

## 平成 30 年 3 月期のアクションプラン、K P I について

### 1. 総括

- (1) お客さま本位の業務運営に関する基本方針、アクションプランの行内浸透に向けた施策を積極的に実施いたしました。
- (2) また、お客さまに応じたわかりやすい情報提供に向け、I Tを活用した提案機能の充実を図りました。
- (3) 今後もお客さまの最善の利益実現に向け、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供、および分かりやすい情報提供の充実に取り組んでまいります。

### 2. アクションプランの振り返り

- (1) 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
  - ① 昨年 9 月にグループ共通の基本方針と当行アクションプラン等を公表しております。今後も実施状況を踏まえ、アクションプラン等の見直しを行ってまいります。
- (2) お客さまの最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢
  - ① 最適かつ最良の金融商品サービス提供のため、「お客様第一主義管理委員会」にて投信・生保ラインナップの検証を実施いたしました。
  - ② お客さまの長期的かつ安定的な資産形成に資する以下のキャンペーンを実施いたしました。
    - A. 投資信託 de 熊本未来応援プラン (2017. 7. 18~2018. 3. 30)
    - B. つみたて NISA スタートキャンペーン (2018. 2. 7~2018. 4. 27)
    - C. 生命保険相談キャンペーン (2018. 2. 7~2018. 4. 27)
  - ③ また、積立型投資信託の利便性向上のため、最低購入金額の引き下げ (1 万円→5 千円) を行いました。
- (3) お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理
  - ① 販売商品の偏りや長期保有状況等の把握のため、専門部署にて月次、四半期、期次で販売状況のモニタリングを行い、必要に応じて営業店への指導等を行っております。
  - ② 商品・サービス導入時には、「商品・サービス部会」での組織横断的な協議を行い、専門部署での「新商品検討チェックシート」による検討等多面的な分析検証を行っております。

(4) お客さまにご負担いただく手数料等の明確化

- ①お客さまにご負担いただく手数料や費用を具体的に記載した「投資信託ガイドブック」を用いて、わかりやすい説明に努めております。

(5) お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実

- ①お客様に応じたわかりやすい情報提供のため、以下の施策を実施いたしました。
- A. 当行 HP の投資信託サイトのリニューアル
  - B. 投信・生保を保有しているお客さまに対する情報提供ルールの一部見直し
  - C. 職域セミナーを積極的な実施による資産形成に資する情報提供の機会拡大  
(実施回数：73回)

(6) お客さまにとって最適かつ最良の金融商品・サービスの提供

- ①IT を活用した商品提供・説明機能の充実を図るため、以下の施策を実施いたしました。
- A. 投信シミュレーション・ポートフォリオ提案ツール（当行 HP ）の導入
  - B. 販売担当者向けに、お客さまニーズ別対応を一元化した「お客さま課題解決支援サイト」の取扱開始
  - C. コミュニケーションロボット「パルロ」を活用した金融商品説明に関する実証実験の実施
- ②震災復興および資産形成に資する寄付付き投信（くまもと未来応援ファンド）を採用いたしました。今後も、お客さまのニーズにお応えする商品ラインナップの充実を進めてまいります。

(7) お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備

- ①基本方針およびアクションプランの行内浸透に向け、マニュアル（解説編・実践編）の作成および全ブロック説明会を実施し、周知徹底を図りました。
- ②商品・サービスの提案スキル向上に向け、担当者向けの自主学習ツールである eラーニングにて確認テストを行い、また全営業店でお客さまのニーズヒアリングを重視したロールプレイング勉強会を実施しております。今後も、理解度の把握と行動定着に向けた教育を強化してまいります。

以上

(1) 投資信託の販売額上位10銘柄

平成29年3月期				平成30年3月期			
カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成
海外REIT	新光US-REIT オープン (愛称：ゼウス)	アセットマネジメント One	32.1%	海外株式	グローバル・ロボティクス 株式ファンド (年2回決算型)	日興アセットマネジメント	26.4%
国内株式	インデックスファンド 225	日興アセットマネジメント	7.2%	海外債券	新光ブラジル債券 ファンド	アセットマネジメント One	9.1%
海外株式	グローバル・ロボティクス 株式ファンド (年2回決算型)	日興アセットマネジメント	5.4%	海外株式	グローバル・ロボティクス株 式ファンド (1年決算型)	日興アセットマネジメント	8.4%
海外REIT	ラサールグローバル REIT ファンド(毎月分配型)	日興アセットマネジメント	5.1%	バランス	くまもと未来応援ファンド (愛称：復興投信)	岡三アセットマネジメント	7.9%
海外債券	パン・パシフィック 外国債券オープン	明治安田アセットマネジメント	4.8%	国内株式	インデックスファンド 225	日興アセットマネジメント	6.5%
海外債券	新光ブラジル債券 ファンド	アセットマネジメント One	4.8%	バランス	財産3分法ファンド 毎月分配型	日興アセットマネジメント	5.1%
国内REIT	MHAM J-REIT アクティブ オープン	アセットマネジメント One	4.7%	国内株式	海外消費関連日本株ファンド	アセットマネジメント One	4.2%
海外株式	グローバル・ロボティクス 株式ファンド (1年決算型)	日興アセットマネジメント	4.4%	海外REIT	新光US-REIT オープン (愛称：ゼウス)	アセットマネジメント One	3.8%
バランス	ダイワFE グローバル・ バリュー (為替ヘッジあり)	大和証券投資信託委託	3.2%	国内REIT	MHAM J-REIT アクティブ オープン	アセットマネジメント One	2.3%
バランス	財産3分法ファンド 毎月分配型	日興アセットマネジメント	2.8%	国内株式	野村インデックスファンド・ 日経225	野村アセットマネジメント	2.1%

(2) 生命保険の販売額上位10銘柄

平成29年3月期				平成30年3月期			
カテゴリ	商品名	投信会社名	販売構成	カテゴリ	商品名	投信会社名	販売構成
外貨・ 終身	しあわせ、ずっと (外貨建)	三井住友海上 プライマリー生命	20.3%	外貨・ 年金	プレミアカレンシー・ プラス2 (外貨建)	第一フロンティア生命	17.3%
外貨・ 終身	プレミアレシーブ (外貨建)	第一フロンティア生命	9.4%	円貨・ 終身	ふるはーとJロードプラス	住友生命	12.3%
円貨・ 終身	たのしみ未来	住友生命	7.7%	外貨・ 終身	プレミアレシーブ (外貨建)	第一フロンティア生命	11.7%
外貨・ 年金	プレミアジャンプ2・ 年金 (外貨建)	第一フロンティア生命	7.1%	外貨・ 終身	やさしさ、つなぐ (外貨建)	三井住友海上 プライマリー生命	10.3%
外貨・ 年金	プレミアカレンシー・ プラス (外貨建)	第一フロンティア生命	6.6%	外貨・ 終身	しあわせ、ずっと (外貨建)	三井住友海上 プライマリー生命	5.8%
円貨・ 終身	ふるはーとJロードプラス	住友生命	6.5%	外貨・ 終身	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命	5.5%
円貨・ 終身	ふるはーとF	住友生命	6.3%	円貨・ 終身	エブリバディ	明治安田生命	4.9%
外貨・ 終身	やさしさ、つなぐ (外貨建)	三井住友海上 プライマリー生命	5.2%	円貨・ 年金	プレミアステップ グローバル2	第一フロンティア生命	4.9%
外貨・ 終身	ロングドリームGOLD (外貨建)	日本生命	4.2%	円貨・ 終身	たのしみ、未来	住友生命	4.7%
円貨・ 終身	ふるはーとWステップ	住友生命	4.1%	外貨・ 終身	エブリバディプラス (外貨建)	明治安田生命	3.9%

うるおいある未来のために。

**肥後銀行**

(3) 投資信託販売における毎月分配型の比率 (単位: 百万円)

	平成29年3月期	平成30年3月期
販売総額	21,401	25,418
毎月分配型ファンド	13,045	6,663
毎月分配型ファンド比率	61.0	26.2

(4) 積立投資信託件数 (単位: 件)

	平成29年3月期	平成30年3月期
契約件数	13,528	21,836

(5) 投資信託保有期間 (単位: 年)

	平成29年3月期	平成30年3月期
保有期間	4.62	3.25

うるおいある未来のために。

**肥後銀行**