

『お客様本位の金融サービスを実現するための方針』に関する取組み状況

2020年6月30日

栃木銀行(以下、当行)は、「お客様に信頼され、選ばれ続ける銀行」を目指し、2019年度には以下の取組みを行いましたので公表いたします。

1. お客様のご意向に沿った商品提案

① 商品の充実に向けた取組み

お客様の多様化する資産形成のニーズにお応えするため、商品ラインアップの充実を図りました。

投資信託については、海外株式型(3商品)、バランス型(4商品)を追加しました。

保険商品については、当行において新しいタイプの商品を中心にラインアップの充実を図りました。

○ 投資信託ラインアップ(2020年3月末現在)

商品タイプ		商品数	
		前回	今回
債券	国内債券型	5	5
	海外債券型	19	19
	内外債券型	5	5
株式	国内株式型	10	10
	海外株式型	21	24
REIT	国内REIT型	3	3
	海外REIT型	3	3
バランス型		21	25
その他		1	1
合 計		88	95
うち、ノーロード(販売手数料無料)型		8	8

○ 保険商品ラインアップ(2020年3月末現在)

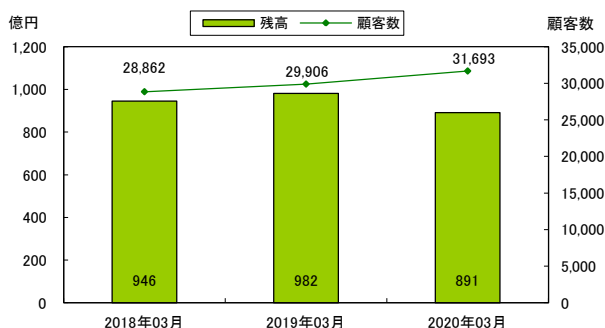
商品タイプ			商品数	
			前回	今回
個人年金	定額	円建て	0	2 (0)
		外貨建て	5	5 (0)
(一時払)	変額	円建て	2	2 (2)
		外貨建て	2	3 (0)
終身	定額	円建て	9	9 (6)
		外貨建て	5	4 (0)
(一時払)	変額	円建て	1	1 (0)
		外貨建て	0	0 (0)
養老(一時払)	定額	外貨建て	—	1 (0)
個人年金		円建て	2	2 (0)
(平準払)		外貨建て	2	2 (0)
終身(平準払)		外貨建て	—	1 (0)
がん・医療(平準払)			6	6 (0)
介護(平準払)			2	2 (1)
収入保障(平準払)			2	2 (0)
変額保険(有期型)(平準払)			1	1 (0)
合 計			39	43 (9)

※()内は「うち、取扱休止中」の商品数

② 資産形成のご提案に係る実績

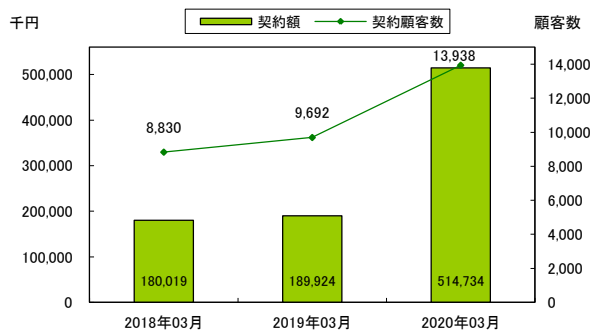
お客様の資産形成をサポートするための様々な取り組みの結果、投資信託を保有する顧客数は年々増加しています。また、2020年3月末時点では、投資信託を保有しているお客様の4割が自動積立サービスを利用しており、こちらも年々増加しています。2019年度は、新型コロナウイルスの影響もあり残高は減少しましたが、引き続きお客様の将来の資産形成に繋がる「長期・積立・分散」投資への提案をしております。

○ 投資信託の預り残高と顧客数



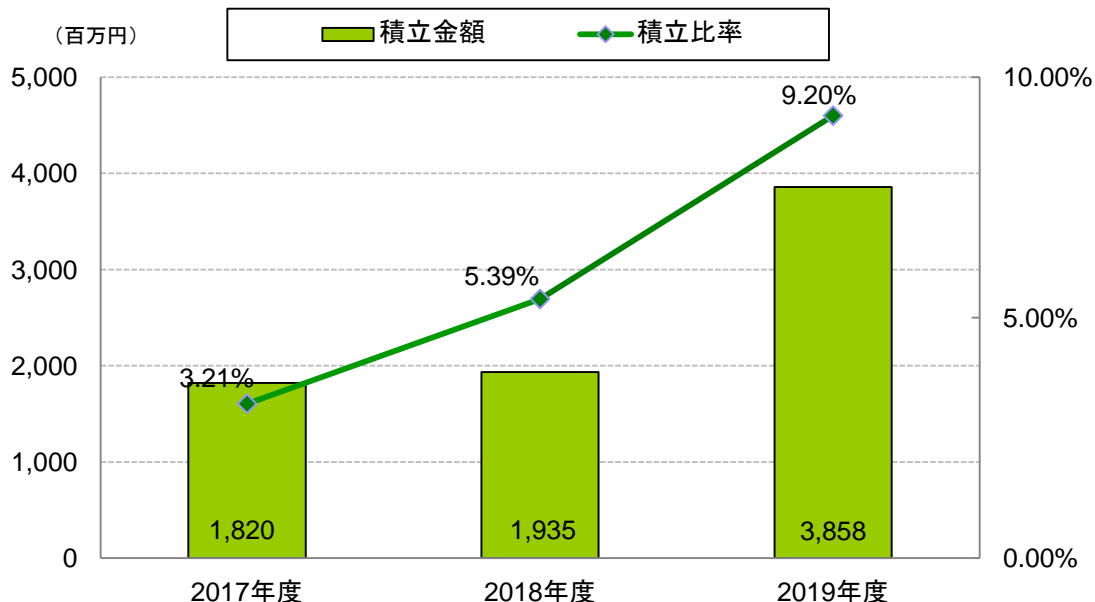
残高は基準日時点の評価額(時価)です。顧客数は、期末時点で残高のある口座数であり、残高のない口座は含みません。

○ 自動積立契約の状況



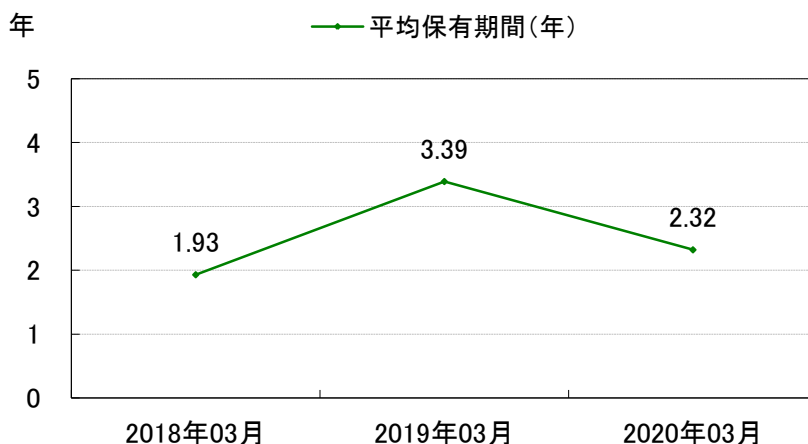
お客様の将来の資産形成に繋がる積立投資の有効性提案を継続して行っており、自動積立契約をされるお客様が増加傾向にあります。

○ 販売額に対する投資信託積立比率



2019年度の積立投資信託の積立金額は、2018年度の約2倍となり、投資信託販売額に占める割合も9.20%と約1.7倍となりました。今後も積立投資効果による長期分散投資の提案を積極的に行ってまいります。

○ 平均保有期間

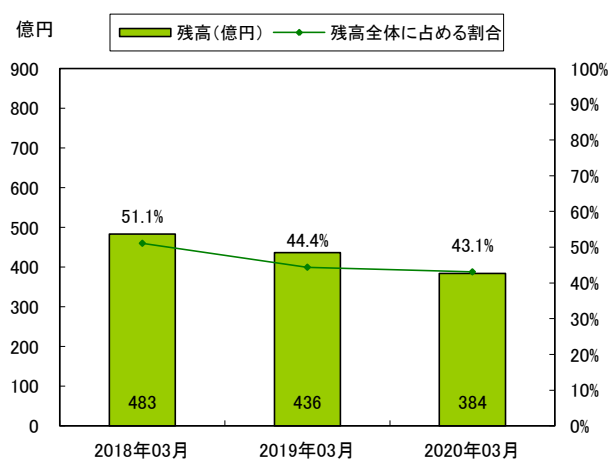


平均保有期間は、期末純資産残高の平均(簡便的な方法)を年間解約・償還額で除して算出しています。

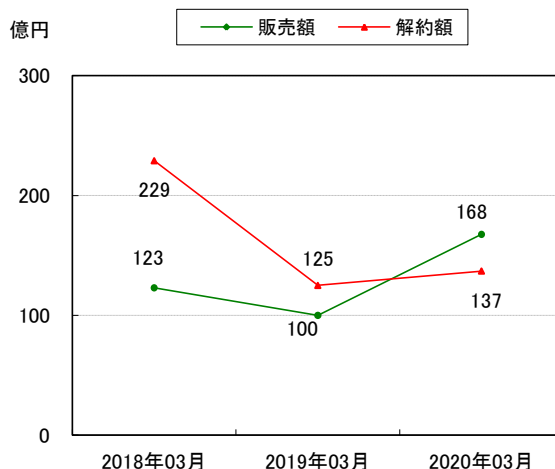
2018年度は長期・安定投資に繋がる提案を推進した結果、長期化しました。しかし、2019年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、2020年3月末の純資産残高が大幅に減少したことから、短期化しました。

今後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繋がるよう、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。

○ 毎月分配型ファンドの残高



○ 毎月分配型ファンドの販売・解約状況



毎月分配型ファンドには一定のニーズがあり、2019年度は2018年度を上回る販売額となりました。しかしながら、効率の良い資産形成に繋がる低頻度分配型ファンドの割合が増加しており、当行の投資信託残高に占める毎月分配型の割合は減少しています。

2. お客様への情報提供の充実

① 適切な情報提供のための取り組み

○ サービスに関する取り組み

実施時期	取り組みの内容
2019年 4・7月	「お客様本位の業務運営」への取り組みを強化するため、ライフステージに応じたコンサルティング営業を推進させました。
10月	お客様の多様なニーズにお応えするため、保険新商品の導入を行い、ラインアップを充実させました。
11月	平日ご来店が困難なおお客様の資産運用相談窓口として、休日営業のローンプラザでの資産運用相談・受付が可能となりました。
11月	営業用タブレットの増台に伴い、様々な情報をより多くのお客様に提供できるようになりました。
2020年 1月	お客様への情報提供の充実を図るため、「投資信託ファンドラインアップ」を改訂いたしました。
2月	職員の専門的スキルを向上させ、お客様への情報提供の充実を図るため、WEB動画研修を導入しました。
3月	お客様の多様なニーズにお応えするため、投資信託新商品の導入を行い、ラインアップを充実させました。

② お客様向けセミナーの取り組み

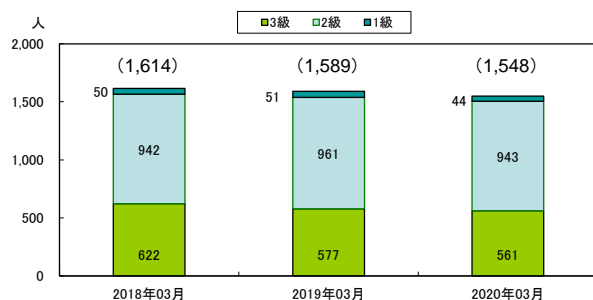
○ 2019年度に開催した主なセミナー

実施時期	セミナー名称	会場	内容
2019年 7月	資産運用セミナー	小山東支店	世界経済の現状と「GSGビッグデータ投資戦略」の運用報告会
7・8月	相続対策セミナー	馬場町支店・上三川支店	円満な相続と遺産分割
8月	資産運用セミナー	陽南支店 他2店舗	当面の投資環境と運用戦略～人生100年時代の資産運用
8月	資産運用セミナー	御幸ヶ原支店	当面の投資環境と運用戦略～外国債券、投資信託での運用
8・9月	資産運用セミナー	栃木北支店 他3店舗	人生100年時代がうたわれる今、大切な将来のためにできること
10月	資産運用セミナー	戸祭支店	世界経済と今後の日本株式市場の見通し
11・12月	資産運用セミナー	小山東支店・益子支店	当面の投資環境と運用戦略について
2020年 1・2月	民事信託セミナー	とちぎんビル別館 他2店舗	民事信託を活用した資産管理、承継対策
2月	資産運用セミナー	マロニエプラザ	当面の投資環境と運用戦略について
2月	資産運用セミナー	陽南支店	人生100年時代の資産運用セミナー

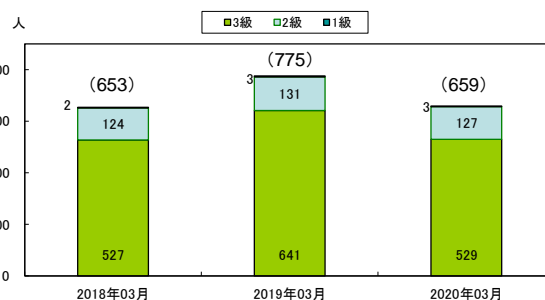
3. お客様本位の金融サービスを実現するための態勢整備

① 行員に対する資格取得の奨励

○ ファイナンシャルプランニング(FP)技能士



○ 金融窓口サービス技能士



② 社内研修の充実

○ 資産運用の専門知識習得を目的とした研修の実施日数

2019年4月～2019年9月	2019年10月～2020年3月
75日	70日

各人の知識・経験に合わせて参加するプログラム体系を構築し、年間を通して研修を実施しています。

【比較可能な共通KPI】

2018年6月に金融庁より公表された「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」において、お客様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様が選ぶ上で比較することができる統一的な指標(以下、「比較可能な共通KPI」)が示されました。当行の「比較可能な共通KPI」は以下のとおりです。

(KPIとは、“Key Performance Indicator”の略で、一般に業績測定のために鍵となる指標のことです。)

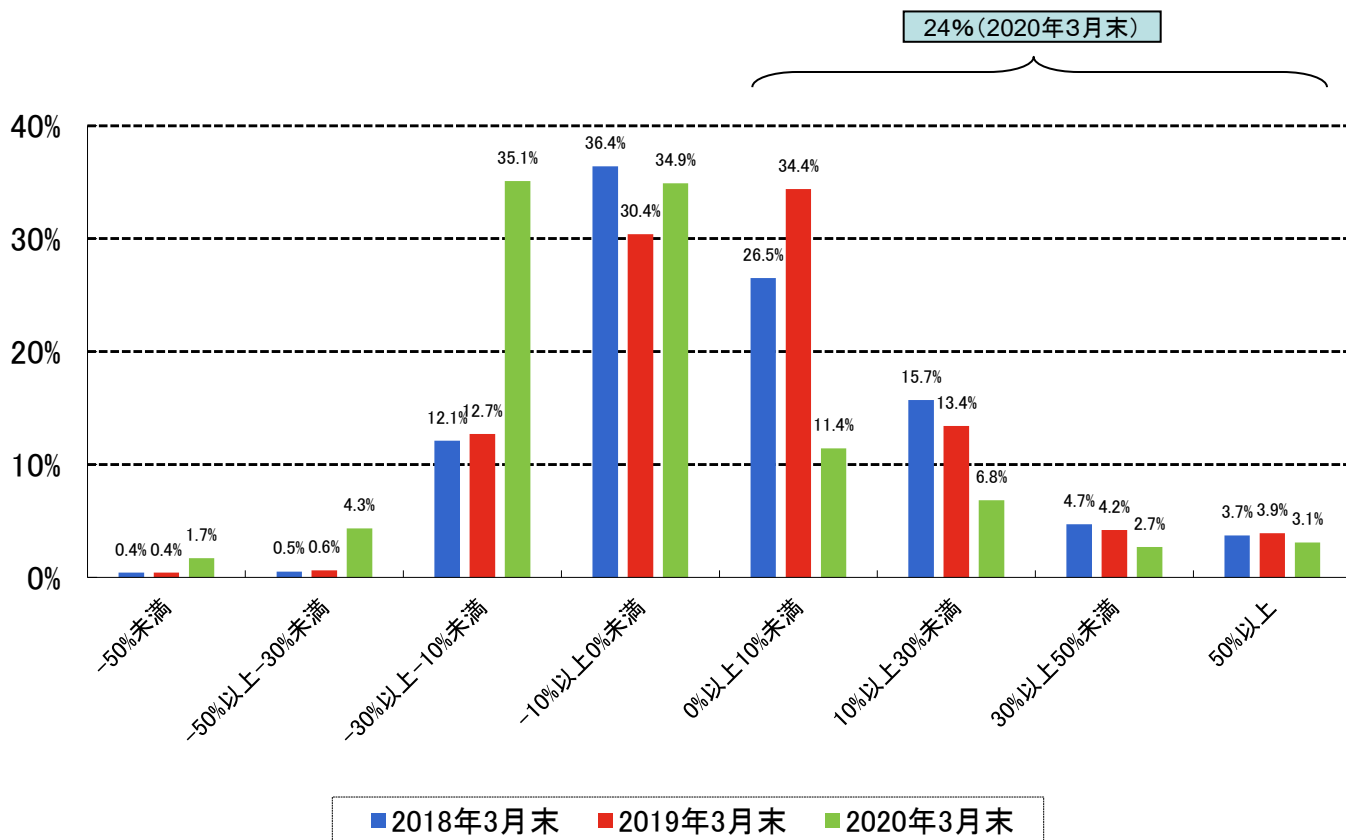
○ 投資信託の運用損益別顧客比率

下図は、投資信託を保有しているお客様について、基準日時点で保有している投資信託の購入時以降の累積運用損益(手数料控除後)を算出し、運用損益別にお客様の比率を示した指標です。

2020年3月末での当行の運用損益がプラスとなったお客様の比率(基準日2020年3月末)は、全体の24.0%となり、前年(55.9%)より31.9%減少しました。

2019年12月末時点では、75.8%のお客様が運用損益がプラスでありました。しかし、2020年2月後半以降、新型コロナウイルス感染拡大と終息への道筋が見えないことによる経済への悪影響を警戒する流れから、様々な金融商品の価格が下落し、多くの銘柄で運用損益が悪化したことを受け、運用損益がプラスのお客様の割合が減少したと考えられます。

当数値はあくまで過去の実績であり、将来の運用損益をお約束するものではありません。

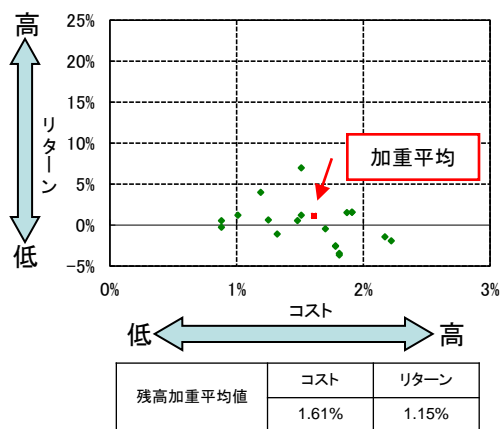


【2020年3月末】

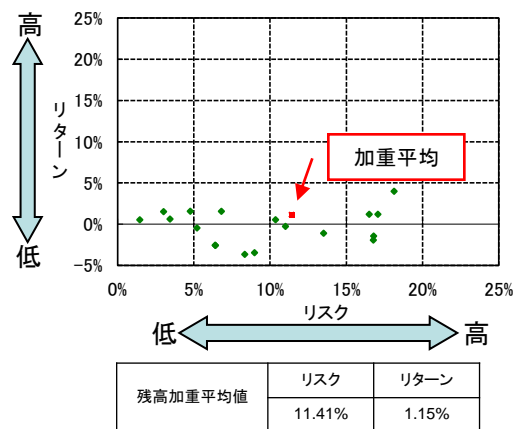
○投資信託の預り残高上位20銘柄

銘柄名(1位～10位)	銘柄名(11位～20位)
① ひふみプラス	⑪ ファイン・ブレンド(毎月分配型)
② 東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	⑫ ファイン・ブレンド(資産成長型)
③ 財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	⑬ グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
④ アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	⑭ ダイワ・グローバルREIT・オープン(毎月分配型)
⑤ 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)	⑮ ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)
⑥ 投資のソムリエ	⑯ SMTAMダウ・ジョーンズ インデックスファンド
⑦ DIAM J-REITオープン(毎月決算コース)	⑰ コモンズ30
⑧ ストック インデックスファンド225	⑱ ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月分配型)
⑨ 高金利先進国債券オープン(毎月決算型)	⑲ 世界経済インデックスファンド
⑩ LM・オーストラリア毎月分配型ファンド	⑳ 高金利先進国債券オープン(資産成長型)

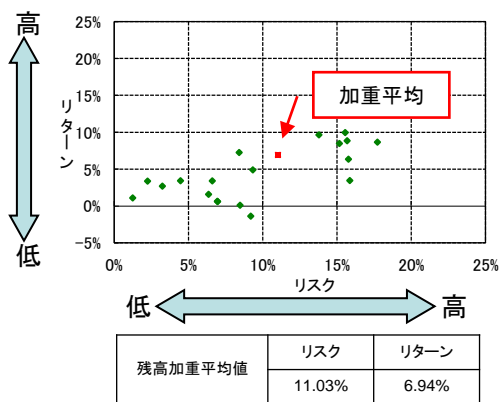
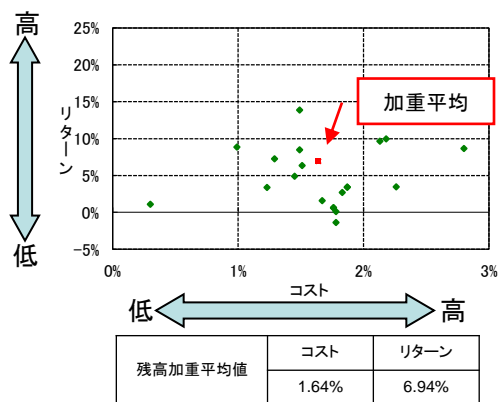
○ 残高上位20銘柄のコスト・リターン



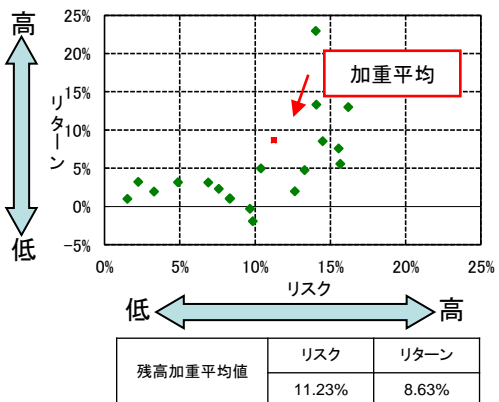
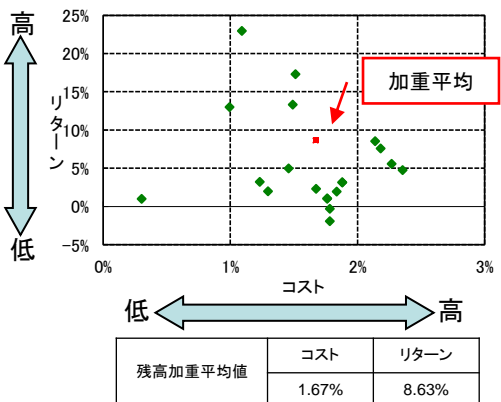
○ 残高上位20銘柄のリスク・リターン



【2019年3月末】



【2018年3月末】



コストは販売手数料の1/5と信託報酬率の合計値、リスク・リターンは年率換算の数値です。上記の数値等はあくまで過去の実績であり、将来のコスト・リスク・リターンをお約束するものではありません。