

「お客様本位の業務運営」の取組状況について

当行は、「お客様本位の業務運営」を全うするため、商品・サービスの向上に取り組み、その取り組み状況を定期的に公表し、見直しをすることとしています。

これを踏まえ、当行は「お客様本位の業務運営」の定着状況を確認するための成果指標（KPI）を、以下のとおり設定し、公表いたします。

1. お客様本位の徹底

- ・ 研修等を通じ、役職員に対して「取組方針」「対応方針」に基づく判断・行動の徹底を図ってまいります。

【「お客様本位の業務運営」に関する研修】の実施状況

実施年月	実施回数	参加者人数
平成29年7月～平成29年12月	13回	697

（下記「7. 利益相反管理」の研修については、本研修で実施しています。）

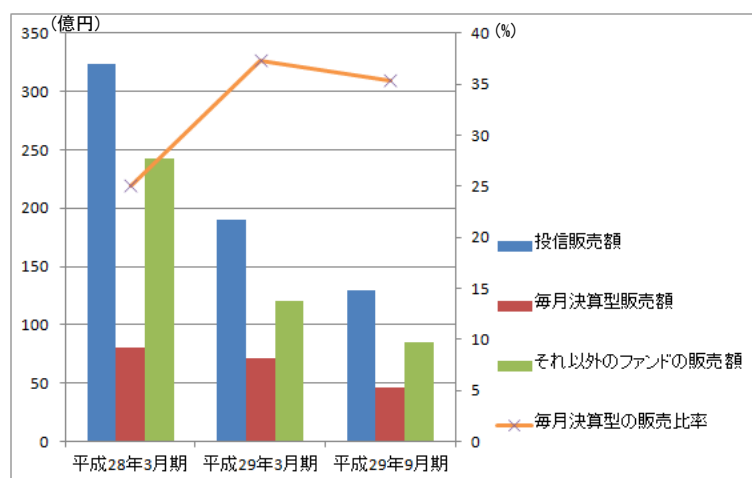
2. お客様への情報提供およびコンサルティングの実践

- ・ 商品のご提案にあたっては、お客様の知識・経験・財産の状況および投資目的に照らして、また、お客様のライフステージや属性等を踏まえ、ニーズに沿った商品のご提案をしております。

毎月決算型ファンドとそれ以外のファンドの販売額と比率

（単位：億円、%）

年度	投信販売額	毎月決算型販売額	それ以外のファンドの販売額	毎月決算型の販売比率
平成28年3月期	323	81	242	25.07
平成29年3月期	190	71	120	37.36
平成29年9月期	130	46	85	35.38

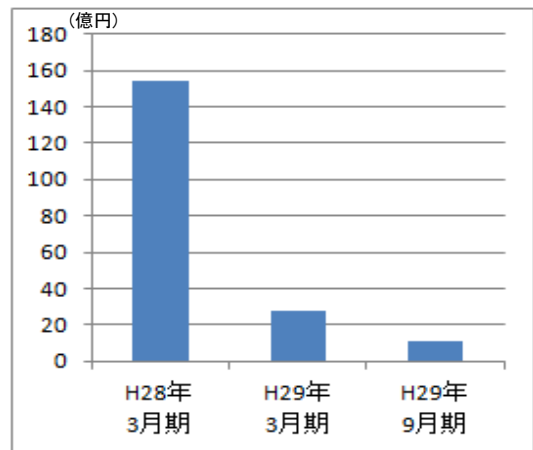


投資信託販売上位 10 銘柄の推移

順位	平成 28 年 3 月期 (販売額 : 32,342 百万円)					平成 29 年 3 月期 (販売額 : 19,059 百万円)					平成 29 年 9 月期 (販売額 : 13,004 百万円)				
	銘柄	決算回数	投資対象	販売額 (百万円)	販売比率	銘柄	決算回数	投資対象	販売額 (百万円)	販売比率	銘柄	決算回数	投資対象	販売額 (百万円)	販売比率
1	ジャパン・エクセレント	2	国内株式	4,707	14.55	ダイワ J-REIT オープン	4	国内リート	5,704	29.93	インド債券ファンド	1 2	新興国債券	3,246	24.96
2	ダイワ J-REIT オープン	4	国内リート	4,325	13.37	インド債券ファンド	1 2	新興国債券	3,118	16.36	株式インデックスファンド 225	1	国内株式	2,105	16.19
3	株式インデックスファンド 225	1	国内株式	4,073	12.59	株式インデックスファンド 225	1	国内株式	2,720	14.27	ダイワ J-REIT オープン	4	国内リート	1,896	14.58
4	アジア・オセアニア好配当成長株オープン	1 2	新興国株式	3,371	10.42	ダイワ US-REIT オープン B コース	1 2	海外リート	1,377	7.22	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2	海外株式	1,742	13.40
5	JPX 日経セレクトアクティブ 15-06	1	国内株式	3,235	10.00	DIAM 日経 225 ノーロードオープン	1	国内株式	909	4.77	ジャパン・エクセレント	2	国内株式	843	6.48
6	インド債券ファンド	1 2	新興国債券	1,513	4.68	ジャパン・エクセレント	2	国内株式	865	4.54	高成長インド・中型株式ファンド	4	新興国株式	773	5.94
7	ダイワ成果リレー	1	バランス	1,293	4.00	東京海上・円資産バランスファンド	1 2	バランス	646	3.39	ダイワ US-REIT オープン B コース	1 2	海外リート	613	4.71
8	ダイワ US-REIT オープン B コース	1 2	海外リート	1,199	3.71	ジャパン・ソブリン・オープン	1 2	国内債券	553	2.90	DIAM 日経 225 ノーロードオープン	1	国内株式	603	4.64
9	パン・パシフィック外国債券オープン	1 2	外国債券	1,092	3.38	ニッセイ・オーストラリア利回り資産ファンド	1 2	バランス	482	2.53	ニッセイ・オーストラリア利回り資産ファンド	1 2	バランス	288	2.21
10	インデックスファンド DAX 30	1	外国株式	1,043	3.22	ダイワ好配当日本株投信<季節点描>	4	国内株式	431	2.26	東京海上・円資産バランスファンド	1 2	バランス	250	1.92

個人向け生命保険一時払い保険の販売推移

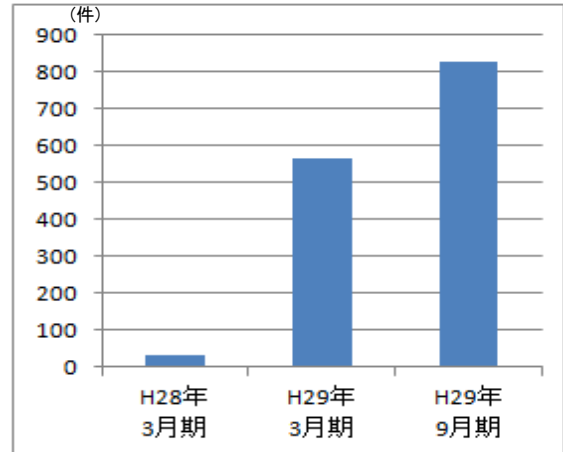
年度	販売額 (億円)
平成 28 年 3 月期	154
平成 29 年 3 月期	28
平成 29 年 9 月期	11



個人向け生命保険平準払い保険の販売推移

(単位：件)

年度	販売件数
平成28年3月期	32
平成29年3月期	563
平成29年9月期	828



- 市場動向が大きく変化した場合等、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客様の投資判断に必要な情報をご提供する等、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。

投資信託アフターフォローの実施状況

実施年月	定例・緊急	対象件数	実施件数
平成28年4月～7月	定例	11,171	11,074
平成28年7月	緊急	3,750	3,744
平成28年10月～12月	定例	11,724	11,635
平成29年4月～6月	定例	8,933	8,868

定例アフターフォローは、年2回高齢者のお客様等を対象に実施しています。

緊急アフターフォローは、相場急変時に行っています。

平成28年7月の緊急アフターフォローは、イギリスのEU離脱問題から相場が急激な円高・株安となったことから、実施しています。

生命保険アフターフォローの実施状況

実施年月	定例・緊急	対象件数	実施件数
平成28年10月～平成29年3月	定例	5,231	4,545

定例アフターフォローは、年1回高齢者のお客様を対象に実施しています。

3. 高度の専門性と職業倫理の保持

- 各種研修の開催やFP（ファイナンシャルプランナー）といった外部専門資格の取得奨励等を通じ、役職員の質的向上を図るとともに、商品や投資環境に関する知識・スキルの強化を図り、プロフェSSIONALとしての専門性を高めてまいります。

FP（ファイナンシャルプランナー）資格保有者数

基準日	行員数	FP1級保有者数	FP2級保有者数	FP1・2級保有者率
平成29年9月30日	1,487	5	361	24.61%

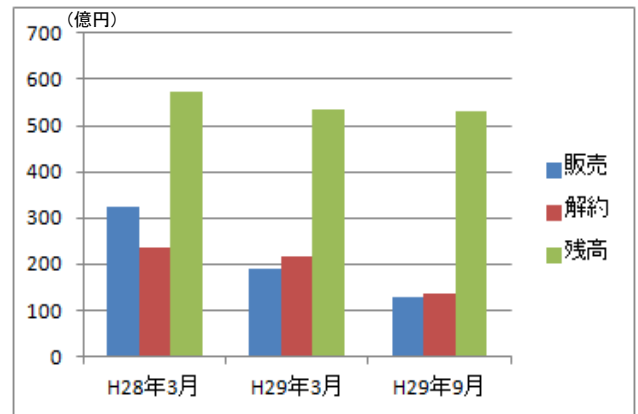
4. お客様本位の取組みに適合した業績評価体系

- お客様の利益・ニーズに資する総合的な営業活動を評価するために、特定の運用商品の販売に偏らない業績評価体系を導入してまいります。また、着実な顧客基盤の拡大や、預り資産残高等の継続的な積み上げをバランス良く評価する業績評価体系の導入により、お客様の最善の利益を追求する体制を構築してまいります。

投資信託の販売・解約・残高推移

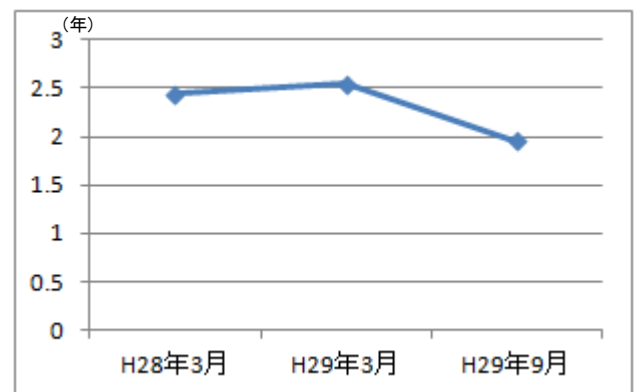
(単位：億円)

年度	販売	解約	残高
平成 28 年 3 月期	323	234	572
平成 29 年 3 月期	190	217	536
平成 29 年 9 月期	130	135	530



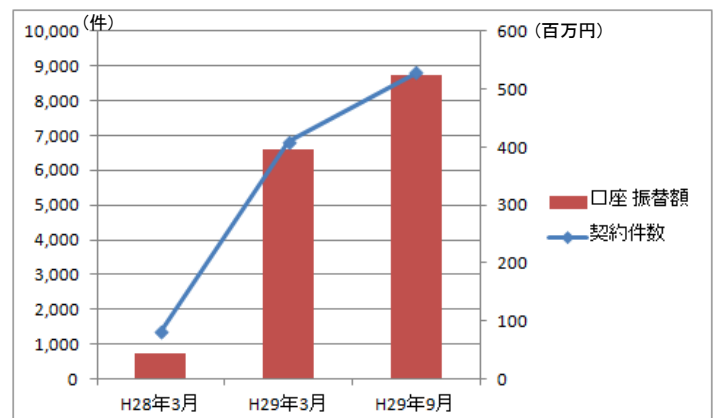
投資信託平均保有期間推移

年月	平均保有期間 (年)
平成 28 年 3 月	2.44
平成 29 年 3 月	2.55
平成 29 年 9 月	1.95



積立投信契約状況の推移

年月	口座振替件数 (件)	口座振替額 (百万円)
平成 28 年 3 月	1,353	43
平成 29 年 3 月	6,817	395
平成 29 年 9 月	8,807	524



5. 投資教育への取組み

- お客様の金融に関する知識向上のため、投資啓発パンフレット等の活用、お客様向けセミナーの開催等による情報提供を随時行ってまいります。

お客様向けセミナー実施と参加人数

実施年月	実施回数	参加人数
平成28年4月～平成29年12月	2	197

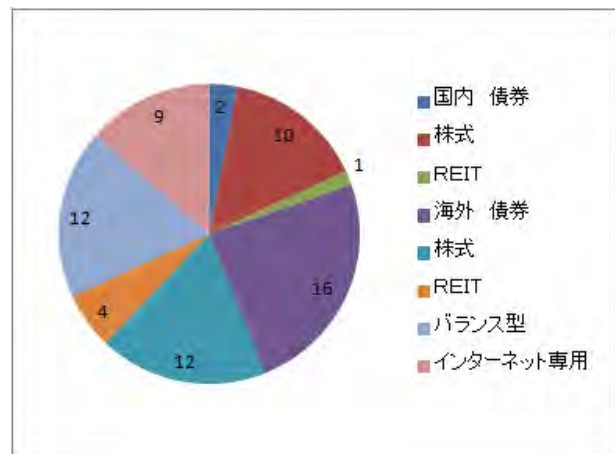
6. 多様なニーズにお応えする商品ラインナップの整備

- お客様の投資目的やリスク許容度等に応じ、お客様に適切な商品を選択いただけるように、商品ラインナップを整備し、既存商品の見直しも図ってまいります。また、必要に応じて外部評価機関等の評価を活用しながら、お客様の利益に資する商品・サービスを選定してまいります。

投資信託・生命保険ラインナップ（平成29年9月末時点）

○投資信託ラインナップ

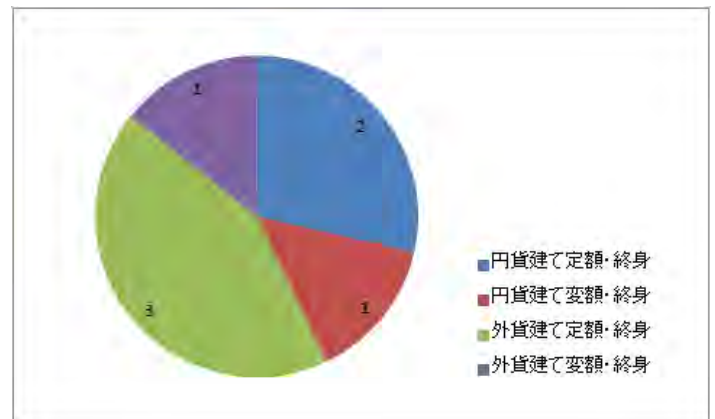
分類	商品数
国内 債券	2
株式	10
REIT	1
海外 債券	16
株式	12
REIT	4
バランス型	12
インターネット専用	9
合計	66
参考：うちノーロード	6



○生命保険ラインナップ

<一時払い>

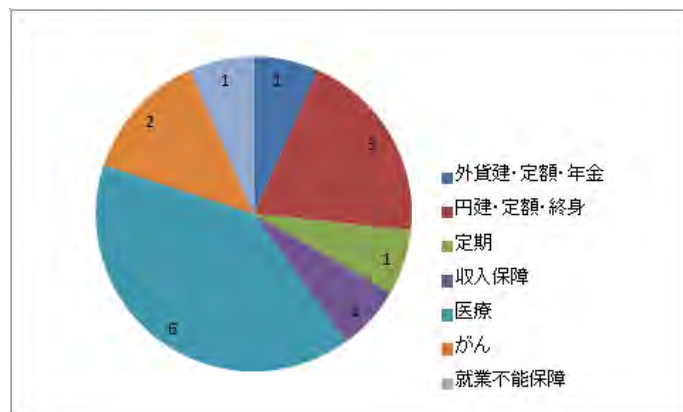
分類	商品数
円建て	3
定額・年金	0
変額・年金	0
定額・終身	2
変額・終身	1
外貨建て	4
定額・年金	0
変額・年金	0
定額・終身	3
変額・終身	1
合計	7



<平準払い>

分類	商品数
外貨建・定額・年金	1
円建・定額・終身	3
定期	1
収入保障	1
医療	6
がん	2
就業不能保障	1
合計	15

※法人向け保険を除く



7. 利益相反管理

- ・ 利益相反の恐れがある取引をあらかじめ特定し、具体的な管理方法を定めること等により、適切な管理を行ってまいります。また、利益相反の具体的内容等については分かりやすい情報提供を行う等、利益相反管理の高度化に取り組んでまいります。
- ・ 利益相反管理徹底のため、研修を通じて利益相反の恐れがある取引や具体的な管理方法等を行員に対して、徹底してまいります。
- ・ 研修の実施状況は、「1. お客様本位の徹底」の【「お客様本位の業務運営」に関する研修】をご参照ください。

以上