

# 【 お客さま本位の業務運営の取組状況 】

2019年 6月 17日

株式会社 筑波銀行

## ◆ ～ お客さまの最善の利益の追求 ～ ◆

コンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客さまのニーズにあった商品やサービスを提供することで最善の利益を追求し、真の「ファースト・コール・バンク」となれるように努めてまいります。

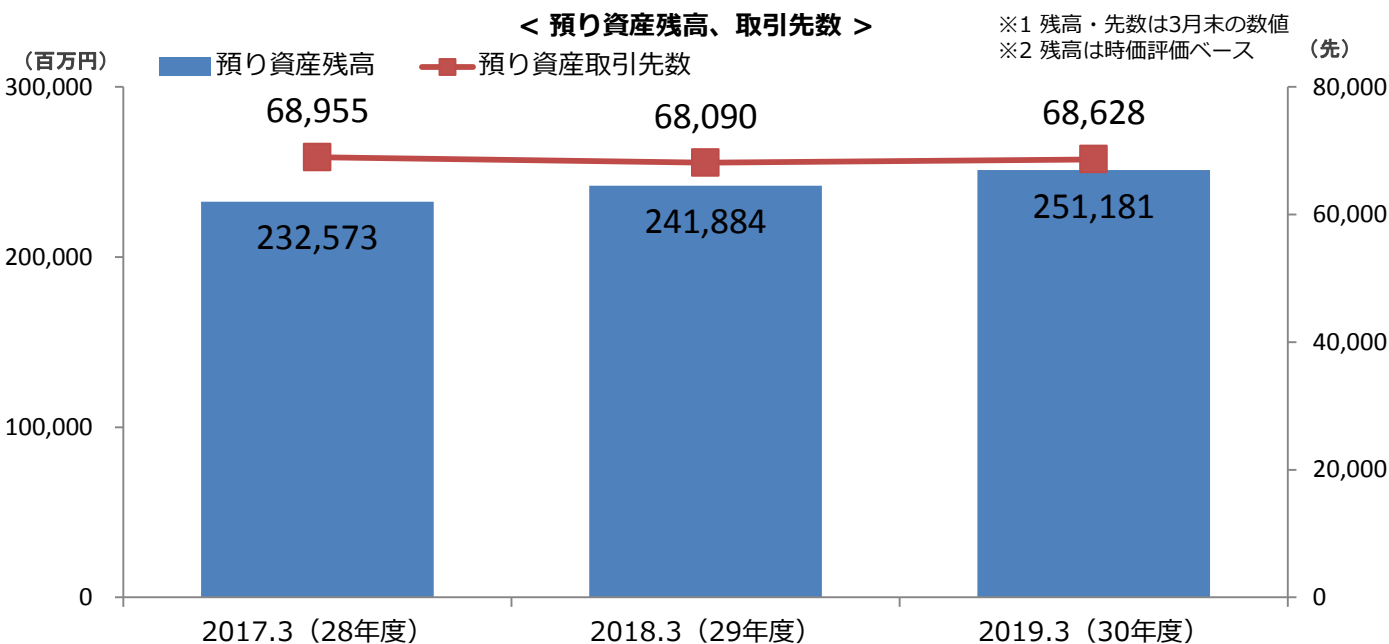
お客さまの長期的・安定的な資産形成の実現に向け、少額、定期的に取り組める商品を活用する等、長期分散投資の取り組み強化を図ってまいります。

お客さまへ質の高いサービスを提供できるように、研修等による従業員のスキルアップを図り、高度な専門知識を保有する従業員を充実してまいります。

### 【 2018年度の具体的な取り組み 】

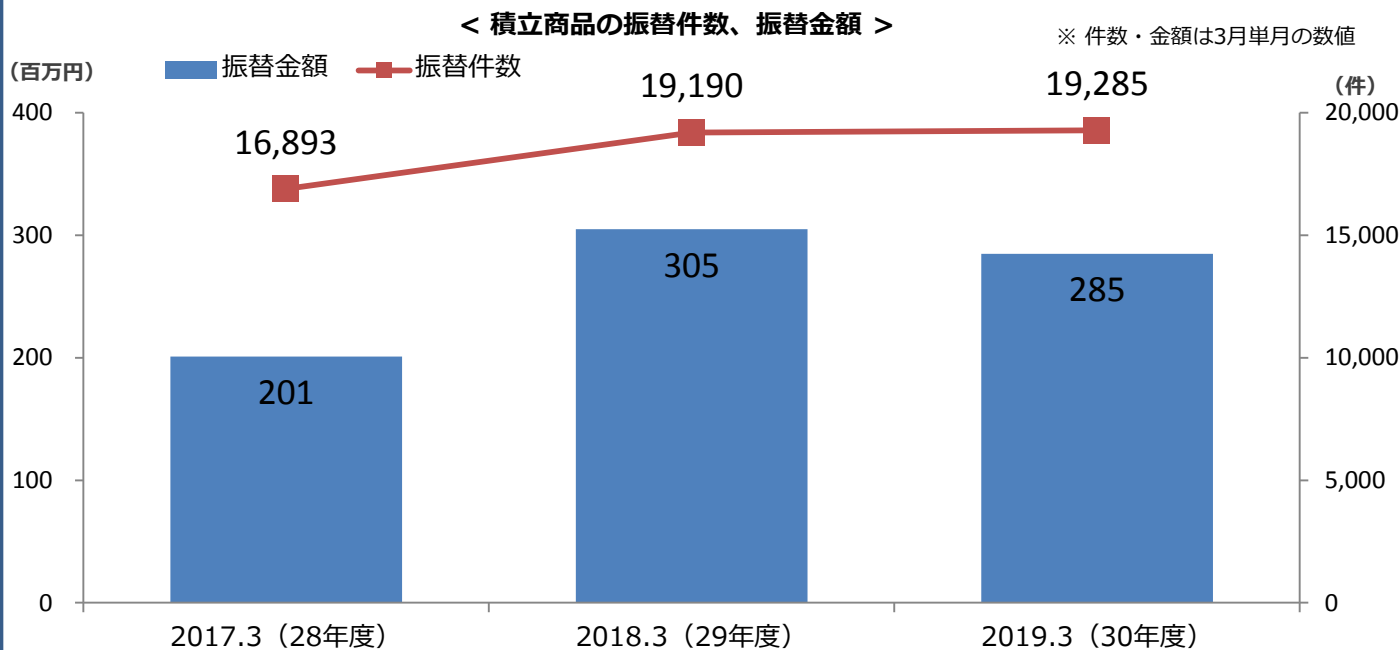
- お客さまに寄り添いながらお客さまと共にご資産について考えていけるよう、当行で預り資産をお持ちいただいている全てのお客さまにアフターフォローを行う取り組みを実施しております。
- 積立型の投資信託や平準払い保険のラインアップを充実させるとともに、積極的かつ幅広いご提案を行っております。2018年7月には「ほけんプラザ守谷」をオープンし、コンサルティング体制の一層の充実を図りました。
- 行員向け研修の定期的な開催、ファイナンシャルプランナーの資格取得の推奨・サポート、外部知見の活用等の取り組みにより、コンサルティングスキルの向上と金融知識の習得を、継続的に行っております。

### 当行の預り資産残高、および取引先数の推移



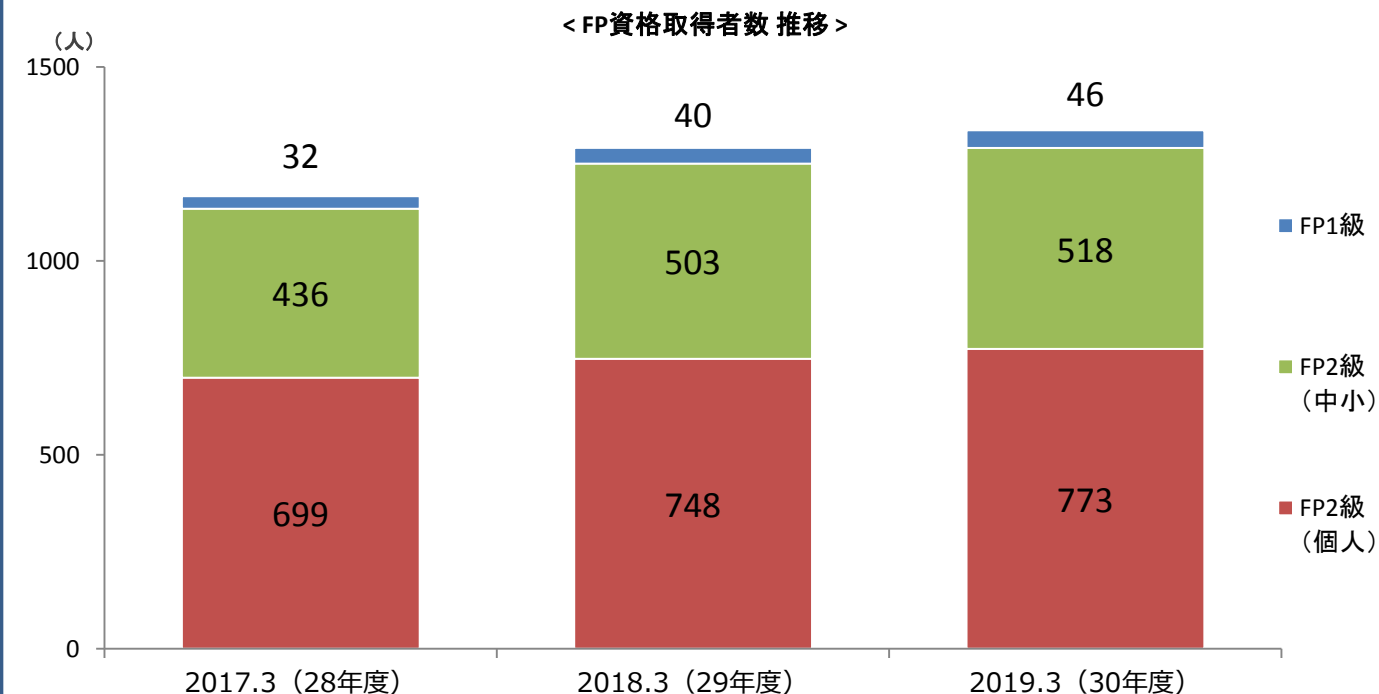
預り資産残高は前年度比92億9,700万円増の2,511億8,100万円、預り資産取引先数は538先増の68,628先となりました。当行の商品・サービスにご満足いただくことによって、より多くのお客さまにとってのファースト・コール・バンクとなれるよう努めてまいります。

## 当行の積立商品の振替件数、および振替金額の推移



2019年3月の積立型投資信託と平準払い保険の振替件数は前年度比95件増の19,285件となりましたが、振替金額は2,000万円減の2億8,500万円となりました。  
積立商品を活用したお客さまの資産形成のサポートに、引き続き積極的に取り組んでまいります。

## FP資格取得者数の推移



FP1級は6名増、FP2級は40名増で、FP資格取得者は1,337名となりました。  
お客さまのライフプランの実現に向け、質の高いコンサルティングを行える人材の育成に、引き続き注力してまいります。

# ◆ ～ お客さまにふさわしいサービスの提供 ～ ◆

お客さまの投資目的やリスク許容度等に応じて、適切な商品をお選びいただけるように幅広い商品ラインアップを整備してまいります。

ご高齢者や初心者の方に対して金融商品・サービスの提案・販売等を行う場合には、複数回の面談やご親族の同席等をお願いするなど、適合性の確認を丁寧に行ってまいります。

お客さまがより適切な商品を選択するにあたって、必要な金融知識の充実をはじめとした金融リテラシー向上をサポートできるように、お客さま向けセミナー等を行ってまいります。

## 【 2018年度の具体的な取り組み 】

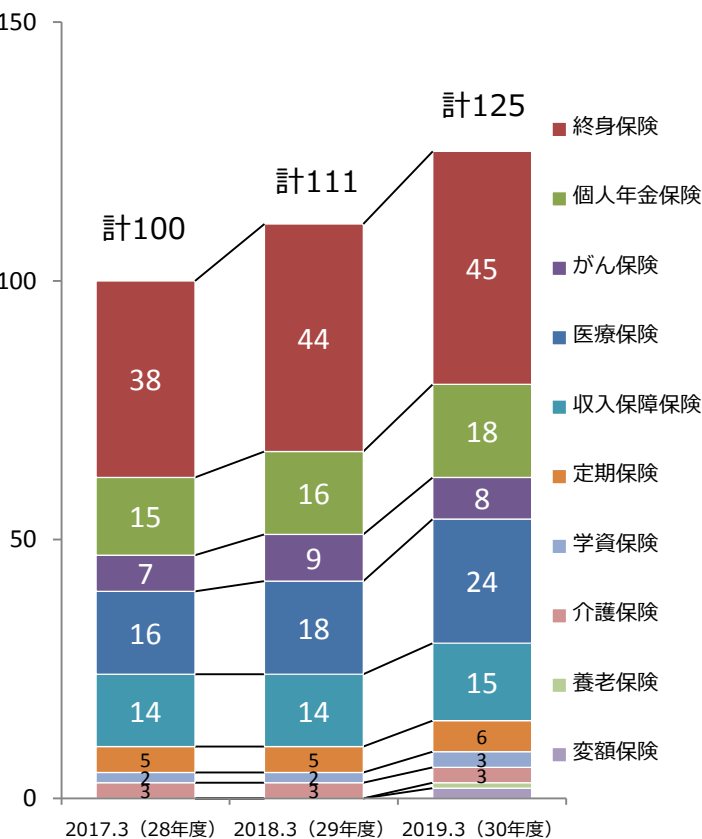
- お客さまの幅広いご要望にお応えできるよう、投資信託、生命保険の商品ラインアップを一層充実させました。
- テレビ会議システムを活用し、お客さまの商品理解度の確認、取引意思確認をより丁寧に行う取り組みをスタートいたしました。
- お客さまが商品を選択する際に役立てていただけるような、金融知識に関するお客さまセミナーを定期的を開催しております。

## 当行の商品毎、カテゴリ毎の構成比率 および 商品数推移（生命保険）

### < カテゴリ毎の構成比率 >

		カテゴリ	商品数 (休止中)	比率	
一時払	終身保険	円建	7	2 5.6%	
		外貨建	12	1 9.6%	
		外貨建一部円貨	0	0 0.0%	
	個人年金	変額	円建	3	3 2.4%
		外貨建	5	3 4.0%	
		定額	円建	1	1 0.8%
	外貨建一部円貨	1	1 0.8%		
	養老保険	外貨建	1	0 0.8%	
	平準払	終身保険	円建	22	7 17.6%
			外貨建	4	0 3.2%
定期保険		円建	6	0 4.8%	
収入保障保険		円建	15	3 12.0%	
		定額	円建	7	3 5.6%
外貨建		1	0 0.8%		
学資保険		円建	3	2 2.4%	
がん保険		円建	9	0 7.2%	
介護保険		円建	3	0 2.4%	
医療保険		円建	22	0 17.6%	
就業不能保険	円建	1	0 0.8%		
変額保険	円建	1	0 0.8%		
認知症保険	円建	1	0 0.8%		
合計		125	26 100.0%		
うち ほけんプラザ専用商品		72	9		
ご参考)					
法人専用商品		37	18		

### < 取扱い商品数 推移 >



2019年3月末現在、保険商品は125銘柄を取り揃えております。

医療保険、年金保険といったお客さまのニーズの高い商品を中心に、バランスよく新商品を導入いたしました。今後も随時ラインアップの見直しを行い、お客さまの多様なニーズにお応えしてまいります。

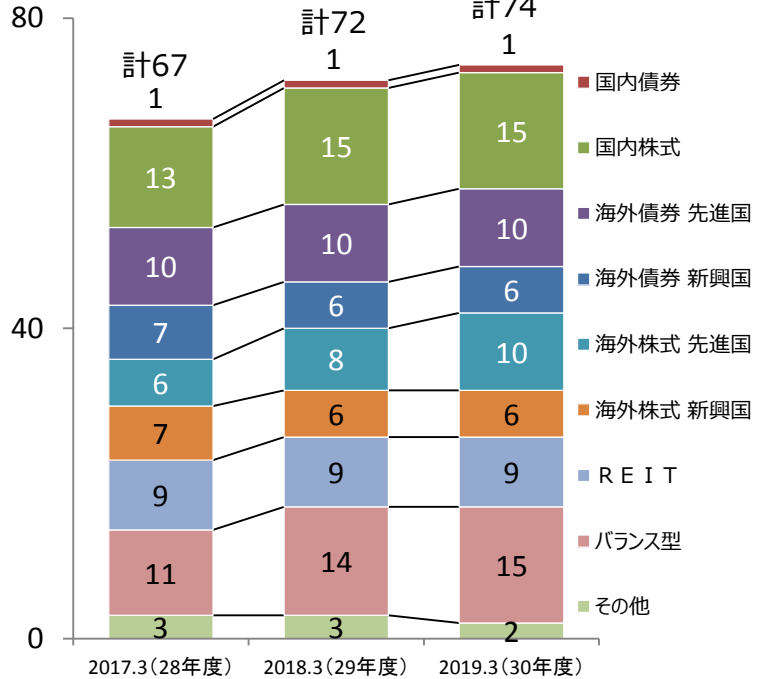
# 当行の商品毎、カテゴリ毎の構成比率 および 推移（投資信託）

## < カテゴリ毎の構成比率 >

2019年3月末

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率	
国内債券	1	1.4%	
国内株式	15	20.3%	
海外債券	先進国	10	13.5%
	新興国	6	8.1%
海外株式	先進国	10	13.5%
	新興国	6	8.1%
REIT	9	12.2%	
バランス型	15	20.3%	
その他	2	2.7%	
合計	74	100.0%	
うちノーロード商品	7	9.5%	

## < 取扱い銘柄数 推移 >

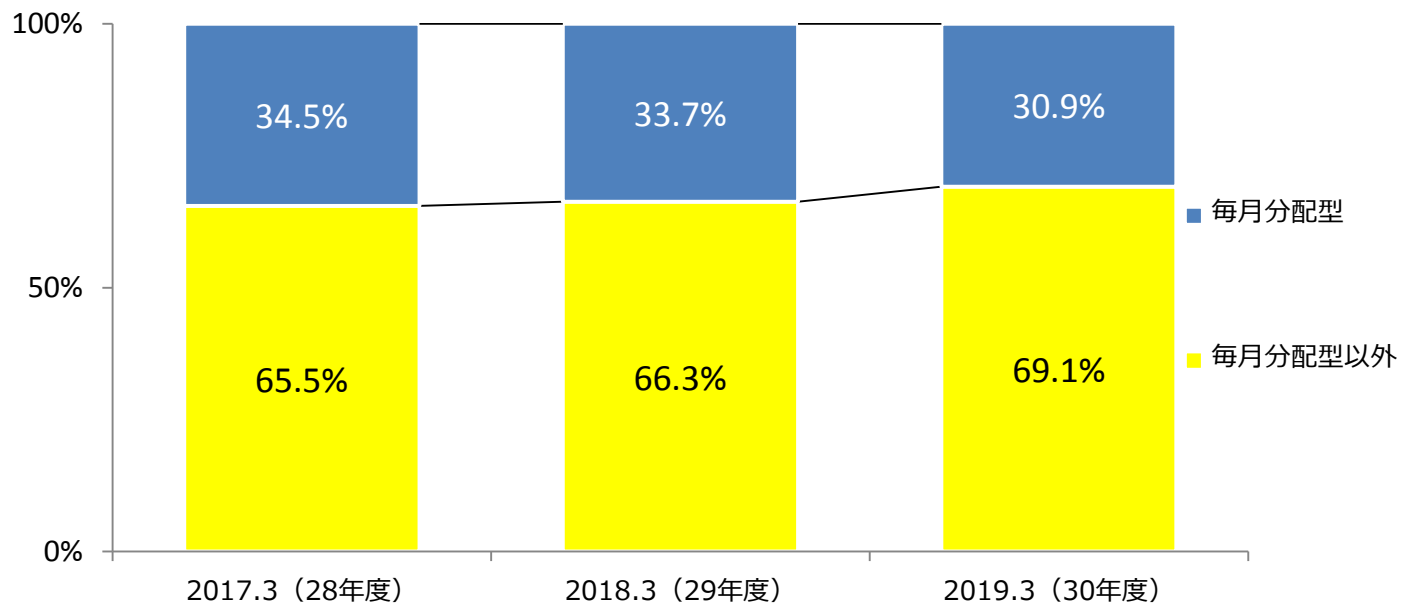


お客様の幅広いニーズに応えるべく、商品ごとのコストやパフォーマンスを検証しながら商品ラインアップの充実を図りました。

2019年3月末現在、74銘柄を取り揃えております。

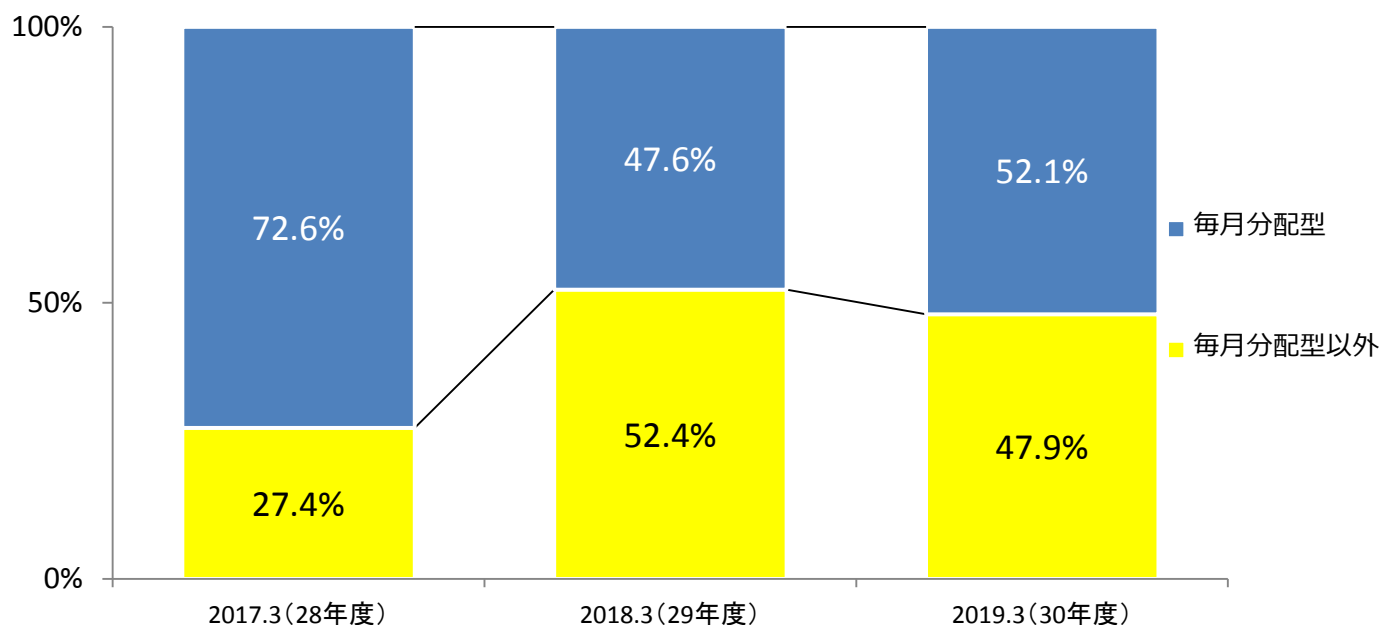
## 毎月分配型投資信託 ラインアップ比率

### < 毎月分配型投資信託 ラインアップ比率 >



当行の投資信託ラインアップは、毎月分配型投の比率が30.9%、毎月分配型以外の比率が69.1%となりました。引き続き、お客様の様々なニーズに応じたバランスのとれたラインアップの整備に取り組みます。

< 毎月分配型投資信託 販売比率 >



2018年度の投資信託販売額累計における、毎月分配型投資信託の販売比率は52.1%、毎月分配型以外の投資信託の販売比率は47.9%となりました。

引き続き、お客さま一人ひとりのニーズやライフプランに応じ、きめ細やかなご提案を行ってまいります。

◆ ～ 手数料の明確化、重要な情報の分かりやすい提供 ～ ◆

金融商品・サービスを提供するにあたって、商品の仕組み、リスクとリターン等お客さまの投資判断に重要な情報については、お客さまの経験や知識、その情報の複雑さや重要性に応じて十分ご理解いただけるように図表やシミュレーション等も活用して説明してまいります。

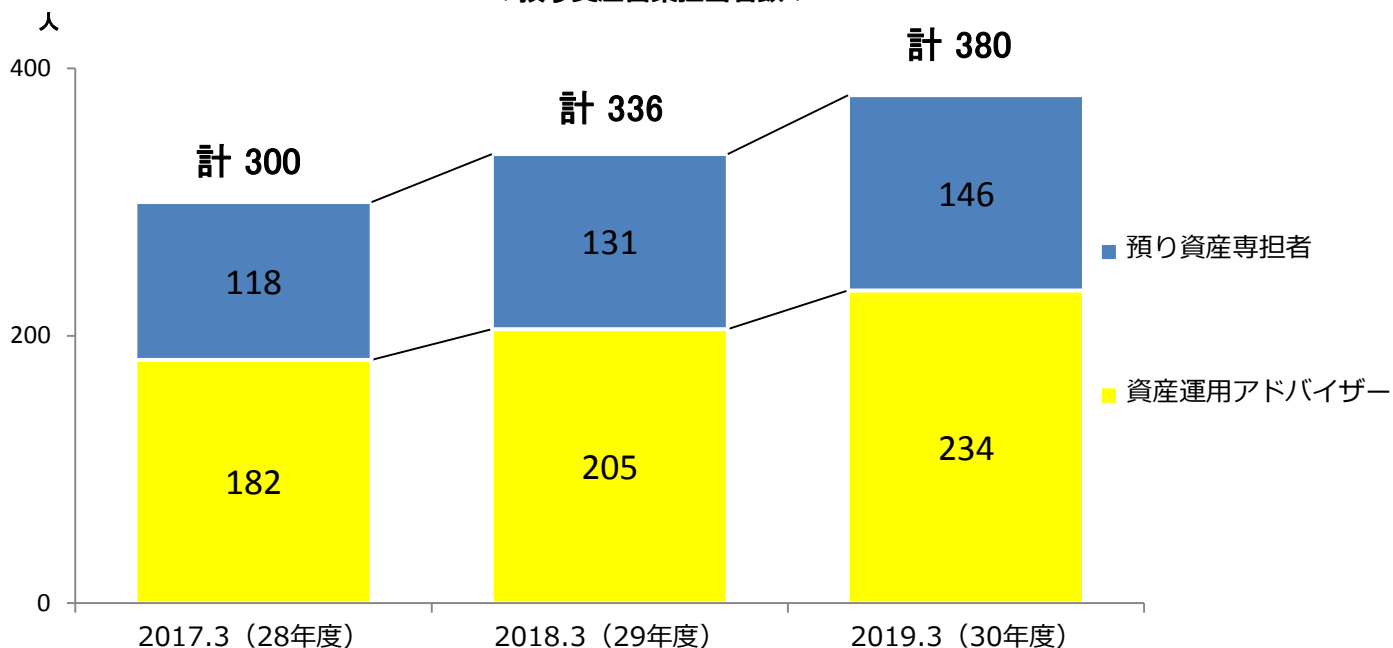
手数料・費用については、その仕組みを詳しく解説した資料等を用いて、丁寧かつ分かりやすく説明してまいります。

お客さまが、各種商品の特性等や仕組みについて、比較検討を容易に行うことができるような情報提供に努めてまいります。

【 2018年度の具体的な取り組み 】

- 商品の仕組み、リスクとリターン等お客さまの投資判断に重要な情報については、お客さまの経験や知識を踏まえたうえで十分ご理解いただけるような情報提供に、日々取り組んでおります。
- お客さまにとってわかりやすく質の高い情報提供を行うために、商品知識レベル・コンサルティングスキルの高い資格取得者等を増員しております。また外部資格取得希望者向けのサポート講座も開催しております。

< 預り資産営業担当者数 >



預り資産専担者は146名、資産運用アドバイザー（行内資格）資格保有者は234名となりました。お客さまの運用経験や知識に応じた適切なご説明およびアドバイスが出来るよう、預り資産専担者および預り資産営業の有資格者数の増員に引き続き取り組んでまいります。

◆ ～ 利益相反の適切な管理 ～ ◆

お客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反管理部署が金融商品の選定段階から適切な検証を実施し、特定の金融商品において合理的理由のない販売が行われないように管理してまいります。

【 2018年度の具体的な取り組み 】

- 金融商品選定時には、お客さまが金融商品を幅広くお選びいただく機会を損なわないように、特定の委託会社（投資信託）・生命保険会社の金融商品に偏ることなく、また特定のカテゴリに偏ることのないよう、金融商品を選定しております。

【 金融商品選定時における利益相反検証実施件数 】

投資信託 5件    生命保険 17件（法人保険を含む）

## ◆ ～ 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等 ～ ◆

お客さま本位の業務運営に関する取り組みの浸透に向け、研修カリキュラムの充実を図ってまいります。

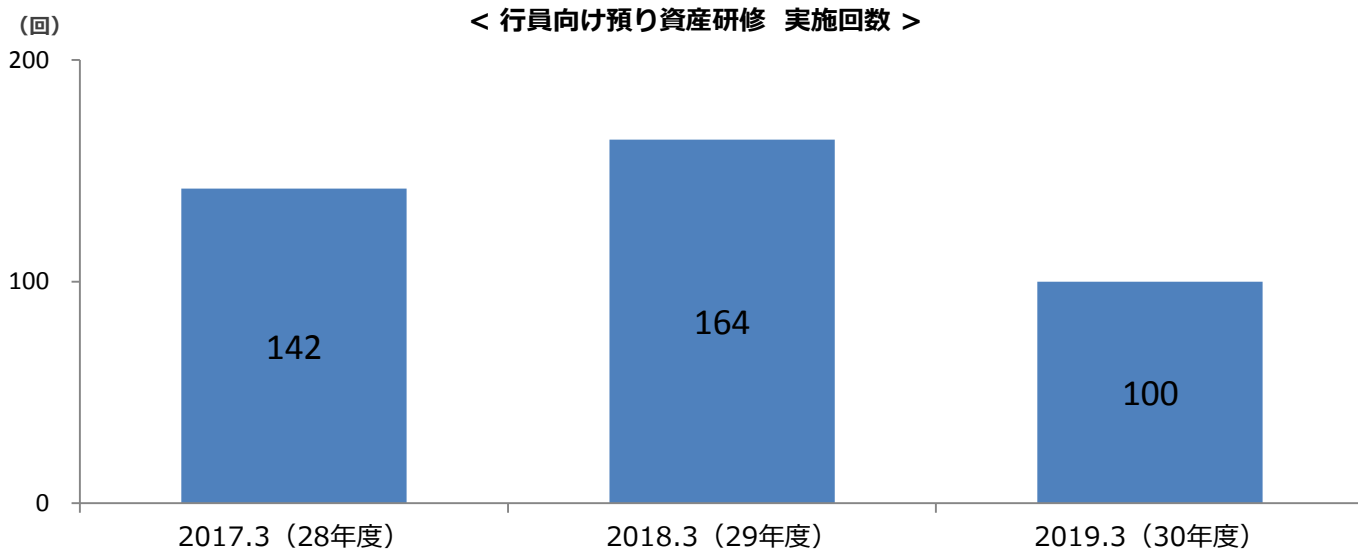
業績評価方法を見直すこと等により、お客さま本位の業務運営の促進に向けた従業員への適切な動機づけを行ってまいります。

より良い業務運営を実践し、適切なガバナンス体制整備のために、定期的に取り締役会での取組状況管理及び方針の見直しを行ってまいります。

### 【 2018年度の具体的な取り組み 】

- お客さま本位の業務運営のより一層の定着を図るため、研修カリキュラムや研修ラインアップの見直しを行いました。
- お客さま本位の業務運営の促進に向けた従業員への適切な動機づけを行うため、業績評価方法を見直しを行いました。

### 行員向け 預り資産研修 実施回数の推移



2018年度は預り資産研修を、100回（のべ日数）実施いたしました。  
今後も、質および量の両面から研修を充実させてまいります。