Kyushu FG

News Release

2020 年 6 月 30 日

株式会社 九州ﾌｨﾅﾝｼｬﾙｸﾞﾙｰﾌﾟ
株式会社 肥　後　銀　行
株式会社 鹿　児　島　銀　行
九 州 Ｆ Ｇ 証 券 株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく 2020 年 3 月期の主な取り組みおよびＫＰＩの結果について

当社グループは、お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまの安定的な資産形成や、お客さまの最善の利益につながる取り組みを更に発展させていくため、グループ共通の基本方針として「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」(以下、本方針)を策定しております。

本方針に基づく、グループ各社(肥後銀行・鹿児島銀行・九州FG証券)の2020年3月期の主な取組み及びKPI(Key Performance Indicator:重要業績評価指標)の結果につきましてお知らせいたします。なお、九州FG証券のKPIには、肥後銀行及び鹿児島銀行で受け付けた金融商品仲介取引を含みます。また、遡って取得可能な範囲で掲載しております。

今後も、「お客様の信頼と期待に応え、最適かつ最良の総合金融サービスを提供します」というグループ経営理念に基づき、本方針のグループ内浸透に向けた施策を充実させるとともに、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・サービスの提供に取り組んでまいります。

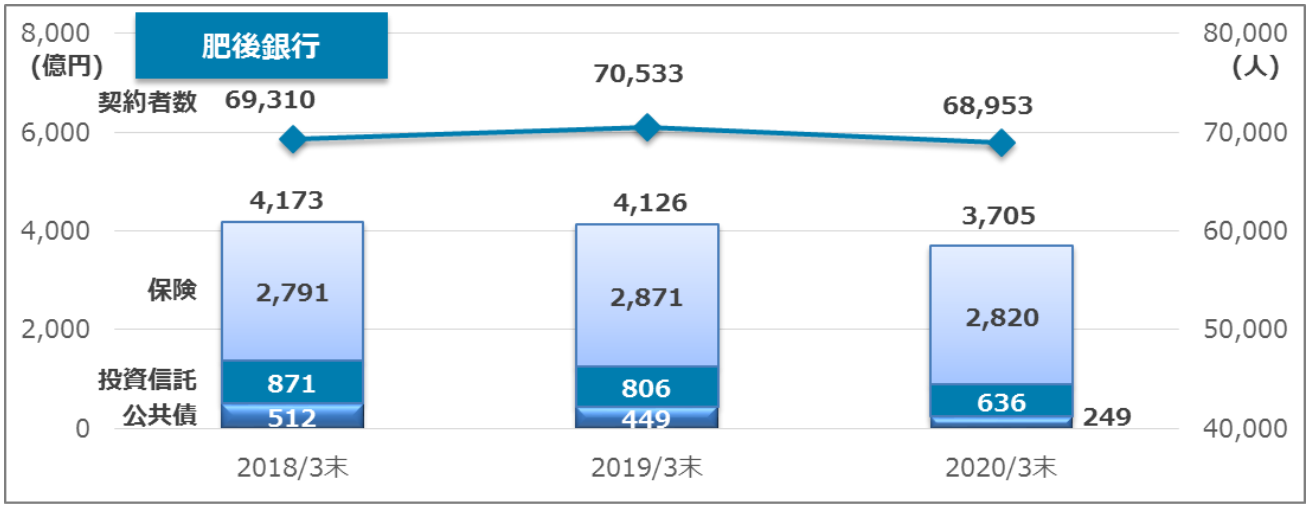
以　上

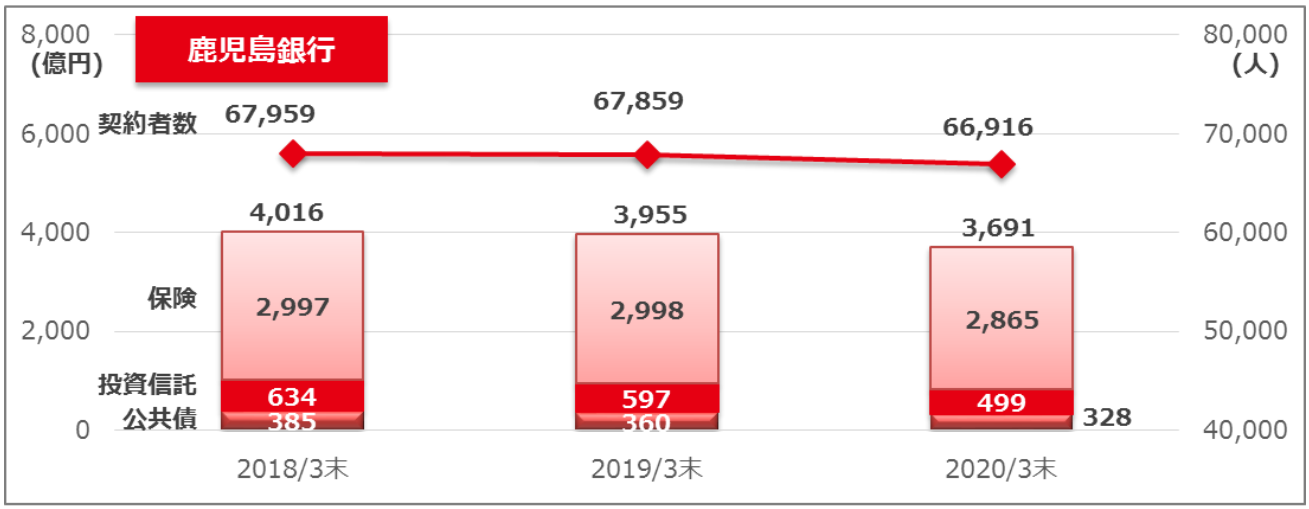
【本件に関するお問合せ先】
九州フィナンシャルグループ　経営企画部
TEL 096-326-5588

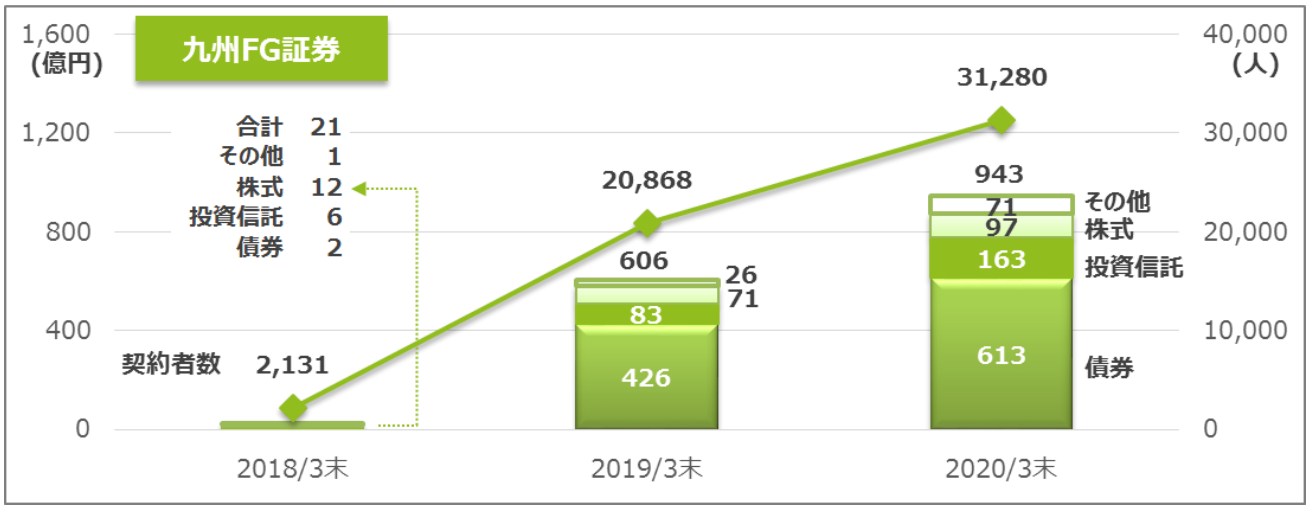
「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく
2020 年３月期の主な取り組みおよびＫＰＩの結果について

■預り資産残高・契約者数推移

当社グループでは、銀・証・信一体のワンストップ体制でお客さまのニーズに応える取組みを進めております。その結果、肥後銀行、鹿児島銀行では保険、公共債等の満期到来等により残高、契約者数は減少したものの、九州ＦＧ証券では残高、契約者数ともに大幅に増加いたしました。

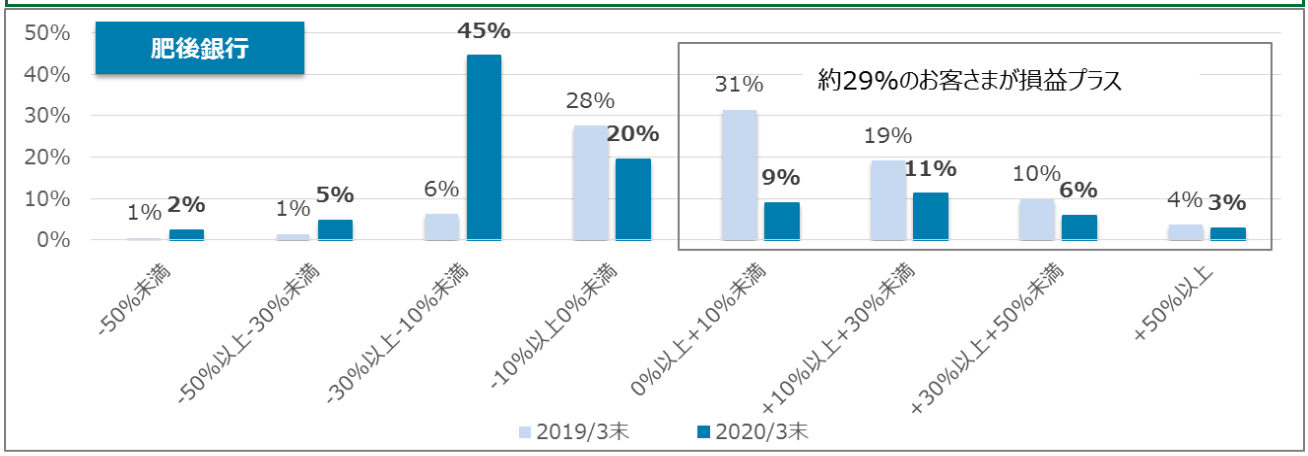


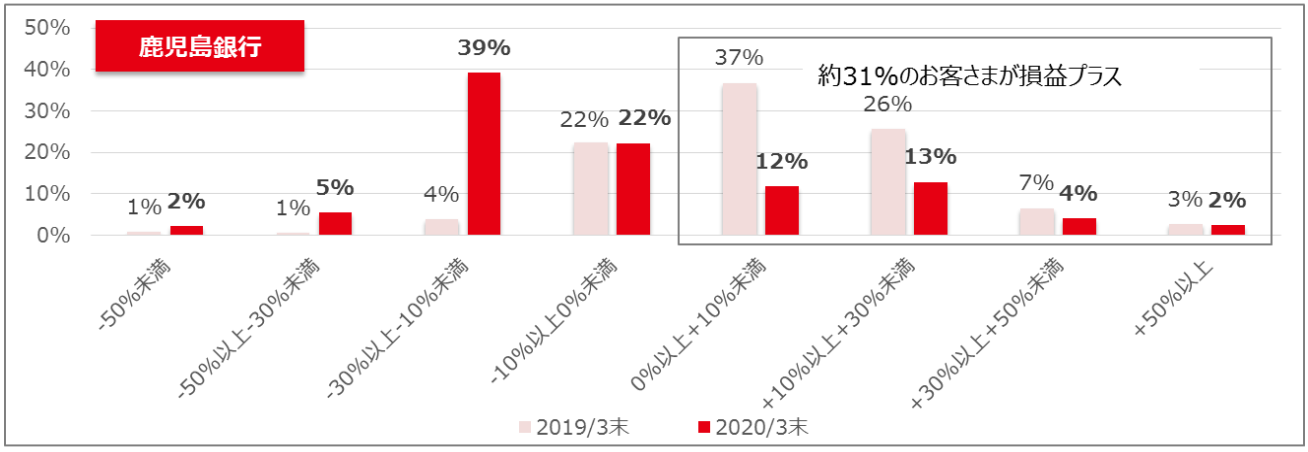


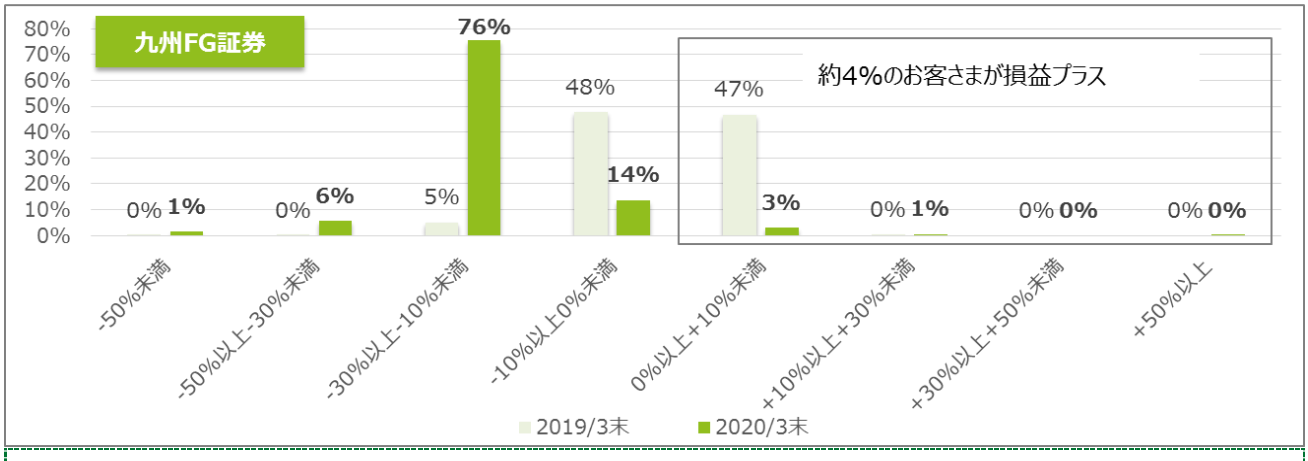


■運用損益別顧客比率

お客さまの運用損益については、新型コロナウイルス感染症による市況変動により、2020 年 3 月末の株価が大きく下落したこと等により全社的に減少いたしました。







〈定義〉2020 年 3 月末時点に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

当社グループの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく、主な取組み及びＫＰＩの結果は以下のとおりです。

お客さま本位の最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢【基本方針第２条】

当社グループは、基本方針に則った取り組みを誠実・公正に実践するとともに、お客さまに金融商品・サービスをご提供等する際には、グループ各社が定める「金融商品の販売等に関する勧誘方針」を遵守しております。

【主な取組内容】

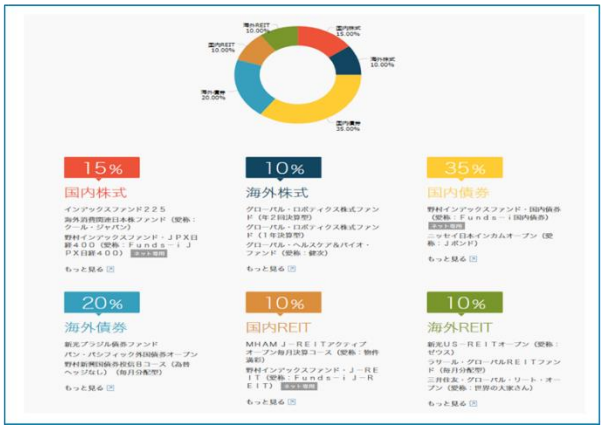
- 特定の商品や商品提供会社に偏らない金融商品・サービスの提供や、積立型投資信託を中心とした長期分散投資の推奨に努めております。
- 肥後銀行、鹿児島銀行では、ロボットアドバイザー機能を活用し、お客さまの意向に沿ったご提案に努めております。
- 投資経験が少ないお客さま向けなど、お客さまのニーズに応じたキャンペーンを実施いたしました。

■投資信託販売における毎月分配型及び積立型の割合並びに積立型の契約先数

	肥後銀行			鹿児島銀行			九州FG証券		
	2018/3末	2019/3末	2020/3末	2018/3末	2019/3末	2020/3末	2018/3末	2019/3末	2020/3末
年間投信販売額	25,418	14,403	14,007	18,137	15,797	21,204	570	10,132	17,668
うち毎月分配型	6,663	3,758	3,638	4,873	2,068	2,955	38	1,734	3,472
販売額割合	26.2%	26.1%	26.0%	26.9%	13.1%	13.9%	6.8%	17.1%	19.6%
うち積立型	1,987	2,495	2,824	3,275	3,333	3,572	0	185	922
販売額割合	7.8%	17.3%	20.2%	18.1%	21.1%	16.8%	0.0%	1.8%	5.2%
積立投資信託の契約先数	12,733	13,664	15,930	18,107	19,151	20,018			8,399

【ロボットアドバイザー機能の概要】

Q１．あなたの年齢について教えてください。
Q２．どのような資金で投資をお考えですか？
Q３．積立投資（毎月の定額買付）に回せるお金はありますか？
Q４．現在投資に回せるお金はどの程度ですか？
Q５．投資についてあなたのお考えに近いものを教えてください。



Q１：あなたの年齢を教えてください
Q２：主たる資金の性質を教えてください
Q３：過去に株式や投資信託の購入経験がありますか
Q４：経済に関するニュースはどの程度見られていますか
Q５：100万円を1年間投資した場合の想定運用結果です。どの程度の想定運用結果を目指しますか

お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理【基本方針第３条】

当社グループは、お客さまの取引に関してお客さまの利益が不当に害されることの無いよう、利益相反の状況が生じる可能性がある取引を正確に把握し、適切に管理しております。

【主な取組内容】

- お客さまにご提供する商品・サービスの選定にあたり、不当に特定の商品提供会社に偏ることが無いよう、専門部署により判断プロセスの検証を行っております。
- お客さまから購入や売却を受け付ける際には、不適切な販売や取引がないか検証を実施しております。

■ 投資信託販売件数上位 10 銘柄　2019 年度

順位	カテゴリー	肥後銀行 商品名	投信会社名	販売構成
1	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	15.2%
2	海外株式	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	ピクテ投信投資顧問	8.7%
3	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	8.6%
4	海外バランス	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	日興アセットマネジメント	5.5%
5	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	5.5%
6	海外株式	グローバル・モビリティ・サービス株式ファンド（1年決算型）	日興アセットマネジメント	4.3%
7	海外株式	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース（為替ヘッジなし）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	4.1%
8	国内REIT	MHAM J-REITアクティブオープン毎月決算コース	アセットマネジメントOne	3.6%
9	国内REIT	野村インデックスファンド・J-REIT	野村アセットマネジメント	2.4%
10	海外REIT	新光US-REITオープン	アセットマネジメントOne	2.4%
		上位10銘柄合計		60.3%

順位	カテゴリー	鹿児島銀行 商品名	投信会社名	販売構成
1	国内株式	日経225ノーロードオープン	アセットマネジメントOne	19.8%
2	国内株式	インデックスファンド225	三菱UFJ国際投信	10.4%
3	国内REIT	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	三菱UFJ国際投信	9.5%
4	海外株式	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース（為替ヘッジなし）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	4.7%
5	海外株式	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	ピクテ投信投資顧問	3.7%
6	海外株式	HSBCインドオープン	HSBC投信	3.7%
7	海外REIT	アジア好利回りリート・ファンド	三井住友DSアセットマネジメント	3.3%
8	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	3.0%
9	海外REIT	ゴールドマン・サックス米国REITファンドＢコース（毎月分配型、為替ヘッジなし）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	2.9%
10	海外バランス	野村ターゲットインカムファンド（年3%目標分配型）	野村アセットマネジメント	2.7%
		上位10銘柄合計		63.6%

順位	カテゴリー	九州FG証券 商品名	投信会社名	販売構成
1	海外株式	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	ピクテ投信投資顧問	9.5%
2	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	7.3%
3	国内REIT	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	三菱UFJ国際投信	7.1%
4	国内株式	インデックスファンド225	三菱UFJ国際投信	5.9%
5	海外株式	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース（為替ヘッジなし）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	5.8%
6	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	5.6%
7	海外バランス	野村ターゲットインカムファンド（年3%目標分配型）	野村アセットマネジメント	5.3%
8	海外債券	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース	野村アセットマネジメント	4.0%
9	海外株式	グローバル・モビリティ・サービス株式ファンド（1年決算型）	日興アセットマネジメント	3.7%
10	海外バランス	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	日興アセットマネジメント	2.4%
		上位10銘柄合計		56.5%

■積立投資信託販売件数上位 10 銘柄　2019 年度

順位	カテゴリー	肥後銀行 商品名	投信会社名	分配周期	販売構成
1	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	1年	16.3%
2	国内株式	たわらノーロード日経225	アセットマネジメントOne	1年	12.2%
3	海外バランス	たわらノーロードバランス（8資産均等型）	アセットマネジメントOne	1年	6.1%
4	海外株式	たわらノーロード先進国株式	アセットマネジメントOne	1年	5.4%
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	1年	4.8%
6	海外株式	たわらノーロード新興国株式	アセットマネジメントOne	1年	4.5%
7	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	6ヵ月	4.1%
8	国内株式	インデックスファンドJPX日経400	日興アセットマネジメント	1年	3.5%
9	海外株式	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信	6ヵ月	3.2%
10	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	1年	2.4%
		上位10銘柄合計			62.5%

順位	カテゴリー	鹿児島銀行 商品名	投信会社名	分配周期	販売構成
1	国内株式	インデックスファンド225	三菱UFJ国際投信	1年	10.1%
2	国内REIT	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	三菱UFJ国際投信	3ヵ月	6.9%
3	国内株式	日経225ノーロードオープン	アセットマネジメントOne	1年	6.4%
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	1年	5.8%
5	海外株式	HSBCインドオープン	HSBC投信	1年	5.3%
6	海外株式	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信	6ヵ月	5.0%
7	海外債券	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	大和アセットマネジメント	1ヵ月	4.6%
8	海外株式	JPMアジア株・アクティブ・オープン	JPモルガン・アセット・マネジメント	6ヵ月	2.1%
9	海外バランス	スマート・クオリティ・オープン（安定成長型）	三菱UFJ国際投信	3ヵ月	2.0%
10	国内株式	JPMザ・ジャパン	JPモルガン・アセット・マネジメント	1年	2.0%
		上位10銘柄合計			50.2%

順位	カテゴリー	九州FG証券 商品名	投信会社名	分配周期	販売構成
1	国内株式	たわらノーロード 日経225	アセットマネジメントOne	1年	15.4%
2	海外バランス	たわらノーロード バランス（8資産均等型）	アセットマネジメントOne	1年	8.6%
3	海外株式	たわらノーロード 先進国株式	アセットマネジメントOne	1年	7.3%
4	海外株式	たわらノーロード 新興国株式	アセットマネジメントOne	1年	6.1%
5	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	1年	4.8%
6	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	1年	3.8%
7	海外株式	HSBCインドオープン	HSBC投信	1年	3.3%
8	海外株式	たわらノーロード 先進国株式（為替ヘッジあり）	アセットマネジメントOne	1年	3.2%
9	海外株式	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信	6ヵ月	3.1%
10	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	1年	2.4%
		上位10銘柄合計			57.9%

■　生命保険販売件数上位 10 銘柄　2019 年度

順位	カテゴリー	肥後銀行 商品名	生保会社名	販売構成
1	外貨年金	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命	19.9%
2	円貨年金	たのしみ未来	住友生命	11.8%
3	円貨終身	ふるはーとJロードプラス	住友生命	9.9%
4	外貨終身	プレミアレシーブ	第一フロンティア生命	7.7%
5	外貨終身	しあわせ、ずっと2	三井住友海上プライマリー生命	5.2%
6	外貨終身	エブリバディプラス	明治安田生命	4.8%
7	円貨終身	夢のかたちプラス	日本生命	4.7%
8	外貨養老	外貨建 一時払養老保険	明治安田生命	3.8%
9	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	3.7%
10	外貨終身	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命	3.7%
		上位10銘柄合計		75.2%

順位	カテゴリー	鹿児島銀行 商品名	生保会社名	販売構成
1	外貨終身	サニーガーデンEX	メットライフ生命	14.7%
2	外貨終身	プレミアレシーブ	第一フロンティア生命	11.1%
3	外貨終身	エブリバディプラス	明治安田生命	10.3%
4	外貨養老	外貨建 一時払養老保険	明治安田生命	7.3%
5	外貨終身	ロングドリームGOLD3	日本生命	6.5%
6	外貨年金	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命	6.1%
7	外貨終身	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命	6.0%
8	外貨終身	しあわせ、ずっと2	三井住友海上プライマリー生命	5.3%
9	外貨終身	おおきな、まごころ	三井住友海上プライマリー生命	5.1%
10	外貨終身	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命	5.0%
		上位10銘柄合計		77.4%

お客さまにご負担いただく手数料等の明確化【基本方針第４条】

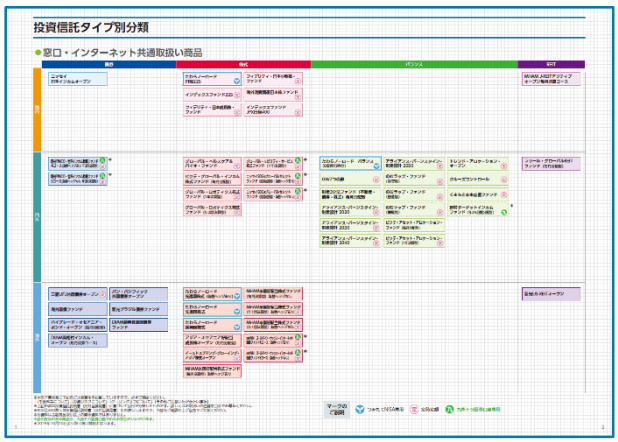
当社グループは、お客さまに金融商品・サービスをご提供等するにあたり、お客さまにご負担いただく費用について、商品特性やお客さまの知識・経験などに応じ、わかりやすくご説明しております。

【主な取組内容】

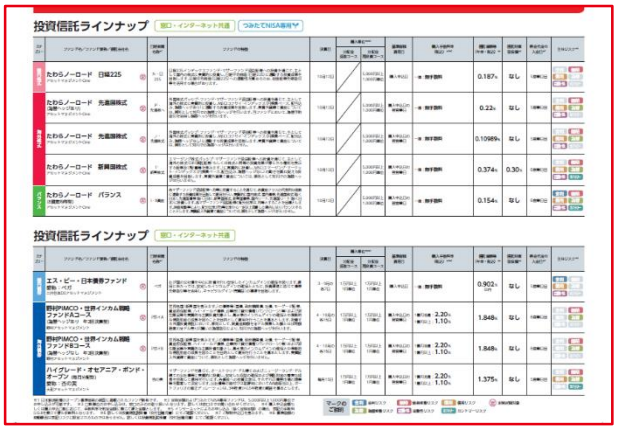
- 各種ツールを活用した分かりやすい説明に努めるとともに、具体的な説明内容を記録し、専門部署により適切に検証を行っております。

【お客さまへの説明ツール（一部抜粋）】

【肥後銀行】



【鹿児島銀行】



■　投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコストリターン・リスクリターン

〈定義〉

コスト：基準日時点の販売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）

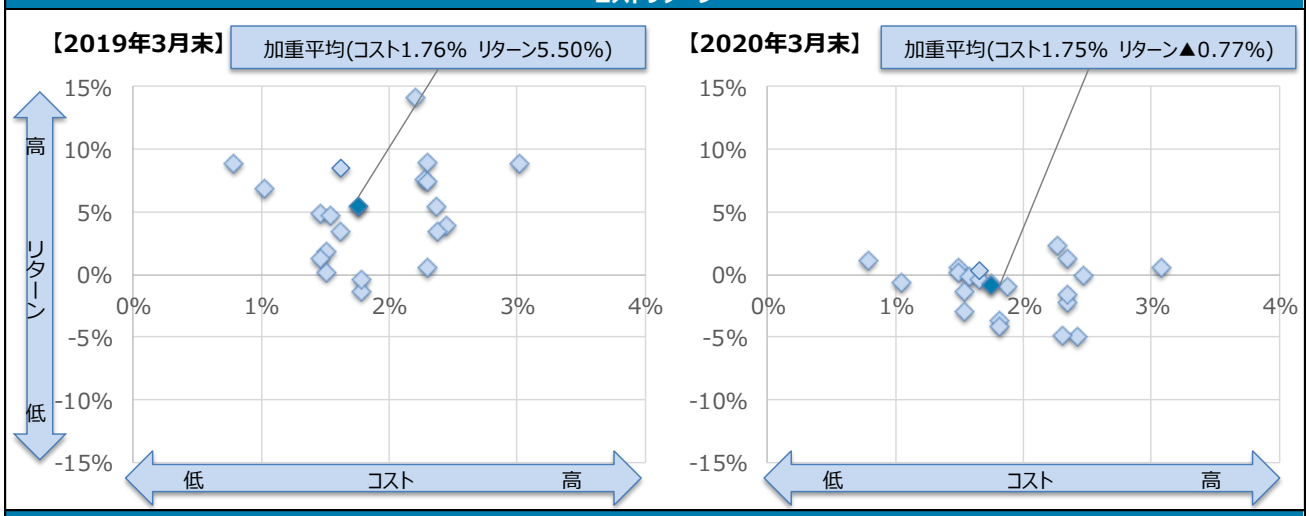
＊騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

※グループ各社の状況は次ページ以降を参照ください。

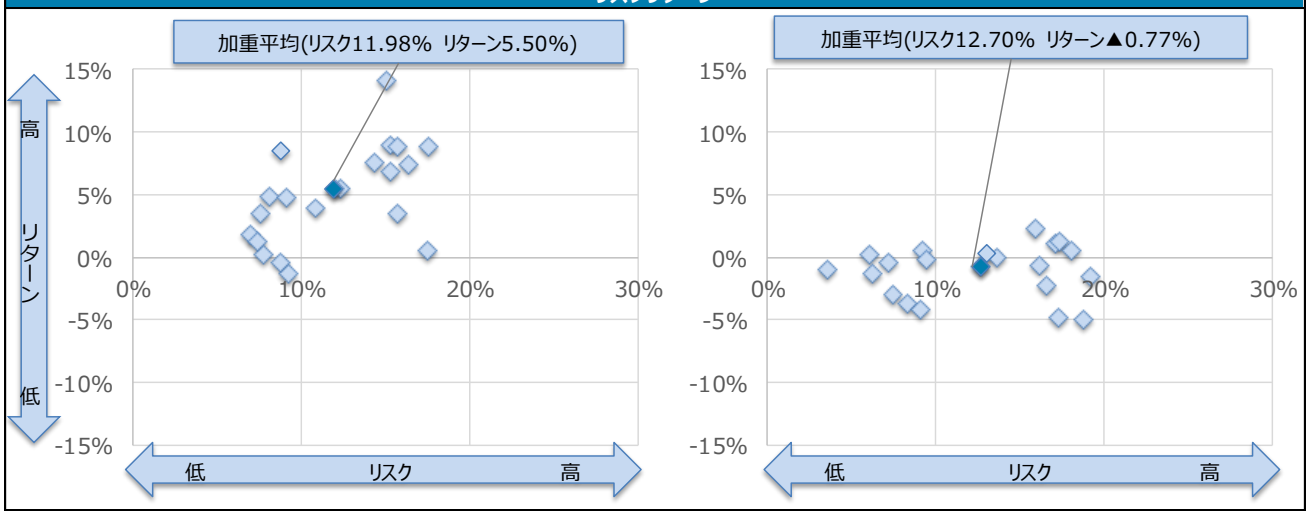
【肥後銀行】

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	インデックスファンド225	0.79%	17.09%	1.13%
2	新光US-REITオープン	2.34%	16.59%	-2.24%
3	パン・パシフィック外国債券オープン	1.54%	6.22%	-1.35%
4	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	9.21%	0.54%
5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.47%	13.62%	0.00%
6	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.54%	7.44%	-3.03%
7	MHAM J-REITアクティブオープン毎月決算コース	1.65%	13.02%	0.24%
8	海外国債ファンド	1.49%	6.03%	0.15%
9	新光ブラジル債券ファンド	2.34%	19.23%	-1.61%
10	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.42%	18.73%	-5.02%
11	海外消費関連日本株ファンド	2.26%	15.91%	2.29%
12	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.82%	8.34%	-3.66%
13	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	3.08%	18.04%	0.53%
14	インデックスファンドJPX日経400	1.05%	16.12%	-0.59%
15	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	2.31%	17.29%	-4.84%
16	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34%	17.39%	1.21%
17	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57%	9.46%	-0.22%
18	世界三資産バランスファンド（毎月分配型）	1.65%	7.20%	-0.41%
19	クルーズコントロール	1.87%	3.55%	-1.01%
20	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	1.82%	9.11%	-4.15%
残高加重平均値		1.75%	12.70%	-0.77%

コストリターン



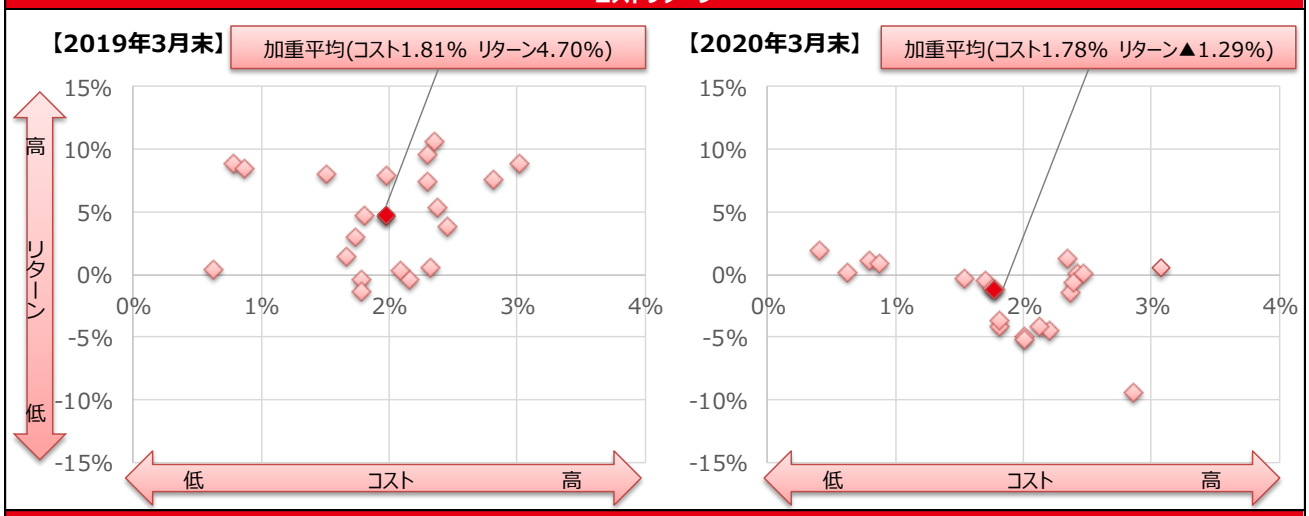
リスクリターン



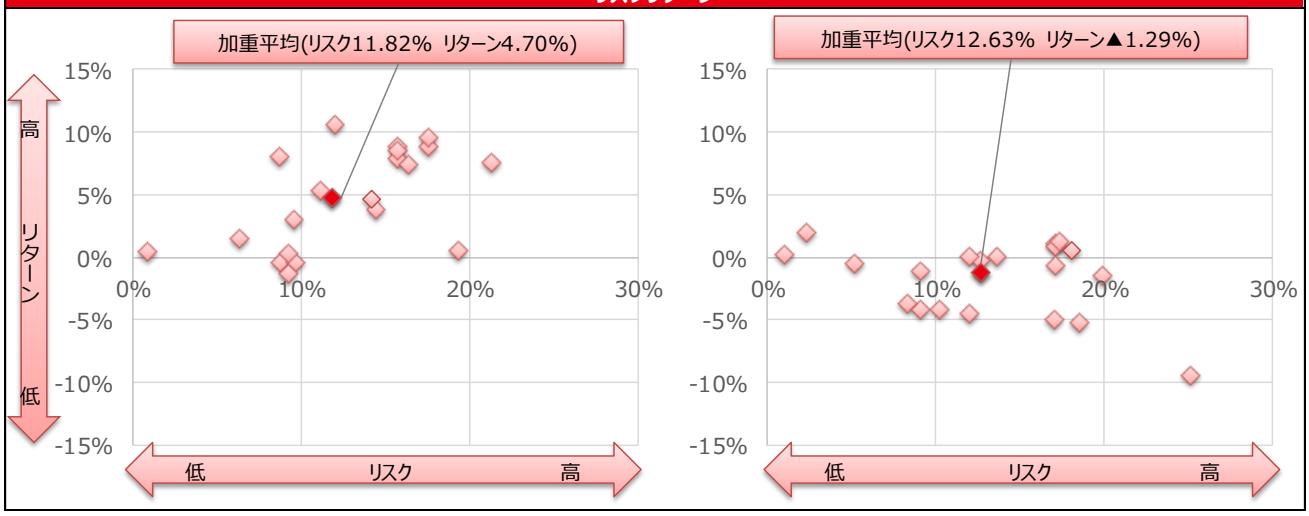
【鹿児島銀行】

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	インデックスファンド225	0.79%	17.10%	1.15%
2	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	1.54%	12.64%	-0.26%
3	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	5.19%	-0.56%
4	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	1.82%	9.11%	-4.15%
5	LM・グローバル・プラス（毎月分配型）	1.76%	9.07%	-1.07%
6	GW7つの卵	2.42%	11.96%	0.02%
7	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	3.08%	18.04%	0.53%
8	ジャパン・ソブリン・オープン	0.63%	0.97%	0.15%
9	ゴールドマン・サックス米国REITファンドAコース（毎月分配型、為替ヘッジあり）	2.01%	17.02%	-5.03%
10	LM・ブラジル国債ファンド（毎月分配型）	2.37%	19.88%	-1.42%
11	日経225ノーロードオープン	0.88%	17.10%	0.89%
12	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース（毎月分配型、為替ヘッジなし）	2.01%	18.48%	-5.25%
13	アジア好利回りリート・ファンド	2.38%	17.10%	-0.67%
14	HSBCインドオープン	2.86%	25.07%	-9.42%
15	パインブリッジ新成長国債券プラス	2.20%	12.01%	-4.55%
16	ダイワ・株／債券／コモディティ・バランスファンド	2.13%	10.20%	-4.11%
17	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34%	17.39%	1.21%
18	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	1.82%	8.34%	-3.66%
19	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.47%	13.62%	0.00%
20	エス・ビー・日本債券ファンド	0.41%	2.31%	1.88%
残高加重平均値		1.78%	12.63%	-1.29%

コストリターン



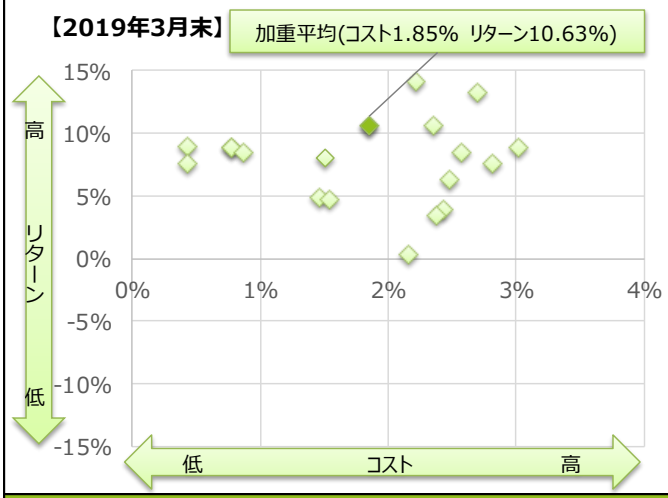
リスクリターン

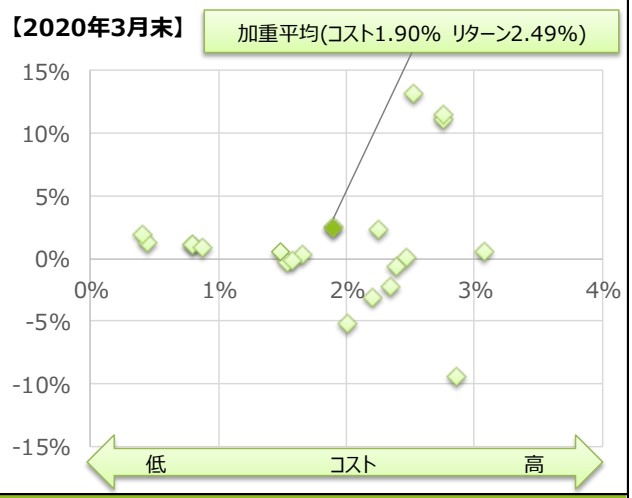


【九州ＦＧ証券】

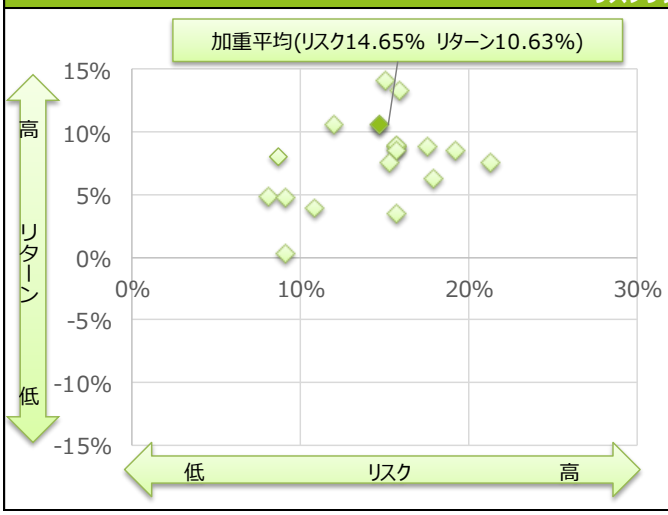
	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.47%	13.62%	0.00%
2	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース（為替ヘッジなし）	2.75%	18.68%	11.06%
3	インデックスファンド225	0.79%	17.09%	1.13%
4	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	1.54%	12.64%	-0.26%
5	インデックスファンド225	0.79%	17.10%	1.15%
6	新成長株ファンド	2.53%	18.75%	13.20%
7	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	9.21%	0.54%
8	グローバル・ヘルスケア＆バイオ・ファンド	3.08%	18.04%	0.53%
9	DIAM新興資源国債券ファンド	2.20%	10.71%	-3.10%
10	netWIN　GSテクノロジー株式ファンド Aコース（為替ヘッジあり）	2.75%	16.38%	11.58%
11	野村インデックスファンド・日経225	0.44%	17.10%	1.28%
12	海外消費関連日本株ファンド	2.26%	15.91%	2.29%
13	HSBCインドオープン	2.86%	25.07%	-9.42%
14	エス・ビー・日本債券ファンド	0.41%	2.31%	1.88%
15	アジア好利回りリート・ファンド	2.38%	17.10%	-0.67%
16	日経225ノーロードオープン	0.88%	17.10%	0.89%
17	MHAM　J-REITアクティブオープン毎月決算コース	1.65%	13.02%	0.24%
18	のむラップ・ファンド（普通型）	1.57%	9.46%	-0.22%
19	新光US-REITオープン	2.34%	16.59%	-2.24%
20	ゴールドマン・サックス米国REITファンド Bコース（毎月分配型、為替ヘッジなし）	2.01%	18.48%	-5.25%
残高加重平均値		1.90%	15.30%	2.49%

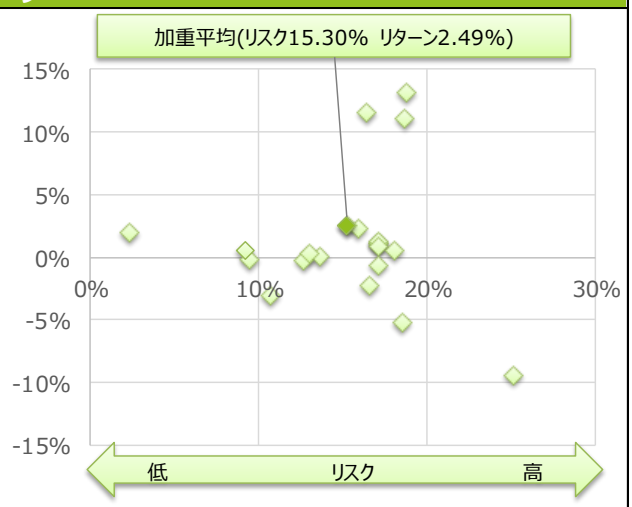
コストリターン





リスクリターン





お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実【基本方針第５条】

当社グループは、お客さまに投資をご判断いただくうえで重要な情報を分かりやすく丁寧に説明しております。
また、ご成約後においても、お客さまの保有資産の状況などお客さまに有益な情報を継続してご提供しております。
更に、各種セミナー等を通じ、幅広いお客さまに金融に関する知識を得る機会をご提供しております。

【主な取組内容】

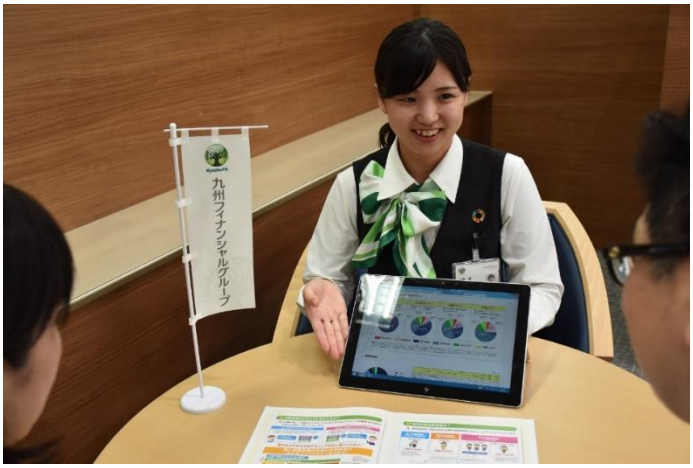
- タブレット等ＩＴツールを活用した市況情報提供や市場急変時等のアフターフォローに取り組んでまいりました。
  （アフターフォロー実施先数（3 社合計）：86 千先）
- 九州ＦＧ証券では、肥後銀行・鹿児島銀行と連携したお客さま向けセミナーを積極的に実施し、お客様の資産形成に役立つ情報提供に努めてまいりました。

■ お客さま向けセミナーの実施状況

単位：回数～回、参加者数～人

	肥後銀行	鹿児島銀行	九州FG証券
お客さまセミナー実施回数	1,260	158	120
セミナー参加者数	10,524	1,170	1,385

【タブレットの効果的な活用】



タブレットでは、お客さまに金融商品や市況の情報等をご確認いただけるほか、投資シミュレーションなどが可能なため、窓口やお客さまのご自宅などで、お客さまに必要な情報をタイムリーにお届けしております。

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【基本方針第６条】

当社グループは、お客さまの多様なニーズにお応えできる金融商品・サービスラインナップの充実、及びお客さまにご負担いただく費用について金融商品・サービスの内容等に見合った選定に努めております。

【主な取組内容】

- お客さまのニーズに合った金融商品・サービスの提供のため、投資信託及び保険商品のラインナップの見直しを行ってまいりました。
- 九州ＦＧ証券では、債券の商品提供元として従来の国内大手証券会社のほか、外資系証券会社２社を追加いたしました。

■ 投資信託商品ラインナップ（商品数・比率） 2020 年 3 月末

カテゴリー		肥後銀行		鹿児島銀行		九州FG証券	
		商品数	比率	商品数	比率	商品数	比率
国内	債券型	2	2.2%	3	3.8%	17	9.7%
	株式型	13	14.6%	9	11.5%	23	13.1%
	REIT型	2	2.2%	1	1.3%	3	1.7%
	バランス型	0	0.0%	1	1.3%	2	1.1%
海外	債券型	21	23.6%	24	30.8%	41	23.3%
	株式型	27	30.3%	19	24.4%	34	19.3%
	REIT型	5	5.6%	4	5.1%	8	4.5%
	バランス型	19	21.3%	17	21.8%	44	25.0%
その他		0	0.0%	0	0.0%	4	2.3%
合計		89	100.0%	78	100.0%	176	100.0%
うちノーロード（除くつみたてNISA専用）		3	3.4%	10	12.8%	22	12.5%
うちつみたてNISA専用		5	5.6%	5	6.4%	5	2.8%

■ 生命保険商品ラインナップ（商品数・比率） 2020 年 3 月末

カテゴリー			肥後銀行			鹿児島銀行		
			商品数	比率	うち法人専用	商品数	比率	うち法人専用
一時払	円建		8	36.4%	0	1	5.0%	0
		変額年金	0	0.0%	0	0	0.0%	0
		定額年金	2	9.1%	0	0	0.0%	0
		終身保険	6	27.3%	0	1	5.0%	0
	外貨建		14	63.6%	1	19	95.0%	0
		変額年金	2	9.1%	0	3	15.0%	0
		定額年金	2	9.1%	0	4	20.0%	0
		養老保険	2	9.1%	0	2	10.0%	0
		終身保険	8	36.4%	1	10	50.0%	0
	合計		22	100.0%	1	20	100.0%	0
平準払	年金保険		4	14.3%	1	2	8.0%	0
	養老保険		1	3.6%	1	2	8.0%	2
	終身保険		3	10.7%	1	1	4.0%	0
	定期保険		9	32.1%	8	11	44.0%	10
	収入保障保険		3	10.7%	2	2	8.0%	0
	医療・がん保険		8	28.6%	3	7	28.0%	1
	合計		28	100.0%	16	25	100.0%	13

お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備【基本方針第７条】

当社グループは、研修等適切な機会を通じ役職員の金融リテラシー向上に努めるとともに、取組みの実践状況を定期的に把握・評価し、必要に応じ業績評価体系の見直しを実施しております。

【主な取組内容】

- 社内研修や理解度テスト、資格取得等による役職員のスキル底上げと行動定着に向けた教育を継続的に行ってまいりました。（資産運用関連資格者数（3 社合計）：2,036 名）
- 肥後銀行、鹿児島銀行では、お客さまの声を業務運営に反映させるため、ＮＰＳ®アンケートを実施いたしました。当社グループではこの結果を真摯に受け止め、今後の業務運営向上に努めてまいります。

■ ＮＰＳ®アンケート結果

	肥後銀行	鹿児島銀行	(参考)参加行平均
2019年度実施結果	19.8	26.3	15.4

【ＮＰＳ®について】

ＮＰＳ®（ネット・プロモーター・スコア®）アンケートとは、お客さまが企業やブランド、商品・サービスに対して抱く信頼感や愛着を表す指標で、顧客満足度と違い、今後お客さまが「知人やご家族にどのくらい勧めたいか（推奨度）」を測るものです。

【計算方法】

NPS® ＝「推奨するお客さまの割合」－「推奨しないお客さまの割合」

質問:ご家族や友人から相談を受けた場合、担当者を薦めたいと思いますか？（10 点満点）
→10～9 点を「推奨する立場」、8～7 点を「中立の立場」、6～1 点を「推奨しない立場」に分類

（例）回答者数 100 人　推奨する：50 人、中立：10 人、推奨しない：40 人

推奨する（9 点以上）お客さまの割合 50% － 推奨しない（6 点以下）お客さまの割合 40% ＝ NPS® 10

注：ＮＰＳ®とネット・プロモーター・スコア®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

以上