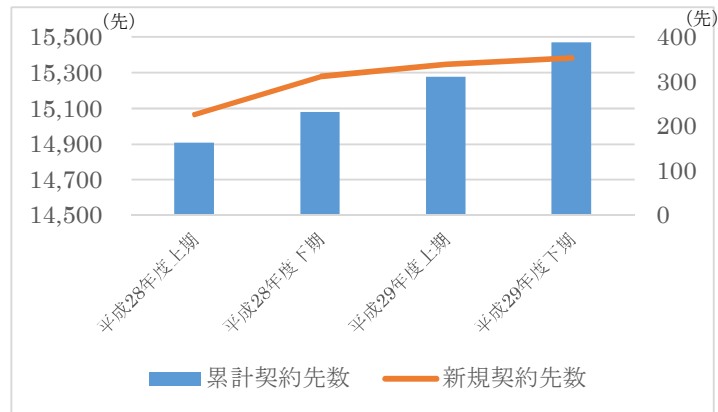
○投資信託

・投資信託累計契約先数：15,469先

(うち平成29年度下期新規契約先数：353先)

(単位：先)

	平成 28 年度		平成 29 年度	
	上期	下期	上期	下期
《累計契約先数》	14,908	15,079	15,277	15,469
《うち新規契約先数》	227	311	339	353

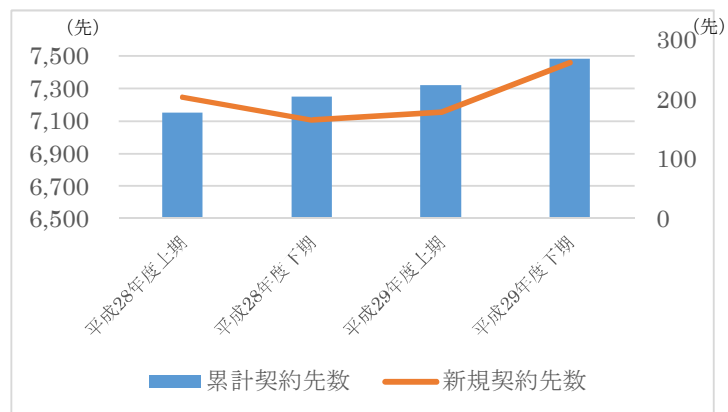


・NISA 累計契約先数：7,482先

(うち平成29年度下期新規契約先数：262先)

(単位：先)

	平成 28 年度		平成 29 年度	
	上期	下期	上期	下期
《累計契約先数》	7,154	7,251	7,320	7,482
《うち新規契約先数》	204	166	179	262



3. パフォーマンス	パフォーマンス比較（投資信託）（平成30年3月末現在）
	○投資信託 ・販売商品の累積リターン（利回り）：【K P I 資料2】をご参照ください。

以 上

平成 2 9 年度下期に実施した研修一覧

日程	研修名
<平成 29 年> 10 月 11 日	生命保険資格登録時研修(本店営業部)
10 月 19 日	投資信託資格登録時研修(宮町支店)
10 月 19 日	預かり資産新担当者研修会(本店)
10 月 24 日	投資信託資格登録時研修(松陵支店)
10 月 30 日	生命保険資格登録時研修(吉岡支店)
10 月 27 日	営業店長向け預かり資産研修会(本店)
11 月 1 日	預かり資産担当者推進会議および新商品研修会(本店)
11 月 17 日	第1回セールススキルアップ研修第一回(本店)
11 月 7 日	渉外担当者向け預かり資産研修会(本店)
11 月 21 日	渉外担当者向け預かり資産研修会(本店)
12 月 5 日	生命保険資格登録時研修(本店営業部)
12 月 6 日	生命保険担当者育成研修会(本店)
12 月 12 日	生命保険担当者育成研修会(中田町支店)
12 月 13 日	第2回セールススキルアップ研修(本店)
12 月 14 日	生命保険資格登録時研修(古川支店)
12 月 20 日	生命保険資格登録時研修(卸町支店)
12 月 21 日	生命保険資格登録時研修(丸森支店)
<平成 30 年> 1 月 18 日	預かり資産担当者推進会議および研修会(本店)
1 月 22 日	内部管理責任者研修(本店)
2 月 7 日	投資信託資格登録時研修(本店)
3 月 9 日	生命保険資格登録時研修(白石支店)

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（2018 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	-0.09%	-0.38%	0.82%	-0.11%	10.14%
バランス型	クルーズコントロール	AM-One	-0.24%	0.40%	3.24%	-2.34%	12.16%
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	-0.06%	1.41%	2.39%	5.74%	17.20%
内外債券型	D I A M 毎月分配債券ファンド ＜愛称：円パワーズ＞	AM-One	0.30%	-0.65%	-0.37%	1.49%	3.42%
内外債券型	グローバル高金利通貨ファンド ＜愛称：プレミアムエイト＞	三井住友	-0.63%	-2.33%	2.19%	-8.30%	-2.98%
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	0.47%	-3.98%	0.96%	-7.84%	12.08%
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	0.45%	-3.97%	1.01%	-7.74%	—
内外株式型	ワールド・インフラ好配当株式ファンド （毎月決算型） ＜愛称：世界のかけ橋（毎月決算型）＞	AM-One	-3.38%	-13.86%	-8.74%	-18.98%	26.17%
内外株式型	ワールド・インフラ好配当株式ファンド （成長型）＜愛称：世界のかけ橋（成長型）＞	AM-One	-3.39%	-13.86%	-8.73%	-18.87%	26.78%
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	-3.39%	6.00%	19.41%	—	—

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（2018年3月末）				
			1ヶ月	6ヶ月	1年	3年	5年
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	-4.12%	2.59%	18.07%	—	—
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：A I 革命（為替ヘッジあり）＞	ニッセイ	-1.73%	11.91%	24.31%	—	—
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	-2.57%	6.87%	21.02%	—	—
内外株式型	グローバル株式インカム（毎月決算型）	三菱 UFJ 国際	-3.71%	-2.78%	6.61%	8.62%	66.51%
国内株式型	ダイワ J P X 日経 4 0 0 ファンド	大和	-1.96%	3.43%	13.88%	12.99%	—
国内株式型	インデックスファンド 2 2 5	日興	-2.10%	6.14%	14.95%	16.20%	83.94%
国内株式型	日興ジャパンオープン ＜愛称：ジパング＞	日興	-1.90%	5.89%	24.88%	31.12%	113.71%
国内株式型	ニッセイ J P X 日経 4 0 0 アクティブファンド	ニッセイ	-0.02%	6.85%	23.26%	30.13%	—
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	-2.77%	5.97%	30.40%	28.12%	90.89%
国内株式型	トヨタグループ株式ファンド	三井住友	-4.73%	1.79%	14.09%	-0.42%	63.04%

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（2018 年 3 月末）				
			1 ヶ月	6 ヶ月	1 年	3 年	5 年
国内 REIT 型	MHAM J-REIT インデックスファンド （毎月決算型）＜愛称：ビルオーナー＞	AM-One	-0.60%	3.90%	-1.60%	-0.90%	19.00%
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：ビルオーナー（年 1 回決算型）＞	AM-One	-0.54%	3.96%	-1.55%	-0.79%	—
国内 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	2.50%	-10.00%	-8.30%	-11.50%	44.20%
国内 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	3.34%	-5.55%	-5.17%	-4.63%	22.53%
国内 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	2.59%	-9.94%	-8.22%	-11.26%	—
国内 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	0.00%	-6.55%	-3.55%	-11.86%	19.01%
国内 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	-0.03%	-6.54%	-3.64%	-11.95%	18.77%
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	-1.84%	-6.19%	-2.14%	1.89%	
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）【為替ヘッジあり】	AM-One	-1.10%	-1.70%	1.40%	11.00%	—
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	-1.87%	-6.31%	-2.17%	1.94%	41.10%

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（2018 年 3 月末）				
			1 ヶ月	6 ヶ月	1 年	3 年	5 年
海外債券型	みずほ U S ハイイールドオープン 【A コース（為替ヘッジあり）】	AM-One	-1.08%	-1.68%	1.37%	10.63%	20.29%
海外債券型	M H A M 豪ドル債券ファンド （毎月決算型）	AM-One	-1.80%	-5.90%	-2.50%	-6.60%	-1.00%
海外債券型	M H A M 豪ドル債券ファンド （年 1 回決算型）	AM-One	-1.80%	-5.80%	-2.40%	-6.60%	—
海外債券型	H S B C ブラジル債券オープン （毎月決算型）	H S B C	-1.15%	-4.74%	0.81%	31.45%	15.44%
海外債券型	H S B C ブラジル債券オープン （1 年決算型）	H S B C	-1.17%	-4.84%	0.71%	31.09%	14.76%
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	-1.60%	-9.00%	-3.40%	-15.60%	-9.20%
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	-1.63%	-8.99%	-3.37%	-15.48%	—
海外債券型	野村高金利国際機関債投信 （毎月分配型）＜愛称：グローバルアシスト＞	野村	-1.57%	-1.92%	1.96%	0.45%	-2.24%
海外債券型	エマージング・ソブリン・オープン （毎月決算型）【為替ヘッジなし】	三菱 UFJ 国際	-1.34%	-6.51%	-1.75%	2.31%	37.04%
海外債券型	エマージング・ソブリン・オープン （毎月決算型）【為替ヘッジあり】	三菱 UFJ 国際	-0.54%	-1.95%	1.64%	9.85%	15.08%

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（2018 年 3 月末）				
			1 ヶ月	6 ヶ月	1 年	3 年	5 年
海外債券型	エマージング・ソブリン・オープン （資産成長型）【為替ヘッジあり】 ＜愛称：エマヘッジN＞	三菱 UFJ 国際	-0.57%	-2.00%	1.63%	10.06%	—
海外債券型	エマージング・ソブリン・オープン （資産成長型）【為替ヘッジなし】 ＜愛称：エマソブN＞	三菱 UFJ 国際	-1.35%	-6.43%	-1.61%	2.55%	—
海外株式型	新光ピュア・インド株式ファンド	AM-One	4.72%	-3.05%	3.12%	11.82%	73.85%
海外株式型	H S B C インドオープン	H S B C	-5.76%	-0.56%	5.67%	-0.99%	53.44%
海外株式型	H S B C ブラジルオープン	H S B C	-3.75%	3.01%	12.75%	19.26%	-18.34%
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	-4.48%	-0.88%	4.50%	-0.11%	31.22%
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	-4.36%	-0.60%	4.78%	-0.70%	—
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：U S ドリーム（毎月）＞	ニッセイ	-4.53%	-8.13%	-8.39%	-17.62%	—
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：U S ドリーム（年 2 回）＞	ニッセイ	-4.55%	-8.12%	-8.30%	-17.59%	—
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	-6.31%	2.02%	13.49%	17.44%	—

※基準日：平成 30 年 3 月末

※取扱中止商品（ファンド）を除く