

【お客さま本位の業務運営】
山陰合同銀行グループにおける主な取組状況
— 2017年度 —

2018.10.31

株式会社 山陰合同銀行
ごうぎん証券 株式会社



2017年度の主な取組状況

「お客さま本位の業務運営を実現するための方針」に基づく、2017年度の主な取組状況についてご報告いたします。

目次

1. FP資格取得者数	3
2. お客さま向けセミナー開催回数	3
3. 商品ラインアップ	4
4. 投資信託販売額上位	6
5. 一時払保険販売額上位	7
6. 投資信託残高及び契約者数	8
7. 積立投信購入額	9
8. 投資信託販売に占める毎月分配型の販売額	10
9. ヒアリングシート取得状況	11
10. お客さまアンケート結果	12
11. 投資信託の運用損益別お客さま比率(共通KPI)	14
12. 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン(共通KPI)	15
13. 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン(共通KPI)	16
14. 投資信託預り残高上位20銘柄	17



2017年度の主な取組状況

役職員の資質向上およびお客さま向けの投資教育への取組み

- FP資格の取得奨励を通じ、金融のプロフェッショナルとして専門性の高い人材の育成に努めています。
- 各種資産運用や金融制度のセミナーの開催を通じ、お客さまの金融知識の向上に注力しています。

1. FP資格取得者数

・お客さまに安心してご相談をいただくために、行職員にはFP技能士(国家資格)等の資格取得を推奨しています。

	2017年度	全行員に占める割合
FP資格取得者数	1,371人	65.3%

※年度末現在、グループ合算実績(準職員、パート職員除く)

※FP3級以上保有者数

【FP(ファイナンシャル・プランナー)資格とは】

お客さまの相談に応じ、人生設計にあわせた財産形成の立案やアドバイスを行う専門資格

2. お客さま向けセミナー開催回数

・はじめてのお客さまにも参加しやすいよう、身近なテーマを題材に山陰両県内8カ所の会場で開催しています。

	2017年度
セミナー開催回数	93回

※グループ合算実績

【セミナーテーマ(抜粋)】

- ・『世界経済と新興国経済の見通し』
- ・『JPモルガンが考える世界経済の動向と、リスクを抑えた究極の国際分散投資』
- ・『落語で学ぶ相続』
- ・『2018年の投資環境の見通し
～資産を守り育てるために、今何を考えるべきか～』
- ・『個人型DCセミナー』



2017年度の主な取組状況

商品ラインアップの充実

- お客さまの多様な資産形成ニーズにお応えするため、投資信託・保険商品のラインアップの充実に努めています。
- ラインアップの充実を図るために、第三者評価機関からの客観的な評価も参考にしています。

3. 商品ラインアップ

(1) 投資信託

・山陰合同銀行では、「バランス型」の投資信託商品を充実させています。お客さまの資産運用の中核(コア)となり、長く保有することで安定的な資産形成を目指す商品群を『ごうぎんコアセレクション』と位置づけ、8商品をご用意しています。

- ・ごうぎん証券では、お客さまの多様な運用ニーズに対応すべく、山陰合同銀行本体では取り扱っていないファンドを多数取り揃えています。
- ・高度な運用ニーズに対して、証券FA(ファイナンシャル・アドバイザー)が適切なアドバイスを行います。

A. 山陰合同銀行

投資対象	取扱商品数	割合
債券	28	31%
国内	2	2%
海外・内外	26	29%
株式	28	31%
国内	11	12%
海外・内外	17	19%
REIT	5	5%
国内	1	1%
海外・内外	4	4%
バランス型	28	31%
その他	2	2%
合計	91	100%

※2017年度末現在

※インターネットバンキング専用ファンド含む

B. ごうぎん証券

投資対象	取扱商品数	割合
債券	66	37%
国内	4	2%
海外・内外	62	35%
株式	62	35%
国内	27	15%
海外・内外	35	20%
REIT	13	7%
国内	6	3%
海外・内外	7	4%
バランス型	35	20%
その他	8	5%
合計	184	100%

※2017年度末現在



2017年度の主な取組状況

(2) 保険

- ・山陰合同銀行では、お客さまの目的に合った保険商品をお選びいただけるよう、「のこす」「ふやす」「わたす」「そなえる」のニーズに対応した幅広い商品をご用意しています。
- ・また2017年4月より、ほけんの窓口グループ株式会社と提携し「ごうぎん保険プラザ」を開設、保障性の保険商品を中心に取り扱っています。専門のスタッフが、お客さまの生命保険に関する疑問や不安を一緒になって解決し、ライフプランに合わせた保険選びをお手伝いしています。

A. 一時払保険

	取扱商品数	割合
円建	13	46%
定額年金	2	7%
変額終身	2	7%
定額終身	7	25%
がん保険	1	4%
医療保険	1	4%
外貨	15	54%
変額年金	3	11%
定額年金	3	11%
定額終身	9	32%
合計	28	100%

※2017年度末現在

※平準払保険の全期前納タイプを含む

B. 平準払保険

	取扱商品数	割合
年金保険	3	5%
終身保険	10	16%
養老保険	1	2%
定期保険	5	8%
収入保障保険	7	11%
特定疾病保障保険	5	8%
がん保険	7	11%
医療保険	23	37%
こども保険	1	2%
合計	62	100%

※2017年度末現在



2017年度の主な取組状況

4. 投資信託販売額上位

・2017年度の販売上位ファンドは以下のとおりとなっています。

(1) 山陰合同銀行

	銘柄名	運用会社	投資対象
1	インデックスファンド 225	三菱UFJ国際投信	国内株式
2	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	日興アセットマネジメント	バランス
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	ピクテ投信投資顧問	内外株式
4	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	大和証券投資信託委託	内外株式
5	三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン	三井住友アセットマネジメント	バランス
6	のむらっぴ・ファンド(普通型)	野村アセットマネジメント	バランス
7	GSフォーカス・イールド・ボンド年2回決算コース	ゴールドマン・サックス・アセットマネジメント	内外債券
8	のむらっぴ・ファンド(保守型)	野村アセットマネジメント	バランス
9	トレンド・アロケーション・オープン	三菱UFJ国際投信	バランス
10	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	アセットマネジメントOne	国内REIT

(2) ごうぎん証券

	銘柄名	運用会社	投資対象
1	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース	野村アセットマネジメント	内外債券
2	グローバルAIファンド	三井住友アセットマネジメント	内外株式
3	高成長インド・中型株式ファンド	三井住友アセットマネジメント	海外株式
4	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Cコース	野村アセットマネジメント	内外債券
5	グローバルAIファンド(為替ヘッジあり)	三井住友アセットマネジメント	内外株式
6	スパークス・M&S・ジャパン・ファンド	スパークスアセットマネジメント	国内株式
7	ABグローバル・ハイ・イールド・ポートフォリオ(毎月分配型)	アライアンス・バースタイン	海外債券
8	ABグローバル・ハイ・イールド・ポートフォリオ(資産成長型)	アライアンス・バースタイン	海外債券
9	JPMベスト・インカム(年1回決算型)	JPモルガンアセットマネジメント	バランス
10	野村グローバル・ボンド・アクティブファンド(運用切替・限定追加型)	野村アセットマネジメント	内外債券



2017年度の主な取組状況

5. 一時払保険販売額上位

・2017年度の販売上位商品は以下のとおりとなっています。

(1) 山陰合同銀行

銘柄名		運用会社	通貨
1	ふるはーとJロードプラス	住友生命	円貨
2	サニーガーデンEX	メットライフ生命	外貨
3	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命	外貨(*1)
4	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命	外貨(*1)
5	たのしみ未来(*2)	住友生命	円貨
6	生涯プレミアムワールド4	T&Dフィナンシャル生命	外貨
7	プレミアカレンシー・プラス2	第一フロンティア生命	外貨
8	しあわせ、ずっと	三井住友海上プライマリー生命	外貨
9	エブリバディ	明治安田生命	円貨
10	デュアルドリーム	日本生命	外貨

※ (*1) 円貨商品の選択も可能

※ (*2) 平準払保険の全期前納タイプを含む



2017年度の主な取組状況

お客様の資産形成に向けた取組みの状況

■お客様本位の取組みを進めた結果、幅広い年齢層のお客様にご契約いただき、投資の裾野は拡大しています。

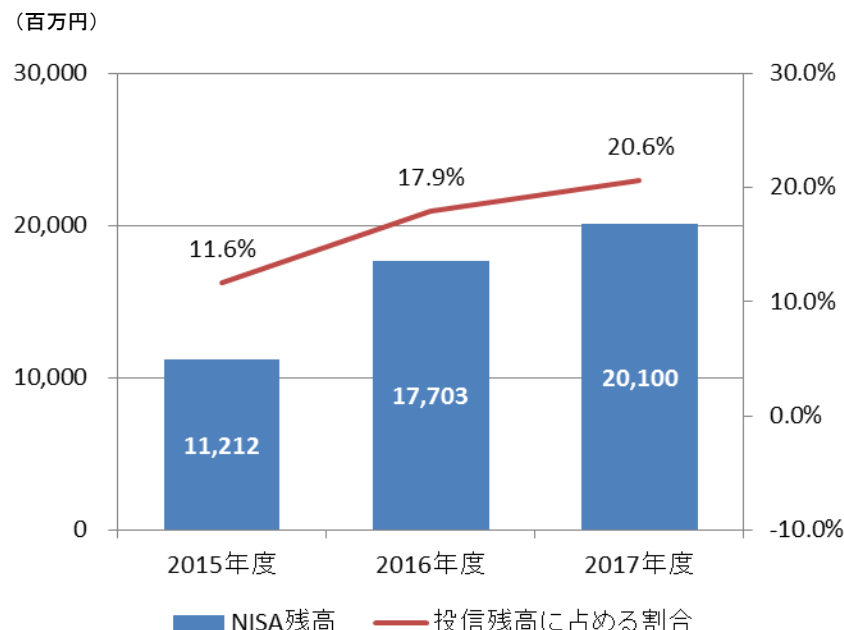
6. 投資信託残高及び契約者数

- ・足元の市況の影響を受け投資信託残高は減少していますが、投資に関する関心の高まりにより投資信託契約者数は増加を続けています。
- ・またNISAをご利用いただき少額から投資をはじめのお客様も増加しています。

投資信託残高と契約者数の推移



NISA残高と投信残高に占める割合の推移



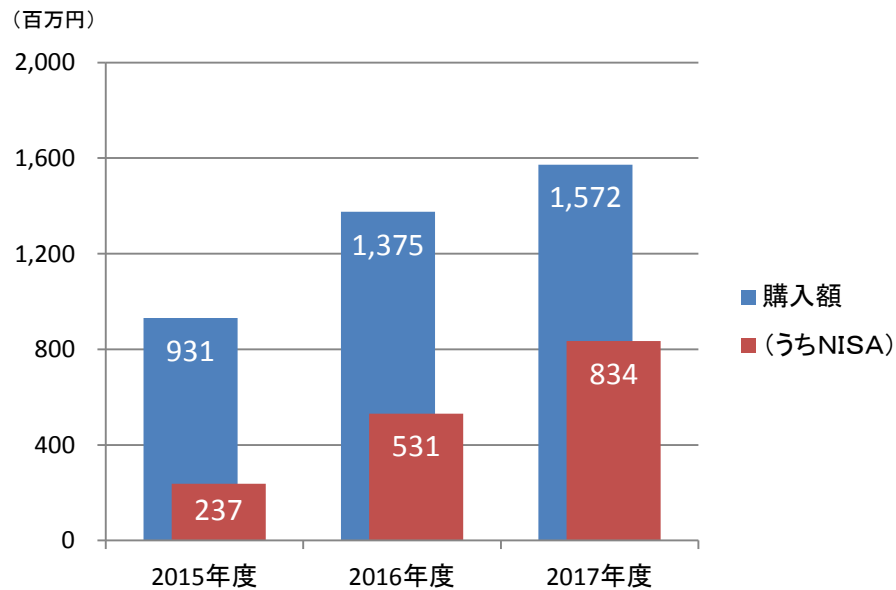
※山陰合同銀行グループ合算実績



2017年度の主な取組状況

7. 積立投信購入額

- ・積立投信は、少額からコツコツと始められる点が支持され、幅広い年齢層のお客さまにご利用いただいています。
- ・今後は若年層(20代~40代)への更なる普及に繋がるよう、職場単位でのセミナーの開催や、インターネットチャネルの充実を図っていきます。



【積立投信とは】

少額(窓口5千円~、インターネット3千円~)から毎月一定額の投資信託を購入することで、時間分散と長期保有でリスクを抑えることが期待できます。

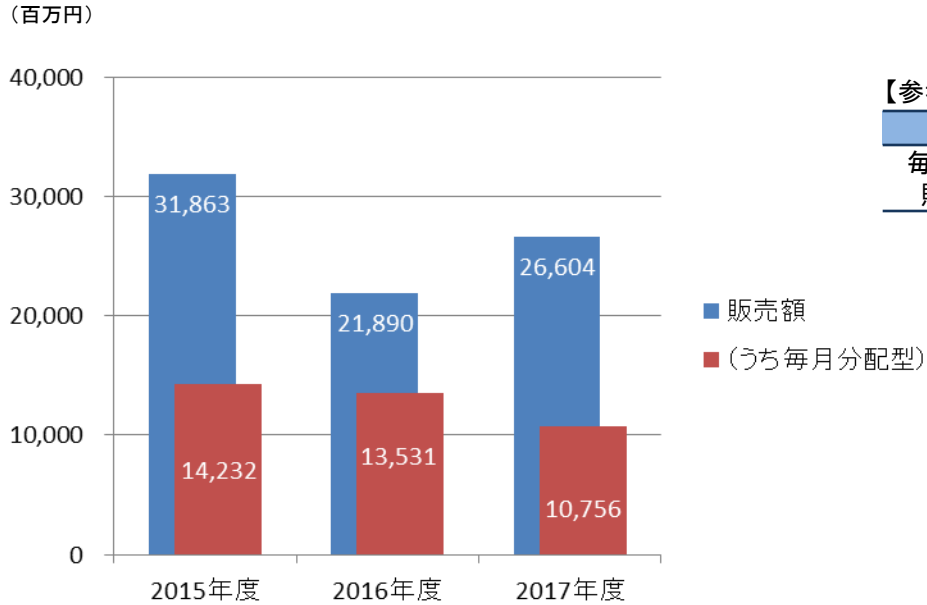
※山陰合同銀行グループ合算実績



2017年度の主な取組状況

8. 投資信託販売に占める毎月分配型の販売額

- ・お客さまのニーズの傾向が変化することで、毎月分配型商品の販売額、販売比率は減少しています。
- ・お客さまにファンドをお選びいただく際には、分配金の受取ニーズの有無について、しっかりと確認させていただいています。



【参考】毎月分配型商品の販売比率

	2015年度	2016年度	2017年度
毎月分配型 販売比率	44.7%	61.8%	40.4%

※山陰合同銀行グループ合算実績



9. ヒアリングシート取得状況

・ヒアリングシートを使って、お客さまの家族構成やライフイベント、金融資産の状況などを一緒に確認することで、お客さまに最適なご提案を行い、お客さま一人ひとりの「ライフプランづくり」をサポートします。

	2016年度	2017年度
山陰合同銀行	—	2,065人
ごうぎん証券	1,088人	2,385人

※年度末現在の合計取得数

※山陰合同銀行は2017年度より本格運用

【ヒアリングシートとは】

お客さまの投資経験・資産状況等をお伺いし、最適な商品・サービスをご提案するためのコンサルティングツールです。



2017年度の主な取組状況

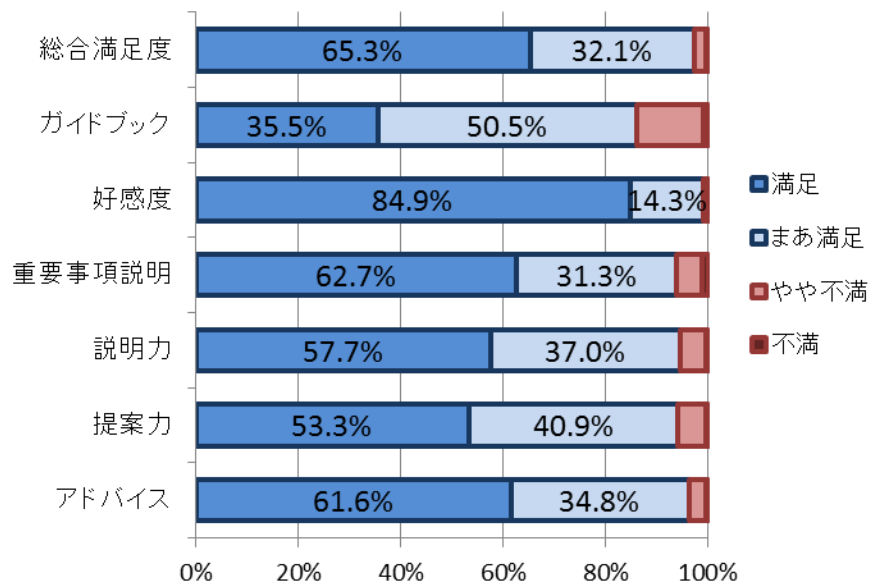
お客さまからの評価への対応

- お客さまからの評価を起点としたサービス向上を目的として、お客さまアンケートを定期的を実施します。
- お客さまアンケートの結果を公表するとともに、相対的に満足度が低い項目の改善を図り、お客さまにご満足いただけるように努めてまいります。

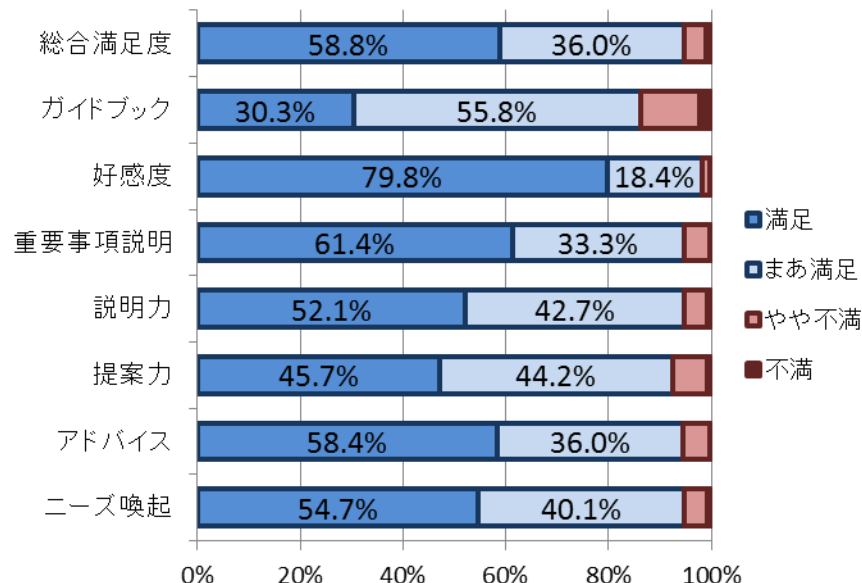
10. お客さまアンケート結果

- ・総合満足度における「満足」「まあ満足」の回答割合は90%以上となっています。
- ・お客さまからの各質問に対するご意見を参考に、今後お客さまのご期待に応え、「満足」の回答割合が増加するように、改善を図ってまいります。

(1) 山陰合同銀行



(2) ごうぎん証券





お客さまのご満足の声

- ・笑顔で親切に対応して頂き感謝しています。
- ・行員は好感が持て、的確な情報提供に安心、信頼している。
- ・こちら側の目線に立ったアドバイスを頂き、とてもありがたいです。

お客さまのご不満の声

- ・各世代によって何がお勧めか考えて欲しい。
- ・もう少しわかりやすい説明をして欲しい。
(ガイドブックがわかりにくい。)
- ・高齢者ですので限られた時間では十分に理解できない。

・アンケートの結果を踏まえ、2018年度は「具体的な強化施策」を策定し、①コンサルティング力の向上、②最適でわかり易い説明、③高齢者に優しい対応 について重点的に改善を図っています。



2017年度の主な取組状況

お客様のリターンに関する指標

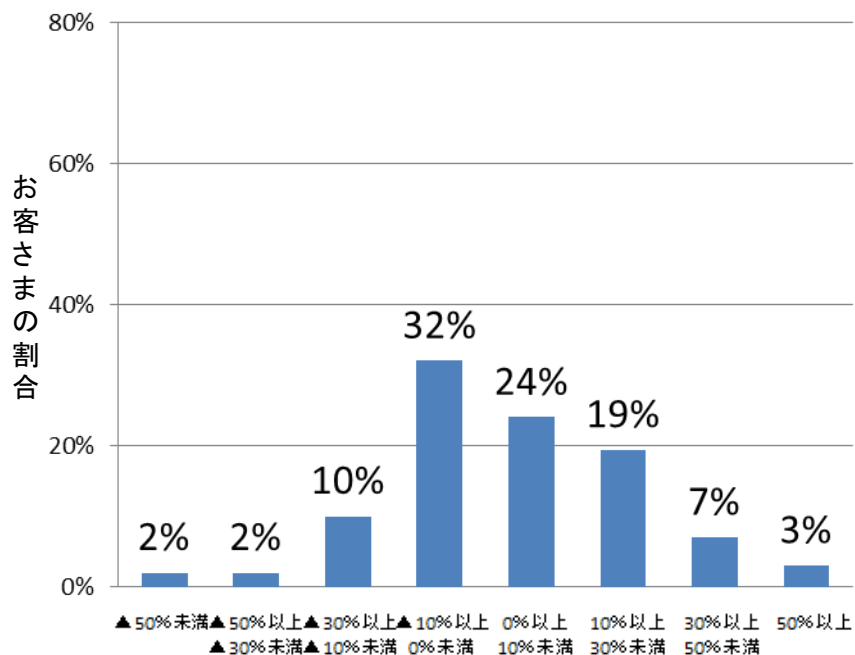
■個人のお客様にご購入いただいた投資信託のリターンの状況として、下記の3つの指標をお示します。

- 投資信託の運用損益別お客様比率
- 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターン
- 投資信託の預り資産残高上位20銘柄のリスク・リターン

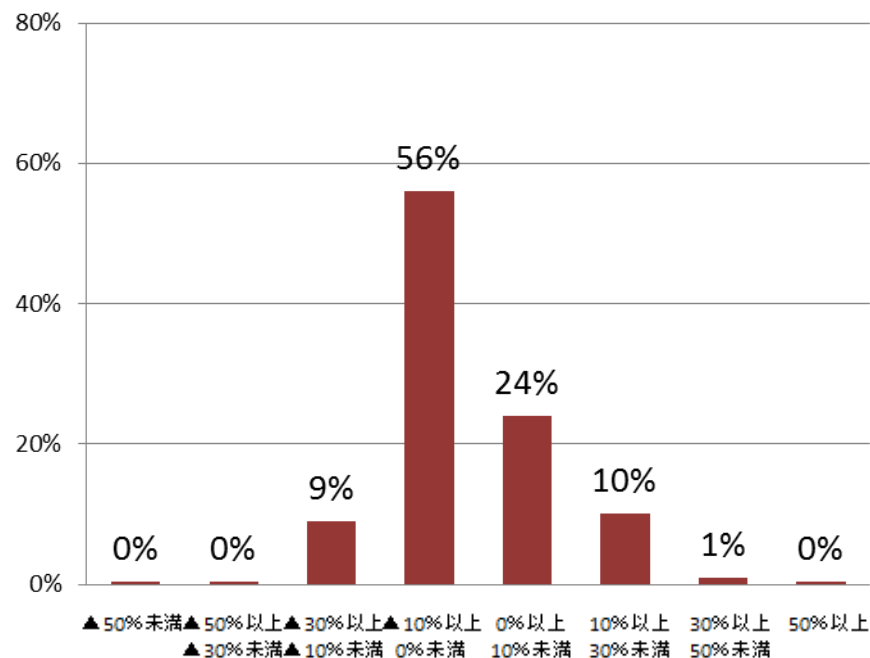
1.1. 投資信託の運用損益別お客様比率（共通KPI）

・お客様にご購入いただいた投資信託の運用損益状況について、損益区分ごとのお客様割合をお示しています。

(1) 山陰合同銀行



(2) ごうぎん証券



運用損益の区分

2018年3月末時点の投資信託の総合損益を、同時点の評価金額で除して算出した各損益率の分布

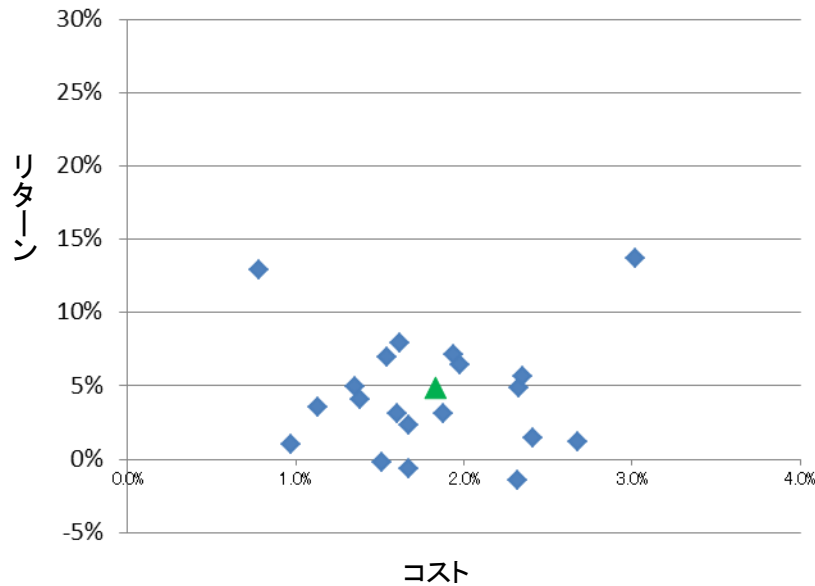


2017年度の主な取組状況

1 2. 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン（共通KPI）

・お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、コストに対するリターンをお示しします。

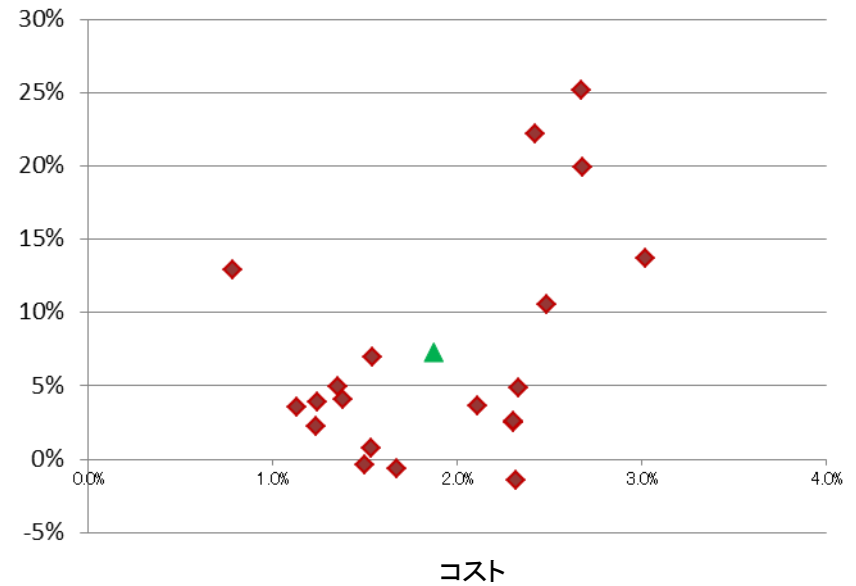
(1) 山陰合同銀行



◆ 山陰合同銀行残高上位20銘柄

山陰合同銀行	コスト	リターン
残高加重平均値	1.83%	4.88%

(2) ごうぎん証券



◆ ごうぎん証券残高上位20銘柄

ごうぎん証券	コスト	リターン
残高加重平均値	1.87%	7.30%

○対象銘柄：2018年3月末時点における設定後5年以上の「預り残高上位20銘柄」(▲ マークは20銘柄の残高加重平均値)
 ○リターン：過去5年間のトータルリターン(年率換算)
 騰落率算出の際に用いる基準価額は、分配金再投資後(税引前)の月次データを使用
 ○コスト：基準日時点の販売手数料(税込)の1/5と信託報酬率(税込)の合計値

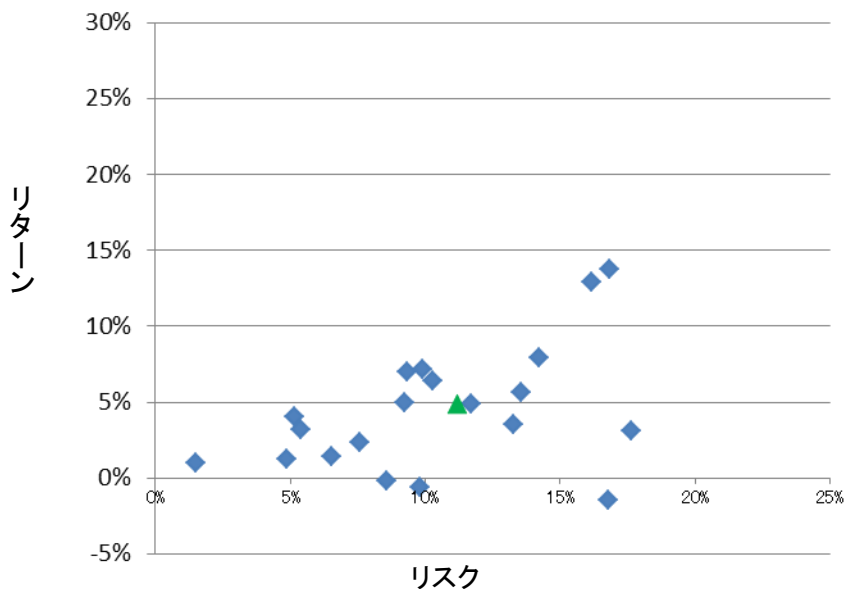


2017年度の主な取組状況

1.3. 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン（共通KPI）

・お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、リスクに対するリターンをお示しします。

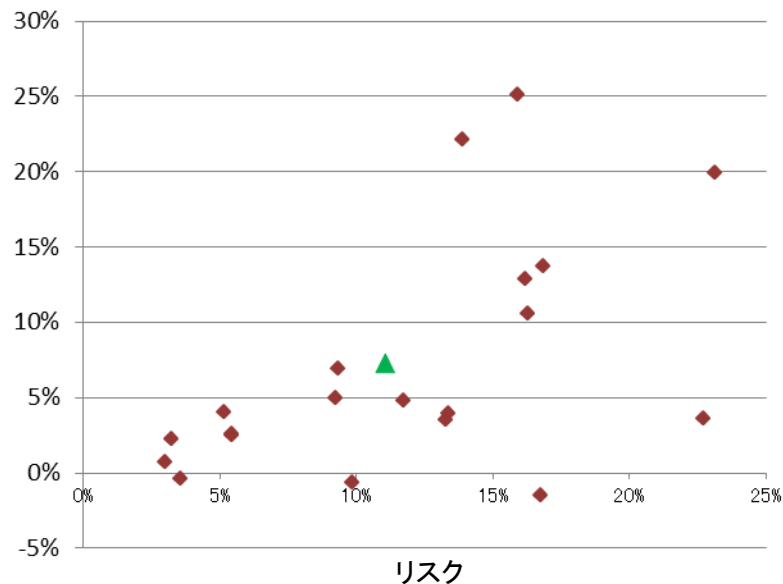
(1) 山陰合同銀行



◆ 山陰合同銀行残高上位20銘柄

山陰合同銀行	リスク	リターン
残高加重平均値	11.18%	4.88%

(2) ごうぎん証券



◆ ごうぎん証券残高上位20銘柄

ごうぎん証券	リスク	リターン
残高加重平均値	11.05%	7.30%

- 対象銘柄：2018年3月末時点における設定後5年以上の「預り残高上位20銘柄」(▲ マークは20銘柄の残高加重平均値)
- リターン：過去5年間のトータルリターン(年率換算)
騰落率算出の際に用いる基準価額は、分配金再投資後(税引前)の月次データを使用
- リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)



2017年度の主な取組状況

1.4. 投資信託預り残高上位20銘柄

お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄は以下のとおりです。

(1) 山陰合同銀行

No	銘柄名
1	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
2	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
3	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
4	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
5	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
6	インデックスファンド 225
7	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)
8	三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン
9	ブラジル・ボンド・オープン(毎月決算型)
10	HSBCインドネシア債券オープン(毎月決算型)
11	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)
12	のむらップ・ファンド(普通型)
13	トレンド・アロケーション・オープン
14	コア投資戦略ファンド(成長型)
15	ニッセイ高金利国債債券ファンド
16	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)
17	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(毎月分配型)
18	グローバル・ハイインカム・ストック・ファンド
19	のむらップ・ファンド(保守型)
20	マイストーリー分配型(年6回)Bコース<為替ヘッジなし>

(2) ごうぎん証券

No	銘柄名
1	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)
2	東京海上・ニッポン世界債券ファンド(為替ヘッジあり)
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
4	のむらップ・ファンド(普通型)
5	スパークス・新・国際優良日本株ファンド
6	高成長インド・中型株式ファンド
7	のむらップ・ファンド(保守型)
8	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
9	コーポレート・ボンド・インカム(為替ヘッジ型)
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
11	野村米国ハイ・イールド債券投信(円コース)毎月
12	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)
13	Jリートファンド
14	通貨選択型Jリート・ファンド(毎月分配型) ブラジルリアル
15	スパークス・M&S・ジャパン・ファンド 華咲く中小型
16	インデックスファンド225
17	日本株厳選ファンド・円コース
18	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)
19	野村米国ハイ・イールド債券投信(円コース)年2回
20	HSBCインドネシア債券オープン(毎月決算型)

○対象銘柄:2018年3月末時点における設定後5年以上の「預り残高上位20銘柄」