

「お客さま本位の業務運営に関する方針」にかかる取組状況について

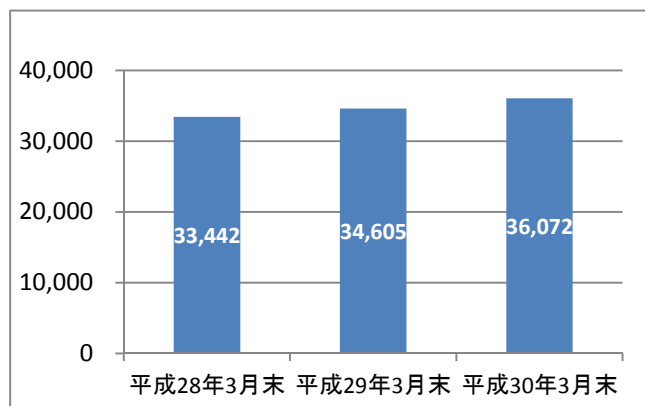
北越銀行は、お客さまの安定的な資産形成の実現を目指し、金融商品販売業務において最適なご提案やわかりやすい情報提供など常にお客さま本位で考え行動することを徹底するため、平成29年8月に「お客さま本位の業務運営に関する方針」を制定・公表いたしました。

本方針に基づく取組状況について、わかりやすくご確認いただける成果指標（KPI）を今般取りまとめましたので以下のとおり公表いたします。

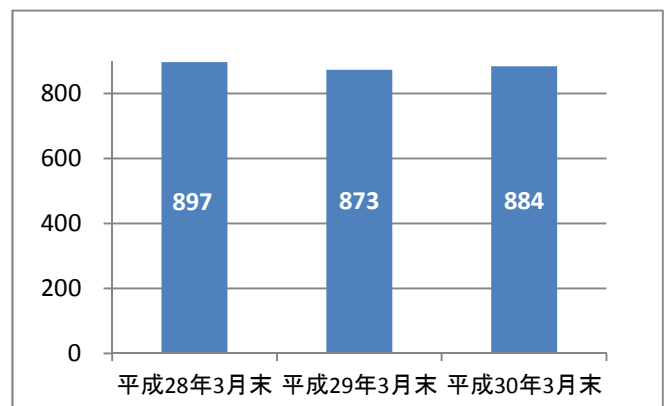
1. お客さま本位の取組の実践

- 投資信託のご契約者数および投資信託残高は堅調に増加しております。
- 積立投信の契約件数も増加しており、平成30年3月末の契約件数は対前年比+2,309件（+18.4%）増加しています。

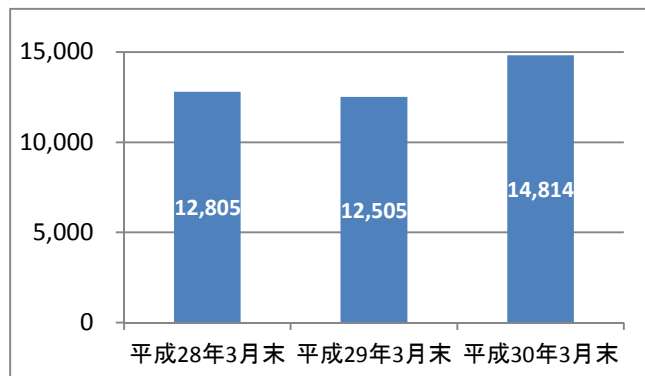
【投資信託ご契約者数の推移】（単位：人）



【投資信託残高の推移】（単位：億円）



【積立投信の契約件数推移】（単位：件）



2. お客さまニーズを踏まえた商品ラインナップの充実

- お客さまの多様なニーズにお応えするため、投資信託のラインナップ充実に努めており、平成30年3月末時点で全107ファンド（うちノーロード商品31ファンド）をご用意しております。
- また、お客さまの選択肢を拡げる観点から、毎月分配型の主要7ファンドについて年1回決算などの複数コースを平成29年度からご用意しました。こうした取組によりまして、投資信託販売額に占める毎月分配型ファンドの比率は20.7%（平成29年度）となっております。

【投資信託取扱商品数】（平成30年3月末）

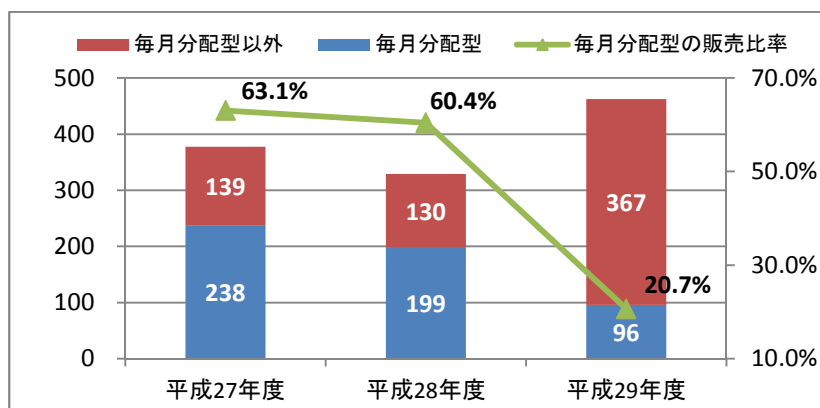
カテゴリー		取扱商品数	比率
債券	国内債券	3	2.8%
	海外債券	37	34.6%
株式	国内株式	13	12.1%
	海外株式	20	18.7%
リート	国内リート	4	3.7%
	海外リート	12	11.2%
バランス型		18	16.8%
合 計		107	100.0%
うちノーロード商品		31	29.0%

【平成29年度 投資信託販売上位10商品】（平成29年4月～平成30年3月）

順位	商品名	期中販売額	総販売額に占める比率
1	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	114	24.6%
2	ひふみプラス	62	13.4%
3	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	38	8.3%
4	フィデリティ・日本成長株・ファンド	26	5.7%
5	MHAM株式インデックスファンド225	23	4.9%
○	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	22	4.8%
7	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース	17	3.7%
8	高成長インド・中型株式ファンド	16	3.5%
○	アジア好利回りリート・ファンド	16	3.4%
○	フィデリティ・USリートB	16	3.4%
上位10商品 合計		351	75.8%

注：「○」印は毎月分配型ファンド

【投資信託販売額とそれに占める毎月分配型ファンドの比率】（金額単位：億円）



3. お客様本位の情報提供とソリューション提案の実践

○ 当行ではお客様セミナー（全店セミナー）を定期的を開催し、お客様の資産形成に資する情報提供に努めております。

平成29年度は全店セミナーを4回開催。合計で1,097名のお客様からご来場いただき、国内外のマーケット動向に関する解説などの情報提供を行いました。

【お客様セミナー（全店セミナー）開催状況】（平成29年4月～平成30年3月）

開催日	セミナー内容（講演テーマ）	講師	開催場所	参加人数
平成29年5月	世界経済の注目ポイント：日本のマーケットと日本を取り巻くアジアの状況	三井住友アセット	新潟、長岡	112名
〃 8月	アメリカの経済政策が動き出す。投資ブームの可能性	大和証券	同上	230名
〃 11月	豊かな暮らしは自分でつくれる！投資のプロが教える資産づくりのはじめ方	レオス・キャピタルワークス	同上	493名
平成30年3月	日本経済の現状と今後の見通し：2018年のテーマとリスクを考える	ニッセイ基礎研究所	同上	262名
合計				1,097名

注：上記の全店セミナーのほか、支店別のセミナーを平成29年度中に51回開催しております。

4. お客様本位の販売態勢の整備

○ お客様から安心してご相談いただけるよう、プロフェッショナルとしての専門性・スキルを高めるため、行員のFP資格取得をすすめています。

【FP資格保有者数】（平成30年3月末）

FP1級	66名
FP2級	801名
合計	867名

5. その他の取組状況（定性情報）

- 当行ではタブレット端末を活用し、お客さまへの情報提供の充実、わかりやすい説明の実施に努めています。

タブレット端末ではお客さまの金融資産について預金・投資信託・保険などの種類別、通貨別、投資先の国・地域別の構成、投資信託のリスク・リターン状況などを表・グラフを用いて表示するほか、投資信託に関して新規ご購入やポートフォリオの入替によるリスク・リターンの変化を試算するシミュレーション機能を有しております。当行行員はこれらの機能を十分に活用し、お客さまの安定的な資産形成に向けた情報提供の充実に取り組んでおります。

タブレット端末は全営業店に配置し、金融商品販売に携わる全ての行員が活用しております。

- お客さまの資産運用にお役立ていただけるよう投資信託「ファンドブック」を発行しております。「ファンドブック」は経済情勢の変化に備えた投資の基本的な考え方、投資信託の仕組みやマーケット情報・税制の解説、当行の取扱ファンドと主なファンドの運用実績などを掲載しており、投資初心者の方から経験豊富な方まで幅広いお客さまにご利用いただける内容となっております。

「ファンドブック」は年4回発行し、当行本支店にてお配りしております。

- 投資信託をお持ちのお客さまに対して、今後の運用のお役に立てるよう必要に応じて適切にアフターフォローを実施しています。アフターフォローにおいてはお客さま保有ファンドの状況について十分に説明を行ったうえで今後の運用方針についてお客さまのご意向を確認しており、年2回の定例アフターフォローのほか、相場急変時などにおいて随時実施しております。

- 行内資格「マネーコンサルタント（MC）」を設け、金融商品販売に関する専門研修を修了した行員にMC資格を与えることにより、お客さま本位の業務運営を担う人材の育成を平成17年から行っております。

平成30年3月末現在で207名の行員がMC資格を取得しており、各行員がお客さまへわかりやすい説明と高度な提案の実践に努めています。

以上