

2019年3月期アクションプランの取組み状況、共通KPI、自主的KPIの結果について

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充実・強化を図りました。
- (2) また、お客さまに応じたわかりやすい情報提供に向け、アフターフォローや職域セミナー等を積極的に実施いたしました。
- (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) お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等
 - ①2017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。また、2018年9月には、投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIを公表いたしました。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、お客さま満足度調査を実施し、「お客様第一主義管理委員会」にて調査結果の検証および改善策の検討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および資産運用に資する以下のキャンペーンを実施いたしました。

A. 資産形成と震災復興の二刀流プラン	(2018.8 ~2019.3)
B. 復興応援 外貨定期預金プラン	(2018.11~2019.6)
C. 九州FG証券 開業1周年記念キャンペーン	(2018.12~2019.1)
D. 九州FG証券 春の資産運用キャンペーン	(2019.3 ~2019.4)
- (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当行と九州FG証券連携に係る個別業務の運営上の注意点を明確にするためマニュアルを新設しました。

(4) お客さまにご負担いただく手数料等の明確化

- ①「投資信託ガイドブック」を用いて、お客さまにご負担いただく手数料や費用の説明を明確に行うよう努めております。

(5) お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実

- ①お客さま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. 正確でわかりやすい情報提供のため、投資信託および生命保険をご契約中のお客さまへのアフターフォロー（対象先：29,474先）
 - B. 職域セミナーの積極的な実施による資産形成に資する情報提供（実施回数：916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（当行ホームページ）を導入し、販売担当者向けの活用促進研修
 - 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
- ②人生100年時代を見据えた対応商品を充実いたしました。
- A. 長生きリスクに対応する「トンチン年金保険」「外貨建養老保険」の導入
 - B. 銀行本体での相続関連信託商品の取扱に向けた態勢整備（2019年4月より取扱開始）
- ※対象商品：遺言信託、遺産整理、遺言代用信託、暦年贈与型信託

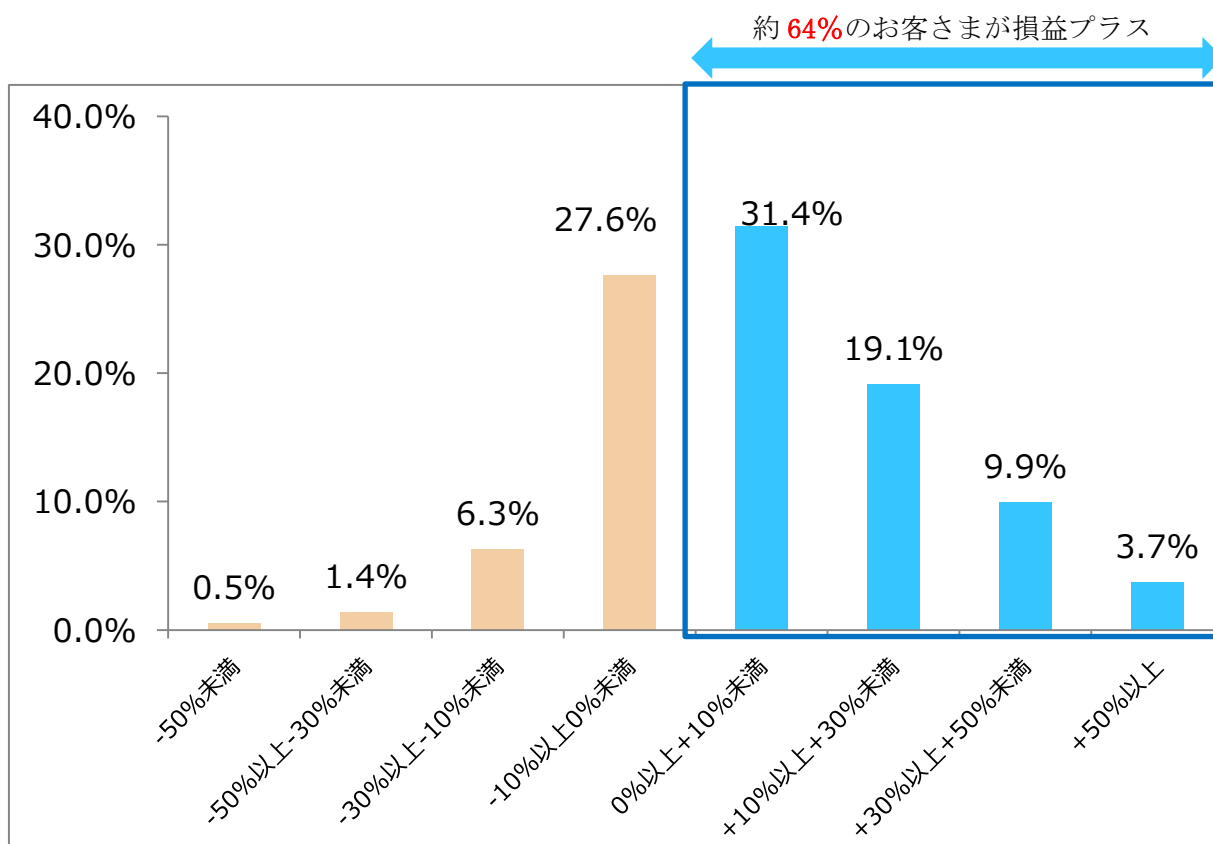
(7) お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備

- ①基本方針およびアクションプランの定着に向け、各階層別に研修・勉強会を実施し、周知徹底を図りました。（対象：支店長、内部管理責任者、販売担当者）
- ②お客さまからの相続に関するご相談の増加を見据え、「相続専門人材育成プログラム」にて計画的に人材育成を行い、「相続相談担当者（60名）」を熊本県内全ブロックに配置いたしました。
- ③営業店業績評価において、「お客さま本位の業務運営」の取組状況に関する評価項目を追加しました。

3. 共通KPIの結果

- ・投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、損益区分ごとのお客さま割合を示しています。今後も投資信託をご購入いただき、保有されているお客さまには、適切な情報提供に努めてまいります。【図1】
- ・設定後5年以上の投資信託のお預かり残高上位20銘柄について、銘柄ごとにお預かり残高加重平均のコストとリターン、リスクとリターンの関係を示した指標です。今後も運用実績が優れたお客さまのニーズに合うファンドの導入等、ラインナップ充実に努めてまいります。【図2】【図3】

【図1】投資信託の運用損益別顧客比率（2019年3月末時点）

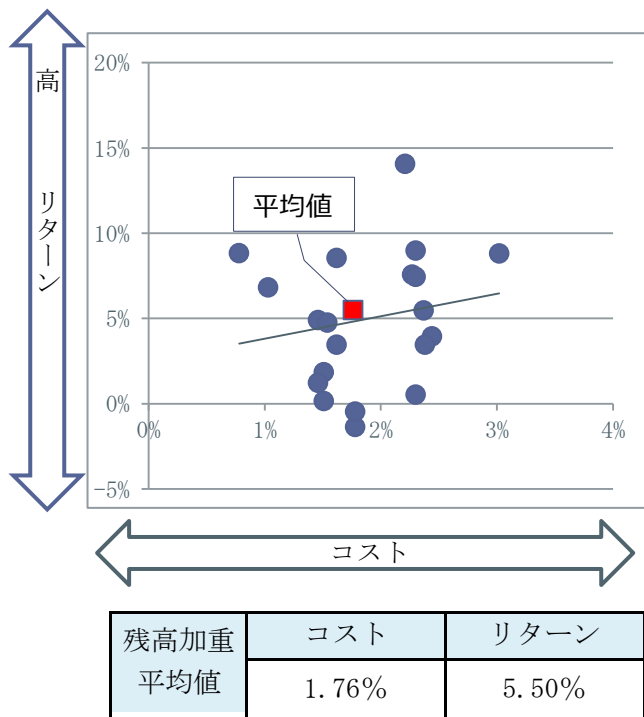


<定義> 2019年3月末時点で投資信託を保有している個人のお客さま

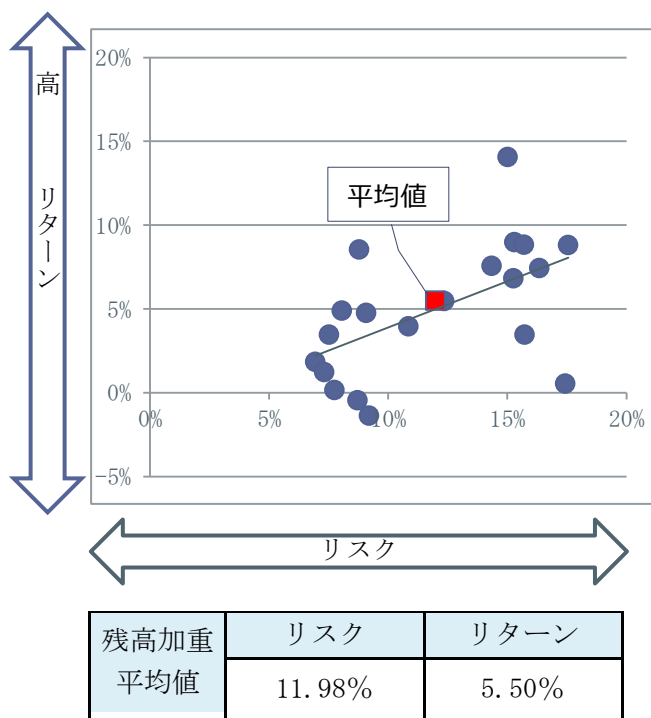
分子：基準日時点の評価金額+累計受取分配金額（税引後）+累計売付金額
 -累計買付金額（含む消費税込の販売手数料）

分母：基準日時点の評価金額

【図2】 投資信託の預かり残高上位 20 銘柄の
コスト・リターン



【図3】 投資信託の預かり残高上位 20 銘柄の
リスク・リターン



<定義>

コスト：基準日時点の購入手数料率と信託報酬率の合計値（年率換算）

リターン：過去5年間のトータルリターン※（年率換算）

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差※（年率換算）

※騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

2019年3月末時点における投資信託の預かり残高上位20銘柄（設定後5年以上の投資信託）

	ファンド名	コスト	リターン	リスク
1	新光US-REITオープン	2.30%	8.98%	15.3%
2	インデックスファンド225（日興アセット）	0.78%	8.82%	15.7%
3	パン・パシフィック外国債券オープン	1.51%	1.84%	6.94%
4	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.46%	4.90%	8.05%
5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.44%	3.95%	10.85%
6	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.51%	0.15%	7.74%
7	MHAM J-REITアクティブオープン毎月決算コース	1.62%	8.54%	8.78%
8	新光ブラジル債券ファンド	2.30%	0.53%	17.44%
9	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.38%	3.46%	15.73%
10	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	2.27%	7.57%	14.34%
11	海外国債ファンド	1.46%	1.22%	7.32%
12	海外消費関連日本株ファンド	2.21%	14.07%	15.01%
13	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.78%	-1.37%	9.20%
14	インデックスファンドJPX日経400	1.03%	6.82%	15.26%
15	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.02%	8.81%	17.56%
16	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.37%	5.47%	12.35%
17	世界三資産バランスファンド	1.62%	3.46%	7.52%
18	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.30%	7.43%	16.34%
19	ハイグレード・オセアニア・債券・オープン（毎月分配型）	1.78%	-0.46%	8.72%
20	のむらっぴ・ファンド（普通型）	1.54%	4.76%	9.07%

4. 自主的K P I の結果

(1) 投資信託の販売額上位10銘柄

2018年3月期				2019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 株式	グローバル・ロボティクス株式 ファンド（年2回）	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	20.6%
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）	日興アセットマネジメント	10.5%
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%	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	7.6%
バランス	くまもと未来応援ファンド	岡三アセットマネジメント	7.9%	海外 株式	ピクテ・グローバル・インカム 株式ファンド	ピクテ投信	7.0%
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%	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	4.9%
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%	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	4.7%
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%	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	4.5%
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%	国内 株式	新成長株ファンド	明治安田アセットマネジメント	3.8%
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%	海外 債券	D I A M 新興資源国債券ファンド	アセットマネジメント One	2.7%
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%	海外 株式	グローバル・ヘルスケア&バイ オ・ファンド	アセットマネジメント One	2.2%

(2) 生命保険の販売額上位10銘柄

2018年3月期				2019年3月期			
カテゴリ	商品名	保険会社名	販売構成	カテゴリ	商品名	保険会社名	販売構成
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・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	13.9%
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	ふるはーとJロードプラス	住友生命	12.6%
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・終身	プレミアレシーブ (外貨建)	第一フロンティア生命	10.6%
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・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	9.6%
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・年金	たのしみ未来	住友生命	7.1%
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	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命	6.7%
円貨・終身	エブリバディ	明治安田生命	4.9%	外貨・終身	エブリバディプラス (外貨建)	明治安田生命	5.7%
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%	円貨・終身	エブリバディ	明治安田生命	5.4%
円貨・年金	たのしみ、未来	住友生命	4.7%	外貨・年金	プレミアストーリー2	第一フロンティア生命	5.1%
外貨・終身	エブリバディプラス (外貨建)	明治安田生命	3.9%	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	3.4%

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)

	2018年3月期	2019年3月期
販売総額	25,418	14,403
毎月分配型ファンド	6,663	3,758
毎月分配型ファンド比率	26.2%	26.1%

(4) 積立投資信託件数 (単位: 件)

	2018年3月期	2019年3月期
契約件数	21,836	27,350

(5) 投資信託保有期間 (単位: 年)

	2018年3月期	2019年3月期
保有期間	3.25	4.20

以上