



2023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 吉田 裕幸  
(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2022年度の取組み状況および2023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. 2022年度の取組状況

2022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6,581億円（前年比+487億円）となりました。投資信託は、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、お客さまとの接点強化を図るため、きらぼし銀行「プレミアムデスク」の設置やWeb取引機能の充実、非対面コンタクト手段の拡充等を図りました。

#### 2. 2023年度のアクションプラン

今後も、お客さまのニーズやご意向に沿った質の高いサービス・金融商品の提供に努めるとともに、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意識した、コンサルティングを主軸としたご提案
- ・ターゲティングとそれに応じたサービスのわかりやすい展開
- ・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または当社Webサイトをご覧ください。

URL: <https://www.tokyo-kiraboshifg.co.jp/gyoumu-unei.html>

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 (2023 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、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。
- ・お客さまがライフプランに合わせて資産形成に取り組むことができるよう、資産運用の重要性や新NISA等の情報提供、資産運用に必要な事柄についてお伝えすることで、お客さまが適切な商品を選択するお手伝いをしてまいります。

- ・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。
- ・お客さまの思いを理解し、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。
- ・お客さま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、お客さま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、お客さま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」 2022年度取組み状況

2023年6月



東京きらぼしフィナンシャルグループ

# 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」の取組み



東京きらぼしFG

- 東京きらぼしフィナンシャルグループでは、「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。
- 本資料ではきらぼしグループ（以下、きらぼしG）の2022年度の取組み状況をお知らせいたします。

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

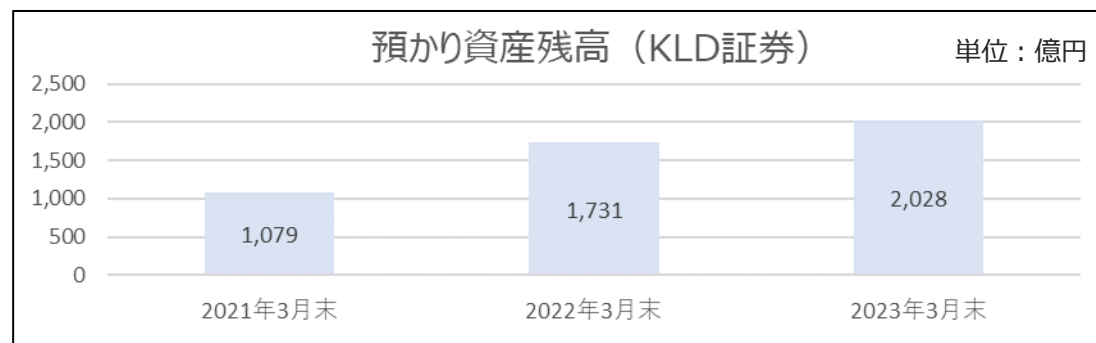
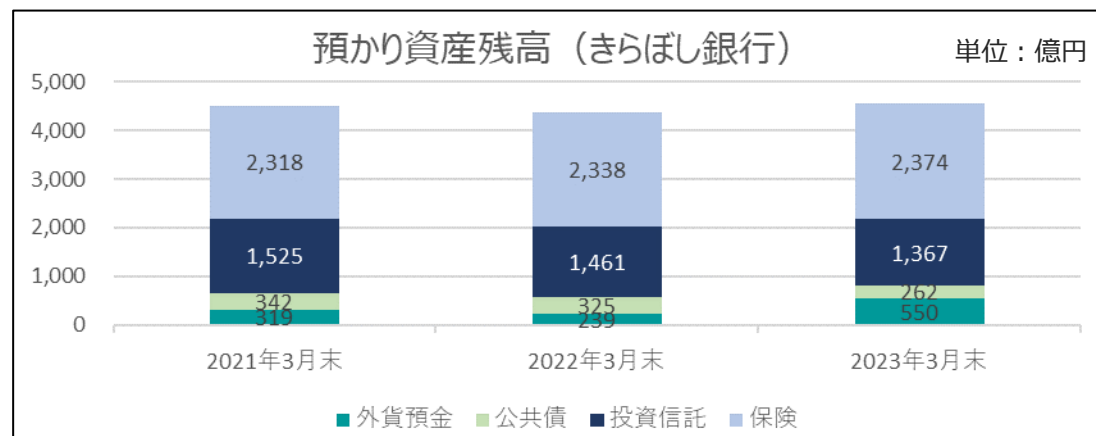
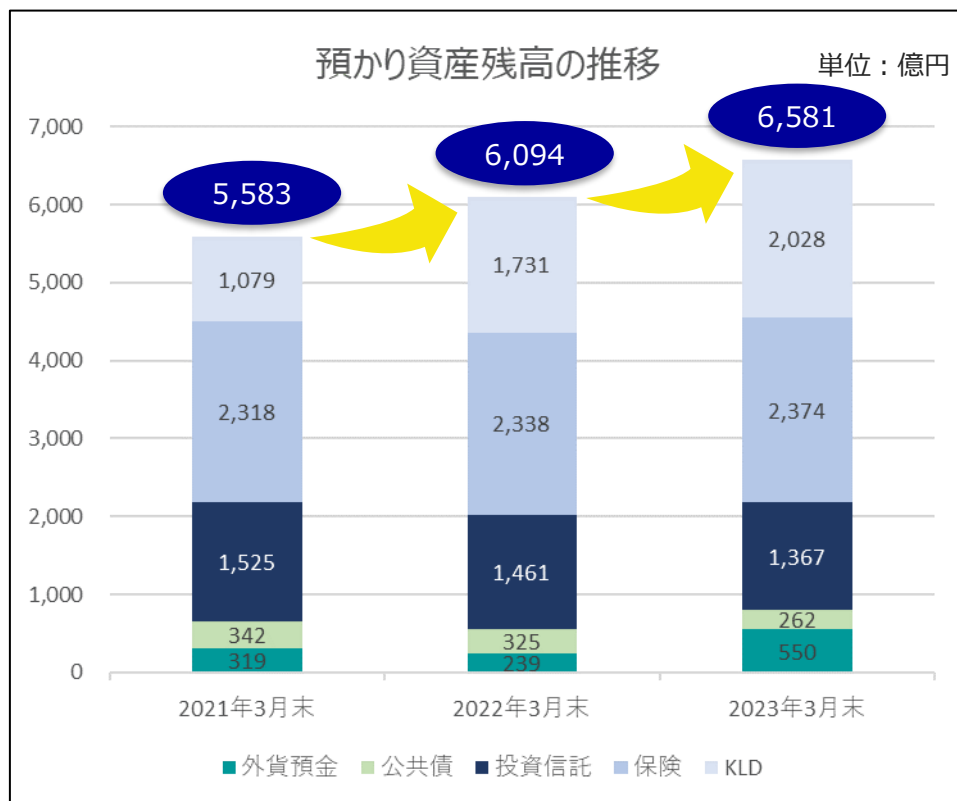
## 「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく2022年度アクションプラン

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	P2.~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
お客さまにふさわしいサービスの提供	原則 6	P.14~P.31
従業員に対する適切な動機付けの枠組みなど	原則 7	P.32

※ 【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

- 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。



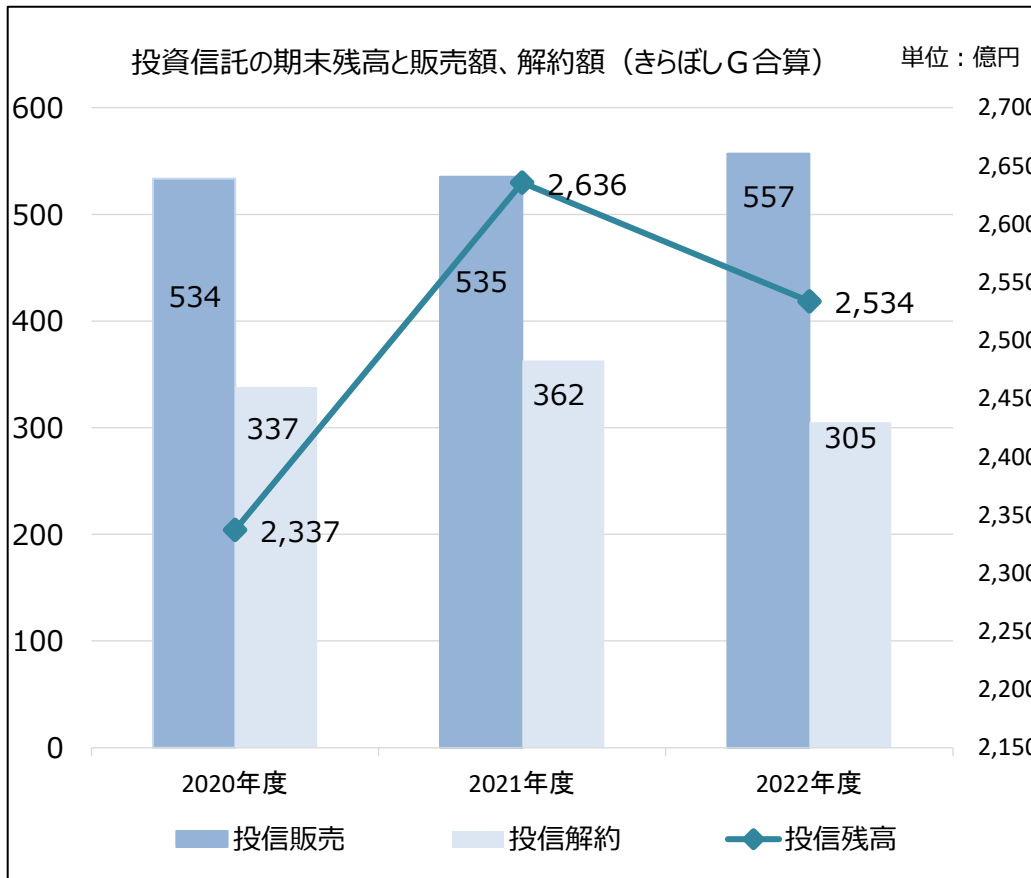
「長期・分散」の資産形成をベースに各商品をバランスよくご提案する取組みを行った結果、預かり資産残高は前年度比+487億円となりました。きらぼしグループでは、お客さまのご提案に基づくお金の色分けをご提案し、資産運用に関するご提案は長期分散投資をベースに実践してまいります。



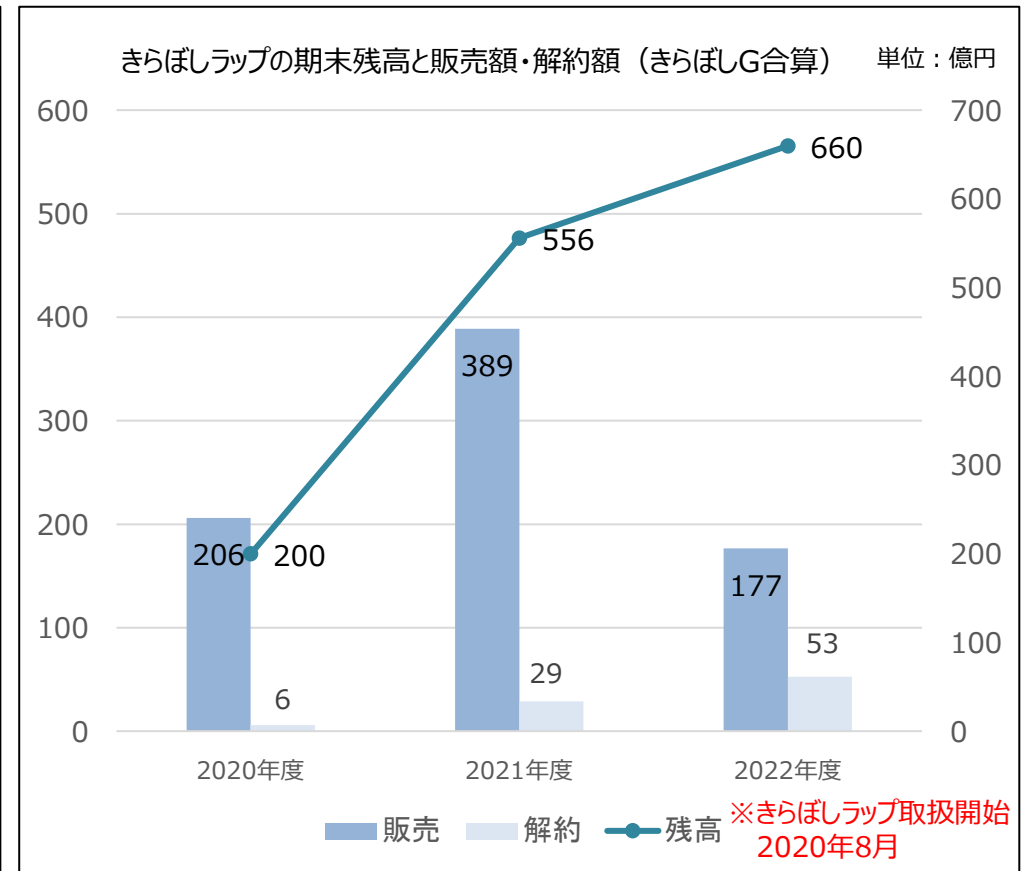
# 1. お客様の最善の利益の追求

## <投資信託、きらぼしラップ<sup>※</sup>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



長期分散投資をベースとしたご提案を実践した結果、2023年3月末の残高は投資信託2,534億円・きらぼしラップ660億円となりました。

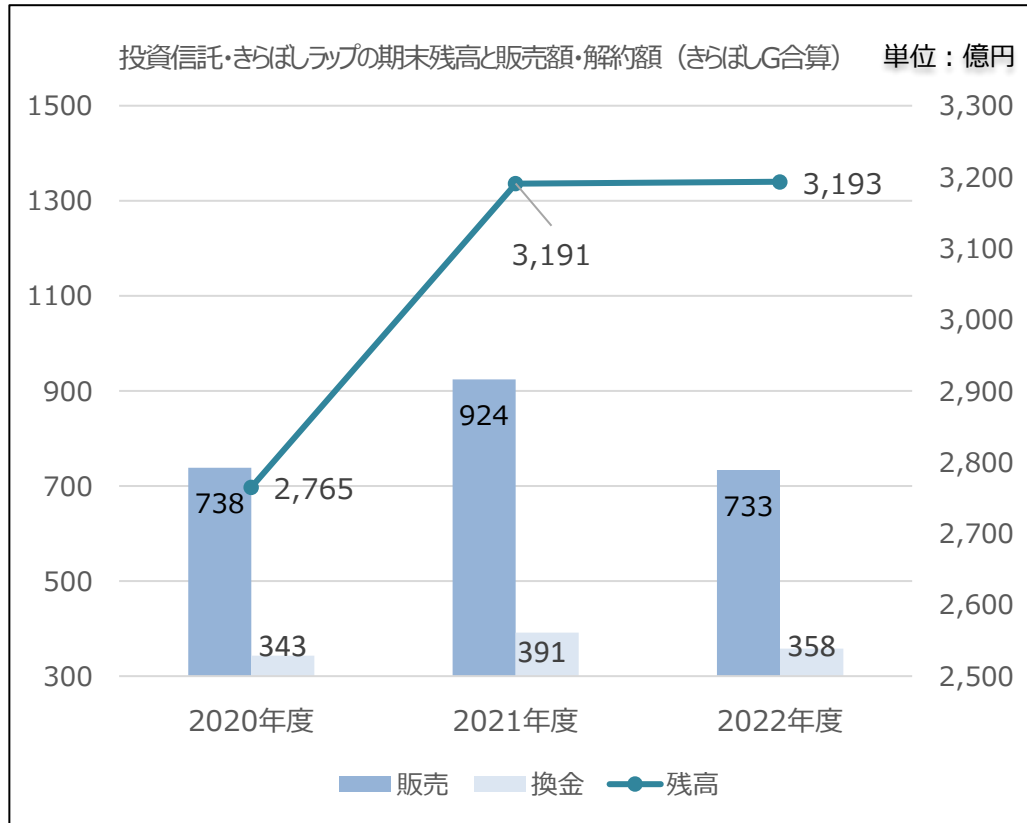
※きらぼしラップとは、投資一任勘定（ファンドラップ）の商品名です。

# 1. お客様の最善の利益の追求

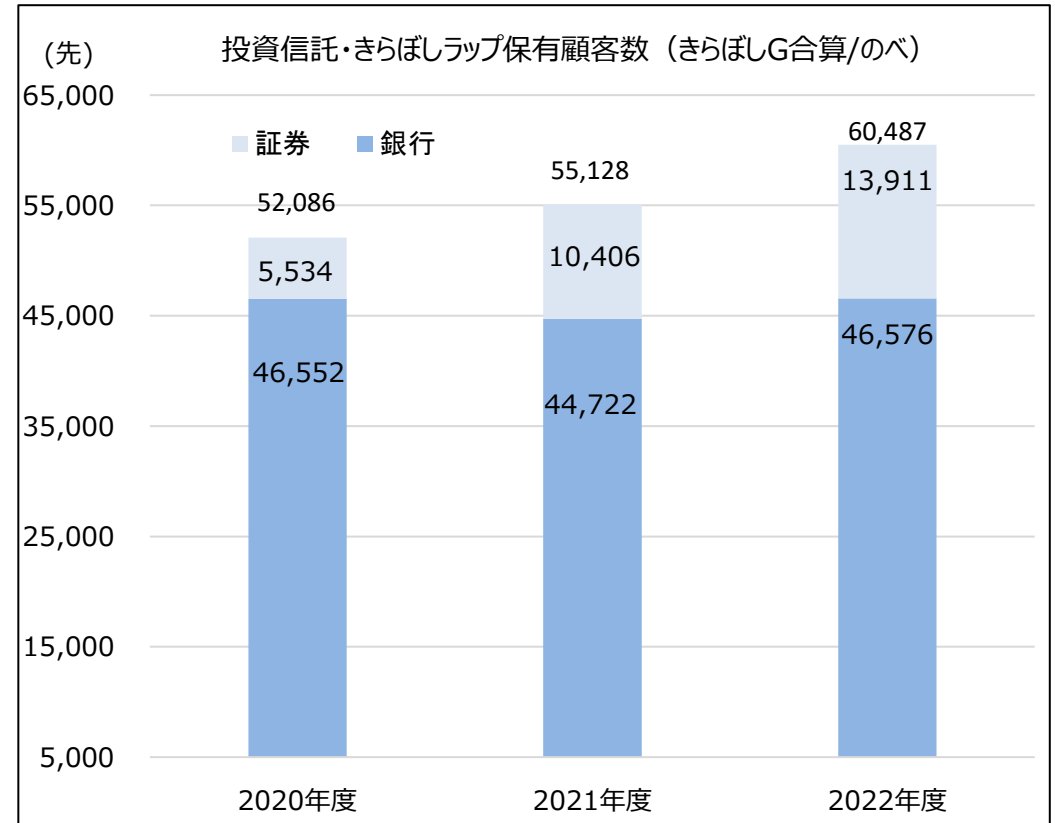
【KPI①】投資信託、きらぼしラップの残高と販売額、解約額

【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の実践を継続したことにより、投資信託・きらぼしラップをご利用頂いているお客様の数は増加しております。

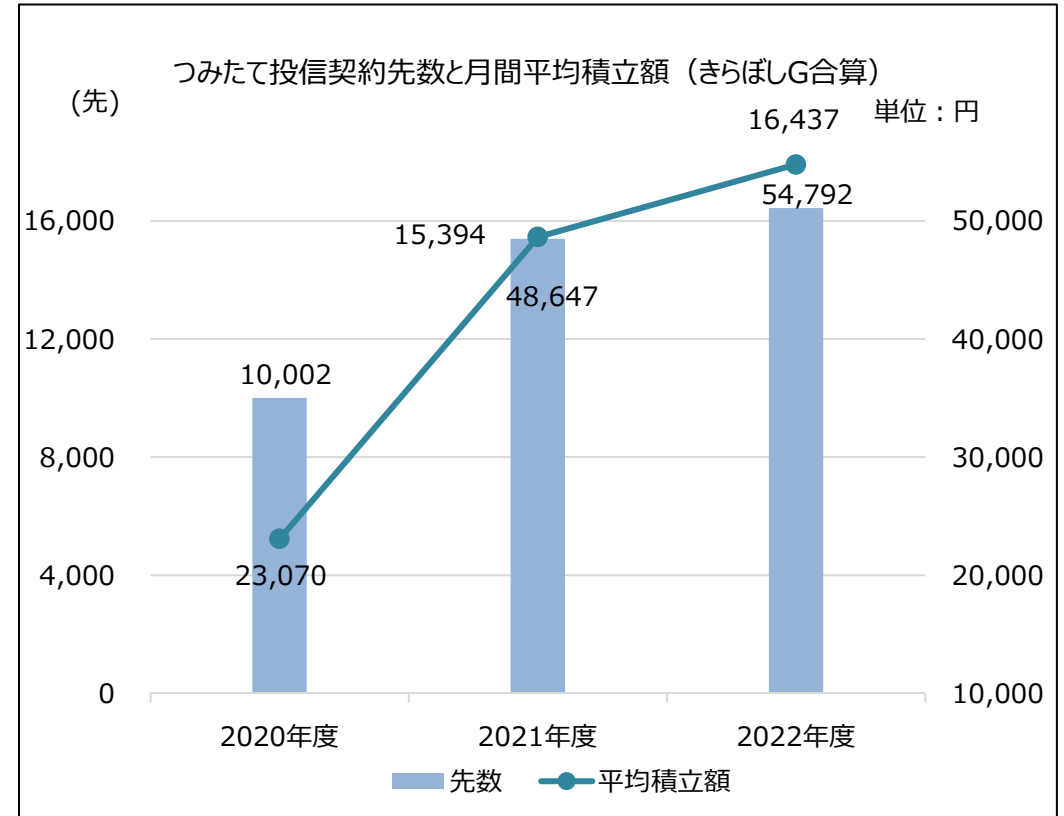
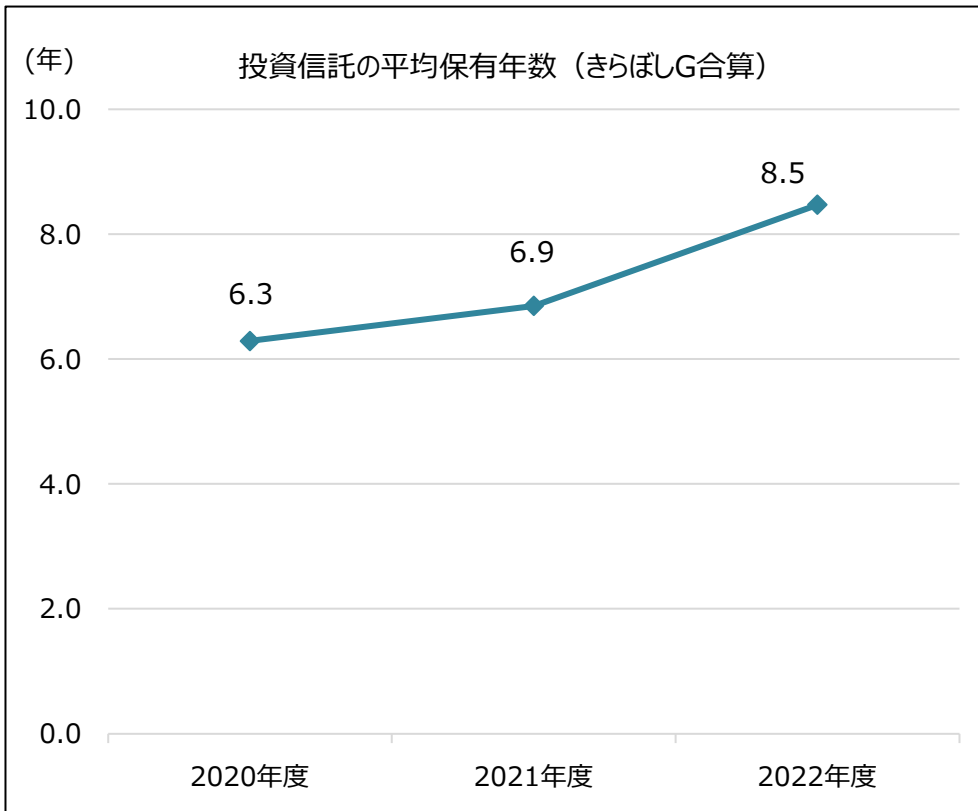




# 1. お客様の最善の利益の追求

【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

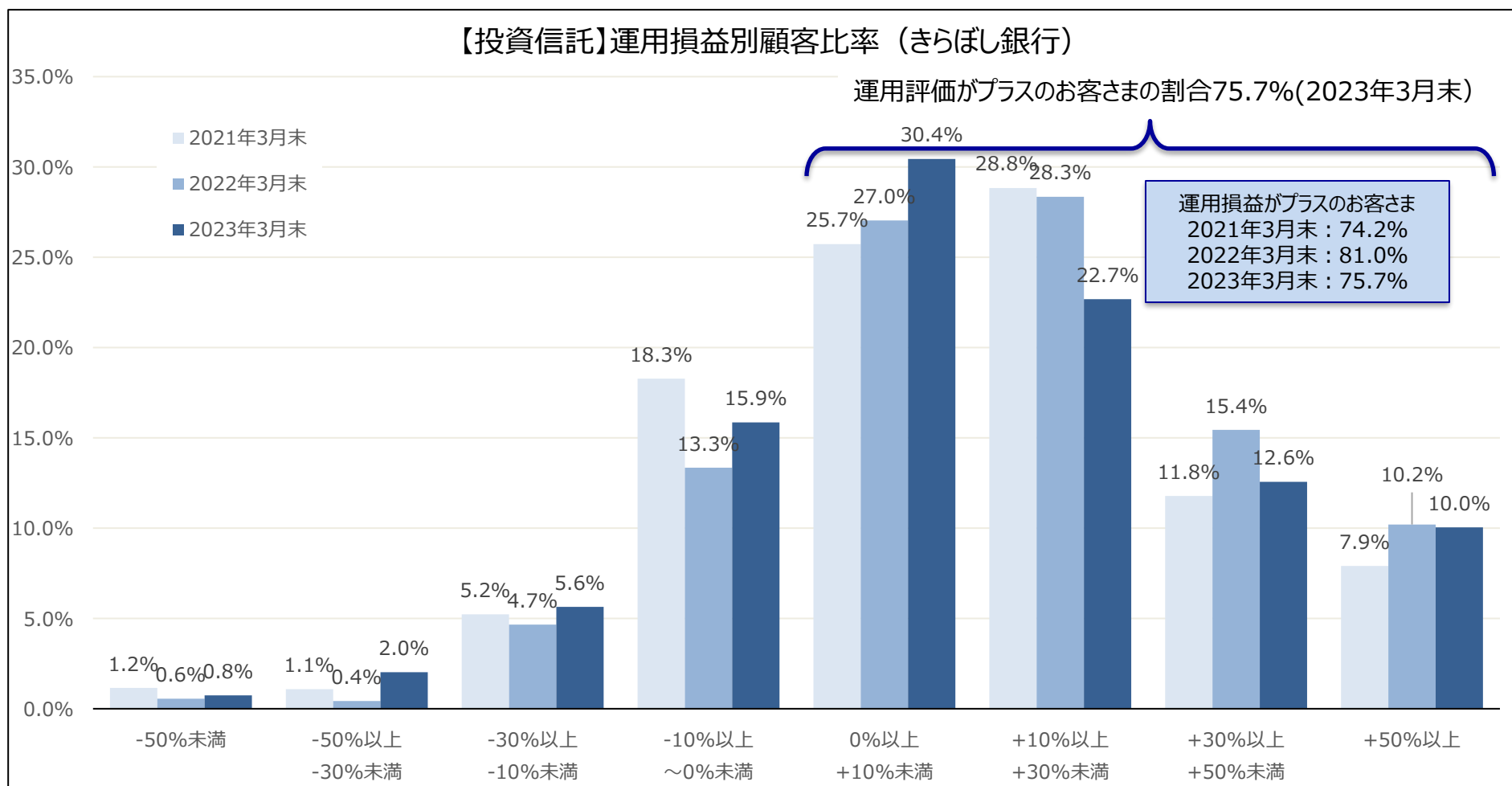


お客様の安定的な資産運用を目指し、「長期・分散」をベースとしたご提案を行った結果、投資信託の平均保有年数は8.5年に伸びました。「長期・分散」をベースとした資産形成の手段となる積立投信の月間平均積立額、ご利用頂いているお客様の数も順調に増加しております。

# 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）

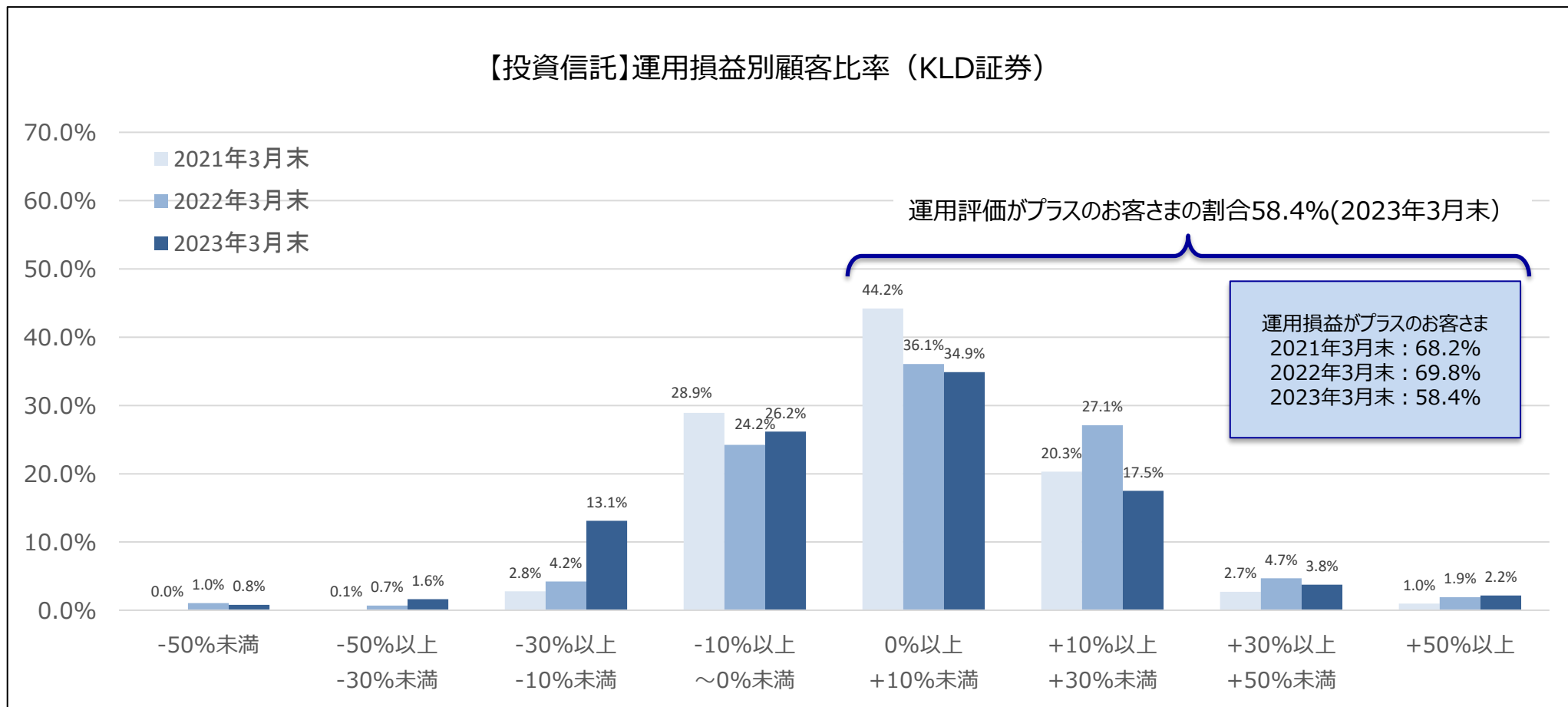
きらぼし銀行



# 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



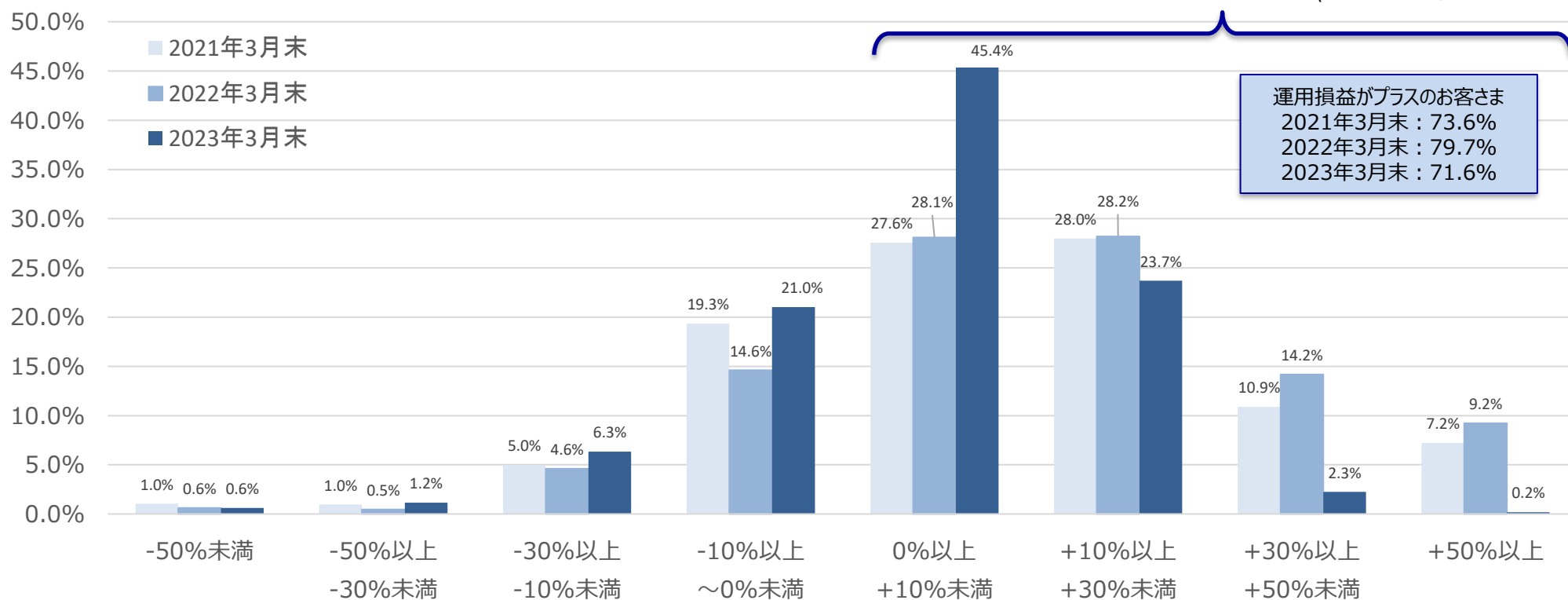
# 1. お客様の最善の利益の追求

## 【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G合算

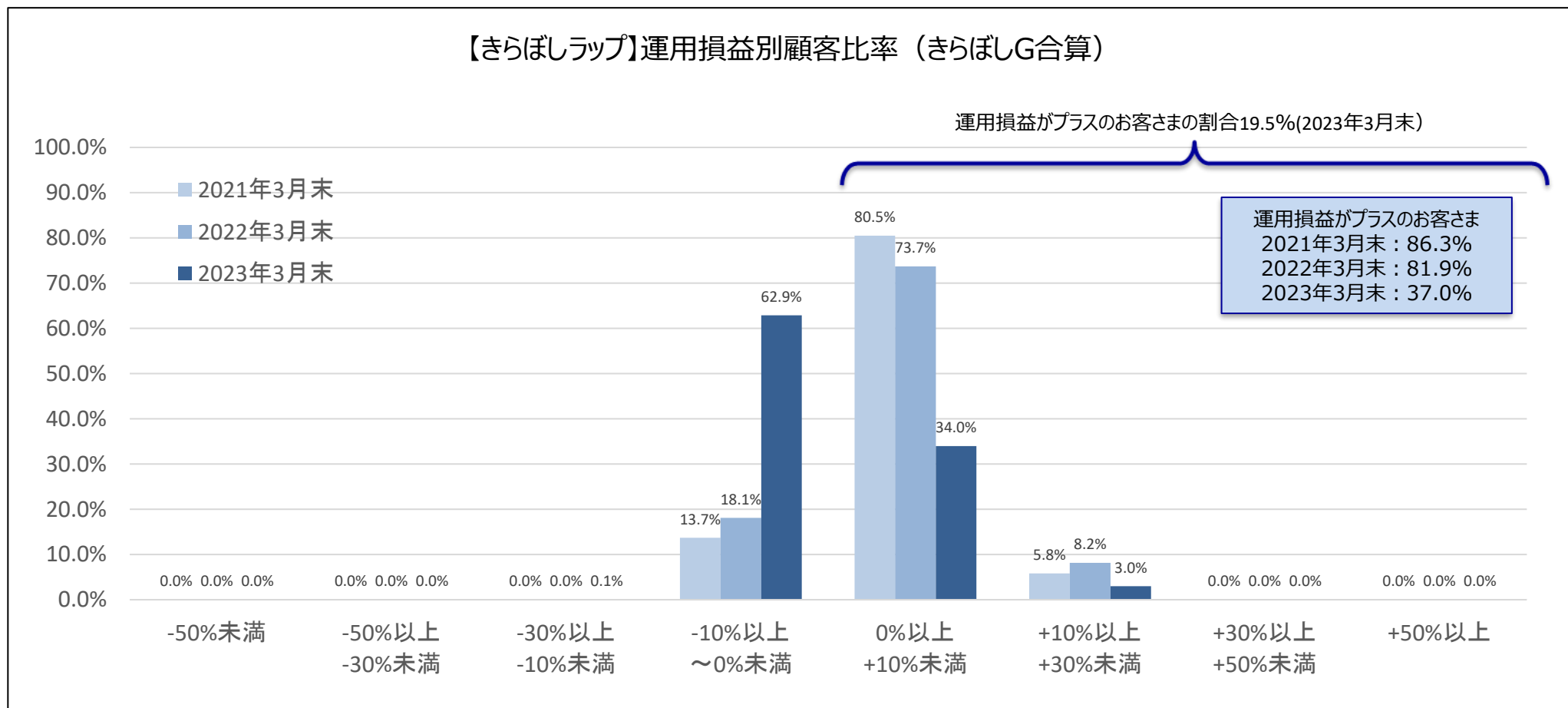
### 【投資信託】運用損益別顧客比率（きらぼしG合算）

運用損益がプラスのお客さまの割合71.6%(2023年3月末)



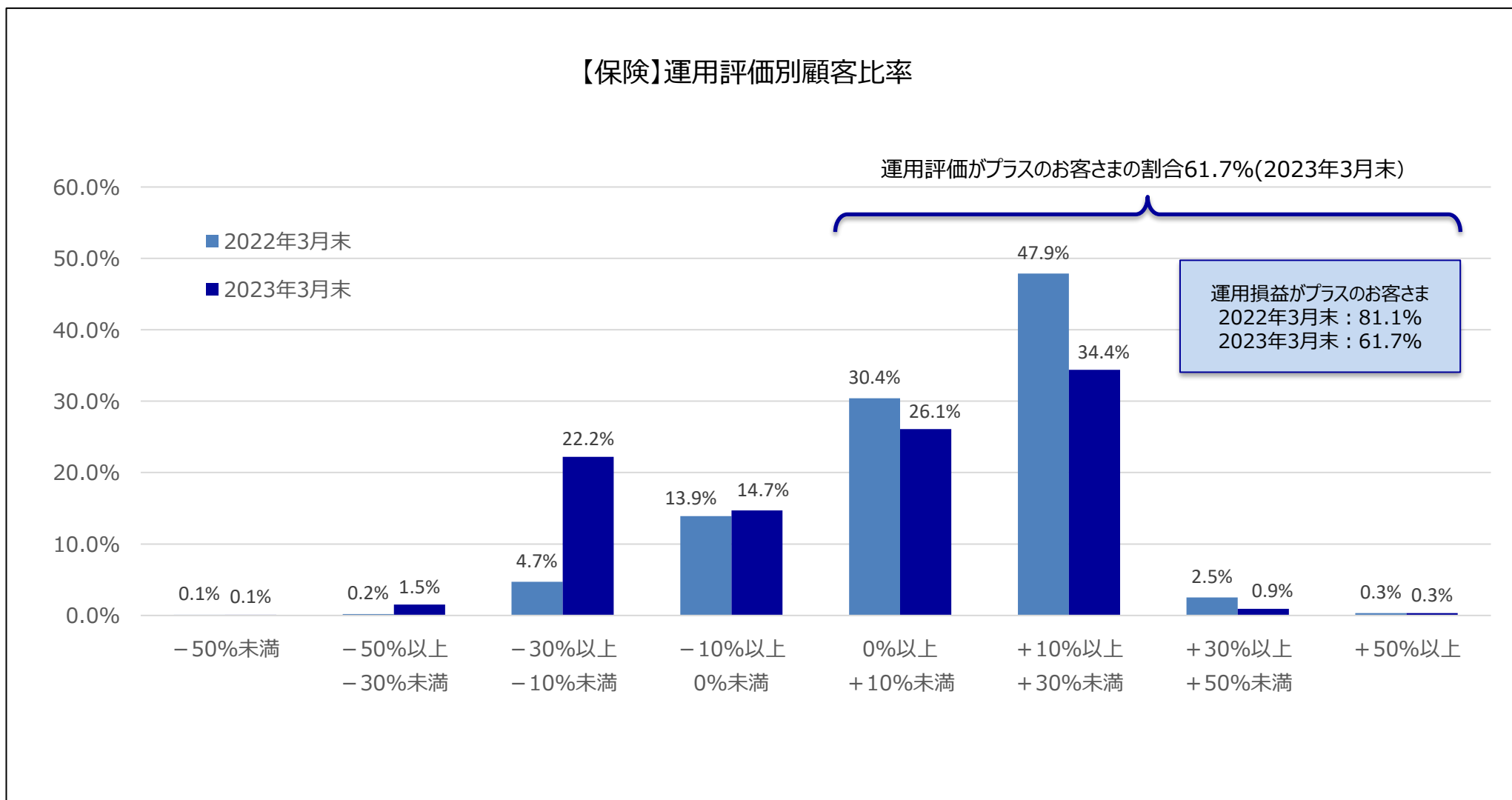
# 1. お客様の最善の利益の追求

## 【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）



# 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）



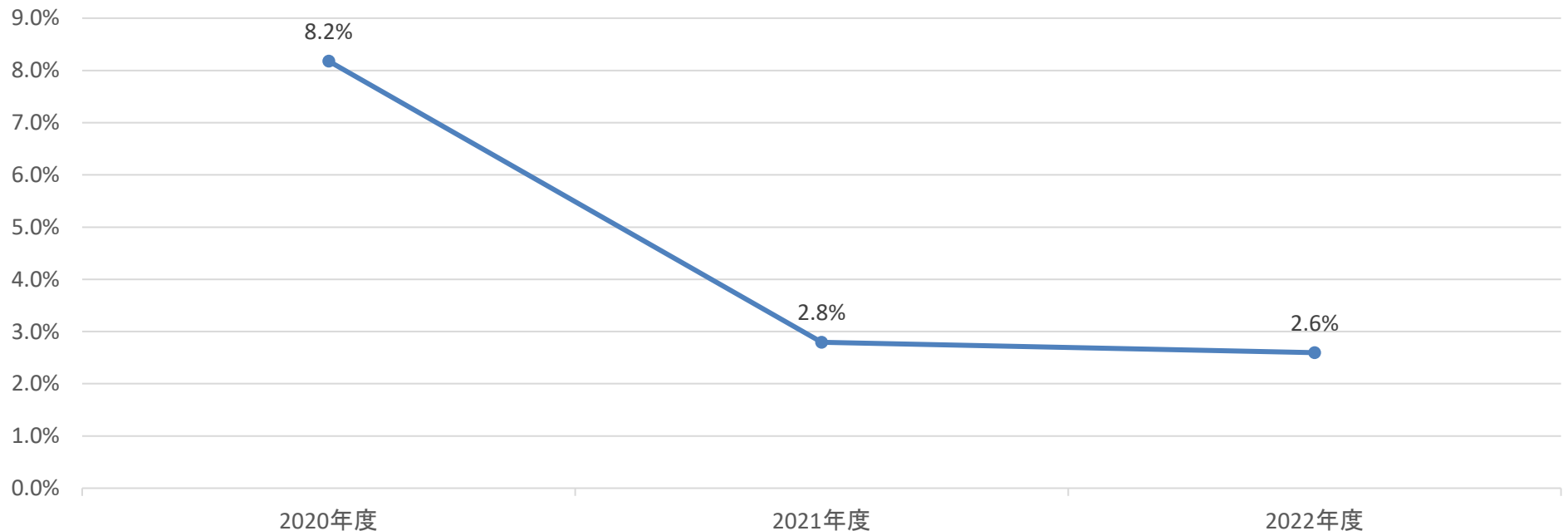


## 2. 利益相反の適切な管理

- 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、ご理解を得るように努めます。
- 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（きらぼしG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、お客さま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。

きらぼし銀行で取扱中の生命保険「ハイブリッドアセットライフ」の選択可能ファンドにはスカイオーシャンアセットマネジメントの商品が含まれておりますが、契約額に占める選択比率は28.84%となっております。

# 3. 手数料の明確化

■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、その内容にふさわしい商品説明や情報提供を行ってまいります。

## 【ファンドセレクション】

## 【KLD証券の手数料に関する取組み】※



The image shows a webpage titled 'ファンドセレクション' (Fund Selection) from Kiraboshi Bank. It includes a navigation menu with '1. 知る' (Know) and '2. 選ぶ' (Choose). The '知る' section contains a diagram of fund fees (購入時手数料, 保有期間中, 売却時) and a table of fees for various funds. The '選ぶ' section is a table titled 'お取扱いファンドのタイプ別分類' (Classification of Funds Available for Purchase) with columns for fund name, type, and other details.



A vertical banner advertisement for Kiraboshi Life Design Securities. The main text reads: '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' (With Kiraboshi Life Design Securities, for deposits of 10 million yen or more, the purchase fee for investment trusts is effectively free). It features images of people and a vertical text on the right: '私たちは、余裕のある老後の人生設計をサポートします。' (We support your retirement life planning with a margin).



A vertical banner advertisement for Kiraboshi Life Design Securities. The main text reads: '移管手数料/ キャッシュバック' (Transfer Fee / Cash Back). Below it, it says: '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。お客さまに、ご負担された移管手数料(消費税相当分を含む)を全額返いたします。' (If you want to transfer investment trusts or listed stocks from another company to Kiraboshi Life Design Securities, we will refund the transfer fee (including consumption tax equivalent) to you in full). It also includes logos for Kiraboshi Bank and Kiraboshi Life Design Securities.

- 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
- 移管手数料のキャッシュバック
- 投資信託オンラインサービスでの投信購入時手数料を完全無料化

※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

- 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、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。

## お客さまへのわかりやすい情報提供

- お客さまのライフプランやお悩みに合わせて、ツールを用いながら、お一人おひとりに合わせた丁寧な情報提供・ご説明に努めております。
- お客さまが商品を選択・判断する上で重要となる情報（「商品内容」「リスクと運用実績」「費用」「換金・解約の条件」など）について、「重要情報シート」を用いてご説明することで、わかりやすい情報提供に努めております。

## お客さま向けセミナー・個別相談会の開催

- お客さま向けへの情報提供やご相談の機会として、各営業店にて、セミナーや個別相談会を実施しております。
- 店頭への来店が難しいお客さまでも、気軽に参加いただけるようオンラインでのセミナーを開催しております。

【情報提供冊子】



【重要情報シート】

重要情報シート（金融商品情報）

1. 当行の基本情報（当行の所在地と本行の所在地を併記する場合があります）

名称	東京きらぼし銀行	当行の所在地	東京都中央区新富1-1-1
登録番号	関東財務局長（登）第 53 号	本行の所在地	東京都中央区新富1-1-1
加入団体	日本銀行協会 一般社団法人 日本銀行協会	当行の所在地	東京都中央区新富1-1-1

2. 取扱商品（当行が取り扱う金融商品の種類を併記する場合があります）

商品名	当行の取り扱い	取扱商品の種類	備考
定期預金	○	×	
活期預金	○	○	
外貨預金	○	○	
定期（固定金利）	○	○	変動金利に比べ優遇
定期（変動金利）	○	○	変動金利に比べ優遇
活期	○	○	
融資	○	○	
信託	○	○	
FX	○	○	
FXオプション	○	○	
FXオプション	○	○	

3. 商品コンテンツの考え方（商品説明に付随する情報提供の考え方）

4. 営業、相談窓口

窓口	所在地	電話番号
総務課	東京都中央区新富1-1-1	03-5544-733
個人向け営業課	東京都中央区新富1-1-1	03-5512-009 / 03-5252-2722
法人向け営業課	東京都中央区新富1-1-1	03-5544-0005
支店営業課	東京都中央区新富1-1-1	03-5252-2648
銀行本部	東京都中央区新富1-1-1	03-5252-4811

※1. 平日 9:00~17:00（土・日・祭日） ※2. 平日 9:00~17:00 ※3. 平日 10:00~17:00

https://www.kiraboshibank.jp

オンラインセミナー 開催テーマ

- それが知りたかった、大規模金融緩和の本当の出口
- 人生100年時代 オンデマンド動画配信セミナー
- 為替動向セミナー
- 投資信託オンラインセミナー（保有者向けセミナー）

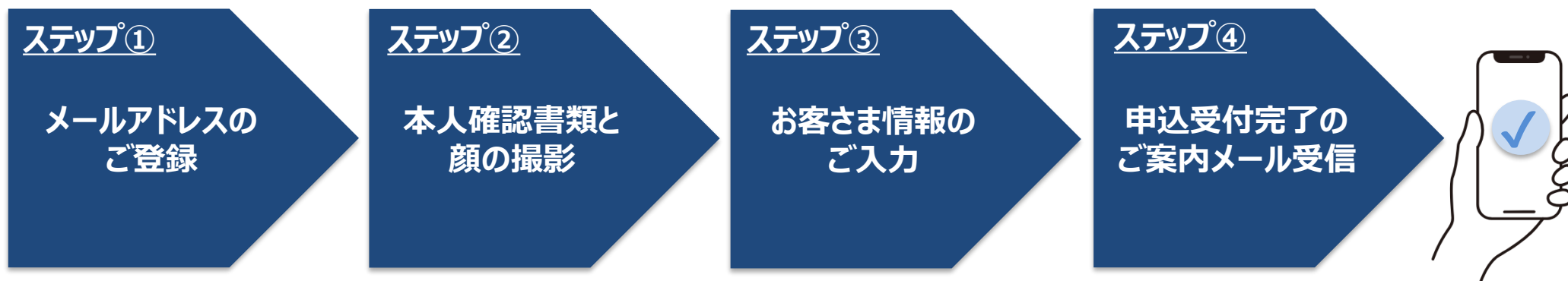
## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

### 【Web投資信託口座開設サービス】

きらぼし銀行では、2022年度より、お客様の利便性の向上を目的に、Web完結の投資信託口座開設サービスを開始しております。お客様ご自身のスケジュールに合わせてきらぼしグループのサービスをご利用頂けます。



Web投信口座開設のお手続きは4ステップで完了します。

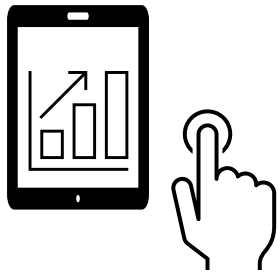




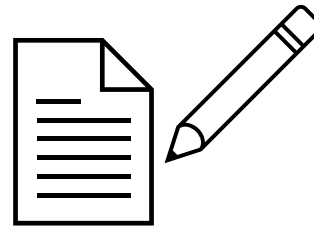
## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

### 【タブレット端末による金融商品のご提案】

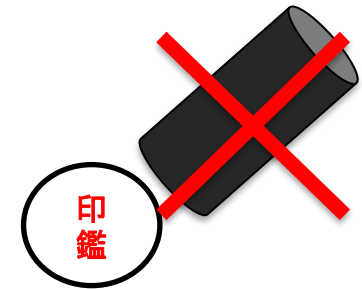
「投資信託」・「生命保険」・「金融商品仲介」の3つの分野で、タブレット端末による申込受付を行っております。申込時間を短縮することで、お客さまとの会話、対話時間をより長く確保し、より良いサービスの提案を行っております。



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】

「きらぼしホームダイレクトアプリ」により、お客さまの利便性向上に努めております。



- ・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です。
- ・「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

- お客様の利便性・満足度向上の取組みの一環として、ご来店いただかなくてもお客様へのアフターフォローやご提案ができるよう、「プレミアムデスク」を開設しております。
- 「プレミアムデスク」では、専属の行員を配置し、お電話やオンライン面談による各種ご案内・フォローを中心に行っております。
- お客様の利便性を維持しながら、「いつでもアクセス可能な存在」として、ご来店時と変わらぬサービスの提供を行っております。
- お客様よりご来店でのご相談希望やお取引のご意向があった場合には、営業店と情報連携を行い、スムーズなご案内を行っております。

## 【きらぼしプレミアムデスクの開設】



### プレミアムデスク



- ・お持ちいただいている金融商品のアフターフォロー、現在の市場環境やマーケット動向のお知らせ、お客様の疑問点の解消などを目的にお電話をいたしております。
- ・資料などを用いてご案内させていただく場合には、オンライン相談システム「ROOMS」を活用した面談も実施しております。

### 営業店

- ・プレミアムデスクと連携して、お客様のご対応・フォローを行っております。

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

### 【オカネコ（お金の健康診断）サービスの開始】

お金に関するご質問にお答えいただくだけで、家計や投資に関する診断を行い、チャットでお金の悩みをプランナーに相談できるサービスを無料で展開しております。

※オカネコ（お金の健康診断）サービスは株式会社400F(フォーハンドレッド・エフ)との連携で提供しております。

#### STEP1

- 簡単な質問に答えて、3分でお金の健康状態を診断
- すぐに結果を確認
- 情報は非公開・匿名なので安心

#### STEP2

- 結果にプランナーからコメント
- 診断結果から資産状況をまるごと分析
- きらぼし銀行のプランナーからコメントをお届け

#### STEP3

- 実力の確かなプランナーとチャットで相談
- プランナーがお客さまの資産状況を見てアドバイス
- 「来店予約」により店頭での案内も可能。

### 【お金の健康診断 for きらぼし銀行 サービスイメージ】





## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

- お客様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。

### 【投資信託・きらぼしラップ・保険の商品構成】

きらぼしグループの投資信託、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様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。 ※きらぼしグループでは金融商品の組成は行っておりません。

【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	160	150	118	-
国内株式	18	17	10	11%
国内債券	3	3	2	2%
海外株式	55	49	37	34%
グローバル	30	28	23	19%
先進国	16	12	12	10%
新興国	9	9	2	6%
海外債券	24	24	14	15%
グローバル	7	7	6	4%
先進国	9	9	4	6%
新興国	8	8	4	5%
REIT	13	13	12	8%
バランス型	36	33	29	23%
その他資産	11	11	6	7%
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	26	-
円建	10	38%
終身保険	6	23%
個人年金保険	3	12%
変額保険	1	4%
外貨建	16	62%
終身保険	12	46%
個人年金保険	4	15%

【平準払保険商品】	きらぼし銀行	商品比率
取扱商品	14	-
終身保険	2	14%
個人年金保険	2	14%
医療ガン保険	8	57%
収入保障保険	1	7%
介護・認知症保険	1	7%

※2023年3月末時点のラインナップです。

※取扱ファンド数(合計)にはきらぼし銀行・KLD証券で重複して取扱いするファンドは含まれておりません。

※生命保険について引受保険会社の公平な評価の為、(株)投信・保険ビジネス総合研究所によるモニタリングを実施しております。



# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

■お客様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、お客様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。

## 【きらぼしグループでご提案する複数のアセットクラスを有する商品の提案区別例】

自分で組み合わせて運用	組み合わせを選んで運用	備えながら運用	プロにお任せして運用
投資信託	バランス型投資信託	変額保険	きらぼしラップ
<p>お客様 投資信託を購入 国内株F、国内債F、海外株F、海外債F</p>	<p>お客様 バランス型の投資信託を購入 国内株式、海外株式、国内債券、海外債券</p>	<p>お客様 保険に加入 死亡保障、満期時の最低保証 国内株式、海外株式、国内債券、海外債券</p>	<p>お客様 投資一任契約、お客様ごとの運用報告 投資一任業務を営む金融機関 投資信託の購入 国内株F、国内債F、海外株F、海外債F</p>

- ・お客様の安定的な資産形成のために、長期・分散投資の提案を行います。複数のアセットクラスを有する商品をご案内する際には、お客様のご意向やライフプランにあわせて、最適なお提案をするように努めています。
- ・ご相談・ご提案にあたっては、「金融商品に関するご相談シート」を用いて、お客様のご意向や資産状況等をお伺いし、幅広いラインナップの中から、お一人おひとりに合ったご提案を行っております。
- ・仕組みが複雑な商品については、行内の取扱基準の見直しを行うとともに、行員の知識向上にも日々取り組んでおります。
- ・仕組債について、取扱い基準の見直しを図りました。今後もお客様の金融知識や経験、ご資産の状況などを共有し、きらぼしグループとして最適なサービスの提供、ご提案ができるように、随時見直しを図る体制としてまいります。

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供



東京きらぼしFG

### 【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	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
2021年3月末	2.00%	12.44%	5.57%	0.45
2022年3月末	1.97%	12.46%	7.57%	0.61
2023年3月末	1.90%	13.44%	6.26%	0.47

KLD証券	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
2021年3月末	1.94%	11.15%	6.26%	0.56
2022年3月末	1.93%	11.61%	7.66%	0.66
2023年3月末	1.82%	13.44%	6.52%	0.48

順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
1	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%	21.4%	13.2%	0.6
2	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.2%	15.0%	4.3%	0.3
3	ブレンドシックス	1.7%	4.5%	0.3%	0.1
4	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.8%	4.8%	2.2%	0.5
5	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%	15.5%	10.0%	0.6
6	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%	23.9%	5.1%	0.2
7	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.8%	4.8%	2.2%	0.5
8	新光US-REITオープン	2.2%	18.2%	7.9%	0.4
9	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%	6.2%	2.2%	0.4
10	グローバル・ソブリン・オープン毎月決算型	1.7%	4.8%	1.6%	0.3
11	ダイワUS-REITオープンBコース（毎月決算型）（為替ヘッジなし）	2.2%	18.5%	11.1%	0.6
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%	18.9%	10.4%	0.5
13	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.2%	14.9%	4.5%	0.3
14	インデックスファンド225	0.9%	17.1%	7.0%	0.4
15	スマート・ラップ・ジャパン（毎月分配型）	1.8%	5.8%	0.6%	0.1
16	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.4%	12.2%	7.8%	0.6
17	iFree S&P500 インデックス	0.2%	17.8%	15.5%	0.9
18	スカイオーシャン・コアラップ（安定型）	2.2%	6.2%	1.9%	0.3
19	ニッセイ/パトナム・インカムオープン	2.2%	5.7%	4.3%	0.8
20	外国株式インデックス・オープン	1.1%	18.0%	12.8%	0.7
	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%	13.4%	6.3%	0.5

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%	15.0%	4.3%	0.3
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%	21.4%	13.2%	0.6
3	投資のソムリエ	1.9%	3.7%	-0.4%	-0.1
4	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.8%	4.8%	2.2%	0.5
5	ブレンドシックス	1.7%	4.5%	0.3%	0.1
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%	15.5%	10.0%	0.6
7	iFree S&P500 インデックス	0.2%	17.8%	15.5%	0.9
8	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.3%	5.0%	0.6%	0.1
9	ダイワUS-REITオープンBコース（毎月決算型）（為替ヘッジなし）	2.2%	18.5%	11.1%	0.6
10	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%	23.9%	5.1%	0.2
11	セゾン・バンガード・グローバルバランスファンド	0.6%	9.9%	7.2%	0.7
12	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.6%	21.5%	13.1%	0.6
13	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.4%	12.2%	7.8%	0.6
14	たわらノーロード 日経225	0.2%	17.1%	7.4%	0.4
15	次世代米国代表株ファンド	2.3%	18.6%	11.4%	0.6
16	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.8%	4.8%	2.2%	0.5
17	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%	6.2%	2.2%	0.4
18	グローバル・アロケーション・オープン Aコース	2.4%	12.2%	7.8%	0.6
19	セゾン資産形成の達人ファンド	1.5%	17.5%	9.7%	0.6
20	iFree Active EV	1.4%	30.3%	12.9%	0.4
	残高加重平均値	1.8%	13.4%	6.5%	0.5





## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

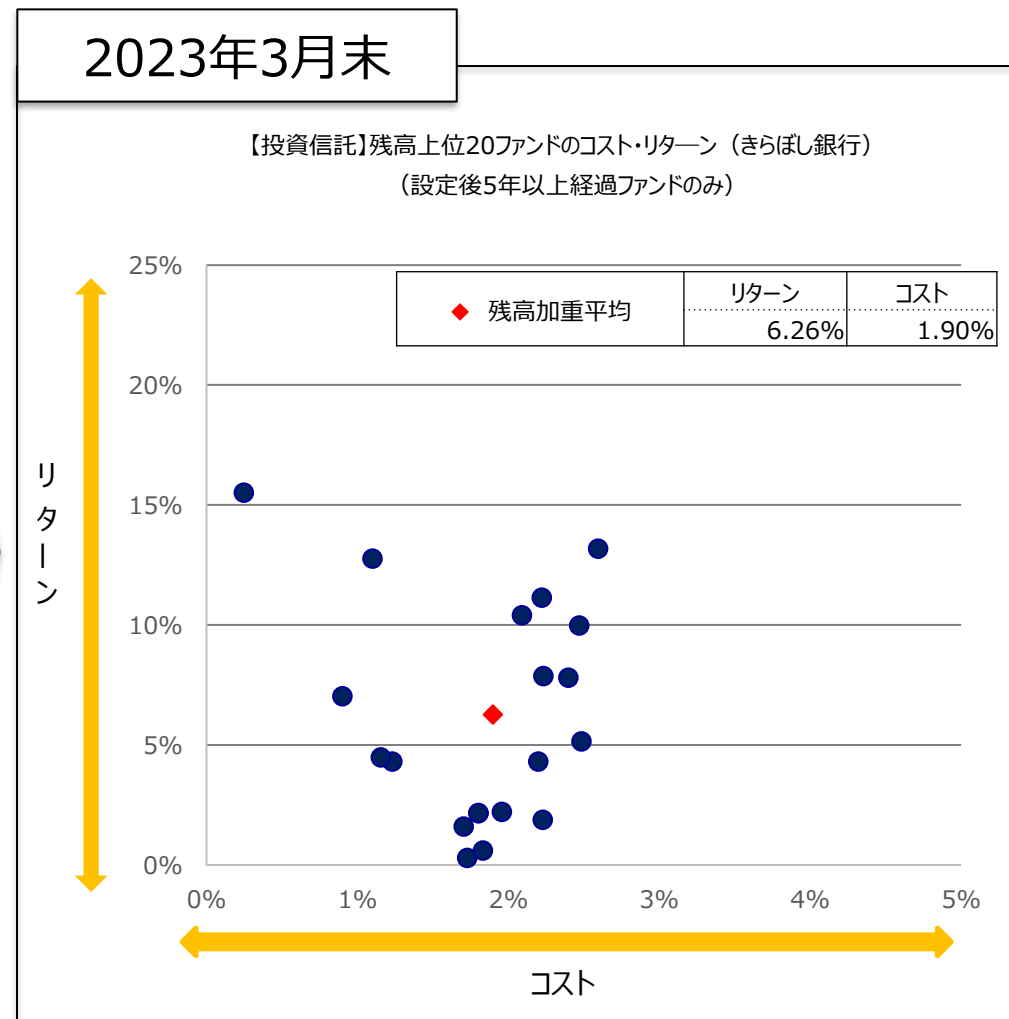
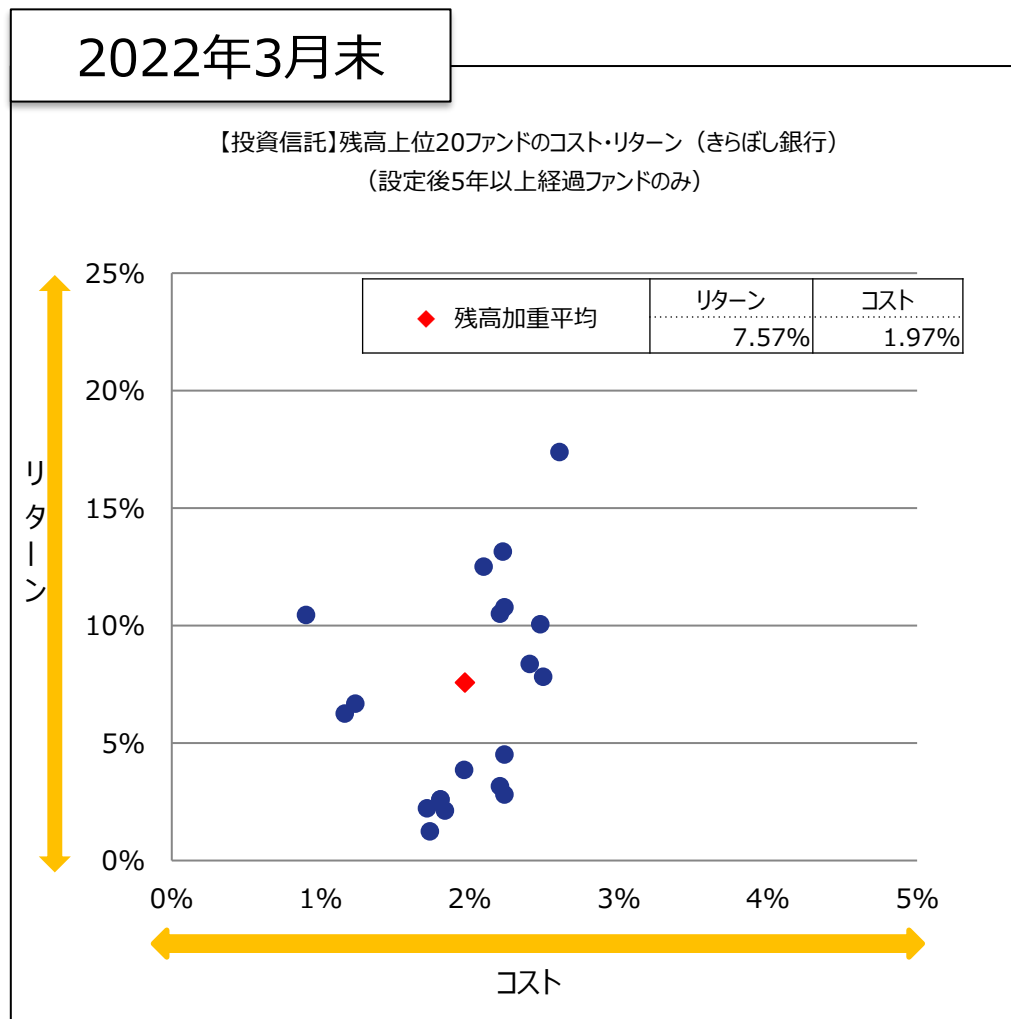
【K P I ⑧】比較可能な共通 K P I : 投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン (きらぼしG合算)

【きらぼしG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
2023年3月末	1.90%	13.48%	6.39%	0.47

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%	15.0%	4.3%	0.3
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%	21.4%	13.2%	0.6
3	ブレンドシックス	1.7%	4.5%	0.3%	0.1
4	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.8%	4.8%	2.2%	0.5
5	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%	15.5%	10.0%	0.6
6	投資のソムリエ	1.9%	3.7%	-0.4%	-0.1
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%	23.9%	5.1%	0.2
8	ダイワUS-REITオープンBコース (毎月決算型) (為替ヘッジなし)	2.2%	18.5%	11.1%	0.6
9	iFree S&P500 インデックス	0.2%	17.8%	15.5%	0.9
10	ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.8%	4.8%	2.2%	0.5
11	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%	6.2%	2.2%	0.4
12	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.3%	5.0%	0.6%	0.1
13	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.4%	12.2%	7.8%	0.6
14	新光US-REITオープン	2.2%	18.2%	7.9%	0.4
15	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)	2.6%	21.5%	13.1%	0.6
16	MHAM J-REITインデックスファンド (毎月決算型)	1.2%	14.9%	4.5%	0.3
17	フィデリティ・USリート・ファンドB (為替ヘッジなし)	2.1%	18.9%	10.4%	0.5
18	セゾン・バンガード・グローバルバランスファンド	0.6%	9.9%	7.2%	0.7
19	スマート・ラップ・ジャパン (毎月分配型)	1.8%	5.8%	0.6%	0.1
20	次世代米国代表株ファンド	2.3%	18.6%	11.4%	0.6
	残高加重平均値	1.9%	13.5%	6.4%	0.47

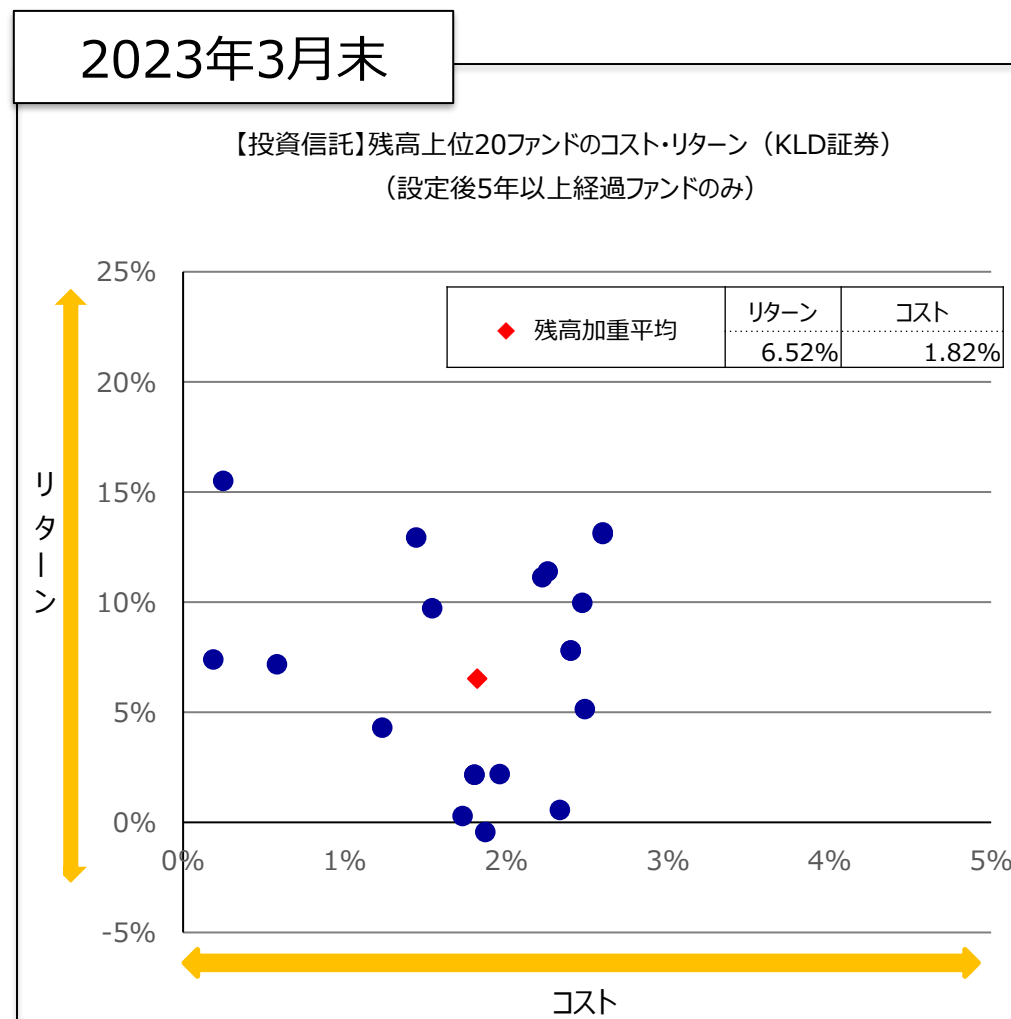
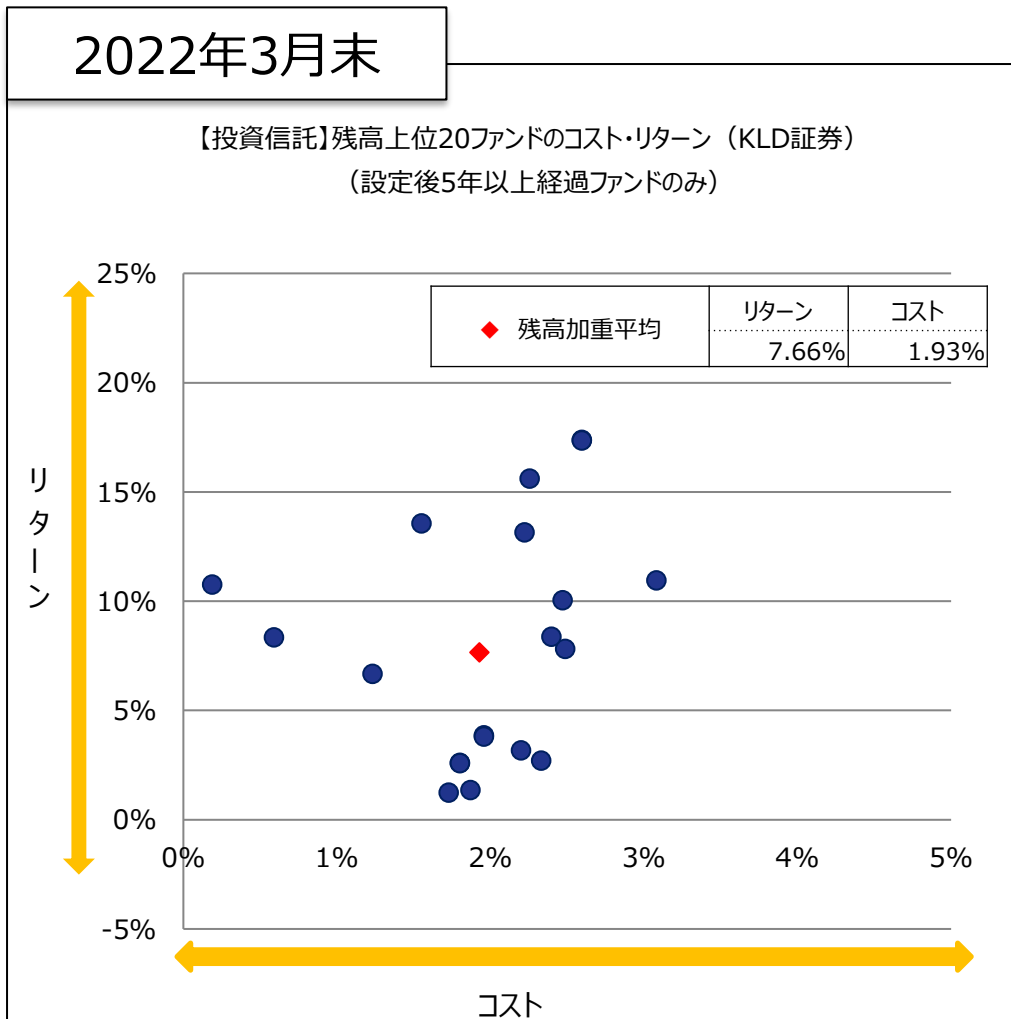
# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

## 【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)



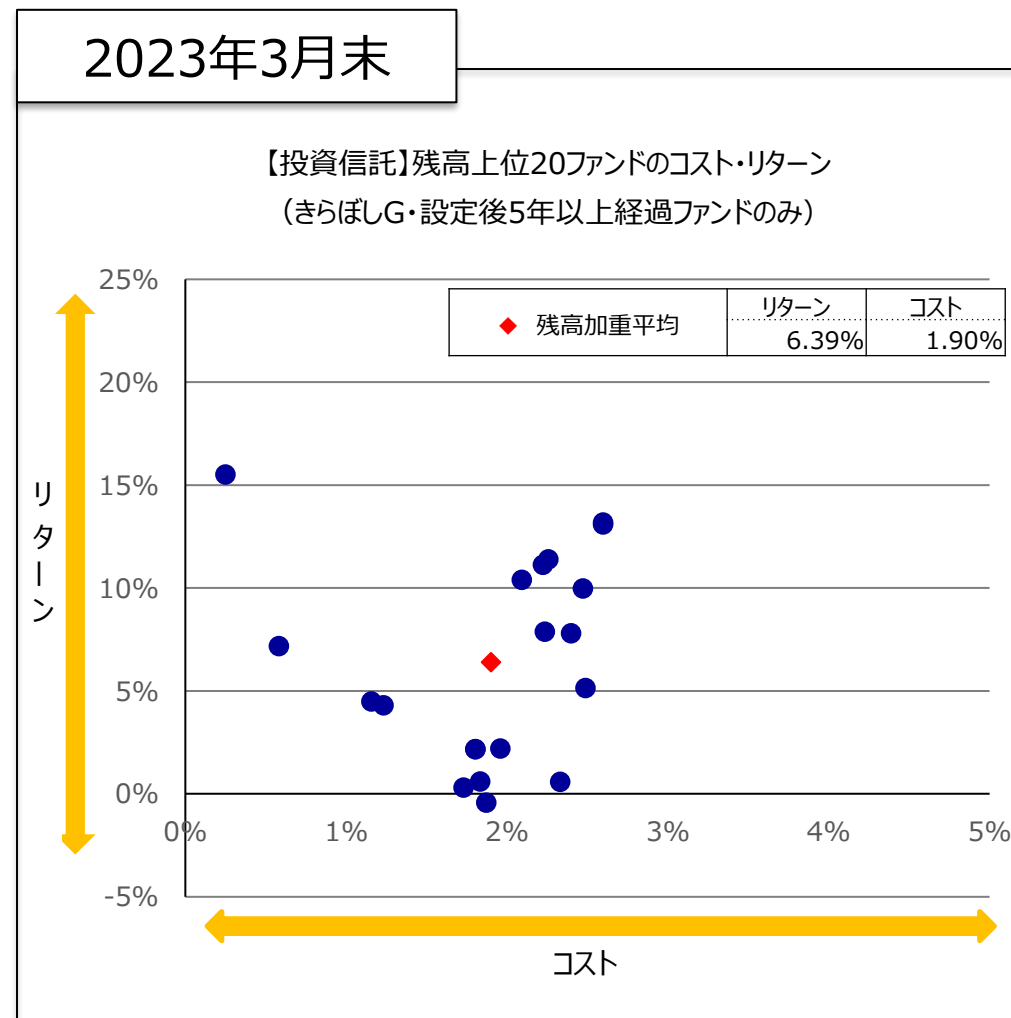
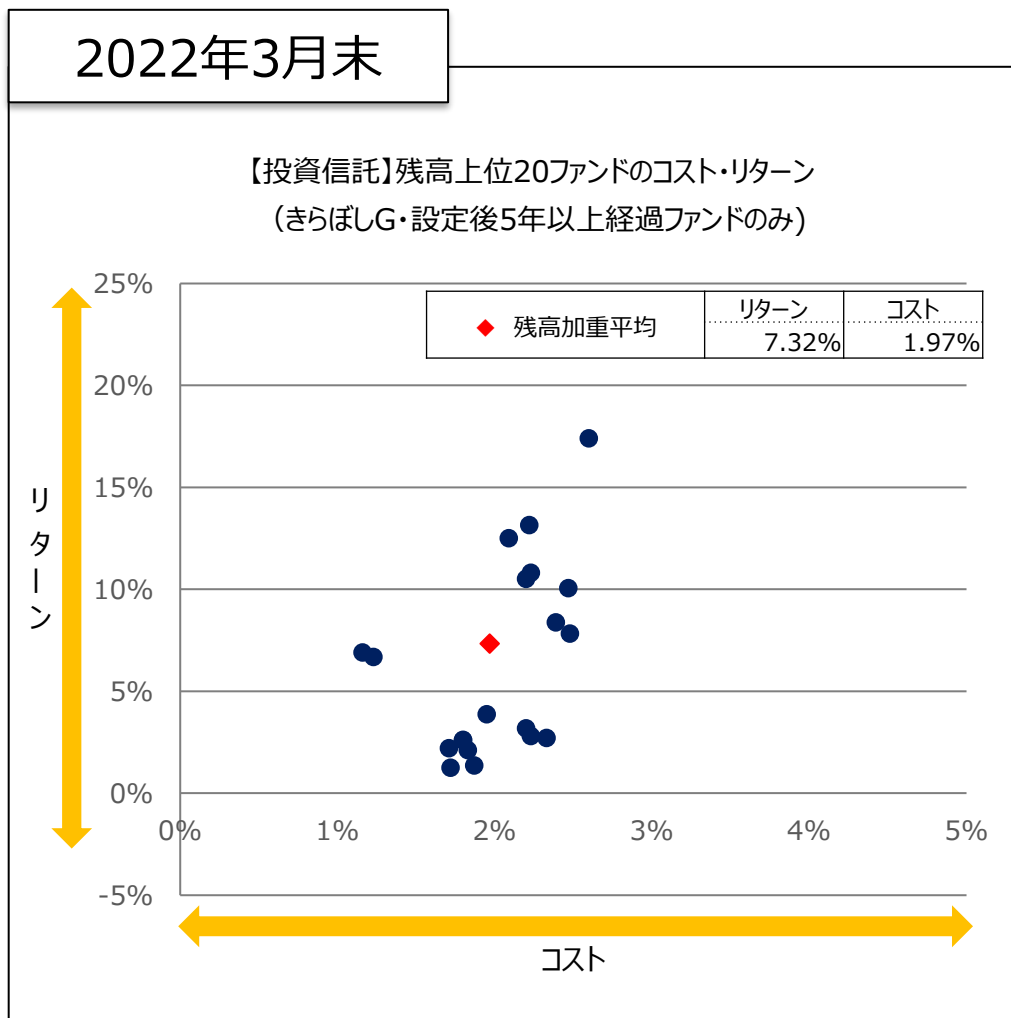
# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

【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)



# 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G合算)





## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

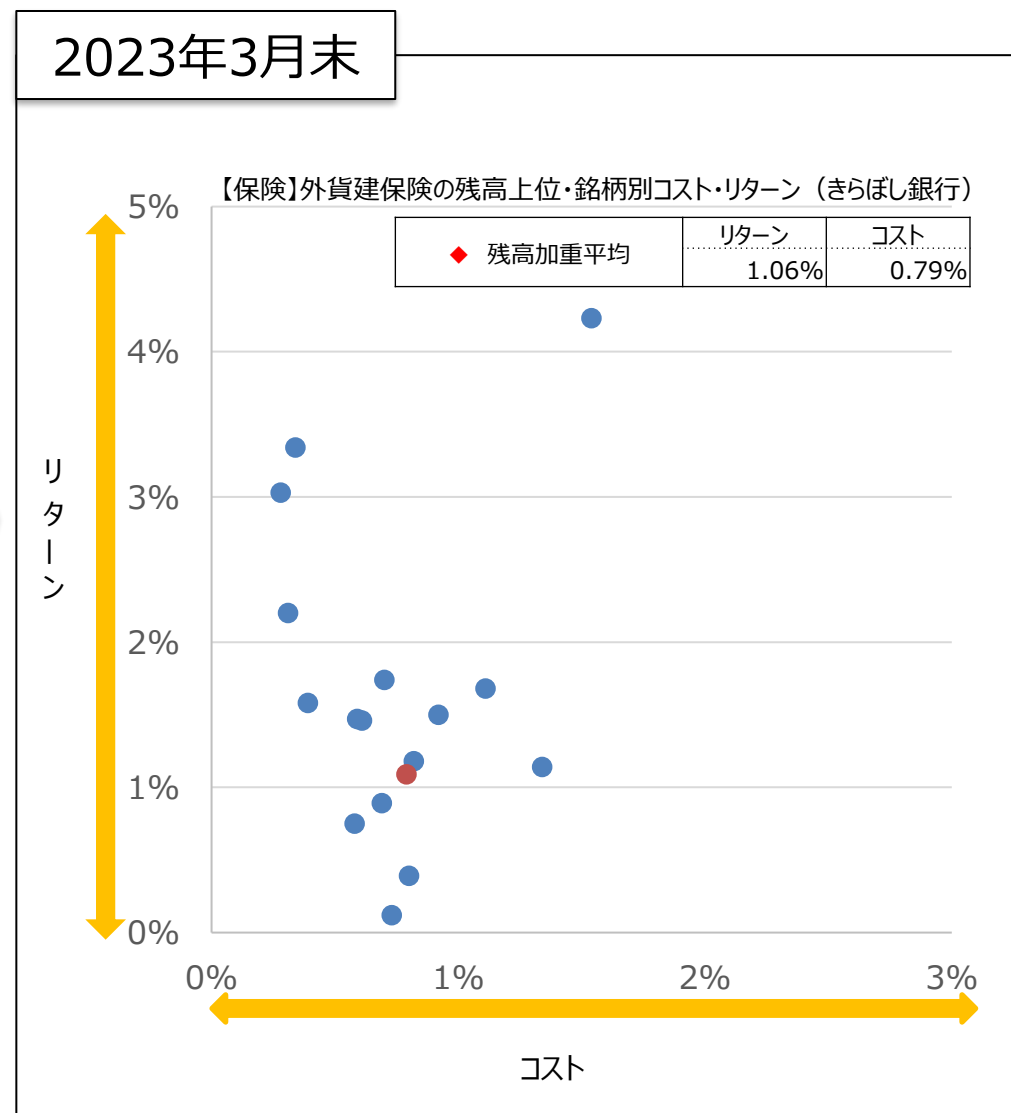
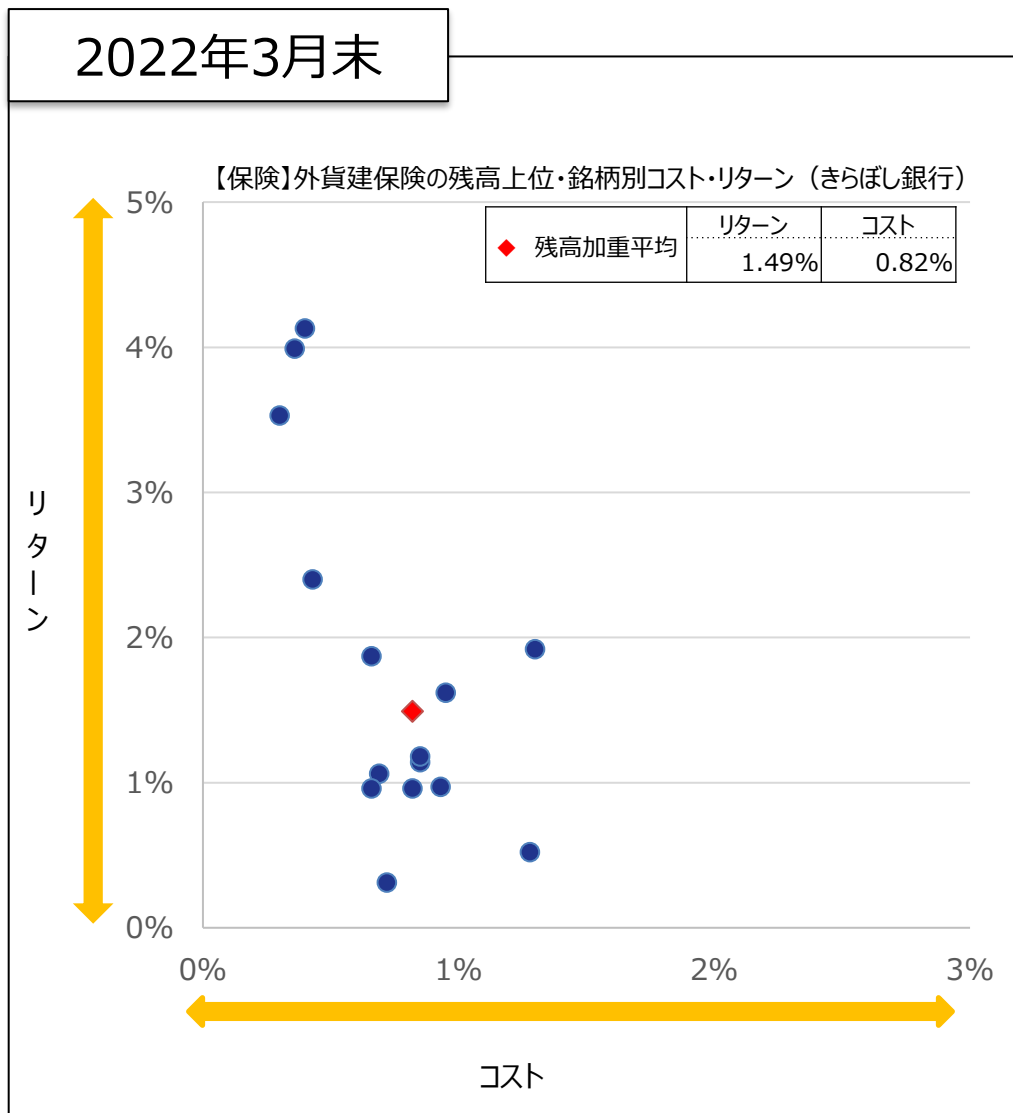
### 【K P I ⑨】比較可能な共通K P I : 外貨建保険の残高上位・銘柄別コスト・リターン

順位	銘柄名	コスト	リターン
1	ロングドリームプラス	0.61%	1.46%
2	ロングドリームGOLD	0.82%	1.18%
3	外貨建・エブリバディプラス (豪ドル建)	1.34%	1.14%
4	サニーガーデンEX	0.92%	1.50%
5	サニーガーデン	0.59%	1.47%
6	外貨建・エブリバディプラス (米ドル建)	1.54%	4.23%
7	しあわせ、ずっと	0.69%	0.89%
8	ふるはーとJロードグローバル	0.31%	2.20%
9	ロングドリーム	0.34%	3.34%
10	たのしみ、ずっと	0.80%	0.39%
11	ビーウイズユー (豪ドル建)	0.73%	0.12%
12	やさしさ、つなぐ	0.59%	-0.69%
13	ビーウイズユー (米ドル建)	0.70%	1.74%
14	ビー ウイズ ユー プラス	1.13%	-1.38%
15	三大陸	0.39%	1.58%
16	アテナ	0.28%	3.03%
17	みらい、そだてる	0.58%	0.75%
18	えがお、ひろがる	1.11%	1.68%

※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同一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18商品のみです。

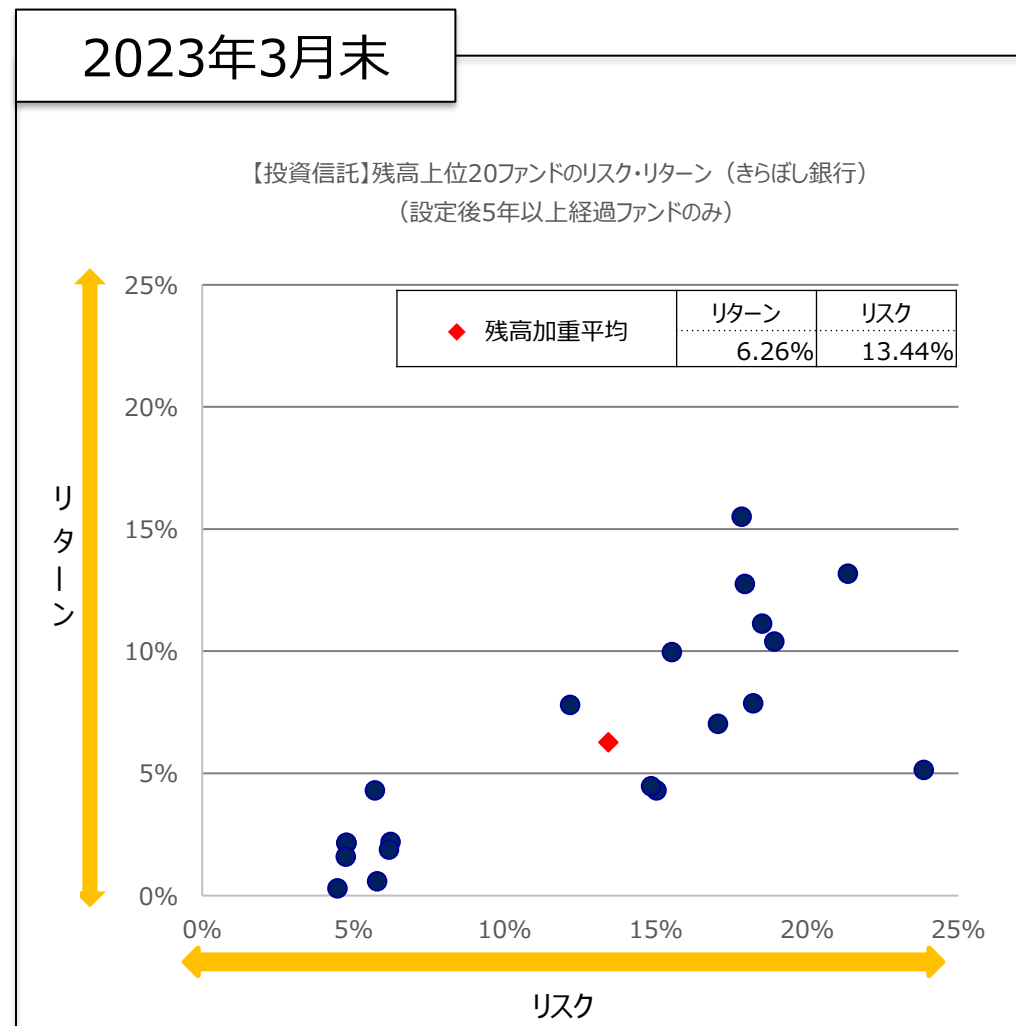
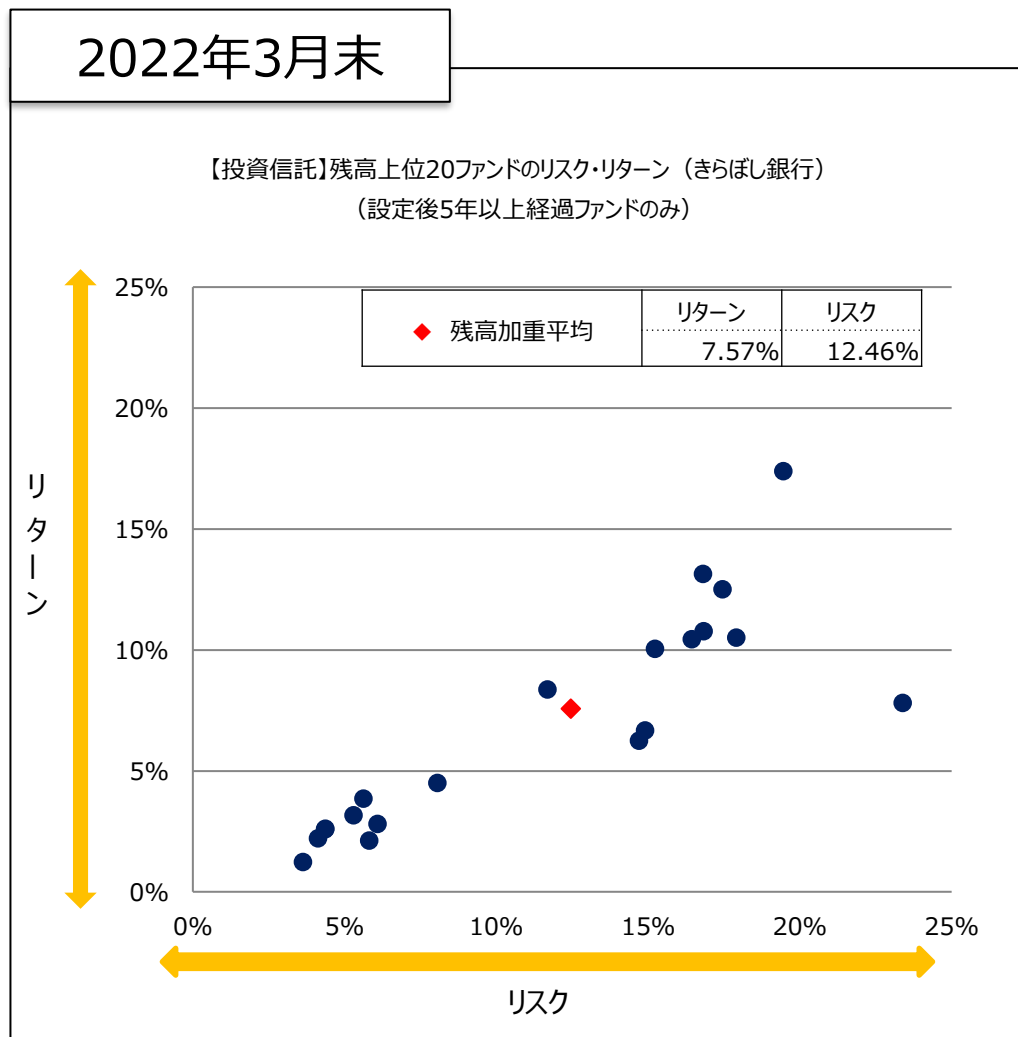
# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

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



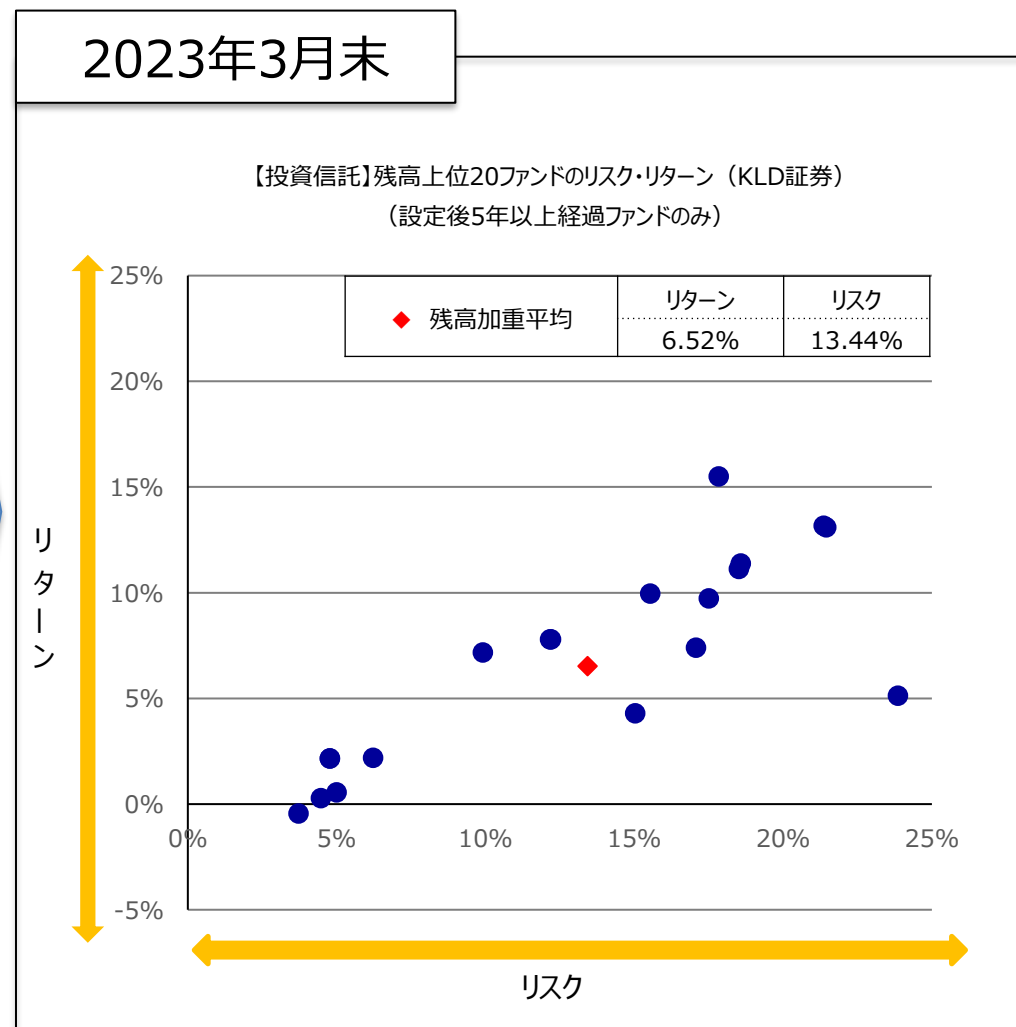
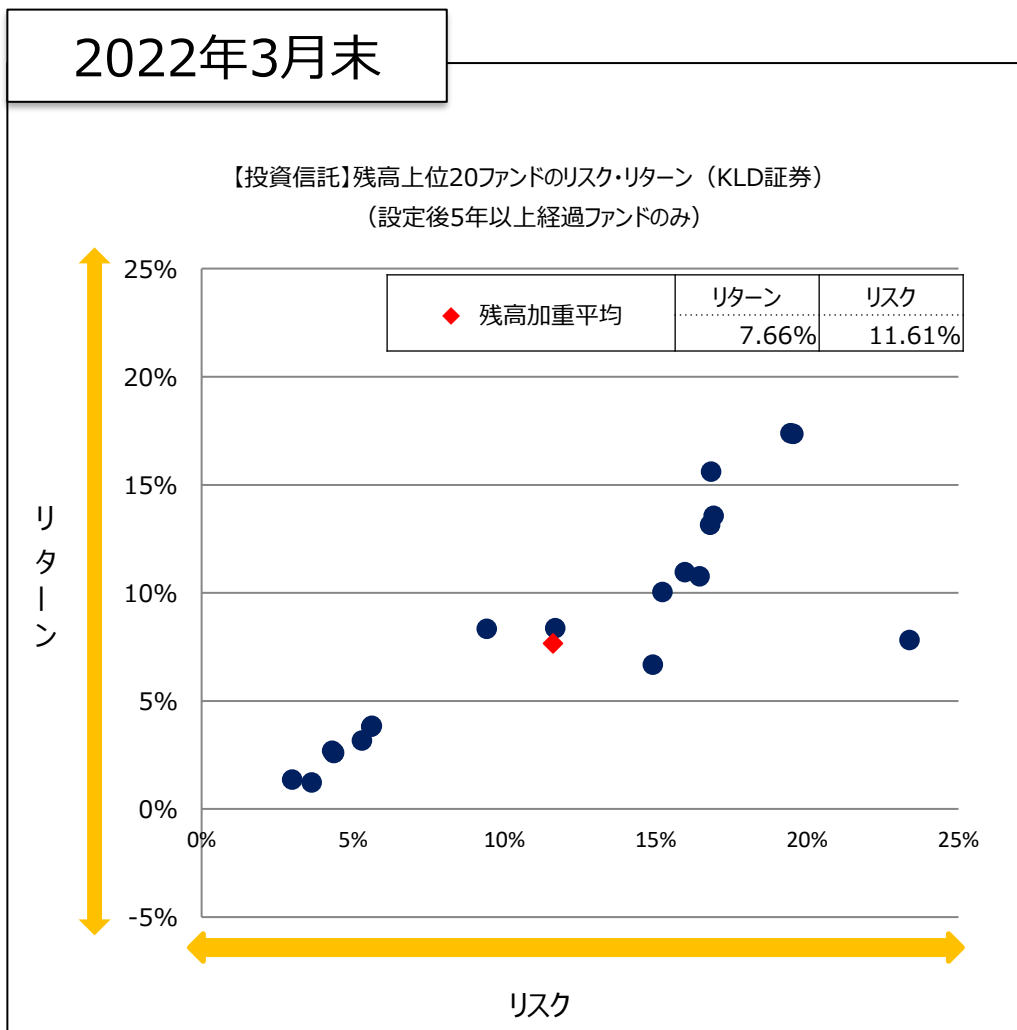
# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

## 【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)



# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

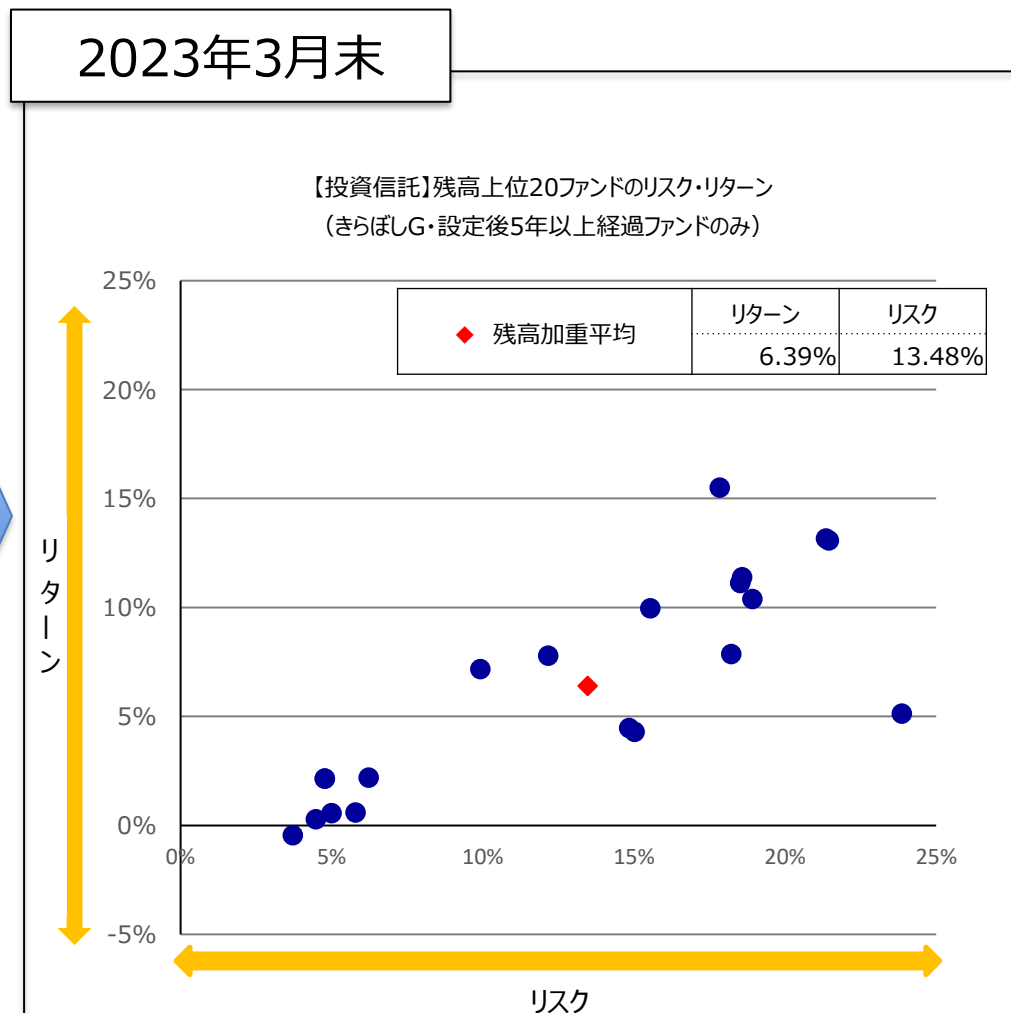
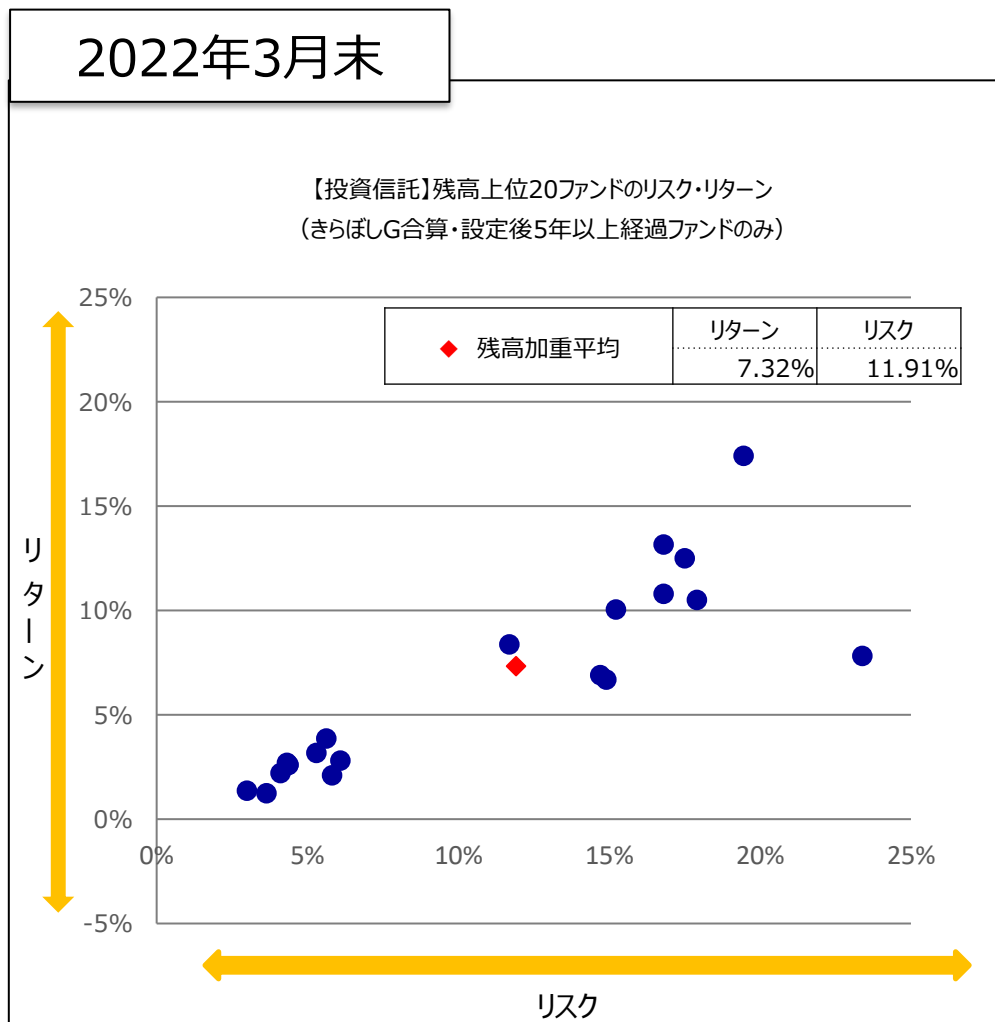
## 【K P I ⑩】比較可能な共通 K P I : 投資信託の残高上位 20 ファンドのリスク・リターン (KLD証券)





# 5. お客様にふさわしいサービスの提供

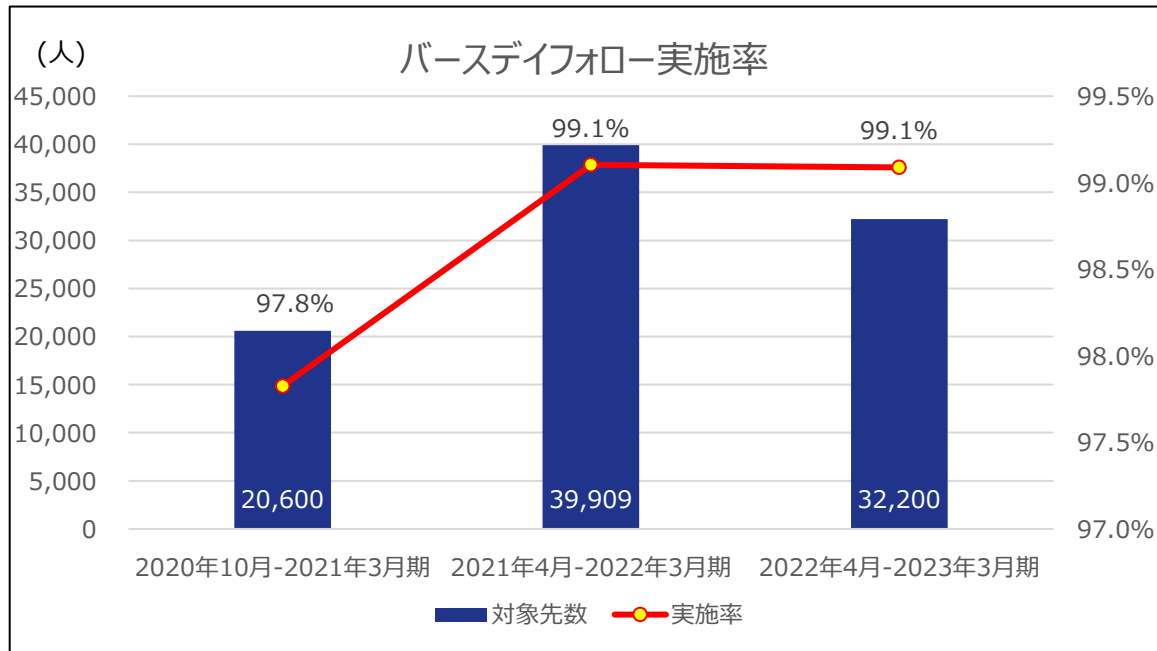
【K P I ⑩】比較可能な共通K P I：投資信託の残高上位 20 ファンドのリスク・リターン（きらぼしG合算）



## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

■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。

### 【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

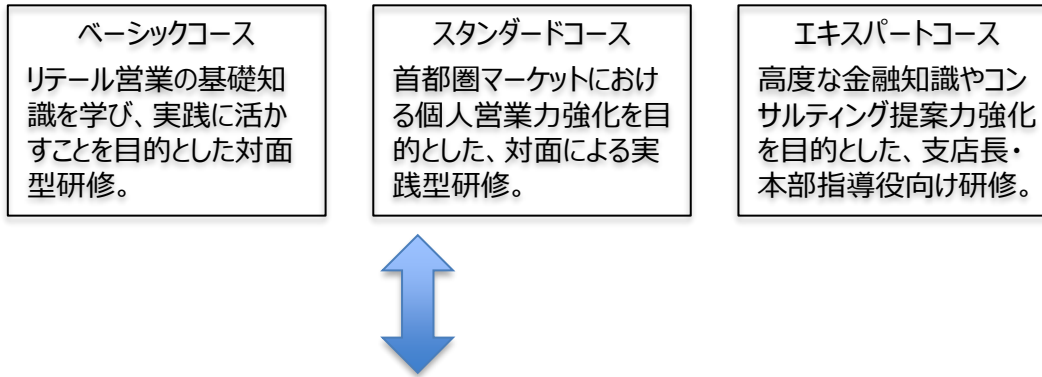
・契約内容の再確認や情報提供だけでなく、変化するお客様のライフプランや資産状況に合った契約内容見直しのご相談を通して、お客様に長く安心してお取引いただけるように努めてまいります。

## 5. お客様にふさわしいサービスの提供

■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。

### 【人材育成プログラム・PB道場】

知識・スキルに応じた階層別の人材育成プログラムとして、『PB道場』を開講し、実践的な提案力向上を図っています。



### 【スキルカルテによる知識・スキルの可視化】

「スキルカルテ」のチェックにより、各担当者ごとの習熟度・課題を確認しています。上席や支店長も担当者のスキルチェックを行い、客観性を以てチェックを行い、研修やオンライン勉強会の参加や、営業店におけるOJT指導を通して、スキルアップを図っています。

### 【オンラインを活用した勉強会開催・動画配信】

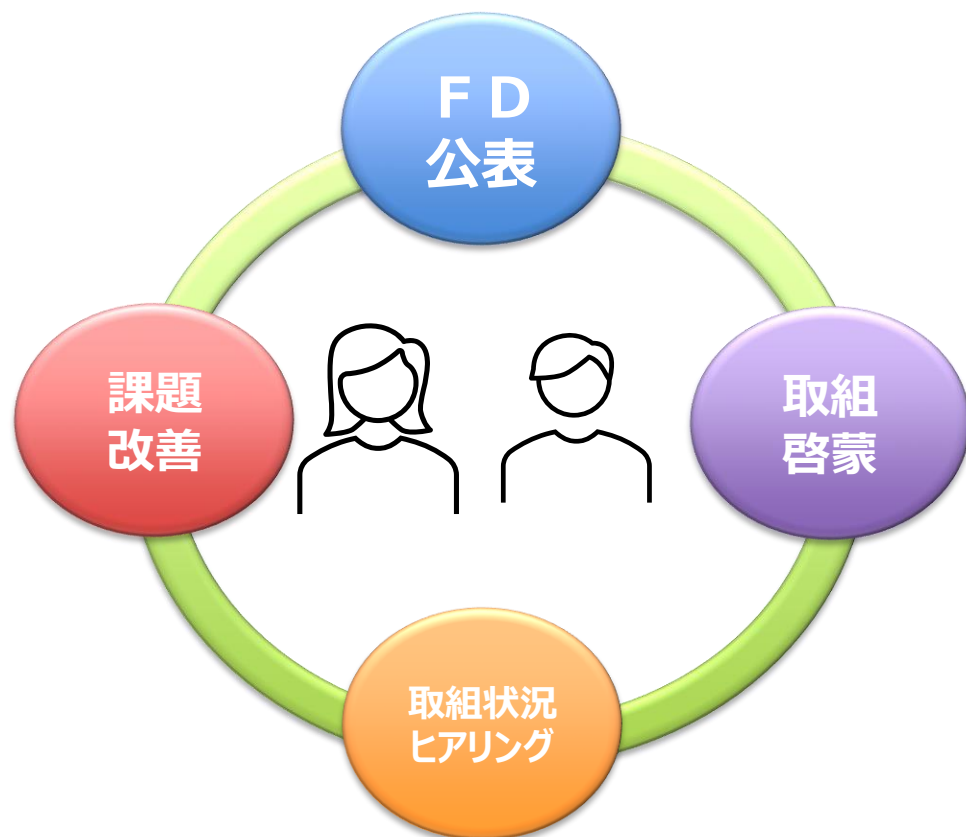
- マーケット動向の把握や、知識向上を目的に、定期的なオンライン勉強会を開催しています。
- 社内動画配信ツールでは、多様なプログラムを配信し、いつでもどこでも学べる体制を構築しています。

・行員の知識・スキルを可視化した「スキルカルテ」を新たに導入しました。行員ごとの習熟度・課題を定期的に確認する取組みを行うことで、行員の資質維持向上に努めております。

## 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得ることをきらぼし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、お客さまの金融リテラシーの向上と、きらぼし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。

【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、取組み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と販売額、解約額		
KPI ②	投資信託、きらぼしラップ保有顧客数		
KPI ③	投資信託の平均保有年数		
KPI ④	つみたて投資信託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	外貨建保険の残高上位・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。