2019年6月28日

株式会社百五銀行
百五証券株式会社

「お客さま本位の業務運営にかかる取組状況」について

株式会社百五銀行（頭取　伊藤 歳恭）と百五証券株式会社（社長　千原 一典）は、お客さま本位の取組みの徹底を図るため、グループ共通の「お客さま本位の業務運営宣言」を公表し、活動指針となる「お客さま本位の業務運営の取組方針」を策定・公表しています。

今般、2018年度の「お客さま本位の業務運営にかかる取組状況」および「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」について公表しますのでお知らせいたします。

引き続き、取組方針のもと、両社がお客さま本位の姿勢を共有し、商品・サービスのさらなる向上に取り組み、その取組内容および取組状況を定期的に公表していきます。

なお、2018年度の取組状況の詳細は、別紙をご参照ください。

以上

【本件ご照会先】
百五銀行　営業統括部　預り資産課　宮﨑　　TEL　059-223-2315
百五証券　営業企画部　　村城　　TEL　059-222-2105

2018 年度「お客さま本位の業務運営にかかる取組状況」

お客さま本位の徹底

【お客さまアンケートの調査結果】

◆アンケート調査概要

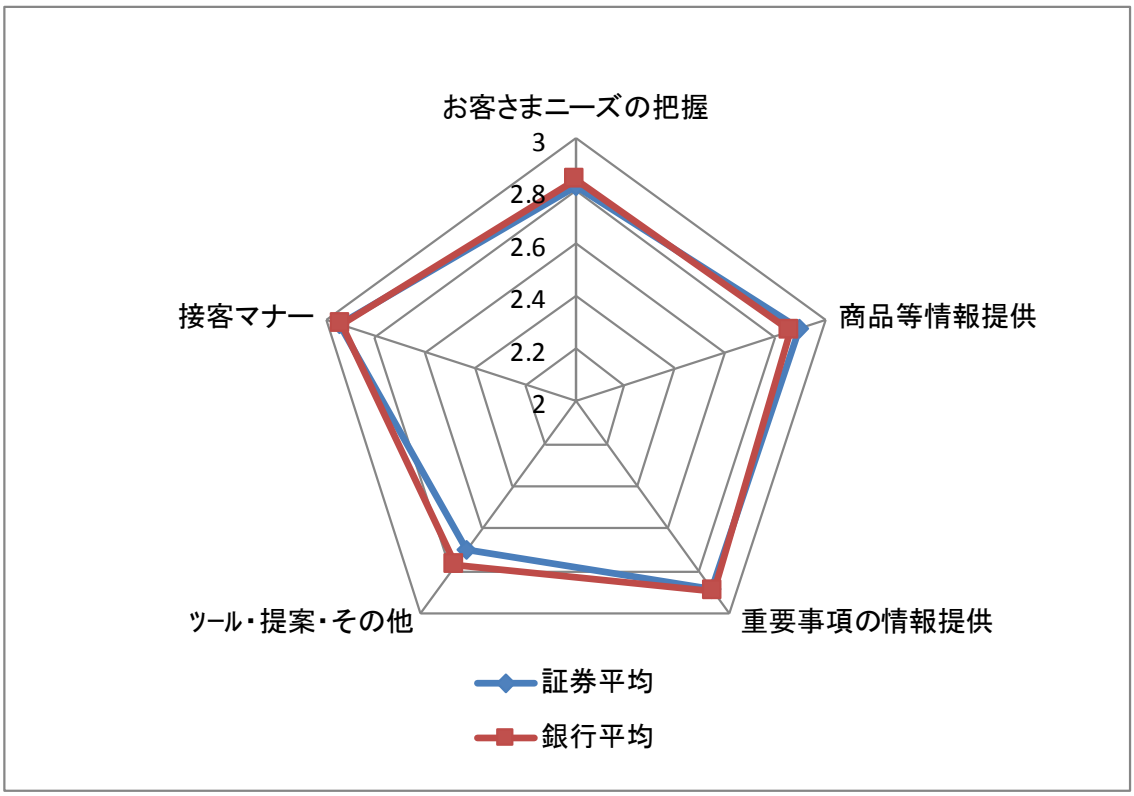
実施期間：2018 年 11 月 1 日から 2019 年 2 月 28 日まで

対象者　：百五銀行・百五証券の店頭窓口、またはお客さまへの訪問にて投資信託をご購入いただいたお客さま

回答者数：百五銀行 481 人、百五証券 147 人

■　対象のお客さまには、16 項目の質問に対して、「満足」「やや満足」「やや不満」「不満」の 4 段階にてお答えいただきました。

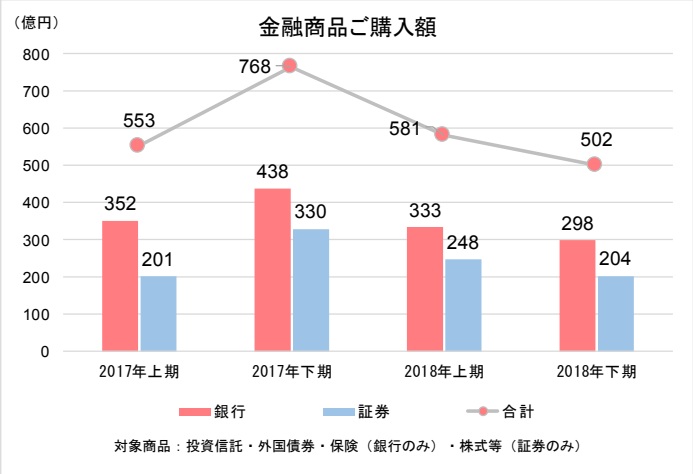
■　各回答を「満足＝3 点」「やや満足＝2 点」「やや不満＝1 点」「不満＝0 点」と点数化し、グラフ化したものが、以下のグラフとなります。

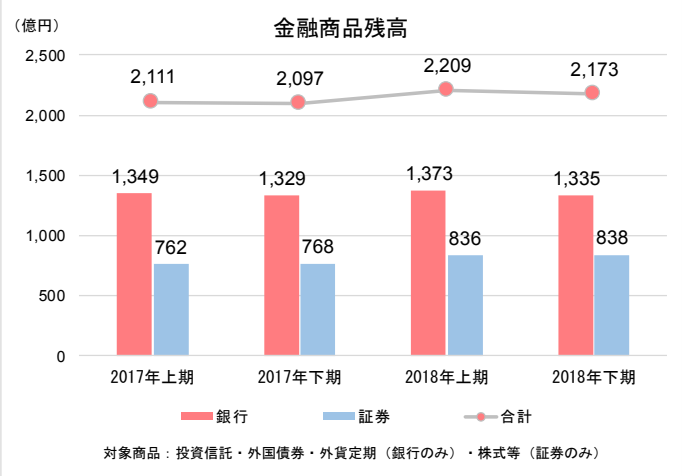


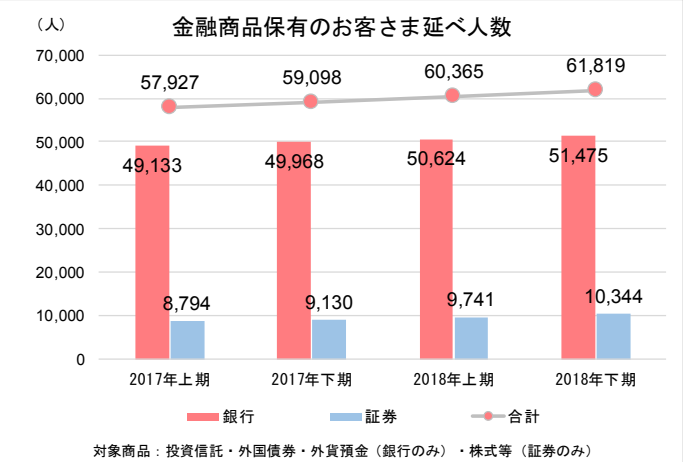
- 「接客マナー（挨拶・身だしなみ・話し方など）」は、銀行・証券ともに平均値が 2.9 を超えており、特に高い評価をいただいています。
- 「お客さまニーズの把握」「商品等情報提供」「重要事項の情報提供」は、銀行・証券ともに平均値が 2.8 を超える評価をいただいています。
- 「ツール・提案・その他」は、銀行・証券ともに平均値が 2.7 程度と、やや低い評価をいただいています。今後、さらにお客さまにご満足いただけるよう、ご提案ツールの充実を図り、より一層のお客さま目線での細やかな情報提供を行っていきます。

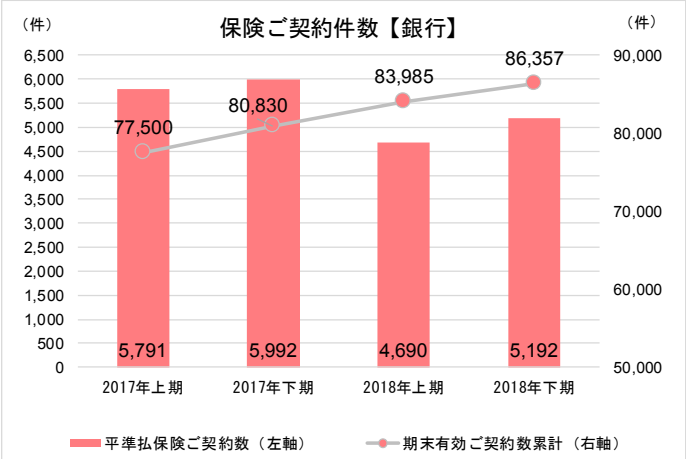
【各種金融商品の販売・残高・保有者数の推移】

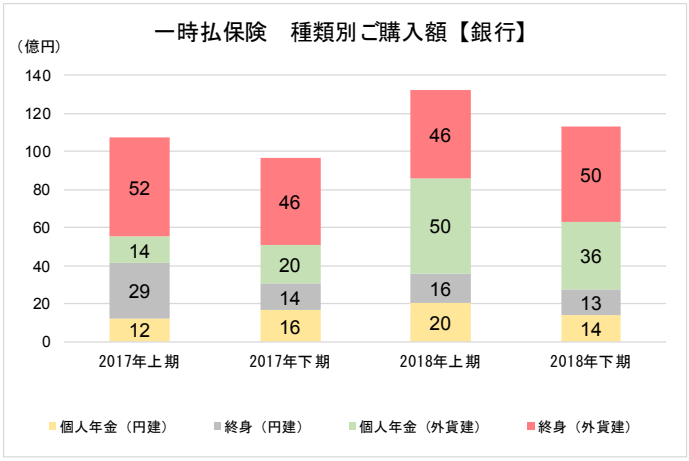
- お客さまの中長期の資産形成に資する商品を幅広くご紹介し、投資信託や保険、外貨預金、株式など多様なニーズにお応えするため、グループ間の連携を密にして取り組んでおり、当グループで金融商品を保有いただくお客さまは増加しています。
- 銀行では、利便性の高いインターネット投信のご契約者数が増加しています。
- 保険商品では、保障性平準払保険や運用性の高い外貨建一時払保険のニーズが高まっています。

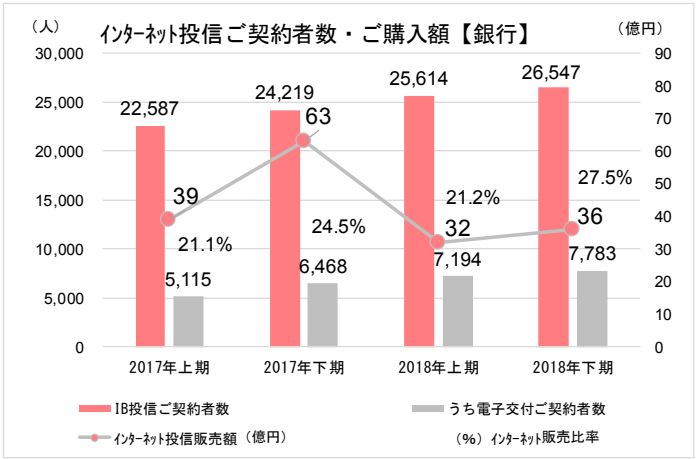












商品ラインアップの充実

【取扱商品数と販売上位商品】

- 幅広い商品ラインアップで、さまざまなお客さまのニーズにお応えしています。
- お客さまの中長期の資産形成に資するファンドのご購入が広がり、効率的な運用が可能な「毎月分配型以外」のファンドの販売・残高が増加しています。
- 保険商品は、お客さまのニーズに合わせ、貯蓄・運用性の個人年金や終身保険、保障性の医療・がん・傷害保険など、幅広いラインアップでお応えしています。

◆百五銀行

投資信託カテゴリー別ファンド数

国内債券	3	2.3%	国内REIT	2	1.5%	ノーロードファンド	45
内外・海外債券	31	23.3%	内外・海外REIT	4	3.0%	インデックスファンド	29
国内株式	20	15.0%	バランス	44	33.1%	販売停止	0
内外・海外株式	29	21.8%	その他	0	0.0%	**合計**	**133**

保険カテゴリー別商品数（種類別）

個人年金（一時払）	7	9.1%	定期保険（収入保障含む）	26	33.8%	※うち事業性保険	27
個人年金（平準払）	3	3.9%	医療保険	12	15.6%		
生存保険（一時払）	1	1.3%	がん保険	4	5.2%		
終身保険（一時払）	13	16.9%	傷害保険	1	1.3%		
終身保険（平準払）	5	6.5%	就業不能保険	1	1.3%		
学資保険	1	1.3%	火災保険	3	3.9%	**合計**	**77**

◆百五証券

投資信託カテゴリー別ファンド数

国内債券	3	1.8%	国内REIT	6	3.5%	ノーロードファンド	17
内外・海外債券	35	20.6%	内外・海外REIT	7	4.1%	インデックスファンド	14
国内株式	26	15.3%	バランス	37	21.8%	販売停止	8
内外・海外株式	52	30.6%	その他	4	2.4%	**合計**	**170**

2018年度　ご購入上位商品

◆百五銀行

【投資信託】

	商品名	投資対象
1	日経225ノーロードオープン	国内株式
2	ひふみプラス	内外株式
3	野村インデックスファンド日経225	国内株式
4	AB米国成長株投信Cコース（為替ヘッジあり）	海外株式
5	グローバルAIファンド	内外株式

◆百五証券

	商品名	投資対象
1	企業価値成長小型株ファンド	国内株式
2	次世代通信関連　世界株式戦略ファンド	内外株式
3	東京海上・宇宙関連株式ファンド	内外株式
4	世界eコマース関連株式オープン	内外株式
5	AB米国成長株投信Dコース（為替ヘッジなし）	海外株式

【一時払保険】※銀行のみの取扱い

個人年金（全期前納含む）・一時払終身（平準払を除く）

	商品名	種類
1	プレミアカレンシー・プラス2	個人年金保険
2	やさしさ、つなぐ	終身保険
3	たのしみ未来（全期前納のみ）	個人年金保険
4	プレミアプレゼント	終身保険
5	サニーガーデンEX	終身保険

【平準払保険】※銀行のみの取扱い

個人年金・終身保険

	商品名	種類
1	たのしみ未来	個人年金保険
2	ステイゴールド	個人年金保険
3	こだわり個人年金	個人年金保険
4	ふるはーとF	終身保険
5	RISE	終身保険

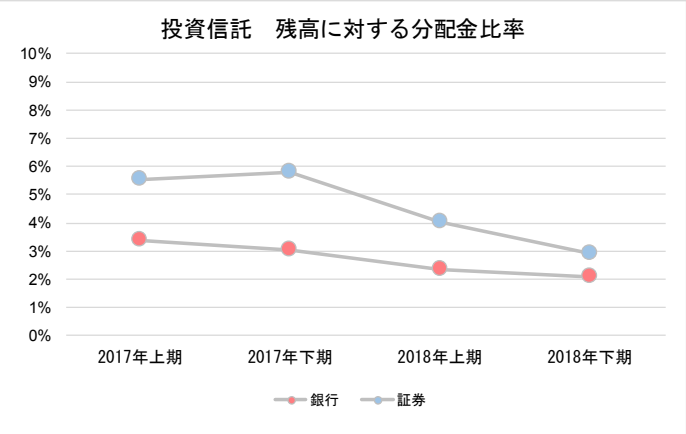
定期・医療・がん・傷害保険

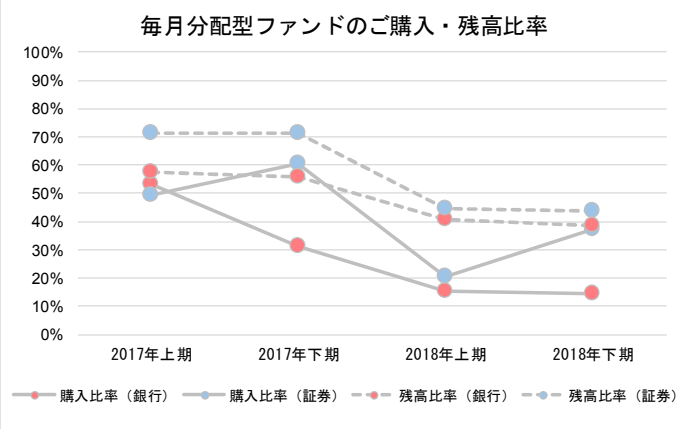
	商品名	種類
1	終身ガン治療保険プレミアムDX	がん保険
2	ケガと介護のそなえ	傷害保険
3	新CURE	医療保険
4	終身医療保険プレミアムDX	医療保険
5	新・健康のお守り	医療保険

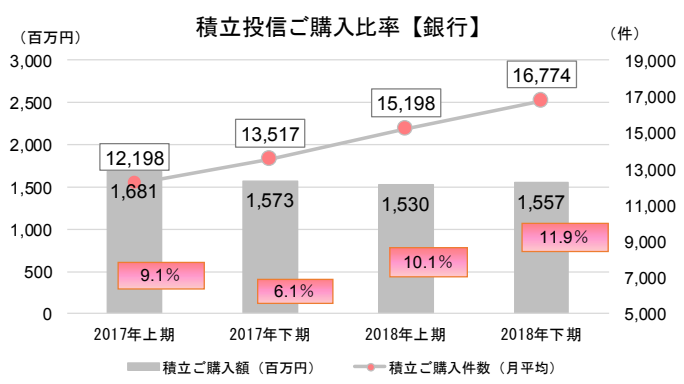
お客さまニーズに合わせたコンサルティング提案

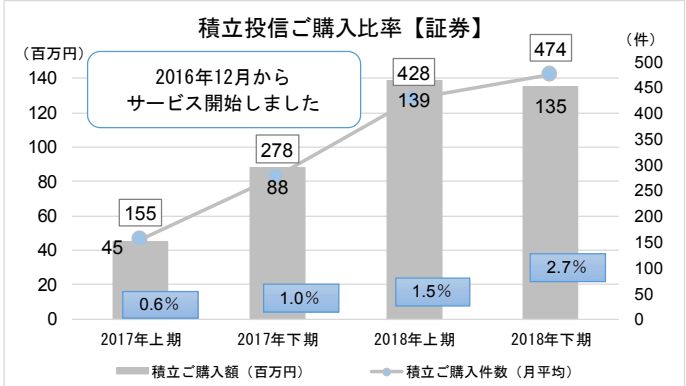
【投資信託を活用した長期・積立・分散投資のご紹介】

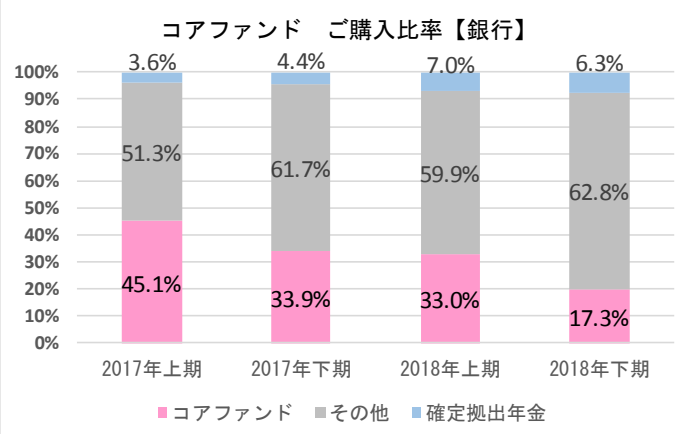
- 銀行・証券ともに、効率的な運用が可能な「毎月分配型以外」のファンドをお勧めしており、残高に対する分配金比率、毎月分配型ファンドの残高比率は低下しています。
- 資産分散・時間分散投資を活用することで中長期の資産形成に有効な「積立投資信託」もお勧めしており、積立でのご購入件数は増加しています。
- 資産を守りながら増やす「コア・サテライト」の考え方にもとづく併せ持ち提案をお勧めしています。2018 年下期については、日経平均株価への連動をめざすインデックスファンドの販売比率が高まり、相対的にコアファンドのご購入比率は低下しました。





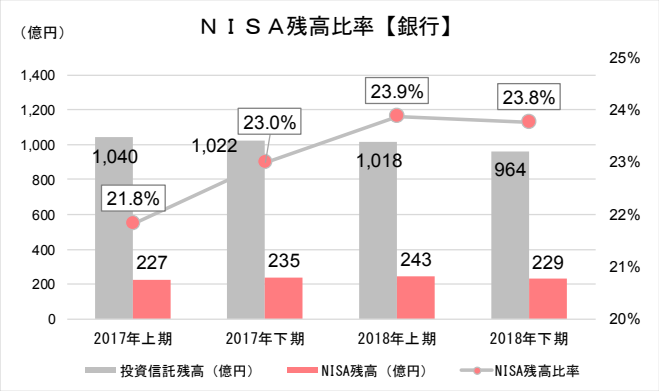


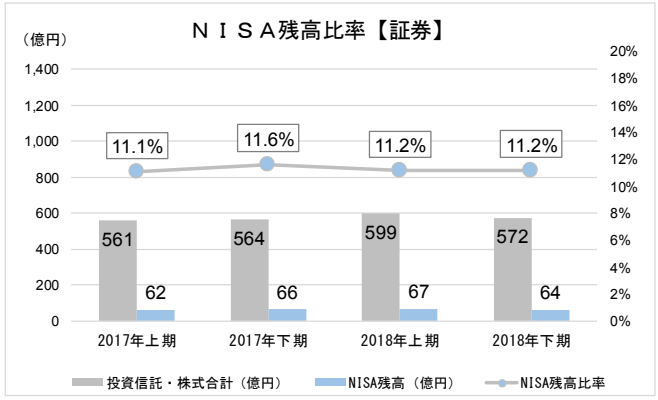


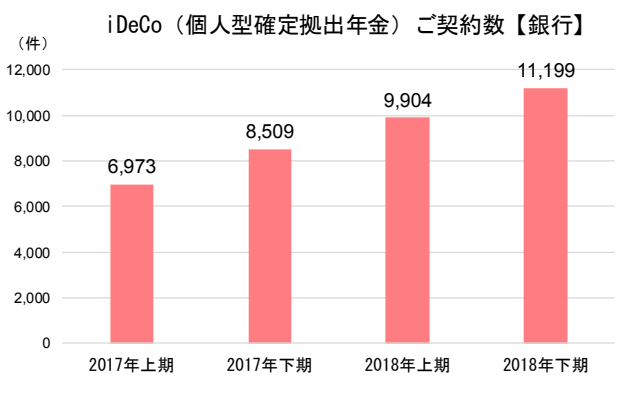


【非課税制度ＮＩＳＡとｉＤｅＣｏの利用促進】

- 投資信託を活用した資産形成に有効な『少額投資非課税制度（ＮＩＳＡ）』や老後資金の準備に有効な『個人型確定拠出年金（ｉＤｅＣｏ）』の利用をご紹介し、多くのお客さまに広がっています。
- 2019 年 3 月末時点でＮＩＳＡをご開設いただいているお客さまはグループ全体で 37,593 人です。
- 長期的な非課税積立投資制度（つみたてＮＩＳＡおよびｉＤｅＣｏ）をご利用いただいているお客さまは延べ 11,606 人です。

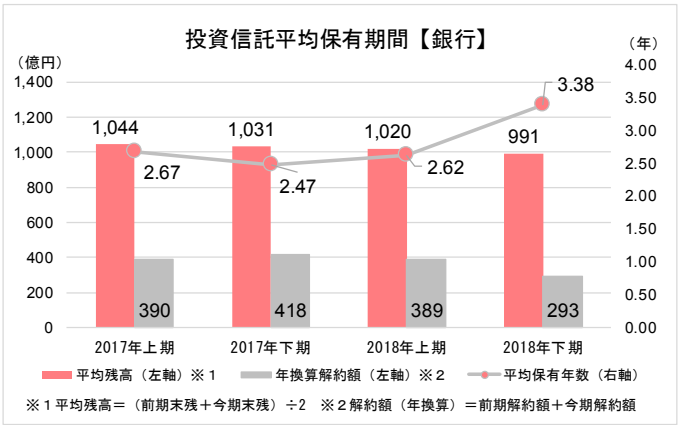


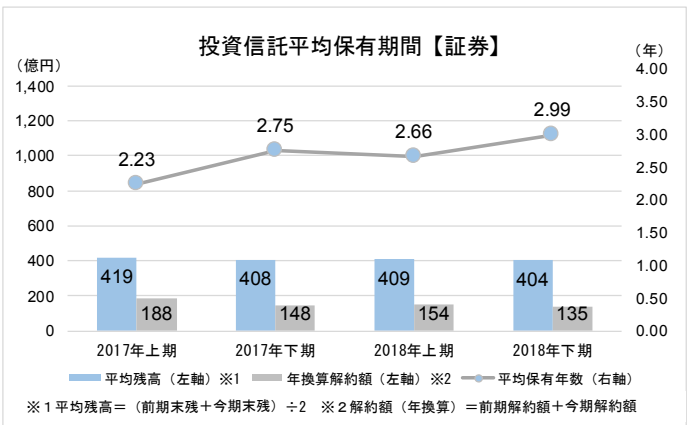




投資信託をお持ちのお客さまの状況

- お客さまのニーズに合わせたコンサルティング提案と資産分散投資の推奨、お客さまの運用損益を常に把握し、継続的なフォローアップを行っています。
- 2017 年度は国内外の株式市場が上昇傾向にあり、利益確定のためのご解約が増加した結果、平均保有期間は短期化する傾向にありましたが、2018 年度は、長期保有の重要性を継続的にご案内したこと、2018 年年末にかけての相場下落もありご解約が減少したことから、平均保有期間は長期化しました。

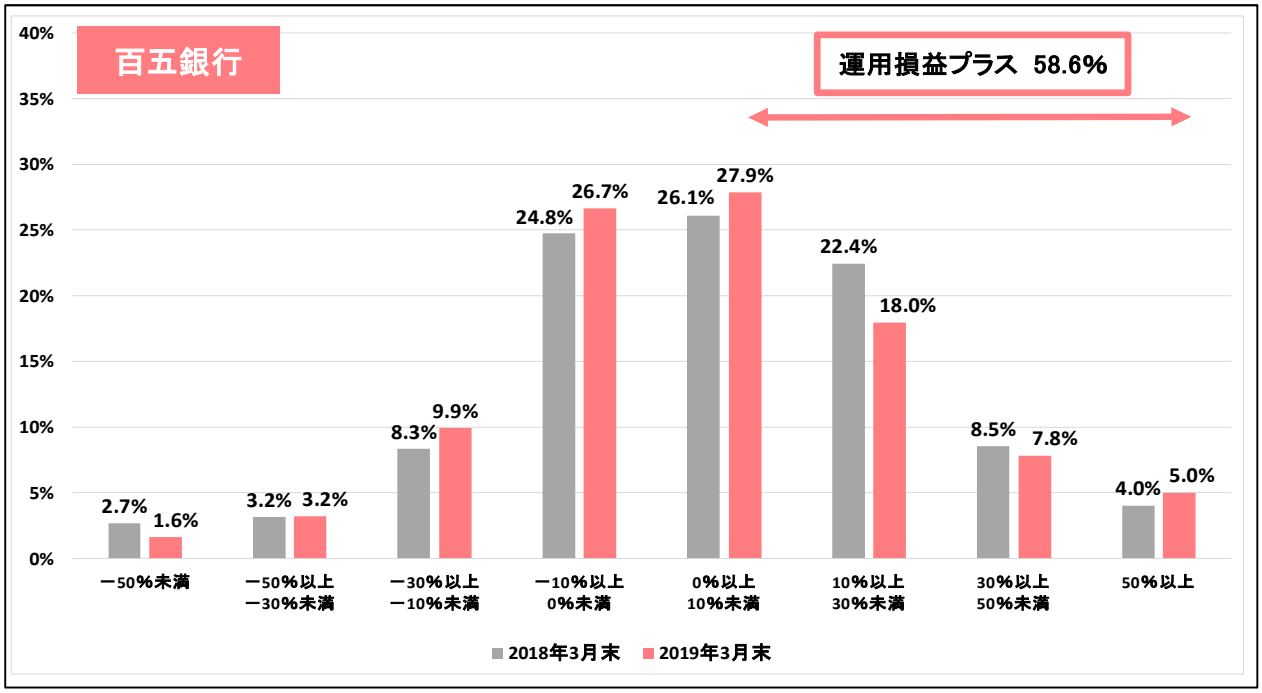


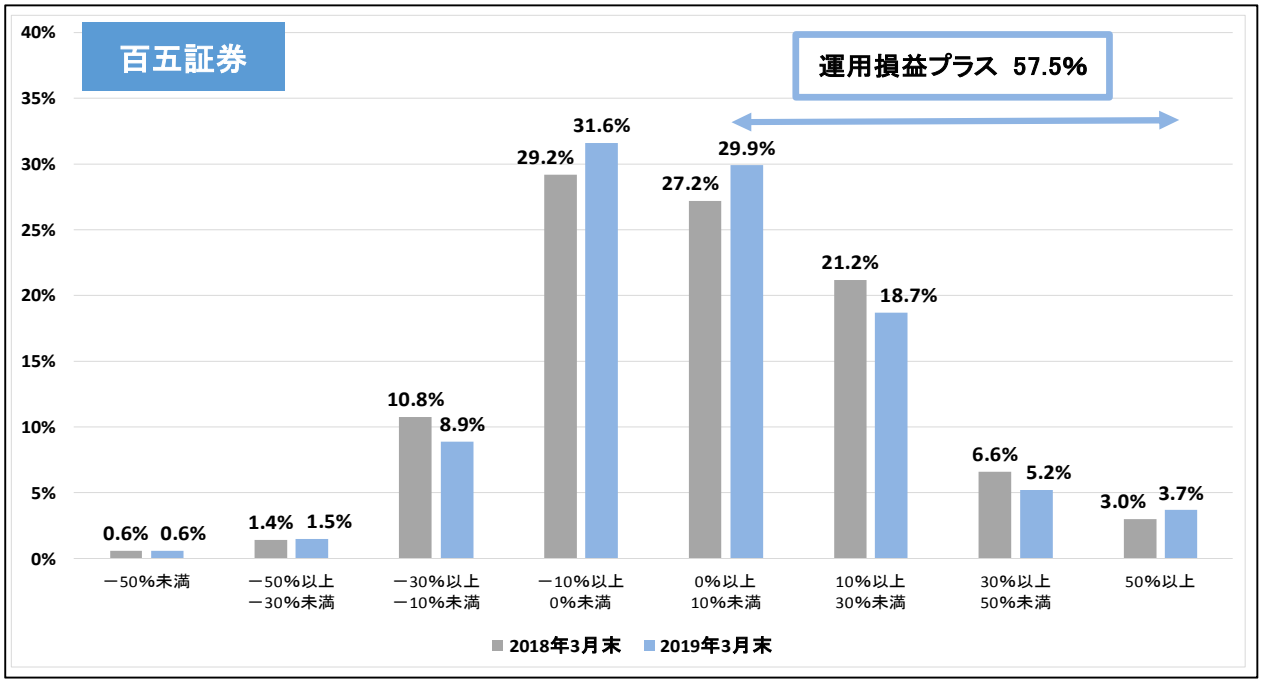


投資信託の販売会社における比較可能な共通ＫＰＩ

運用損益別顧客比率 ①

■ 2019年3月末時点において、運用損益がプラスのお客さまの割合は、百五銀行58.6%、百五証券57.5%と、2018年3月末（百五銀行61.1%、百五証券58.0%）と比較して、それぞれ2.5%、0.5%低下しました。





※本共通ＫＰＩは、金融庁が公表した基準にもとづき算出しています。

※対象のお客さま：基準日時点に投資信託を保有している個人のお客さま

※運用損益：基準日時点の「時価評価金額＋累計受取分配金額（税引後）＋累計売却金額
－累計購入金額（消費税込の販売手数料を含む）」を「時価評価金額」で除して算出

※上記数値等は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

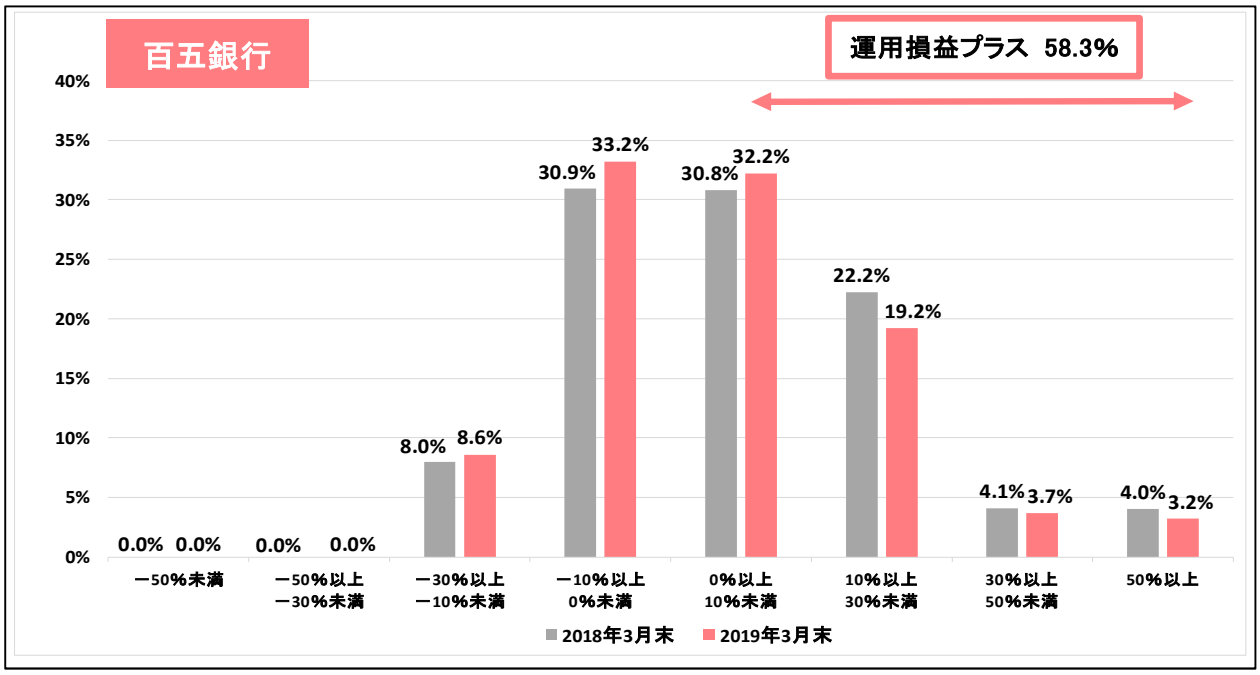
運用損益別顧客比率 ②

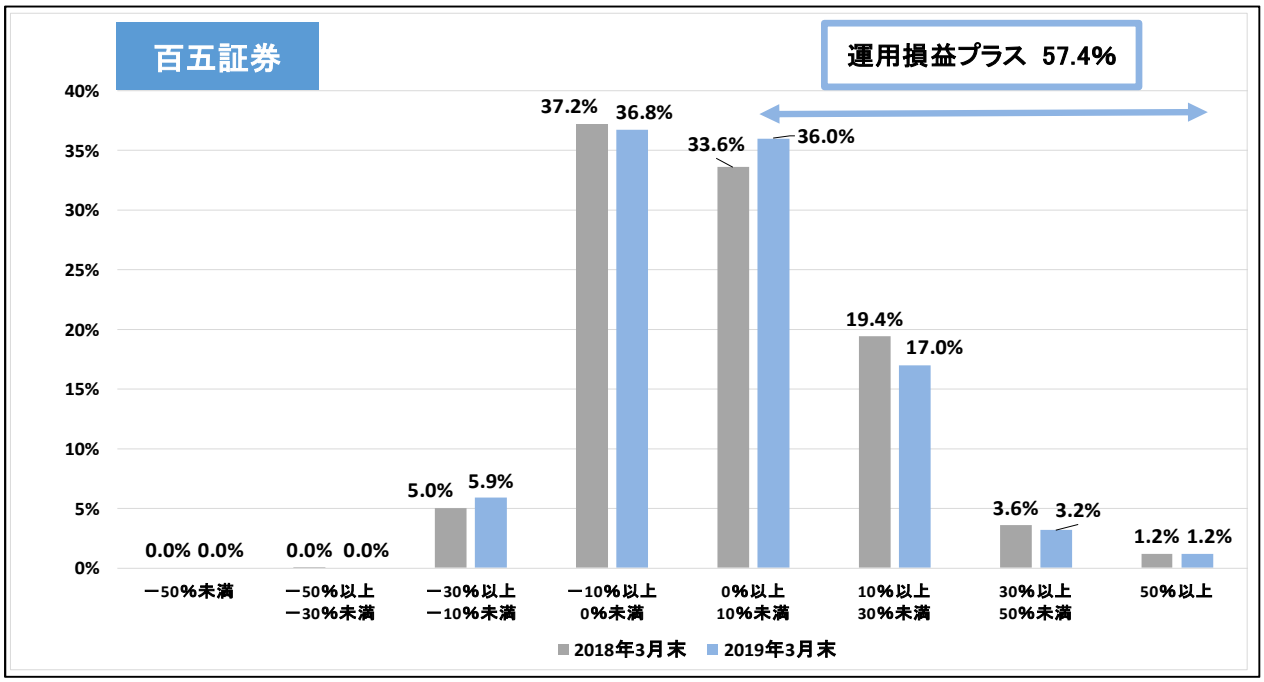
- 本計数は、個人・法人すべてのお客さまを対象としており、お客さまの累計購入金額に対する運用損益率を表しています。
- 上記『運用損益別顧客比率①』との相違点は、以下のとおりです（下線部分が相違点）。

※対象のお客さま：基準日時点に投資信託を保有している個人・法人のお客さま

※運用損益：基準日時点の「時価評価金額＋累計受取分配金額（税引後）＋累計売却金額－累計購入金額（消費税込の販売手数料を含む）」を「累計購入金額」で除して算出

■ 2019年3月末時点において、運用損益がプラスのお客さまの割合は、百五銀行58.3%、百五証券57.4%と、2018年3月末（百五銀行61.1%、百五証券57.8%）と比較して、それぞれ2.8%、0.4%低下しました。





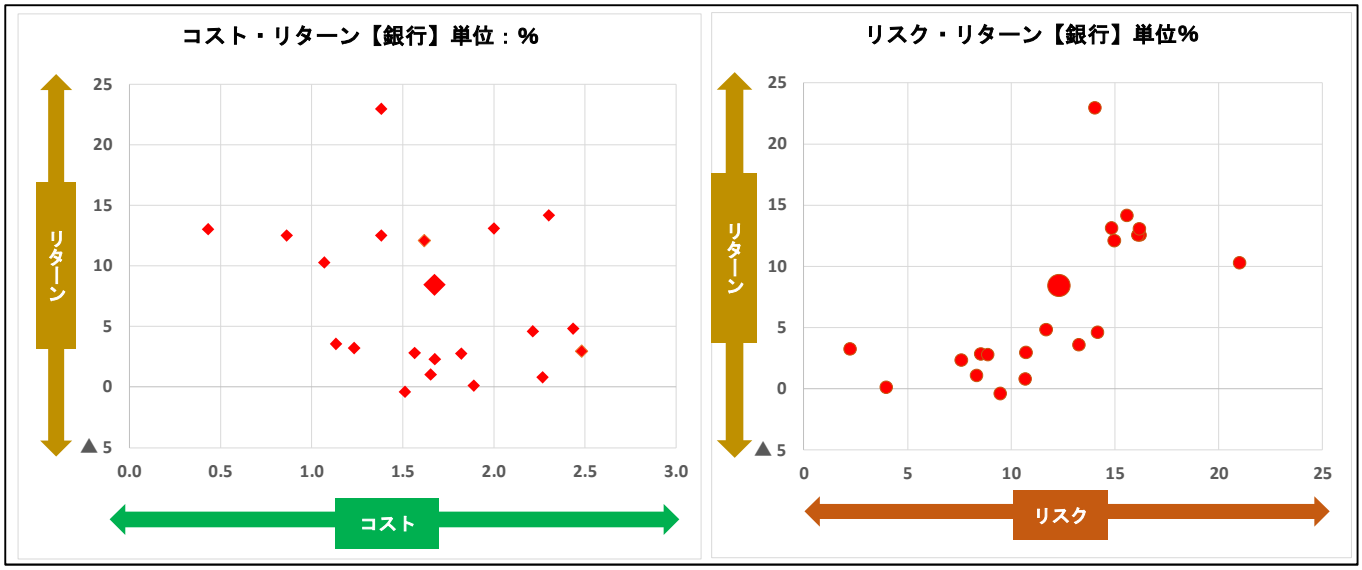
※上記数値等は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

- 2018 年 3 月末時点において、百五銀行が取り扱う投資信託の預り残高上位 20 銘柄の平均コスト 1.68%に対して、平均リスク 12.33%、平均リターン 8.42%となりました。百五証券は、平均コスト 2.09%に対して、平均リスク 15.35%、平均リターン 7.95%となりました。
- 2019 年 3 月末時点では、百五銀行が取り扱う投資信託の預り残高上位 20 銘柄の平均コスト 1.63%に対して、平均リスク 12.12%、平均リターンは 6.41%となりました。百五証券は、平均コスト 2.06%に対して、平均リスク 14.39%、平均リターン 6.95%となりました。

百五銀行

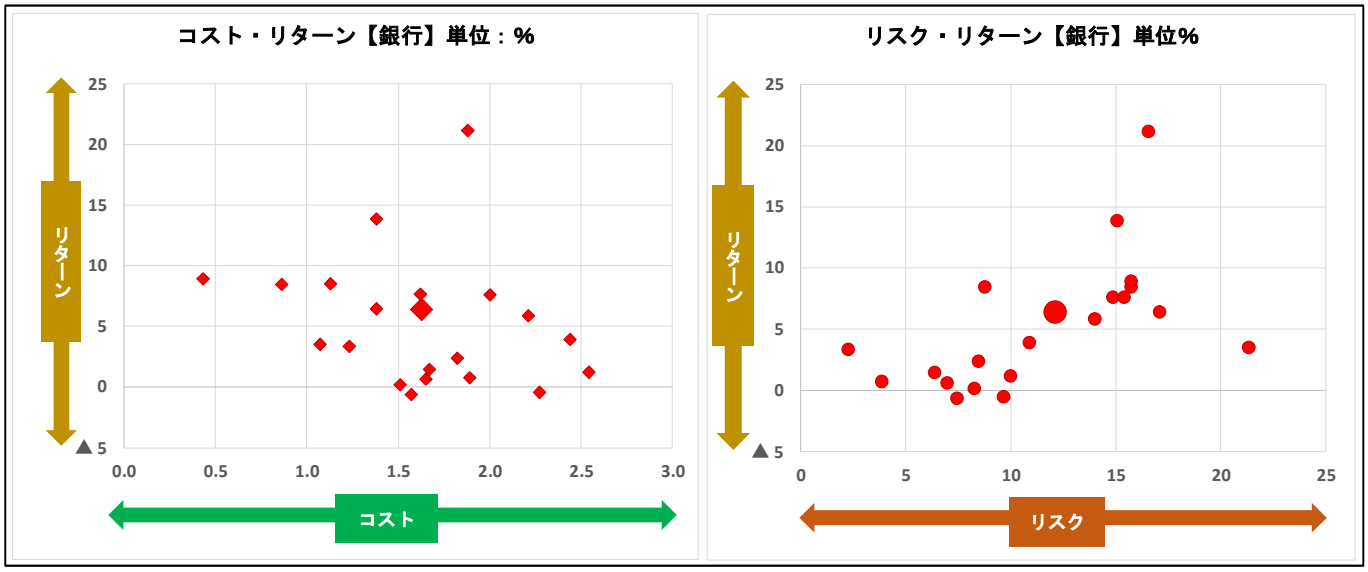
【2018 年 3 月末基準】



【銀行】残高加重平均値	コスト	リターン
	1.68%	8.42%

【銀行】残高加重平均値	リスク	リターン
	12.33%	8.42%

【2019 年 3 月末基準】



【銀行】残高加重平均値	コスト	リターン
	1.63%	6.41%

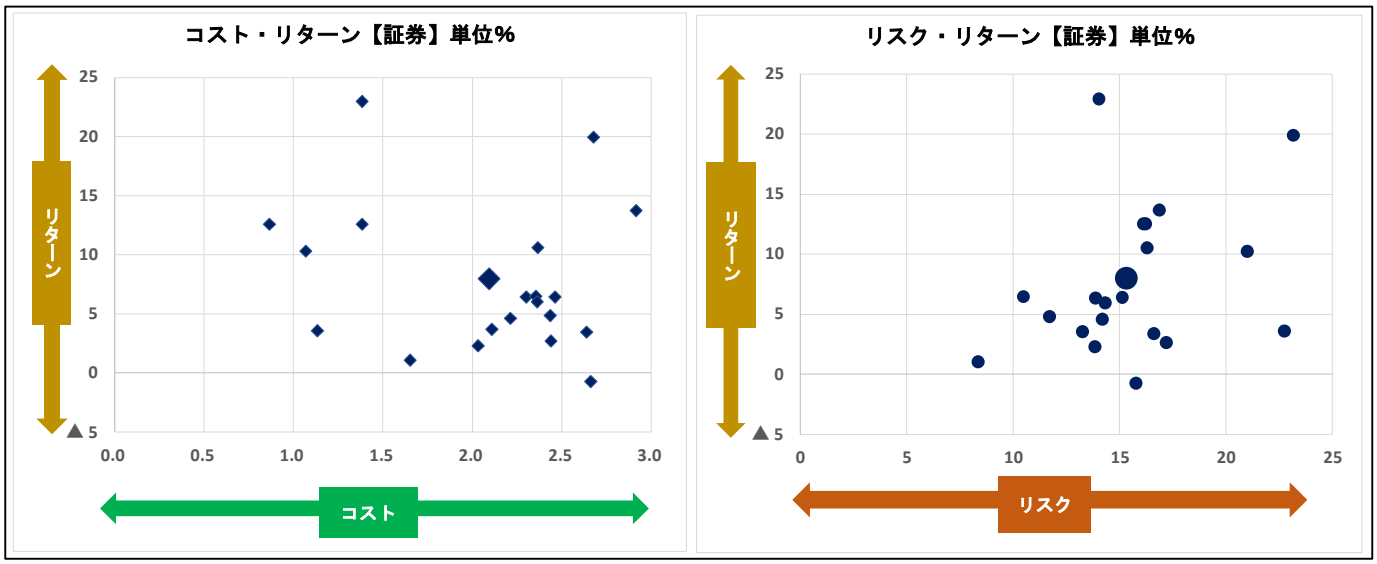
【銀行】残高加重平均値	リスク	リターン
	12.12%	6.41%

■ 2019 年 3 月末 投資信託の預り残高上位 20 銘柄

	【銀行】銘柄名	コスト	リスク	リターン
①	ひふみプラス	1.38	15.03	13.87
②	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.21	13.99	5.87
③	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.44	10.85	3.95
④	日経２２５ノーロードオープン	0.86	15.72	8.48
⑤	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.23	2.25	3.38
⑥	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.65	6.96	0.65
⑦	トヨタグループ株式ファンド	1.07	21.3	3.52
⑧	野村インデックスファンド・日経２２５	0.43	15.71	8.93
⑨	ＭＨＡＭ　Ｊ－ＲＥＩＴインデックスファンド（毎月決算型）	1.13	8.73	8.51
⑩	ＵＢＳオーストラリア債券オープン（毎月分配型）	1.51	8.23	0.22
⑪	東海３県ファンド	1.38	17.08	6.44
⑫	グローバル・ソブリン・オープン（３ヵ月決算型）	1.67	6.35	1.49
⑬	フランクリン・テンプルトン米国政府証券ファンド	1.82	8.43	2.4
⑭	ＢＡＭワールド・ボンド＆カレンシー・ファンド（毎月決算型）	1.89	3.84	0.76
⑮	ピクテ・ユーロ最高格付国債インカム・ファンド（毎月決算型）	1.57	7.43	-0.6
⑯	パインブリッジ新成長国債券プラス	2.27	9.64	-0.46
⑰	好配当日本株式オープン	1.62	15.37	7.64
⑱	ピクテ日本ナンバーワン・ファンド（毎月決算実績分配型）	2	14.86	7.62
⑲	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	1.88	16.52	21.18
⑳	ピクテ・インカム・コレクション・ファンド（毎月分配型）	2.54	9.98	1.22
	残高加重平均値	1.63	12.12	6.41

百五証券

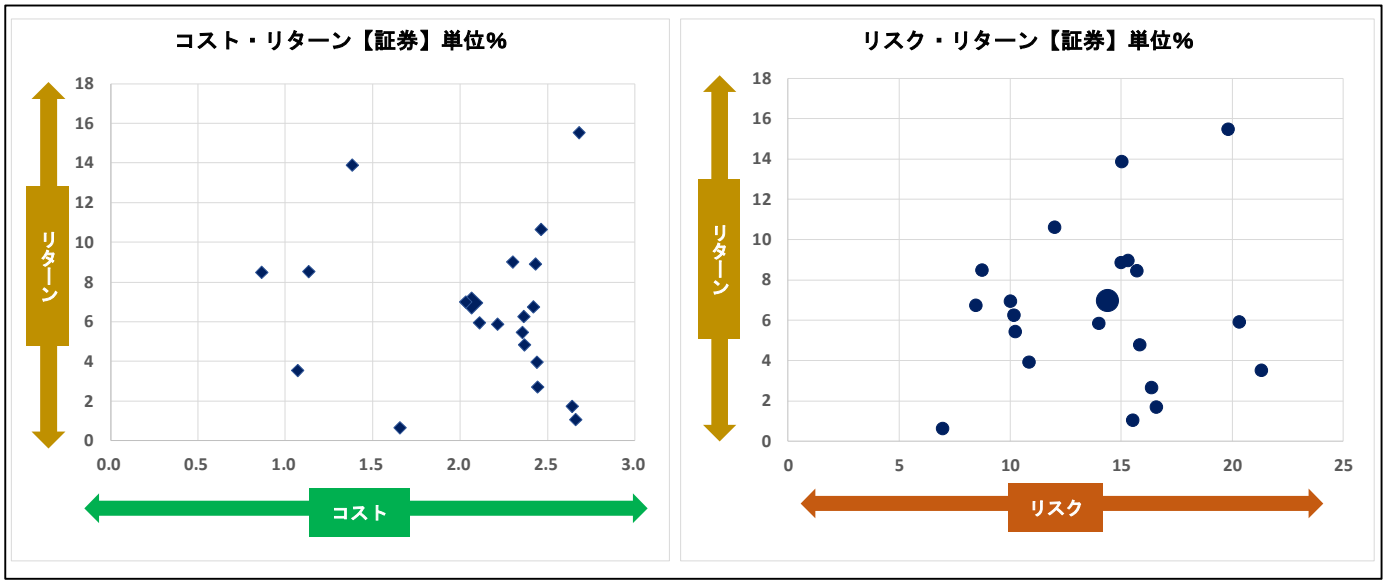
【2018 年 3 月末基準】



【証券】残高加重平均値	コスト	リターン
	2.09%	7.95%

【証券】残高加重平均値	リスク	リターン
	15.35%	7.95%

【2019 年 3 月末基準】



【証券】残高加重平均値	コスト	リターン
	2.06%	6.95%

【証券】残高加重平均値	リスク	リターン
	14.39%	6.95%

■ 2019 年 3 月末 投資信託の預り残高上位 20 銘柄

	【証券】銘柄名	コスト	リスク	リターン
①	ひふみプラス	1.38	15.03	13.87
②	新光　ＵＳ－ＲＥＩＴ　オープン	2.30	15.3	8.98
③	ＬＭ・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	2.44	16.35	2.69
④	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.44	10.85	3.95
⑤	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.21	13.99	5.87
⑥	日本株厳選ファンド・円コース	2.37	15.84	4.8
⑦	トヨタグループ株式ファンド	1.07	21.3	3.52
⑧	日経２２５ノーロードオープン	0.86	15.72	8.48
⑨	フィデリティ・ＵＳハイ・イールド・ファンド	2.35	10.23	5.44
⑩	高成長インド・中型株式ファンド	2.68	19.83	15.51
⑪	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.65	6.96	0.65
⑫	通貨選択型Ｊリート・ファンド（毎月分配型）　ブラジルレアルコース	2.11	20.33	5.94
⑬	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.36	10.16	6.26
⑭	オーストラリア高配当株プレミアム（毎月分配型）	2.66	15.53	1.06
⑮	ＢＮＹメロン・日本株式ファンド　市場リスク管理型	2.42	8.47	6.74
⑯	ピクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.64	16.59	1.7
⑰	ＪＰＭジャパンマイスター	2.43	15	8.89
⑱	通貨選択型Ｊリート・ファンド（毎月分配型）　円コース	2.03	10	6.96
⑲	アジア好利回りリート・ファンド	2.46	12	10.62
⑳	ＭＨＡＭ　Ｊ－ＲＥＩＴインデックスファンド（毎月決算型）	1.13	8.73	8.51
	残高加重平均値	2.06	14.39	6.95

【コスト・リターン】

※本共通ＫＰＩは、金融庁が公表した基準にもとづき算出しています。

※対象銘柄：投資信託の預り時価残高上位 20 銘柄（設定後 5 年以上の銘柄に限定）

※コスト：基準日時点の販売手数料（消費税込み）の 1／5 と信託報酬率（消費税込み）の合計値

※リターン：過去 5 年間のトータルリターン（年率換算）

※上記数値等は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

【リスク・リターン】

※本共通ＫＰＩは、金融庁が公表した基準にもとづき算出しています。

※対象銘柄：投資信託の預り時価残高上位 20 銘柄（設定後 5 年以上の銘柄に限定）

※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）

※上記数値等は過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

お客さまへの情報提供の充実

【お客さま向けセミナー・相談会開催実績】

・取扱商品の運用状況やマーケット・市場動向をお伝えするとともに、資産形成やライフプランに資する有益な情報をお客さまにお伝えすることにグループ全体で取り組み、各種セミナーや個別アフターフォローを継続的に実施しています。

本部主催の大規模セミナー　：　26 回

営業店主催の小規模セミナー・相談会　：　2,138 回

【販売担当者向け研修実績】

・販売担当者向けの各種研修も随時実施し、適切な金融サービスを提供できるよう努めています。

マーケット関連研修　：　グループ全体で 17 回（延参加者 477 名）

商品知識・専門スキル関連研修　：　グループ全体で 57 回（延参加者 973 名）

【ＦＰ技能士資格・ＣＦＰ・ＡＦＰ保有者】

・お客さまへ専門性を持った提案を実践するため、適切な知識・スキルの醸成に努めています。

FP技能士資格・CFP・AFP保有者

◆百五銀行（百五証券への出向者を除く）　　**◆百五証券**（金融渉外技能審査1級・2級を含む）

FP技能士1級	131名	FP技能士1級	3名
FP技能士2級	1,444名	FP技能士2級	52名
CFP	19名	CFP	2名
AFP	0名	AFP	6名

＜参考＞ファイナンシャル・プランナー資格名

ＦＰ技能士：厚生労働省が認定する国家資格。

ＣＦＰ資格：「ＮＰＯ法人　日本ＦＰ協会」が認定する上級資格。世界 24 か国・地域で認められた世界水準資格。ＡＦＰ資格は、ＣＦＰ資格へのステップとして位置づけられています。

以上