



2022年6月30日

各 位

会 社 名 株式会社東京きらぼしフィナンシャルグループ  
代 表 者 名 代表取締役社長 渡邊 壽信  
コード番号 7173 東証プライム市場  
問 合 せ 先 広報部長 大和田 健二  
(TEL 03-6447-5799)

## 「お客さま本位の業務運営」に関する取組み状況とアクションプランについて

当社の『「お客さま本位の業務運営」に則った対応方針に基づくアクションプラン』における、当社子会社の株式会社きらぼし銀行（頭取 渡邊 壽信、以下「きらぼし銀行」といいます。）およびきらぼしライフデザイン証券株式会社（代表取締役社長 坂井 陽介、以下「きらぼしライフデザイン証券」といいます。）の2021年度の取組み状況および2022年度のアクションプランについてお知らせいたします。

### 記

#### 1. 2021年度の取組み状況

2021年度におきましては、多様化するお客さまのニーズにお応えするため、銀証連携による専門的なサービス・金融商品をご提供する体制の強化を図ってまいりました。お客さまのライフプランに基づくゴールベースアプローチを実践した結果、預かり資産残高は6,094億円（前年比+511億円）となりました。特に投資信託については、資産形成に資するご提案の取組みの成果として、平均保有年数が長期化し、つみたて投資信託をご契約いただいているお客さまの数も増加しました。

また、「投資信託」・「生命保険」・「金融商品仲介」においてお申込み手続きのペーパーレス化を開始し、手続き時間の短縮と、お客さまの書類ご記入等の負担軽減を図りました。

#### 2. 2022年度のアクションプラン

お客さまから信頼を得て、ファーストコールをいただける存在となるため、質の高いサービス・金融商品の提供に努め、お客さま本位の業務運営の更なる深化を進めてまいります。

##### <具体的な取組み>

- ・ゴールベースアプローチを軸とした、お客さまのライフプランに合わせたご提案の実践
- ・重要情報シート等を活用した分かりやすい情報提供とアフターフォローの徹底
- ・グループ内におけるお客さま本位の業務運営の定着のための人材教育の強化

※詳細につきましては別紙をご覧ください。

以 上

(別紙)

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に則った対応方針に基づく  
アクションプラン (2022 年度)

東京きらぼしフィナンシャルグループ

1. お客さまの最善の利益の追求

- ・地域金融グループとして高度な専門性と職業倫理のもとに、真にお客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまのために何ができるのかを真剣に考えてまいります。
- ・お客さまに末永くお取引いただけるよう、公正・誠実で質の高いサービスの提供と、きらぼしのブランド力向上に努めます。
- ・お客さまの最善の利益の追求のために、お客さまが目指すゴールを共に実現することを、従業員のやりがいとする企業文化を醸成してまいります。

2. 利益相反の適切な管理

- ・導入する新商品の選定や情報提供においては、グループ運用会社の商品や手数料などにとらわれることなく、お客さまのニーズやご意向にふさわしい選定を行い、ご理解を得るよう努めます。
- ・グループ各社間の連携を図り、利益相反の適切な管理を行ってまいります。

3. 手数料等の明確化

- ・お客さまにご負担いただくサービスや金融商品に関する手数料、その他費用について明確化し、その内容に相応しい商品説明や情報提供を行ってまいります。

4. 重要な情報のわかりやすい提供

- ・お客さまとの間に情報の非対称性があることを認識し、サービスや金融商品のリスク、手数料などの重要な情報について、わかりやすい説明に努めます。
- ・「重要な情報」を明確化し、よりわかりやすい情報提供を行ってまいります。
- ・サービスや金融商品をパッケージとしてご提案する場合は、個別に購入した場合と比較できるように、それぞれの重要な情報の提供に努めます。
- ・お客さまの知識、経験などを共有しながら、サービスや金融商品の複雑性やリスクに留意し、明確でわかりやすい内容の情報提供に努めます。

5. お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・お客さまの金融知識や取引経験、ご資産の状況、目的、ニーズなどを共有し、お客さまにふさわしいサービスや金融商品をご提案するために、グループ機能を発揮し、ゴールベースアプローチを実践します。
- ・お客さまにふさわしいサービスや金融商品の提供のために、定期的なラインナップの見直しを実施いたします。
- ・サービスや金融商品のご提案時には複数提案を実施し、類似のサービスや金融商品と比較検討可能な情報提供に努めます。

- ・お客様の思いを理解し、ご資産全体の把握に努め、最適なサービスや金融商品の提供を  
実践してまいります。
- ・お客様のライフイベントの変化にあわせて適切な情報の提供を行うために、定期的なア  
フターフォローの実施に努め、対応状況をグループ全体で適宜検証してまいります。
- ・コンサルティング力強化のために、人材育成プログラムを導入し、従業員の意識向上を図  
り、お客様にふさわしい情報提供を実践してまいります。

#### 6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組みなど

- ・従業員はお客様からの預かり資産残高が増加することを重視し、お客様から信頼を得  
ることを当社グループの評価の機軸として実践してまいります。
- ・グループの専門機能を活用することで、お客様の金融リテラシーの向上と、当グループ  
の全従業員が継続的に学ぶ文化を構築してまいります。
- ・全従業員に対して本方針を周知し、これに基づき業務が行われるよう支援するとともに、  
適切な活動を維持するための体制を整備してまいります。

以 上

# 東京きらぼしフィナンシャルグループ 「お客さま本位の業務運営」 2021年度取組み状況

2022年6月

# 東京きらぼしFG「お客さま本位の業務運営」の取組み



東京きらぼしFG

- 東京きらぼしFGでは、「お客さま本位の業務運営」を徹底するため、グループ共通の指針となる「東京きらぼしフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表しております。
- 本資料では東京きらぼしFGの2021年度の取組み状況をお知らせ致します。

本取組方針に基づく取組みを実践するグループ会社

◆ 株式会社きらぼし銀行

◆ きらぼしライフデザイン証券株式会社

## 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく2021年度アクションプラン

項目	顧客本位の業務運営に関する原則（※）	掲載箇所
お客さまの最善の利益の追求	原則 2	P.2~P.10
利益相反の適切な管理	原則 3	P.11
手数料の明確化	原則 4	P.12
重要な情報のわかりやすい提供	原則 5	P.13・P.14
お客さまにふさわしいサービスの提供	原則 6	P.15~P.27
従業員に対する適切な動機付けの枠組みなど	原則 7	P.28

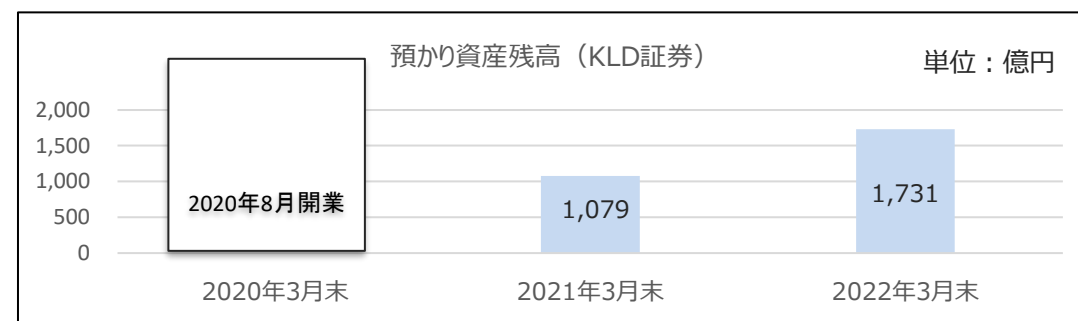
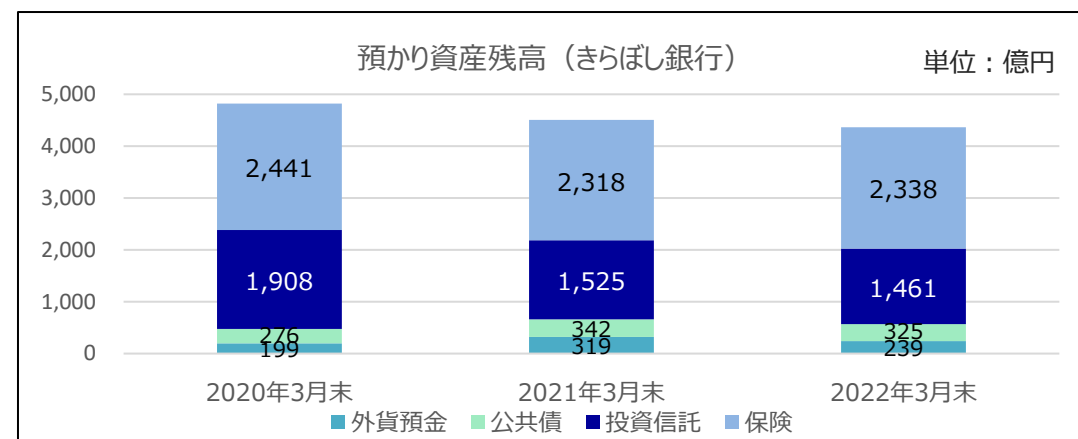
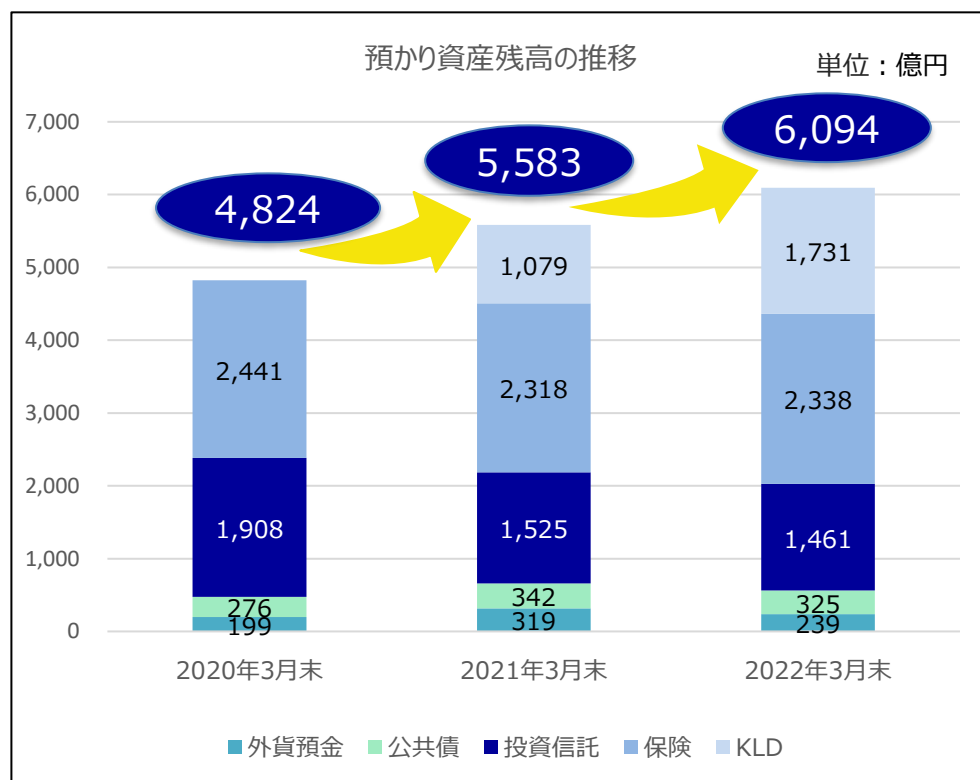
※ 【原則】は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」（2021年1月改訂）との対応を示しております。

# 1. お客様の最善の利益の追求



東京きらぼしFG

- 東京きらぼしFGでは、お客様本位の業務運営を徹底し、お客様に喜んでいただき、お客様のこれからの人生を幸せにするため、お客様に何ができるのかを真剣に考えてまいります。
- きらぼし銀行およびきらぼしライフデザイン証券（以下、KLD証券）が連携し、お客様の最善の利益の追求のため、「長期・分散」をベースとした資産形成をお客様に実感いただき、お客様が目指すゴールをともに実現することが、従業員一人ひとりのやりがいとする体制を整えます。その結果として、グループ全体でお客様からの預かり資産残高を増加させることを目指してまいります。

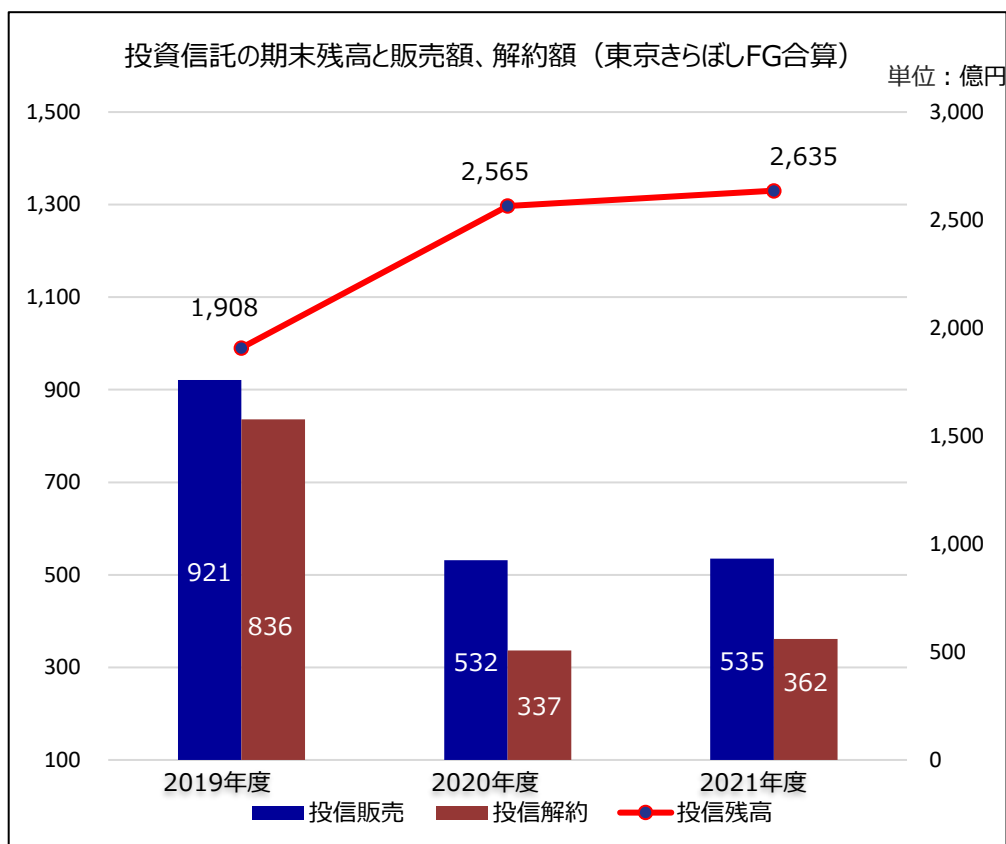


「長期・分散」の資産形成をベースに各商品をバランスよくご提案する取組みを行った結果、預かり資産残高は前年度比+511億円となりました。東京きらぼしFGでは、2022年度も引き続き、「長期・分散」をベースにお客様の資産形成に資する取組みを実践してまいります。

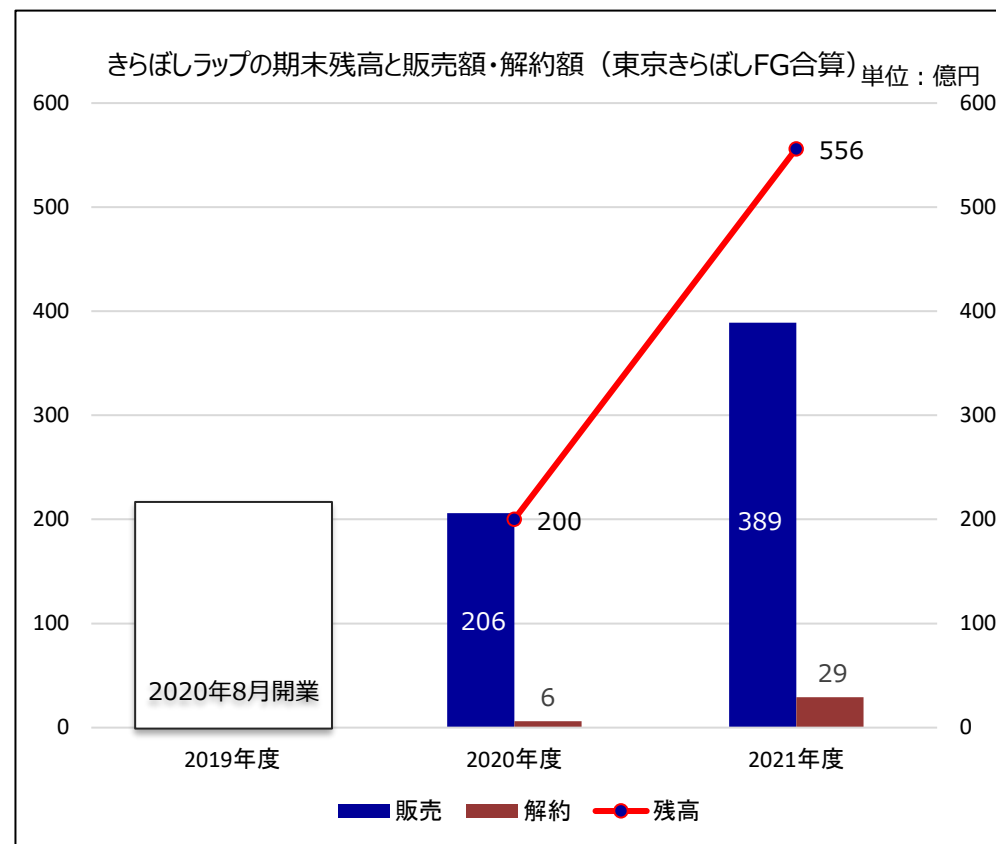
# 1. お客様の最善の利益の追求

## 【KPI①】投資信託、きらぼしラップ※の残高と販売額、解約額

### I. 投資信託の期末残高と販売額、解約額



### II. きらぼしラップの期末残高と販売額、解約額



投資信託の残高は、新型コロナウイルス感染症等の影響が軽減し、景気・市場が回復したことにより、時価ベースで前年度比70億円の増加となりました。きらぼしラップの残高は、安定的な運用により大幅な下落は抑えられ、前年度比356億円の増加となりました。

※きらぼしラップとは、投資一任勘定（ファンドラップ）の商品名です。

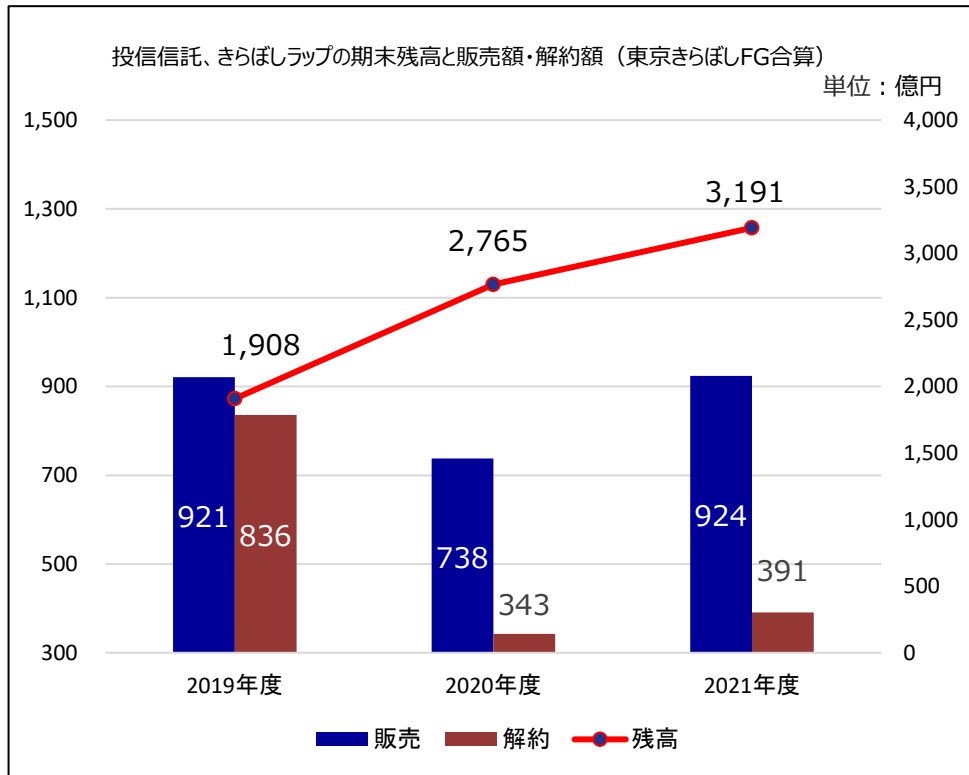


# 1. お客様の最善の利益の追求

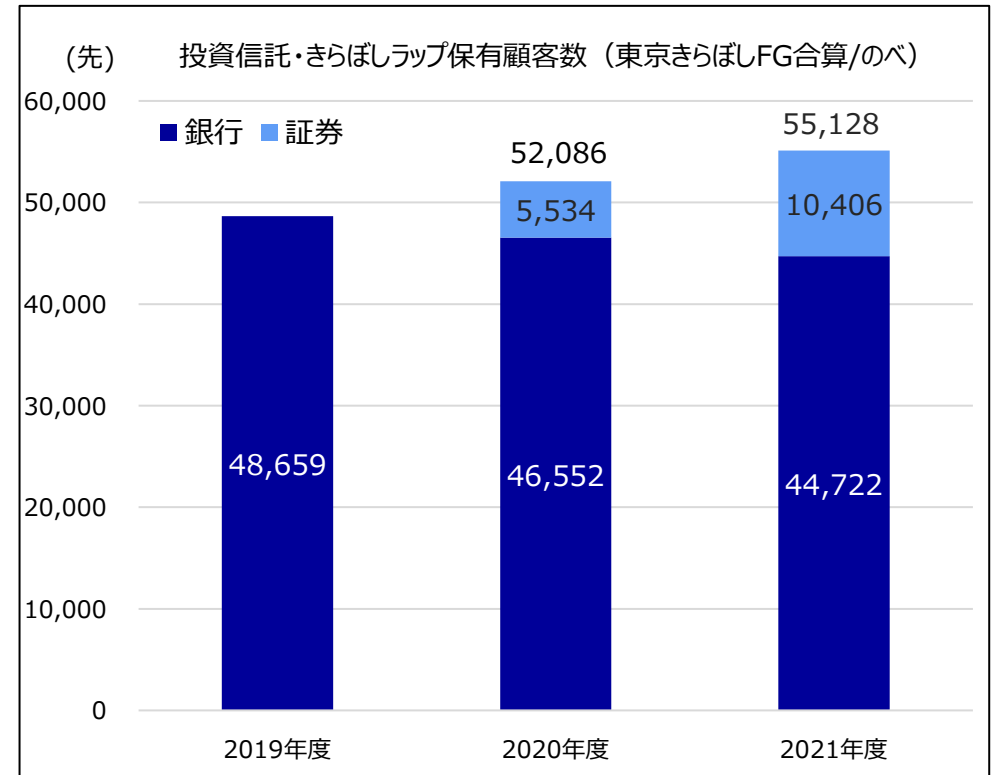
【KPI①】投資信託、きらぼしラップの残高と販売額、解約額

【KPI②】投資信託、きらぼしラップ保有顧客数

## Ⅲ. 投資信託、きらぼしラップの期末残高と販売額、解約額



## Ⅳ. 投資信託、きらぼしラップ保有顧客数



お客様本位の業務運営を徹底し、ゴールベースアプローチを実践したことにより、きらぼしラップの販売が堅調に推移しました。あわせて、投資信託・きらぼしラップをお持ちいただいているお客様の数も増加しました。

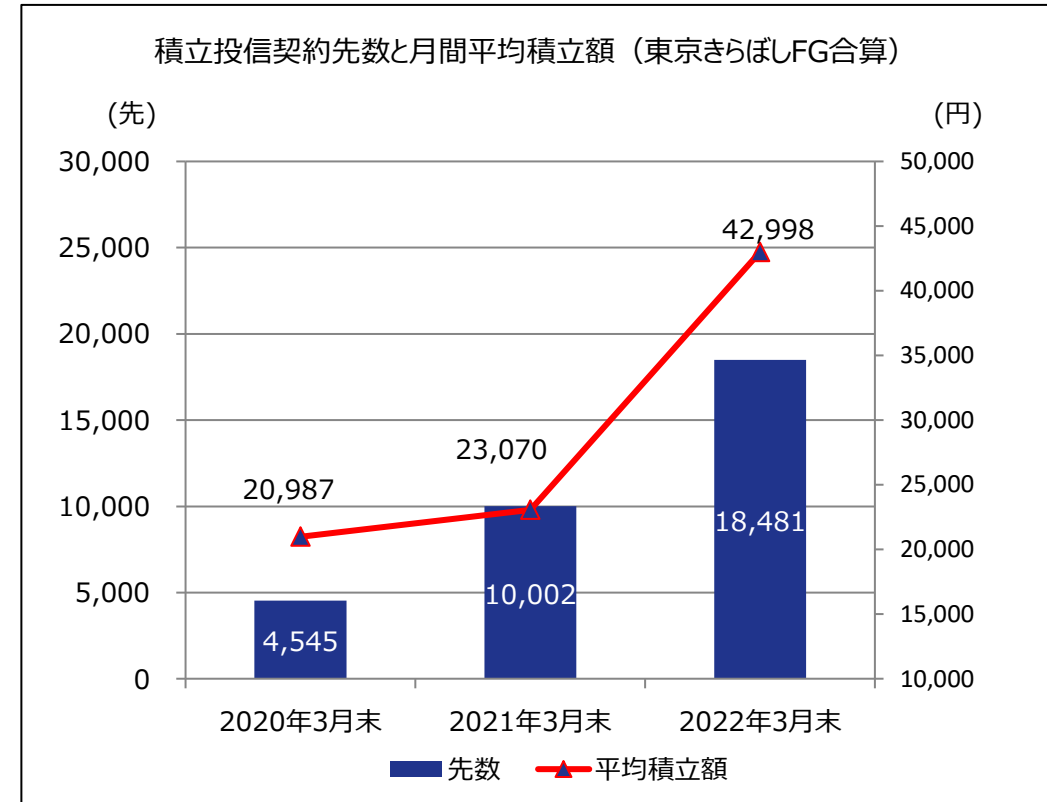
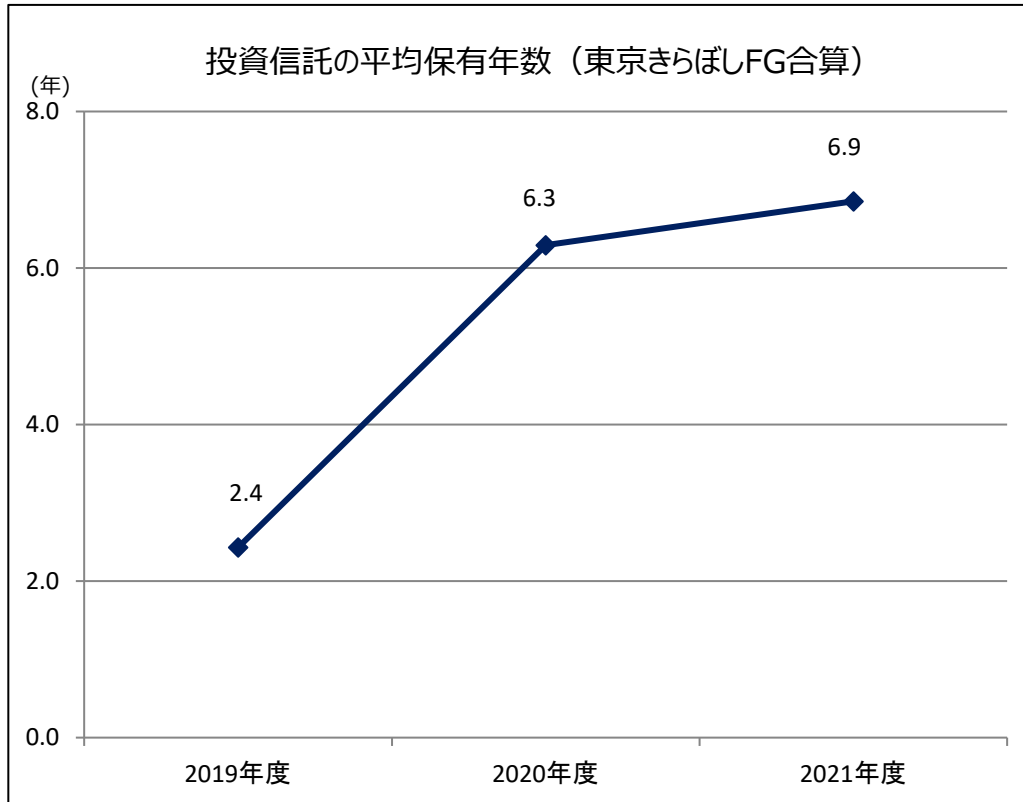




# 1. お客様の最善の利益の追求

【KPI③】投資信託の平均保有年数

【KPI④】つみたて投資信託契約先数と平均積立額

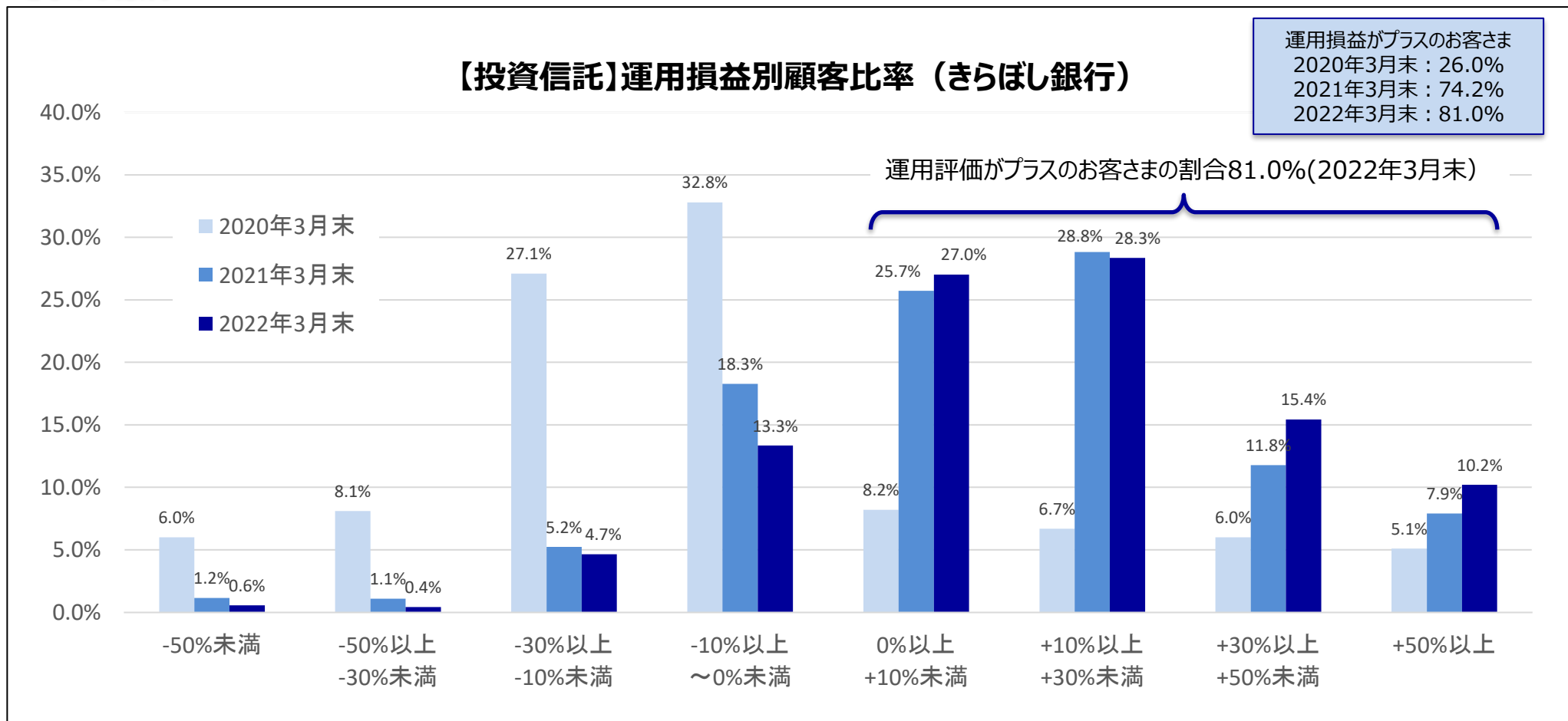


安定的な運用を目指し、「長期・分散」をベースとしたご提案を行った結果、投資信託の平均保有年数は6.9年に伸びました。資産形成層のお客様には、「長期・分散」をベースとした資産形成として積立投信のご提案を行い、ご契約先数・月間平均積立額ともに増加しました。

# 1. お客様の最善の利益の追求

## 【KPI⑤】比較可能な共通KPI：運用損益別顧客比率（投資信託）

きらぼし銀行

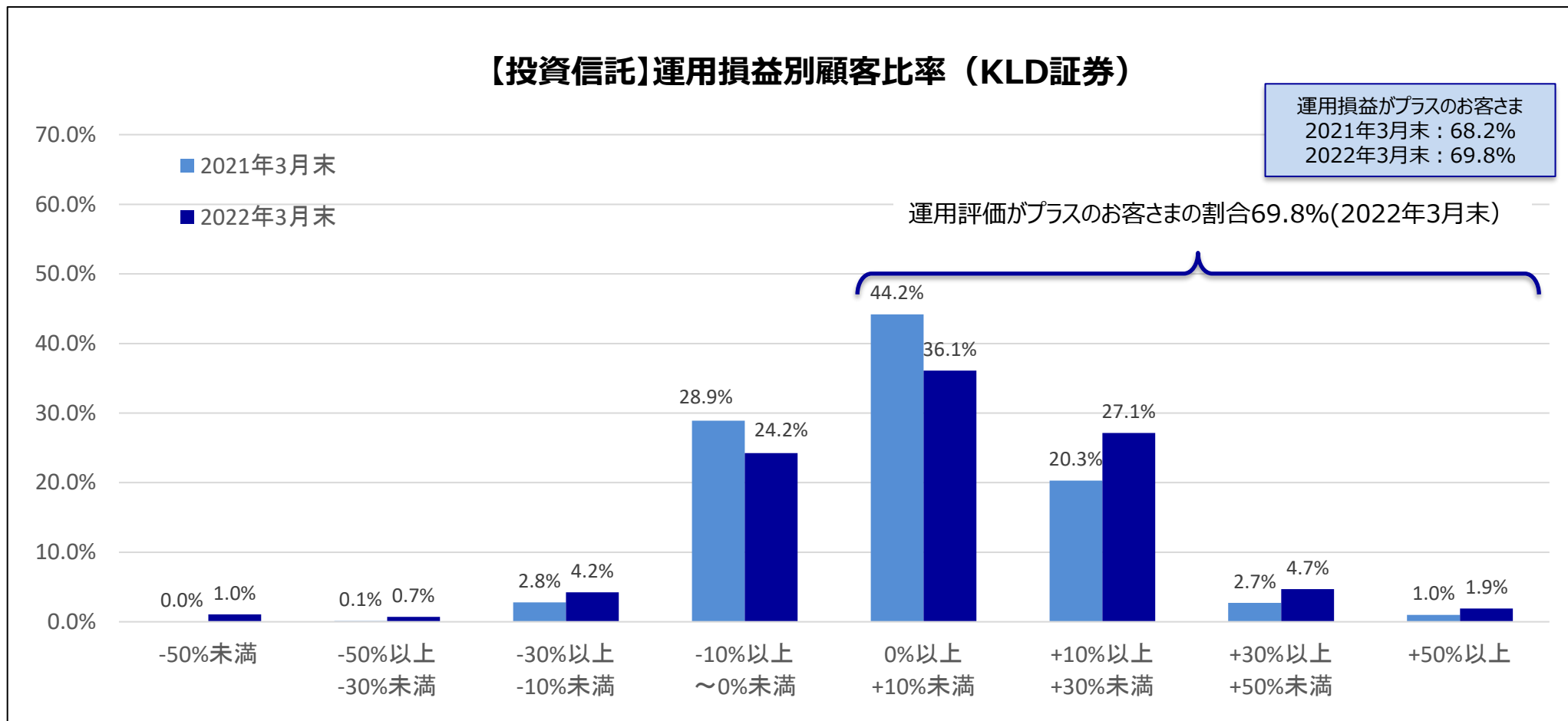


きらぼし銀行では「長期・分散」をベースにお客様にご提案した結果、運用損益がプラスのお客様は前年度比6.8%増加しました。

# 1. お客様の最善の利益の追求

## 【KPI⑤】比較可能な共通KPI：運用損益別顧客比率（投資信託）

### KLD証券

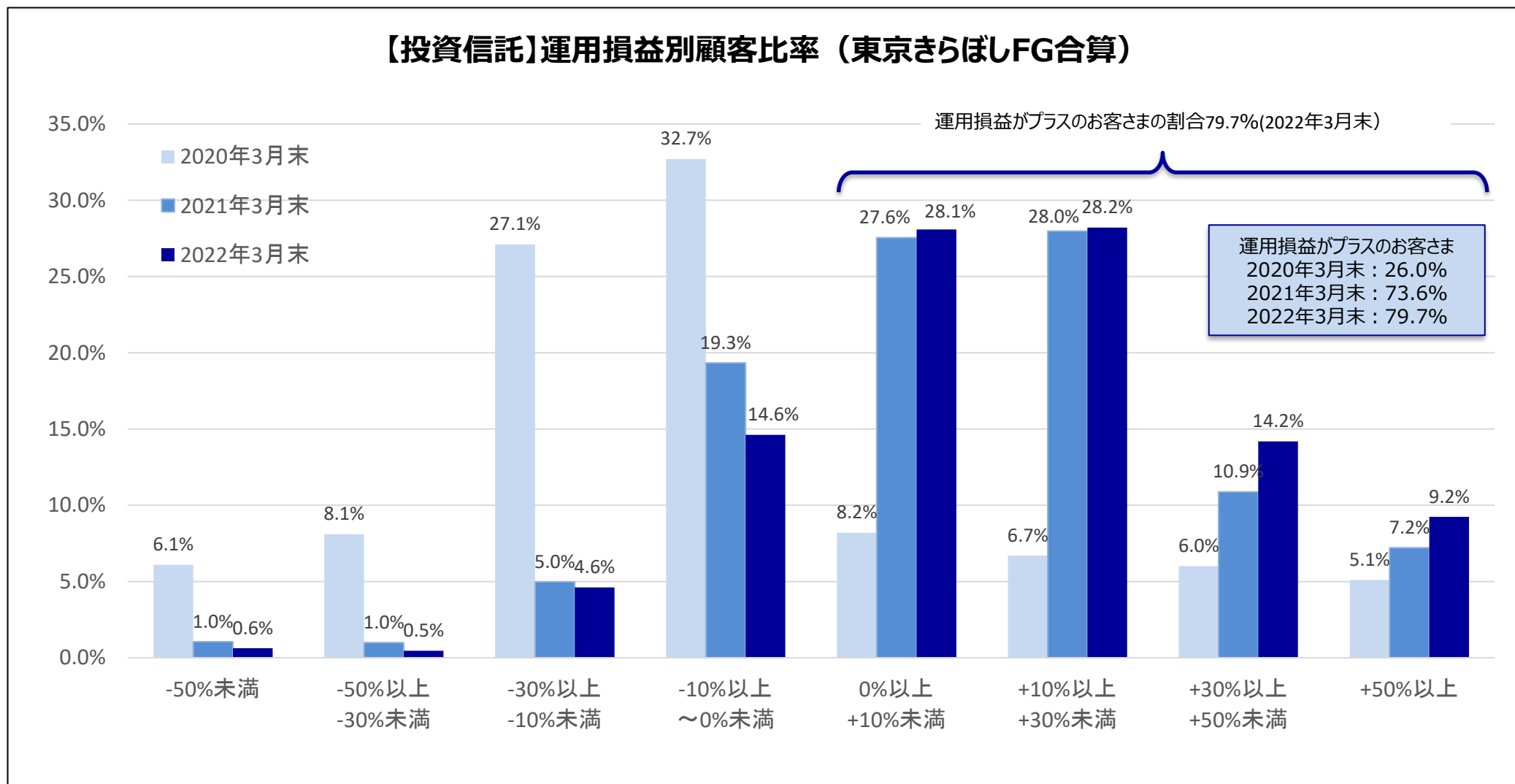


KLD証券では、お客様への最善の利益の追求を行った結果、運用損益がプラスのお客さまは高位を保っています。

# 1. お客様の最善の利益の追求

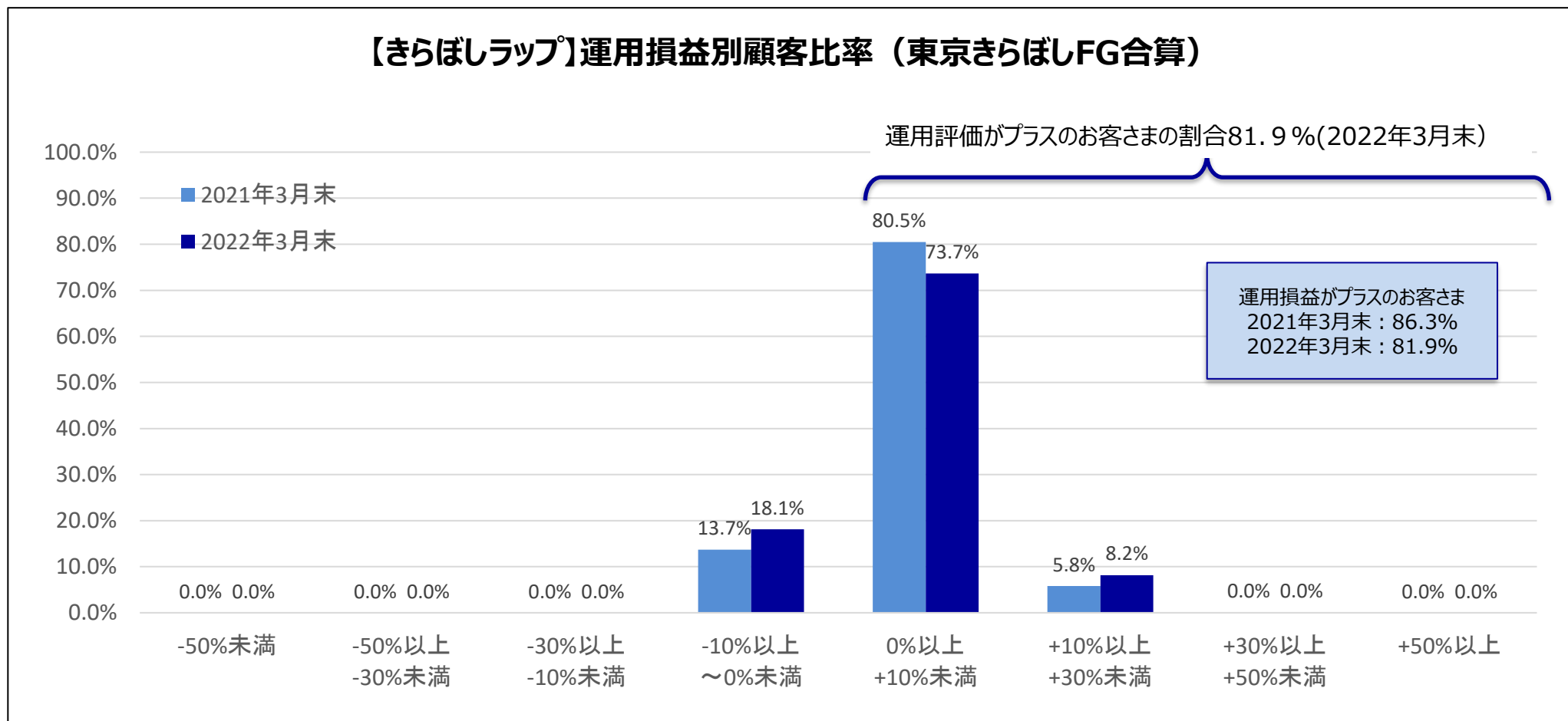
## 【KPI⑤】比較可能な共通KPI：運用損益別顧客比率（投資信託）

東京きらぼしFG合算



# 1. お客様の最善の利益の追求

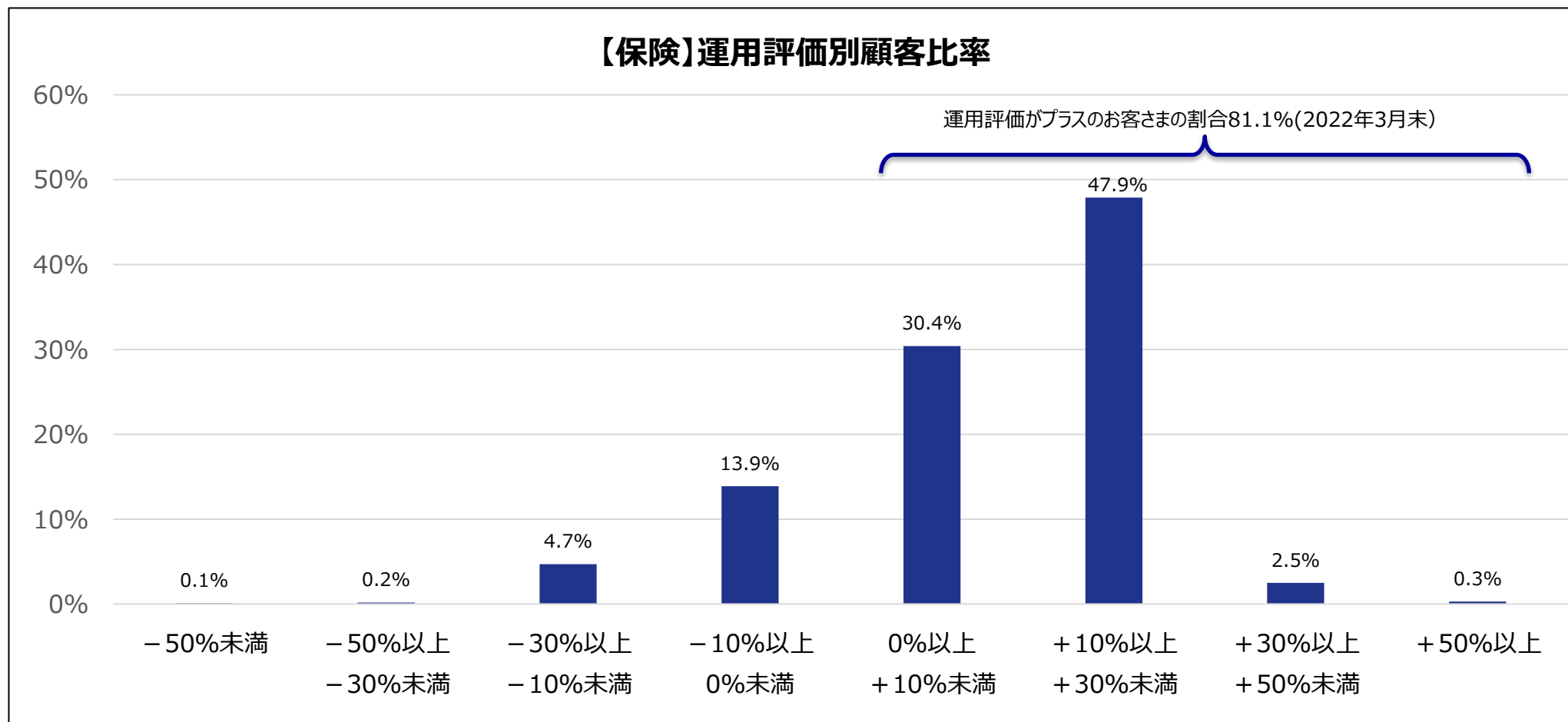
## 【KPI⑤】比較可能な共通KPI：運用損益別顧客比率（きらぼしラップ）



相対的にマーケット環境が不透明の中で、日経平均株価（2021年4月1日～2022年3月末）は6%下落しました。きらぼしラップは安定的な運用が奏功し81%のお客さまがプラスとなりました。

# 1. お客様の最善の利益の追求

## 【KPI⑥】比較可能な共通KPI：運用評価別顧客比率（外貨建保険）



東京きらぼしFGでは、今年度より外貨建保険の運用評価別顧客比率を公表いたします。2021年度末時点の運用評価がプラス評価のお客さまは81.1%でした。

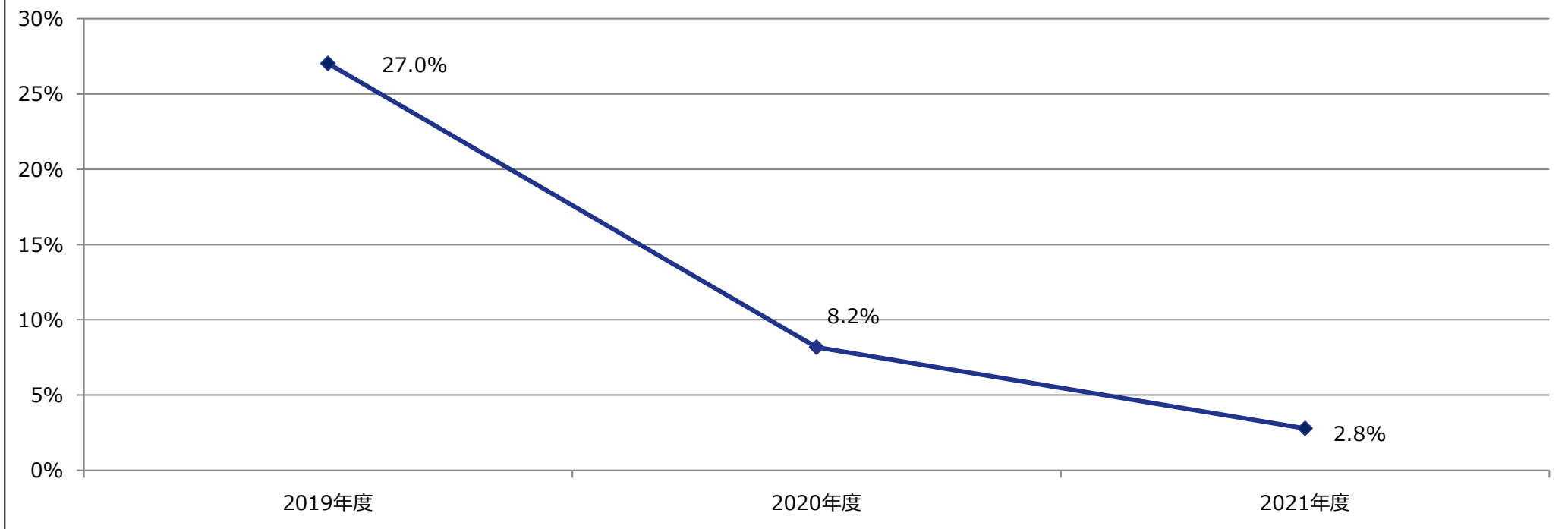


## 2. 利益相反の適切な管理

■新商品の導入や情報提供においては、グループ運用会社の商品や手数料などにとらわれることなく、お客様のニーズやご意向にふさわしい金融商品・サービスの選定を丁寧に行い、お客様のご理解を得るように努めております。グループ各社間の連携を図り、引き続き利益相反の適切な管理を行ってまいります。

### 【KPI⑦】グループ会社のファンド販売比率

グループ会社のファンド販売比率（東京きらぼしFG合算）



【グループ運用会社：スカイオーシャンアセットマネジメント】  
グループ会社の商品に偏ることなく、お客様の様々なニーズにふさわしい商品をご提案してまいります。



# 3. 手数料の明確化

■お客さまに提供する金融商品・サービスの内容にふさわしい情報提供を行うため、ファンドセレクションのコストに関わる説明ページを刷新しました。今後も資産運用の成果をよりお客さまが享受しやすい手数料体系を整備してまいります。

## 【ファンドセレクション】

1. 知る 投資信託の手数料について

購入時手数料は保有期間が長いほど負担率が減ります

お支払総額に応じた購入時手数料(概算)

1,000,000円 × 1.033 × 0.033 = 31,945円

2. 選ぶ お取扱いファンドのタイプ別分類

ファンド名	タイプ	購入時手数料	保有期間別購入時手数料率	年次運用コスト率	年次運用コスト率(含手数料)
...	...	...	...	...	...

手数料に関するご説明を分かりやすい表現に変更しました。

## 【KLD証券の手数料に関する取組み】※

さらぼしライフデザイン証券なら 預り資産 1,000万円以上で 投資信託の 購入時手数料が 実質無料

預り資産残高1,000万円以上で投資信託の購入時手数料が実質無料

移管手数料/ キャッシュバック

投資信託や上場株式等を他社からさらぼしライフデザイン証券に移したい。お客様に、ご負担された移管手数料(費用超過分を含む)を全額返します。

移管手数料のキャッシュバック

※取扱条件については、営業店にご確認下さい。



## 4. 重要な情報のわかりやすい提供

- 対面でののご案内では、タブレット端末やパンフレット等のツールを活用し、視覚的にわかりやすい情報提供や提案に努めてまいります。
- 非対面でののご案内では、オンラインを活用した動画コンテンツの配信など、最新の情報提供に努めてまいります。

### 情報提供冊子



### お客さま向けセミナー

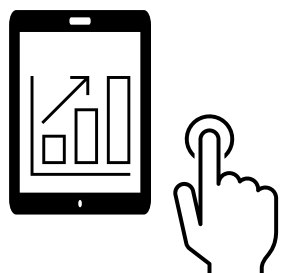
セミナー名称	開催方式
税理士による相続対策セミナー	オンライン
相続WEBセミナー	オンライン
SDG s × 資産運用セミナー	オンライン
資産運用セミナー『世界の構造変化と日本の針路』	オンライン
為替動向セミナー	オンライン
きらぼしラップ・お客さま向けセミナー	オンライン

・上記以外に各営業店で、セミナーや個別相談会を実施しております。

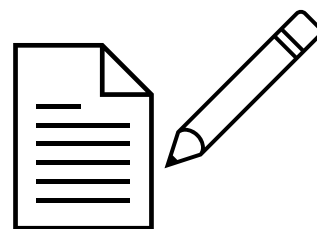
## 4. 重要な情報のわかりやすい提供

### 【タブレット端末による金融商品のご提案】

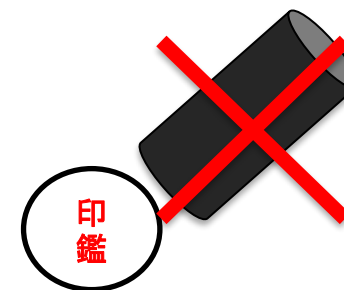
きらぼし銀行では2021年度より、お客さまの利便性の向上を目的に、「投資信託」・「生命保険」・「金融商品仲介」の3つの分野で、タブレット端末による申込受付を開始しました。



タブレット端末での情報提供



お客さま記入欄の削減



印鑑不要

### 【インターネットバンキングの利便性の向上】

お客さまの利便性の向上を目的に、旧きらぼし銀行アプリを「きらぼしホームダイレクトアプリ」へリニューアルしました。



- ・アプリから投資信託の購入・換金や住宅ローンの繰り上げ返済も可能となりました。
- ・「一生通帳 by Moneytree」と連携し、お金を一括管理できます。
- ・生体認証に対応し、かんたんにアプリへログインできます。



## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

- グループ連携を通じたコンサルティング機能の強化に努めるとともに、金融商品・サービスの定期的な見直しを実施いたします。コンサルティング機能の強化を目的とした人材育成プログラムを導入し、お客さまのご相談に的確に応えられる体制を整備してまいります。
- お客さまの想いを真に理解し、お客さまの資産全体のポートフォリオを構築し、最適なサービス・商品の提供を実践してまいります。
- お客さまの変化にあわせ、適切な情報提供を行うために、アフターフォローを継続的に実施するとともに、対応状況をグループ全体で定期的に検証してまいります。

### 【投資信託・きらぼしラップ・保険の商品構成】

東京きらぼしFGの投資信託、きらぼしラップ、および保険の商品ラインナップは以下の通りです。幅広い商品の中からお客さまのニーズに合わせて最適な商品をお選びいただけるよう、ラインナップを整備しております。

【投資信託】・【きらぼしラップ】	取扱ファンド数（合計）※			商品比率 （合計）	
		きらぼし銀行	KLD証券		
取扱ファンド	155	146	112	—	
国内株式	18	17	9	12%	
国内債券	7	3	4	5%	
海外株式	47	45	31	30%	
	グローバル	24	24	6	15%
	先進国	15	13	23	10%
	新興国	8	8	2	5%
海外債券	24	24	20	15%	
	グローバル	7	7	3	5%
	先進国	9	9	13	6%
	新興国	8	8	4	5%
REIT	13	13	12	8%	
バランス型	34	33	31	21%	
その他資産	12	11	5	8%	
きらぼしラップ	1	—	1	—	

【一時払保険商品】	きらぼし銀行	商品比率	
取扱商品	24	—	
円建	9	38%	
	終身保険	5	21%
	個人年金保険	3	13%
	変額保険	1	4%
外貨建	15	63%	
	終身保険	11	46%
	個人年金保険	4	17%

【平準払保険商品】	きらぼし銀行	商品比率
取扱商品	15	—
終身保険	2	13%
個人年金保険	2	13%
医療・がん保険	9	60%
収入保障保険	1	7%
介護・認知症保険	1	7%

※2021年3月末時点のラインナップです。

※取扱ファンド数(合計)には重複して取扱いするファンドは含まれておりません。



## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

### 【KPI⑧】比較可能な共通KPI：投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン

きらぼし銀行							KLD証券						
		コスト	リスク	リターン	シャープレシオ				コスト	リスク	リターン	シャープレシオ	
2020年3月末		1.94%	10.57%	-0.79%	-0.07		2020年3月末		-	-	-	-	
2021年3月末		2.00%	12.44%	5.57%	0.45		2021年3月末		1.94%	11.15%	6.26%	0.56	
2022年3月末		1.97%	12.46%	7.57%	0.61		2022年3月末		1.93%	11.61%	7.66%	0.66	
順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ	順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ		
1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.2%	14.9%	6.7%	0.4%	1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.2%	14.9%	6.7%	0.4%		
2	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	2.6%	19.5%	17.4%	0.9%	2	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	2.6%	19.5%	17.4%	0.9%		
3	ブレンドシックス	1.7%	3.6%	1.2%	0.3%	3	投資のソムリエ	1.9%	3.0%	1.4%	0.5%		
4	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.8%	4.4%	2.6%	0.6%	4	ブレンドシックス	1.7%	3.6%	1.2%	0.3%		
5	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.5%	23.4%	7.8%	0.3%	5	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.8%	4.4%	2.6%	0.6%		
6	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.5%	15.2%	10.1%	0.7%	6	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)	2.2%	16.8%	13.2%	0.8%		
7	新光US-REITオープン	2.2%	16.8%	10.8%	0.6%	7	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.5%	23.4%	7.8%	0.3%		
8	ファイン・ブレンド(資産成長型)	1.8%	4.4%	2.6%	0.6%	8	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.5%	15.2%	10.1%	0.7%		
9	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)	2.2%	16.8%	13.2%	0.8%	9	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.3%	4.3%	2.7%	0.6%		
10	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(毎月分配型)	2.0%	5.6%	3.9%	0.7%	10	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(毎月分配型)	2.0%	5.6%	3.9%	0.7%		
11	グローバル・ソブリン・オープン毎月決算型	1.7%	4.1%	2.2%	0.5%	11	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.6%	19.5%	17.4%	0.9%		
12	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.1%	17.45%	12.5%	0.7%	12	ファイン・ブレンド(資産成長型)	1.8%	4.4%	2.6%	0.6%		
13	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.2%	14.7%	6.3%	0.4%	13	次世代米国代表株ファンド	2.3%	16.8%	15.6%	0.9%		
14	スマート・ラップ・ジャパン(毎月分配型)	1.8%	5.8%	2.1%	0.4%	14	セゾン・バンガード・グローバルバランスファンド	0.6%	9.4%	8.3%	0.9%		
15	スカイオーシャン・コアラップ(安定型)	2.2%	6.08%	2.8%	0.5%	15	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.4%	11.7%	8.4%	0.7%		
16	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.4%	11.7%	8.4%	0.7%	16	セゾン資産形成の達人ファンド	1.6%	16.9%	13.6%	0.8%		
17	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.2%	17.9%	10.5%	0.6%	17	たわらノーロード 日経225	0.2%	16.5%	10.8%	0.7%		
18	ニッセイ/パトナム・インカムオープン	2.2%	5.3%	3.2%	0.6%	18	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.1%	16.0%	11.0%	0.7%		
19	インデックスファンド225	0.9%	16.4%	10.5%	0.6%	19	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(1年決算型)	2.0%	5.6%	3.8%	0.7%		
20	スカイオーシャン・コアラップ(成長型)	2.2%	8.1%	4.5%	0.6%	20	ニッセイ/パトナム・インカムオープン	2.2%	5.3%	3.2%	0.6%		
残高上位20ファンド(設定5年以上のファンド)加重平均値		2.0%	12.5%	7.6%	0.6%	残高上位20ファンド(設定5年以上のファンド)加重平均値		1.9%	11.6%	7.7%	0.7%		



## 5. お客さまにふさわしいサービスの提供

【K P I ⑧】比較可能な共通K P I : 投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン (東京きらぼしFG合算)

東京きらぼしFG合算				
	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
2021年3月末	2.02%	12.08%	5.86%	0.48
2022年3月末	1.97%	11.91%	7.32%	0.61

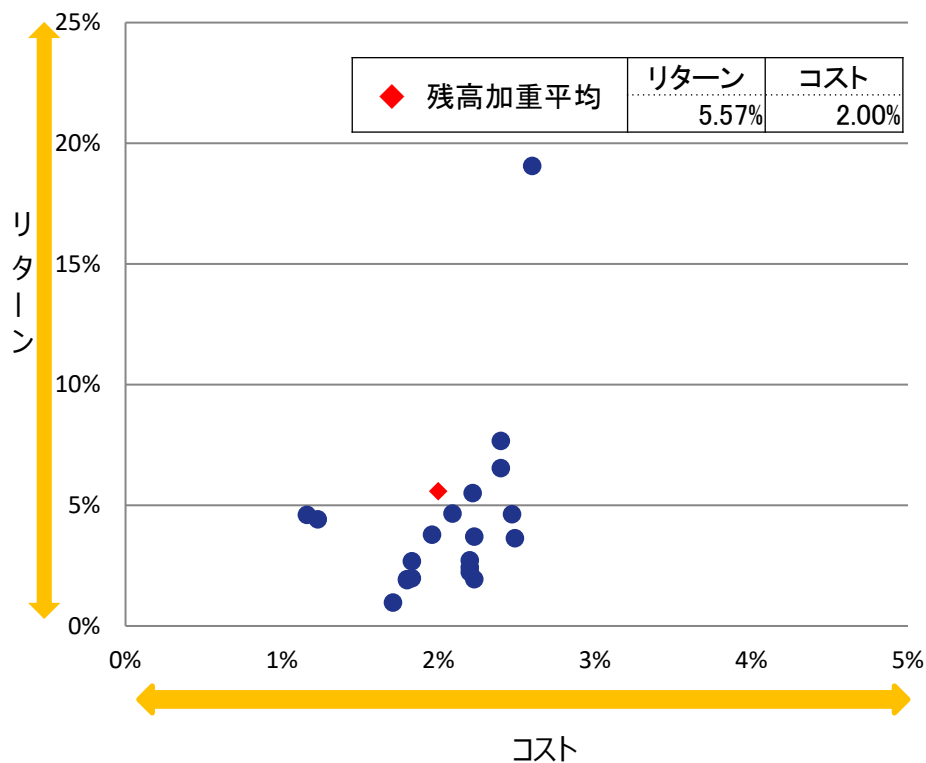
順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
1	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	1.2%	14.9%	6.7%	
2	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型)	2.6%	19.5%	17.4%	
3	ブレンドシックス	1.7%	3.6%	1.2%	
4	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.8%	4.4%	2.6%	
5	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	2.5%	23.4%	7.8%	
6	投資のソムリエ	1.9%	3.0%	1.4%	
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.5%	15.2%	10.1%	
8	ダイワ・US-REITオープン (毎月決算型) Bコース	2.2%	16.8%	13.2%	
9	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.8%	4.4%	2.6%	
10	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド (毎月分配型)	2.0%	5.6%	3.9%	
11	新光US-REITオープン	2.2%	16.8%	10.8%	
12	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.4%	11.7%	8.4%	
13	グローバル・ソブリン・オープン毎月決算型	1.7%	4.1%	2.2%	
14	フィデリティ・USリート・ファンドB (為替ヘッジなし)	2.1%	17.5%	12.5%	
15	ニッセイ/パトナム・インカムオープン	2.2%	5.3%	3.2%	
16	MHAM J-REITインデックスファンド (毎月決算型)	1.2%	14.7%	6.9%	
17	スマート・ラップ・ジャパン (毎月分配型)	1.8%	5.8%	2.1%	
18	スカイオーシャン・コアラップ (安定型)	2.2%	6.1%	2.8%	
19	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.3%	4.3%	2.7%	
20	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.2%	17.9%	10.5%	
	残高上位20ファンド(設定5年以上のファンド)加重平均値	2.0%	11.9%	7.3%	

# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

【K P I ⑧】比較可能な共通 K P I : 投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン (きらぼし銀行)

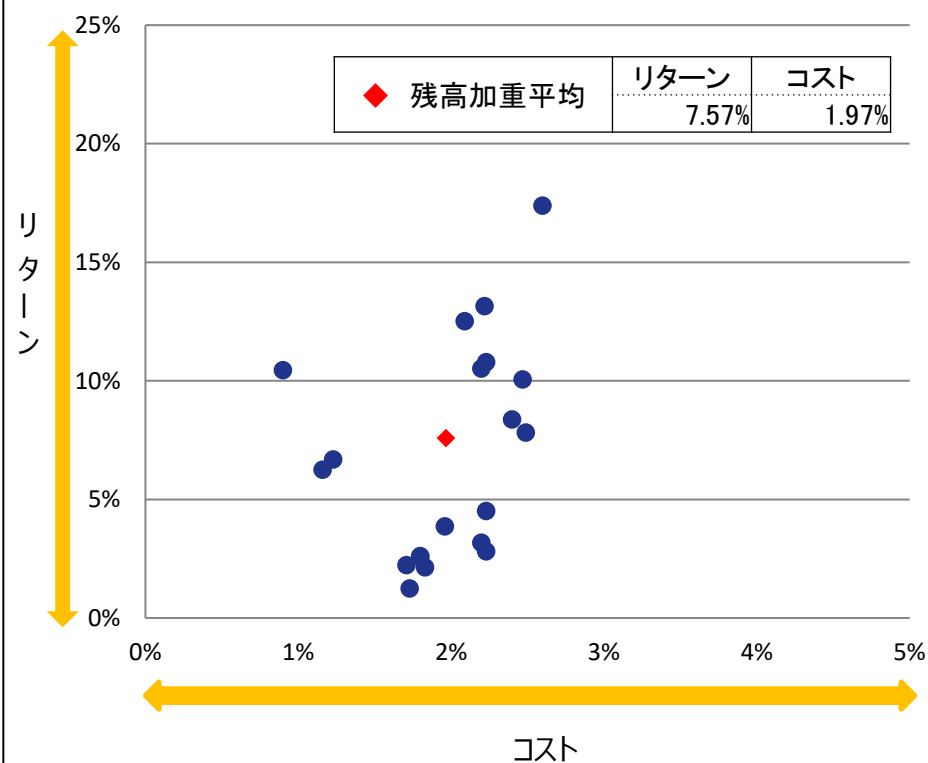
2021年3月末

【投資信託】残高上位20ファンドのコスト・リターン (きらぼし銀行)  
(設定後5年以上経過ファンドのみ)



2022年3月末

【投資信託】残高上位20ファンドのコスト・リターン (きらぼし銀行)  
(設定後5年以上経過ファンドのみ)



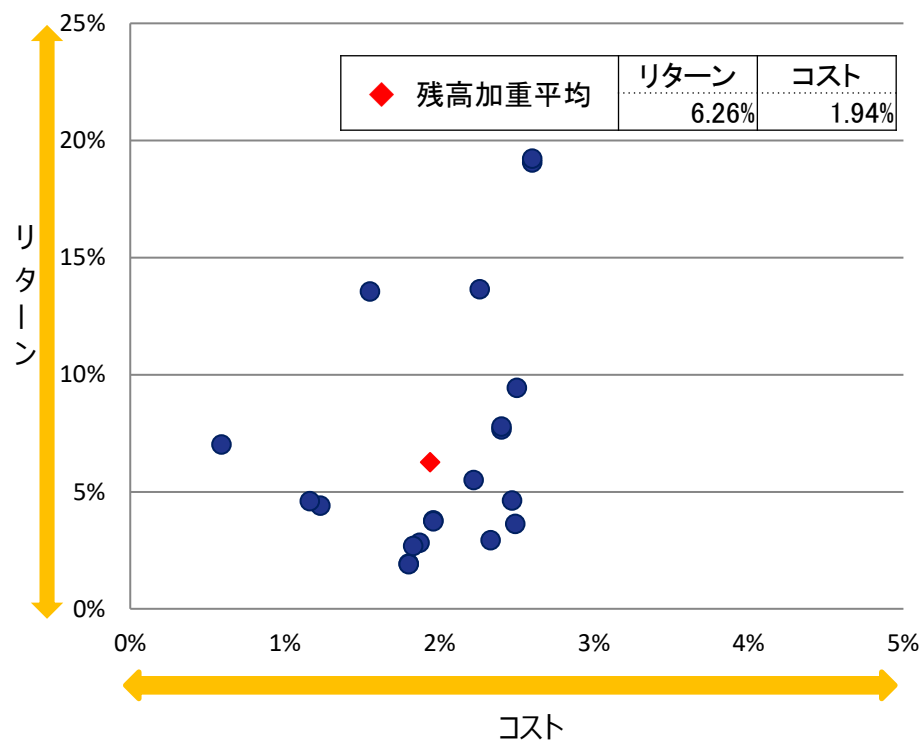


# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

【K P I ⑧】比較可能な共通 K P I : 投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン (KLD証券)

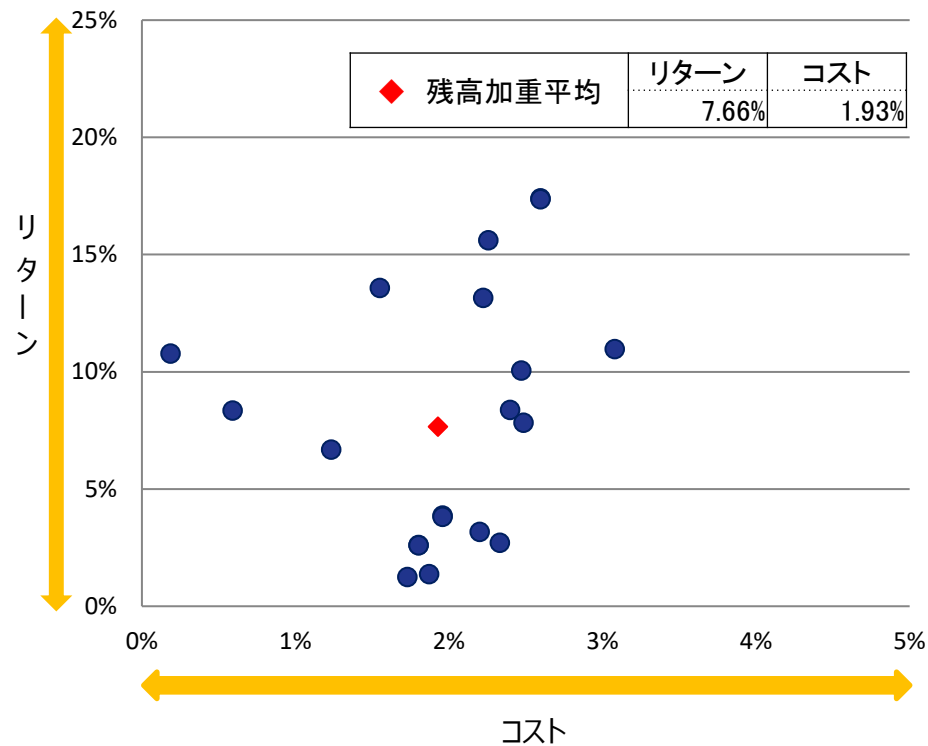
2021年3月末

【投資信託】残高上位20ファンドのコスト・リターン (KLD証券)  
(設定後5年以上経過ファンドのみ)



2022年3月末

【投資信託】残高上位20ファンドのコスト・リターン (KLD証券)  
(設定後5年以上経過ファンドのみ)

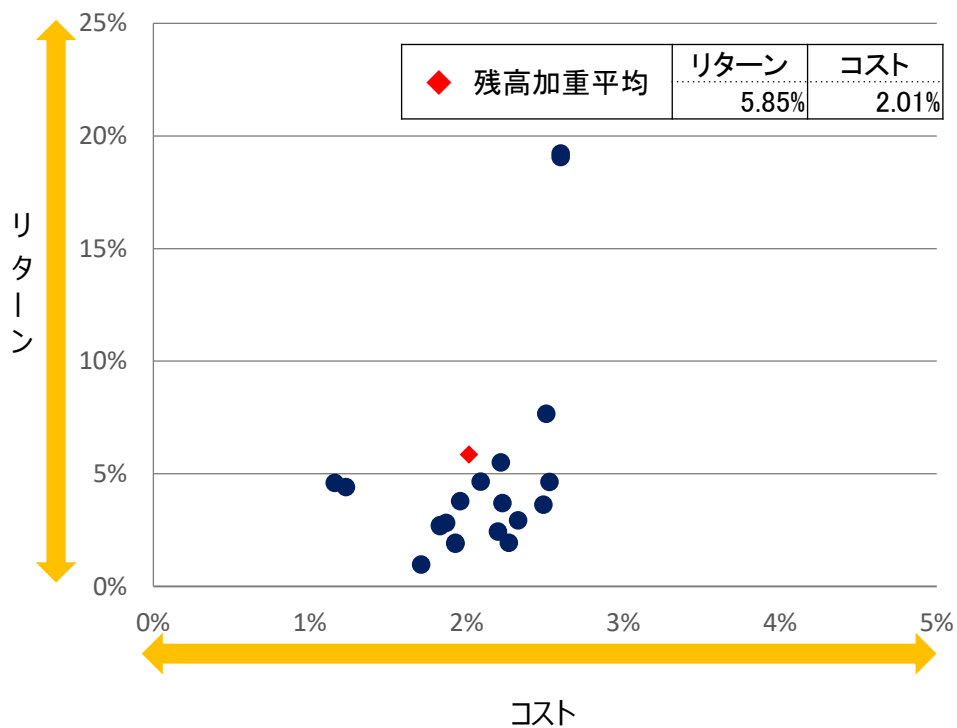


# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

【K P I ⑧】比較可能な共通 K P I : 投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン (東京きらぼしFG合算)

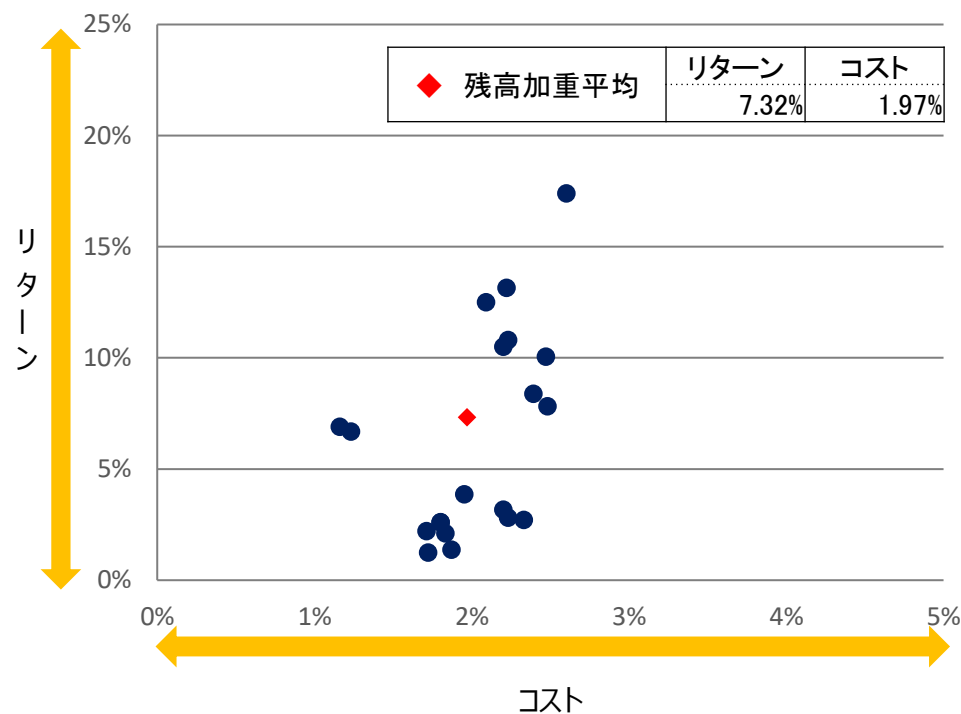
2021年3月末

【投資信託】残高上位20ファンドのコスト・リターン  
(東京きらぼしFG・設定後5年以上経過ファンドのみ)



2022年3月末

【投資信託】残高上位20ファンドのコスト・リターン  
(東京きらぼしFG・設定後5年以上経過ファンドのみ)







## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

### 【K P I ⑨】比較可能な共通 K P I : 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

順位	商品名	コスト	リターン
1	サニーガーデン	0.66%	1.87%
2	サニーガーデンEX	0.95%	1.62%
3	しあわせ、ずっと	0.85%	1.14%
4	ビーウィズユー	0.82%	0.96%
5	たのしみ、ずっと	0.93%	0.97%
6	ロングドリームGOLD	0.85%	1.18%
7	やさしさ、つなぐ	0.72%	0.31%
8	三大陸	0.43%	2.40%
9	ロングドリームプラス	0.69%	1.06%
10	ビーウィズユープラス	1.30%	1.92%
11	えがお、ひろがる	1.28%	0.52%
12	アテナ	0.30%	3.53%
13	ロングドリーム	0.36%	3.99%
14	みらい、そだてる	0.66%	0.96%
15	アテナ 2	0.40%	4.13%

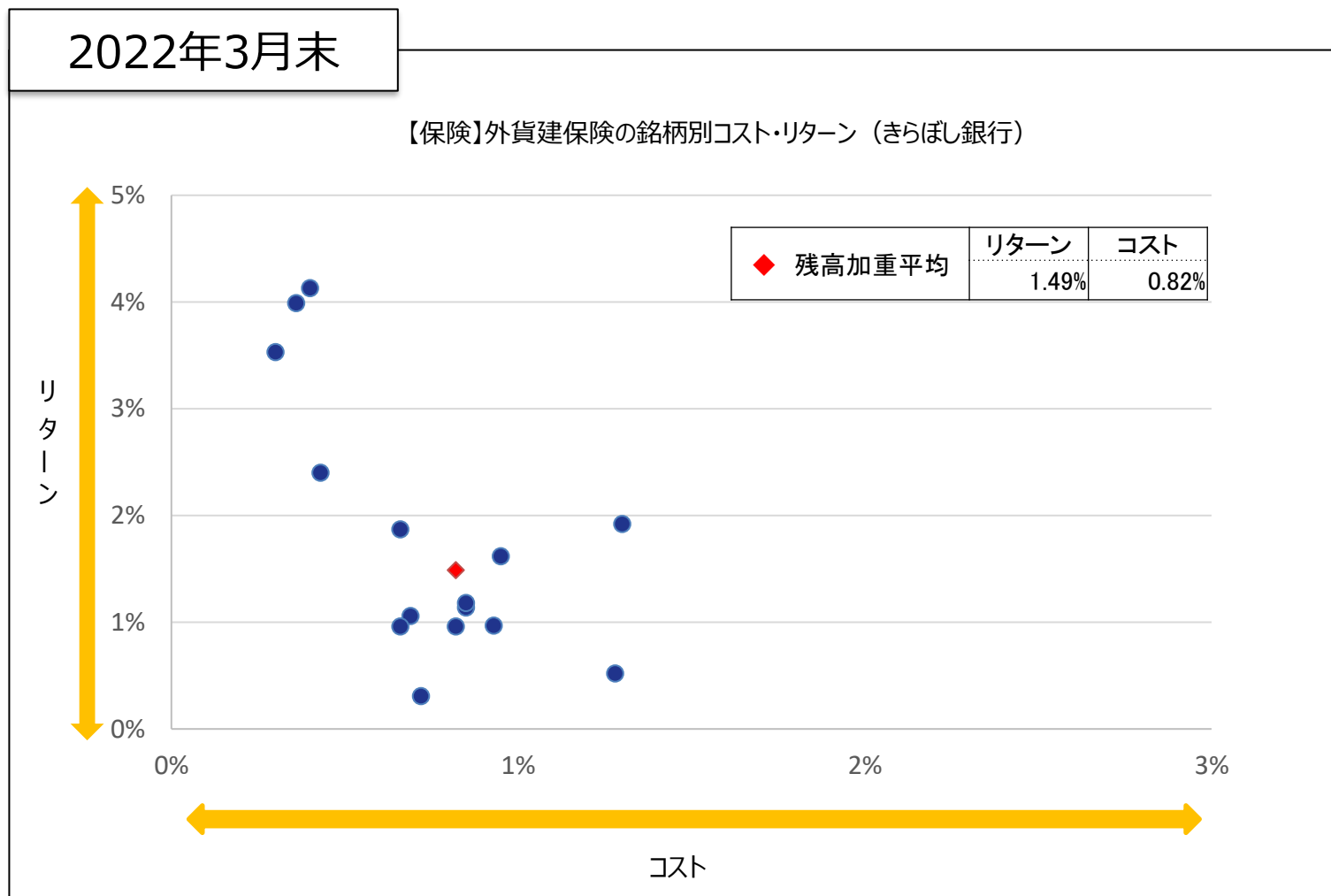
東京きらぼしFGでは、今年度より外貨建保険の銘柄別コスト・リターンを公表いたします。

※保険商品は保障機能がありますので、コスト・リターンを投資信託などと一緒に比較することはできません。

※算出条件に合致する商品は15商品のみです。

# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

【K P I ⑨】比較可能な共通K P I : 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

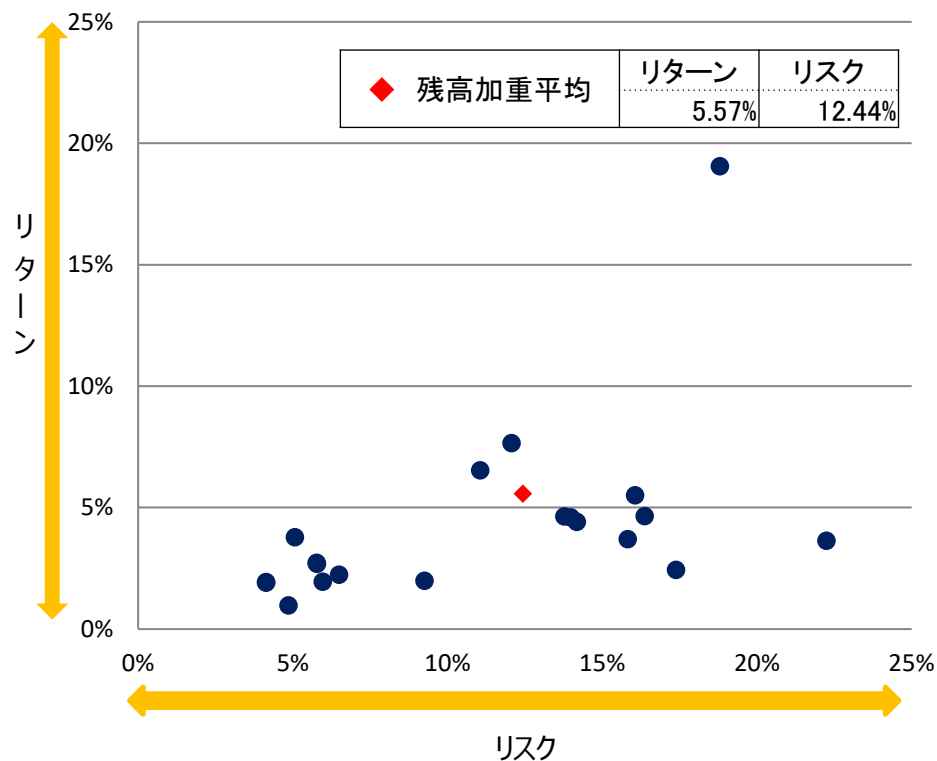


# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

## 【K P I ⑩】比較可能な共通 K P I : 投資信託の残高上位 20ファンドのリスク・リターン (きらぼし銀行)

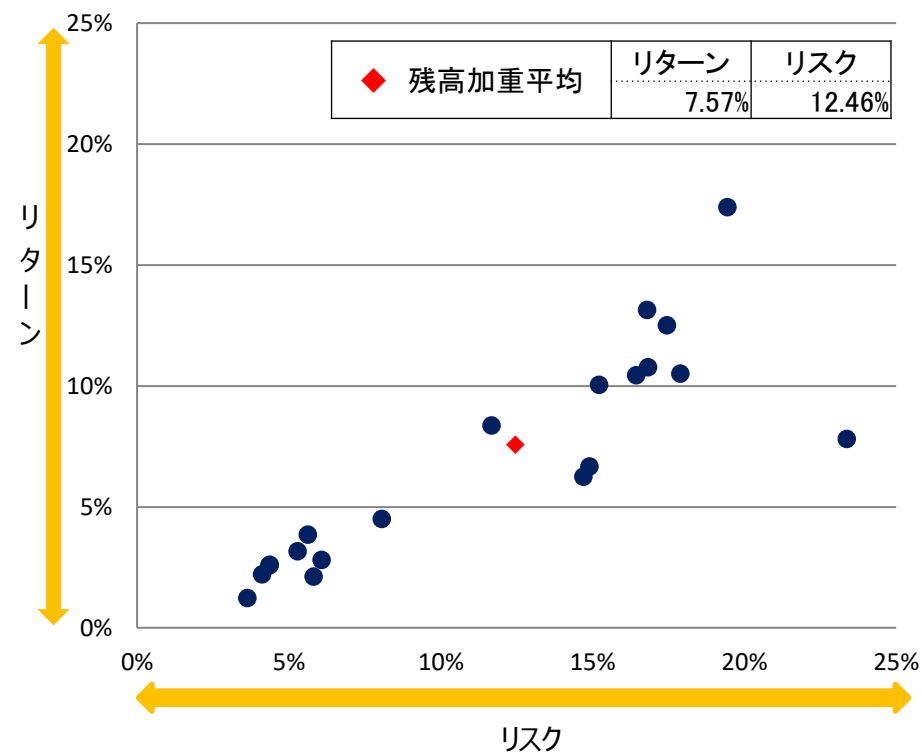
2021年3月末

【投資信託】残高上位20ファンドのリスク・リターン (きらぼし銀行)  
(設定後5年以上経過ファンドのみ)



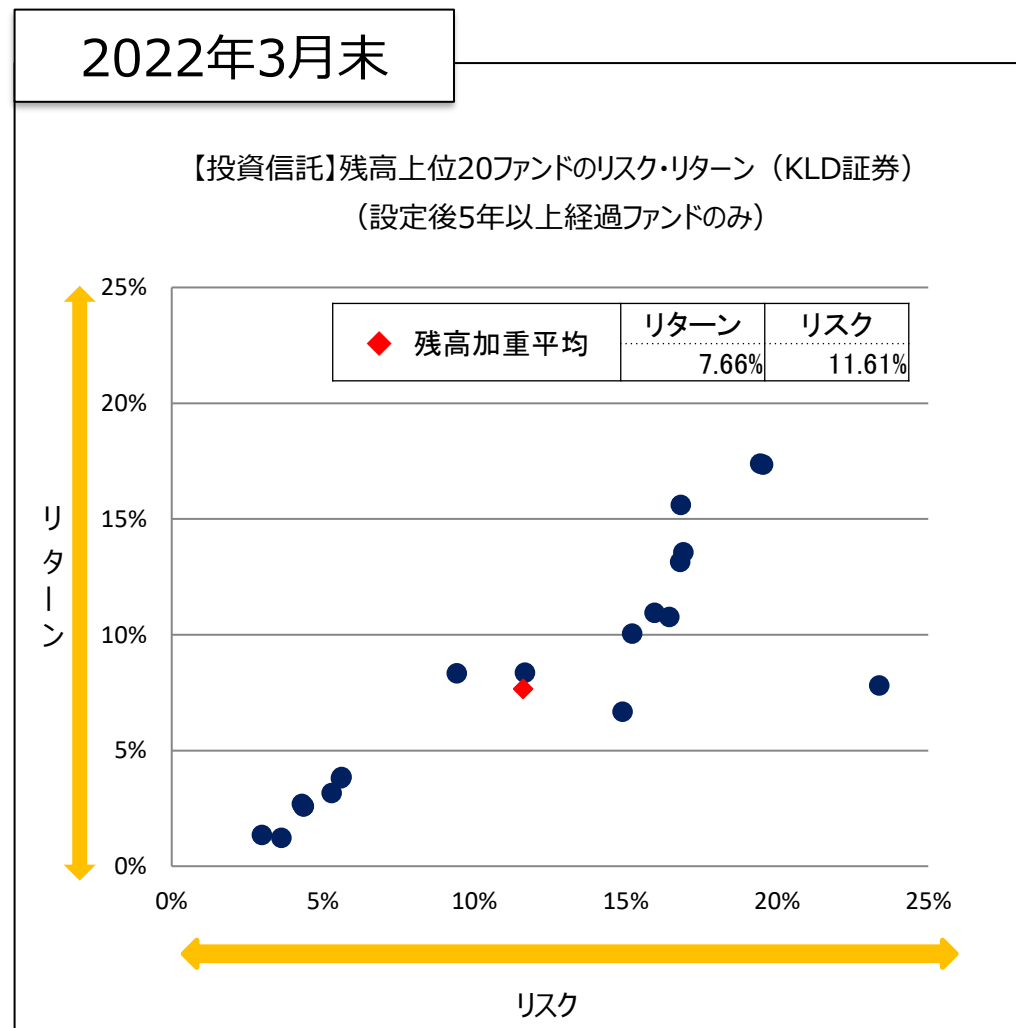
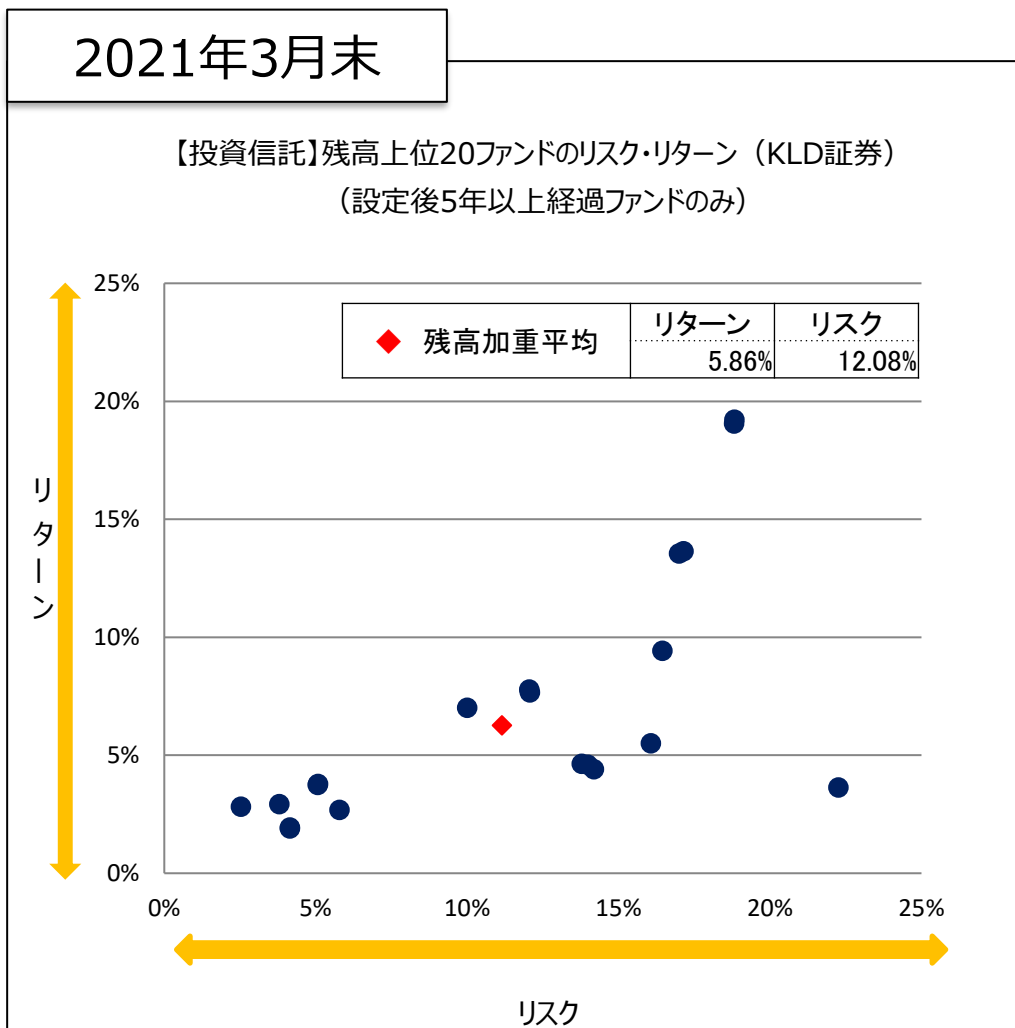
2022年3月末

【投資信託】残高上位20ファンドのリスク・リターン (きらぼし銀行)  
(設定後5年以上経過ファンドのみ)



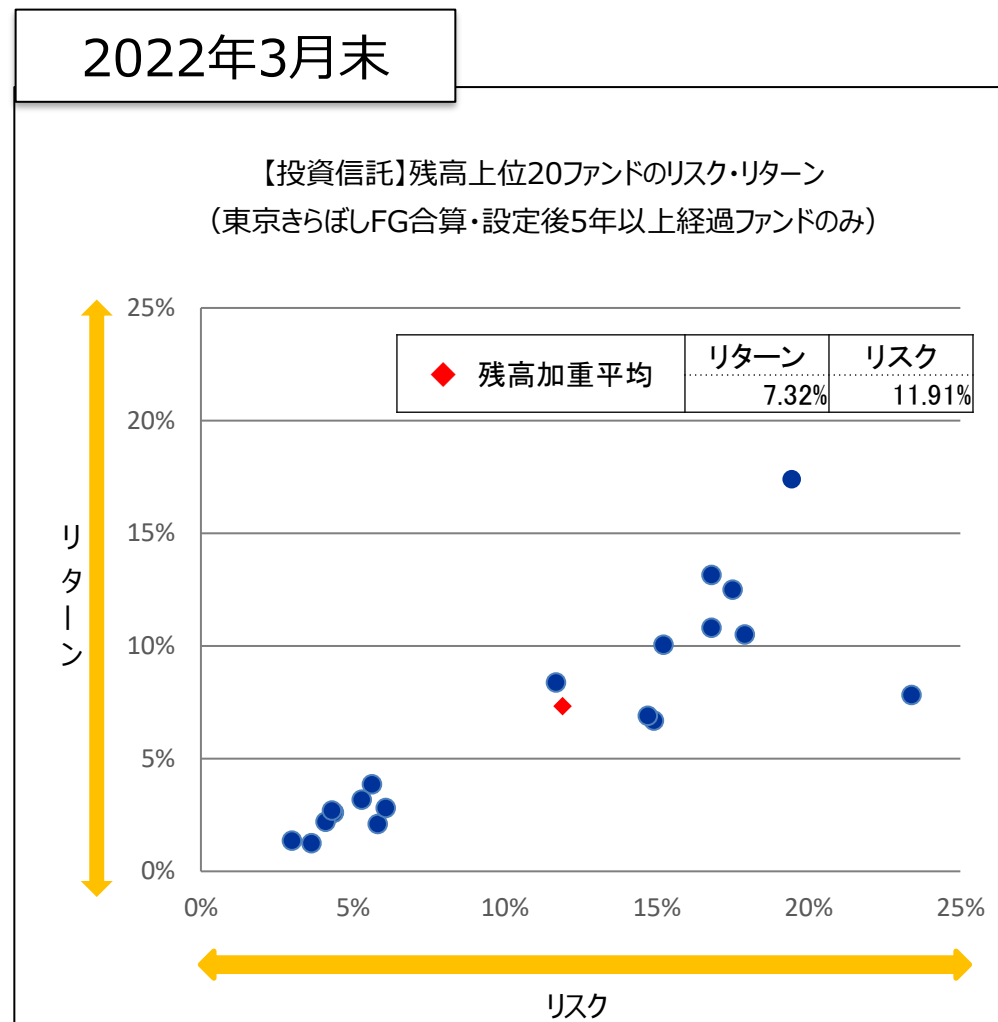
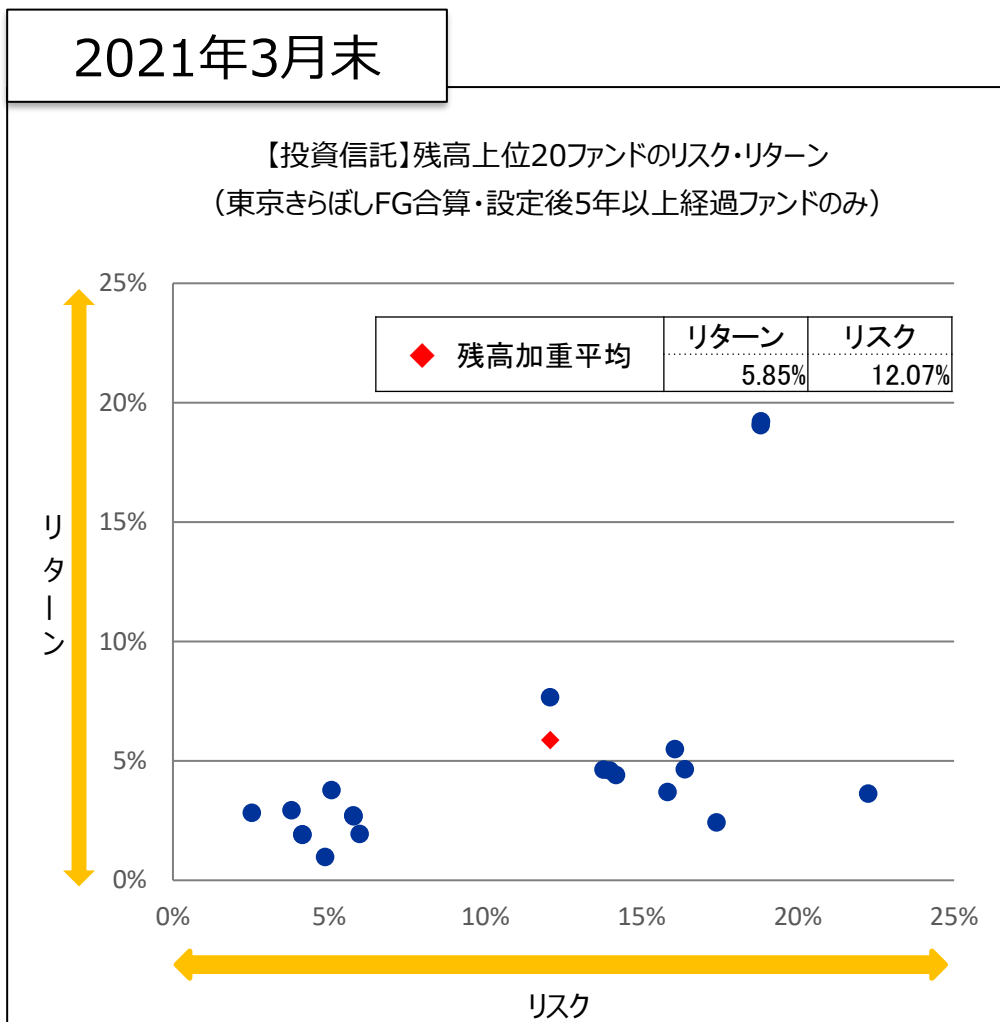
# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

## 【K P I ⑩】比較可能な共通 K P I : 投資信託の残高上位 20 ファンドのリスク・リターン (KLD証券)



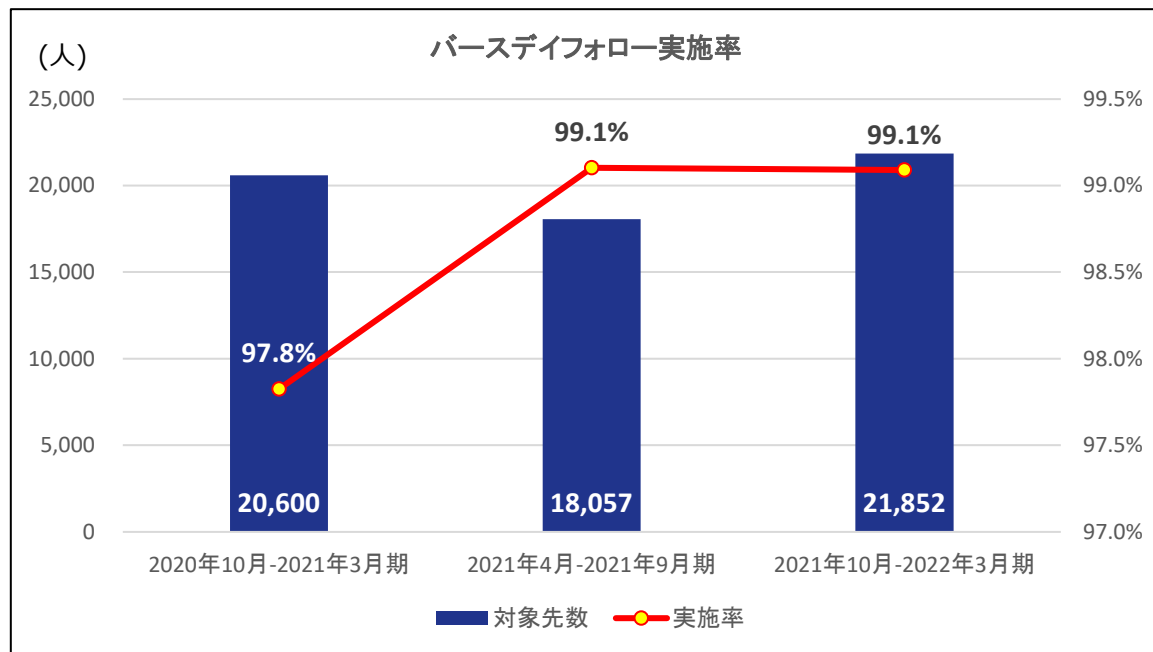
# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

【K P I ⑩】比較可能な共通K P I：投資信託の残高上位 20 ファンドのリスク・リターン（東京きらぼしFG合算）



## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

### 【K P I ⑪】アフターフォローの対象件数と実施率



### きらぼし銀行の フォローアップ制度

#### 【バースデイフォロー】

お誕生日の2か月前より実施する総合的なアフターフォロー

#### 【相場急変時フォロー】

相場急変時にマーケット環境をご説明するフォロー

#### 【定例フォロー】

6月・12月に運用状況により行うフォロー

#### 【保険サックスフォロー】

保険証券到着時期に契約内容の確認をするフォロー

#### 【きらぼしラップフォロー】

きらぼしラップのご契約さまを対象としたフォロー

金融商品をご契約いただいたお客様の総合的なアフターフォローとして、バースデイフォローを実施しております。バースデイフォローに加えて各種フォローを通じて、お客様に安心してお取引いただけるように努めてまいります。

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

### 【人材育成プログラム・PB道場】

個人のお客様の資産運用・資産保全・相続・財産承継などの様々なニーズにお応えするため、人材育成プログラム『PB道場』を開講し、知識の研鑽・提案力の向上を図りました。

#### ベーシックコース

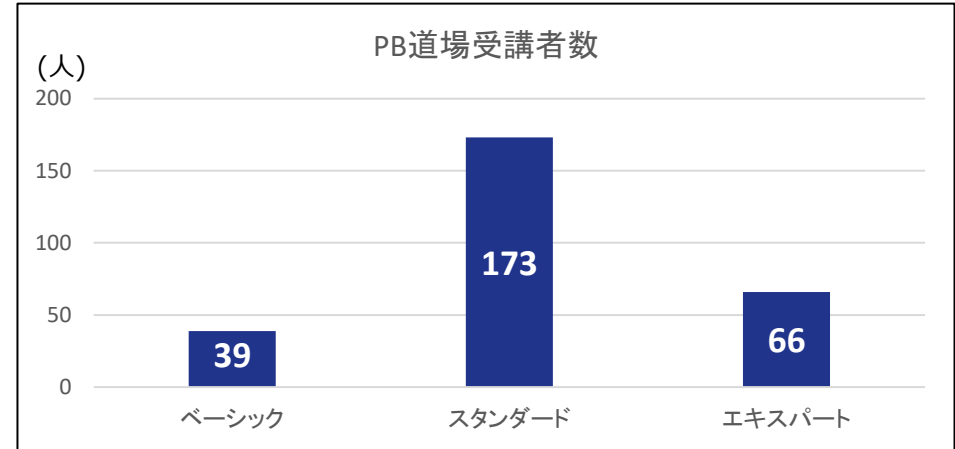
リテール営業の基礎知識を学び、実践に活かすことを目的としたWEB型研修。

#### スタンダードコース

首都圏マーケットにおける個人営業力強化を目的とした、対面とWEBによる実践型研修。

#### エキスパートコース

高度な金融知識やコンサルティング提案力強化を目的とした、支店長・本部指導役向け研修。



### 【オンラインを活用した勉強会・きらぼしTube】

運用会社や保険会社より講師を招き、マーケット動向の把握や、知識向上等を目的とした勉強会を定期的を開催しました。社内動画配信ツール「きらぼしTube」にて多様な研修プログラムを配信し、いつでもどこでも学べる体制を構築するとともに、金融知識向上に努めております。

#### きらぼしTube

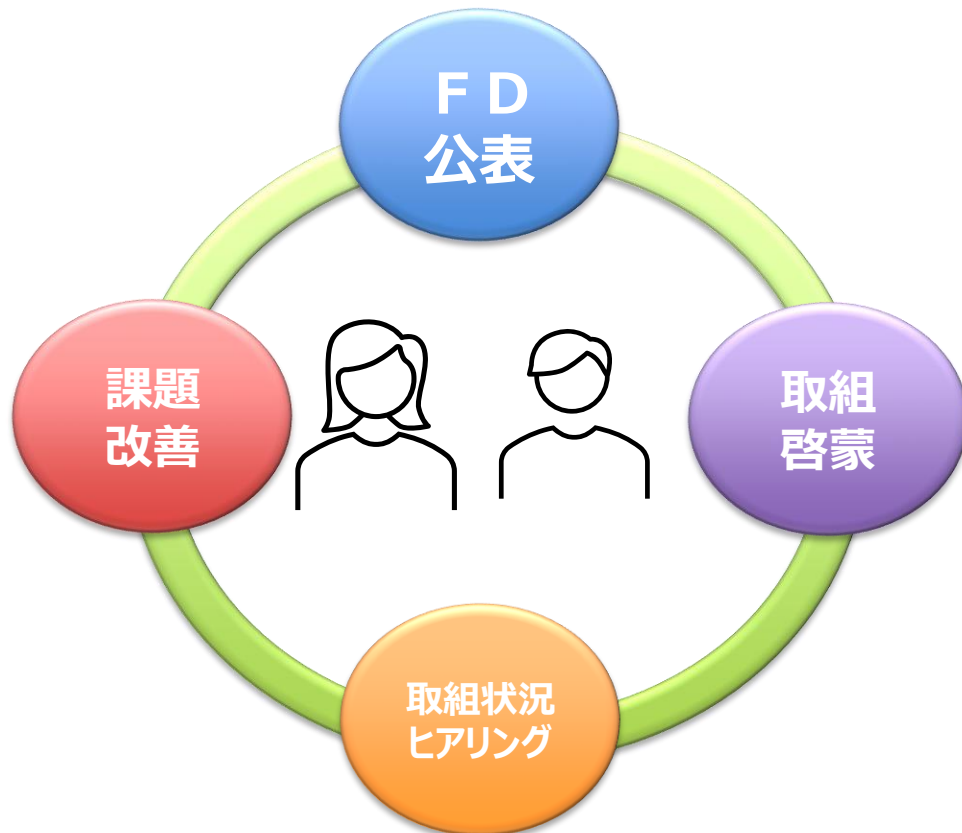
マーケット情報	・マーケット情報、お客様ご提案時のワンポイントアドバイスなどを日次で配信
投資信託	～14テーマで開催～ 例) ・インフレへの備え ・グローバル投資環境とマーケットの見通し ・資産運用のコアとサテライト
保険	～14テーマで開催～ 例) ・暦年贈与の活用 ・認知症・介護への備え ・職業不能リスクに備える



## 6. 従業員に対する適切な動機付けの枠組みなど

- 従業員はお客さまからの預かり資産残高が増加することを重視し、お客さまから信頼をいただくことを当社グループの評価の機軸としています。そのため、お客さまの運用損益の改善状況に着目するとともに、お客さまの声に耳を傾け、各種施策に反映させます。グループの専門機能を活用することで、お客さまの金融リテラシーの向上と「貯蓄から資産形成」への実効性向上を図ると同時に、当社グループの従業員全員が継続的に学ぶ文化を構築してまいります。

【お客さま本位の業務運営の定着に向けた取組み】



お客さま本位の業務運営の定着を目的に、取組方針・アクションプラン公表後、本部より営業店を臨店し、取組についての啓発活動を行っています。臨店時に上がった課題・改善事項は、翌年の取組方針・アクションプランに反映することで、本取り組みの定着を図っています。

従業員に対する適切な動機付け

お客さまの資産形成に資する「長期」・「分散」・「積立」をキーワードとした運用商品や、死亡保障や長生きリスクに備える保険商品などを取り扱い、多様なお客さまのニーズにお応えすることで、従業員が評価される業績表彰体制を整備しております。



# 【各指標等のご説明】



## <指標の内容>

指標の内容			
KPI ①	投資信託、きらぼしラップの残高、販売額、解約額		
KPI ②	投資信託、きらぼしラップの顧客数		
KPI ③	投資信託の平均保有年数		
KPI ④	つみたて投信契約先数と平均積立額		
KPI ⑤	運用損益別顧客比率(投資信託、きらぼしラップ)	*	
KPI ⑥	運用評価別顧客比率(外貨建保険)	*	
KPI ⑦	グループ会社のファンドの販売比率		
KPI ⑧	投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン		*
KPI ⑨	外貨建保険の銘柄別コスト・リターン		*
KPI ⑩	投資信託の残高上位20ファンドのリスク・リターン		*
KPI ⑪	アフターフォローの対象件数と実施率		

\*「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」・「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI」に該当するKPI

○「共通KPI」とは、2018年6月29日（投資信託）・2022年1月18日（外貨建保険）に金融庁が公表した、リスクや手数料等に見合ったリターンを「見える化」するための以下5つの指標のことを指します。

(1) 運用損益別顧客比率（投資信託・きらぼしラップ）	投資信託を保有しているお客さまについて、基準日（毎年3月末）時点で保有している投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益率（運用損益の金額÷基準日時点の時価評価金額）別に口座数の比率を示した指標です。基準日までに全部売却・償還された銘柄は含まれません。
(2) 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン	投資信託の預かり残高上位20銘柄について、コスト（販売手数料率の1/5と信託報酬率の合計値）とトータルリターン（過去5年間の基準価額の月次騰落率を年率換算）をプロットした指標です。
(3) 投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン	投資信託の預かり残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のリスク（過去5年間の月次リターンの変動（年率換算））とリターン（過去5年間のトータルリターン（年率換算））をプロットした指標です。
(4) 運用評価別顧客比率（外貨建保険） ※	基準日（毎年3月末）に外貨建保険を保有している各顧客について、購入時以降のリターンを算出し、全顧客を100%とした場合のリターン別の顧客分布を示したものです。
(5) 銘柄別顧客リターン（外貨建保険） ※	基準日時点で5年以上保有している契約が対象。外貨建保険の各銘柄について、平均コストと平均リターンをプロットした指標です。

※外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合が多くあります。

※解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。