



News Release

2021年6月30日

株式会社 九州フィナンシャルグループ
株式会社 肥後銀行
株式会社 鹿児島銀行
九州FG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」及び「アクションプラン」の見直し並びに同方針に基づく「2021年3月期の主な取り組み及び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、お客様の安定的な資産形成や、お客様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。

今般、本方針並びにグループ各社（肥後銀行・鹿児島銀行・九州FG証券）のアクションプランを見直し、グループ各社の行動計画をより具体的な表現に変更いたしました。見直し後の本方針、グループ各社のアクションプランは以下よりご参照ください。

[【お客さま本位の業務運営に関する基本方針】](#)

[【肥後銀行アクションプラン】](#)

[【鹿児島銀行アクションプラン】](#)

[【九州FG証券アクションプラン】](#)

また、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2021年3月期の主な取り組み及びKPI（Key Performance Indicator：重要業績評価指標）の結果を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んでおります。

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、お客様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。

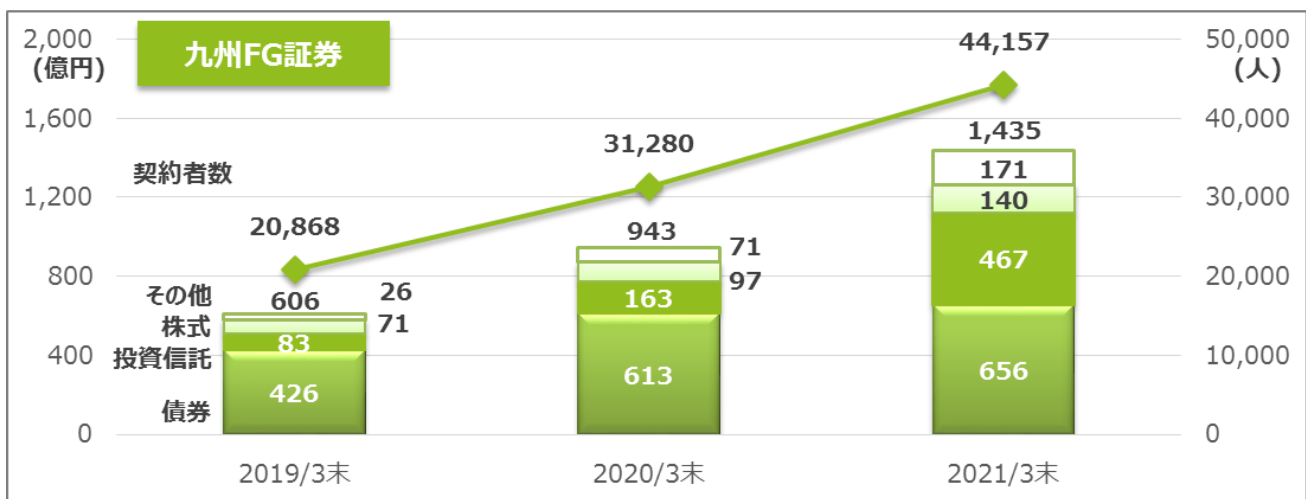
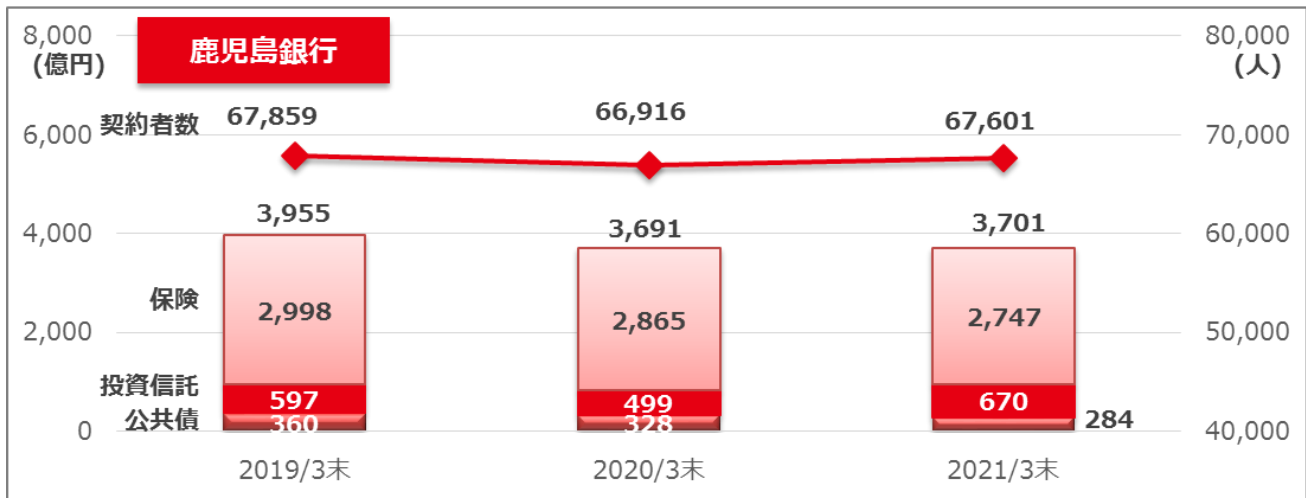
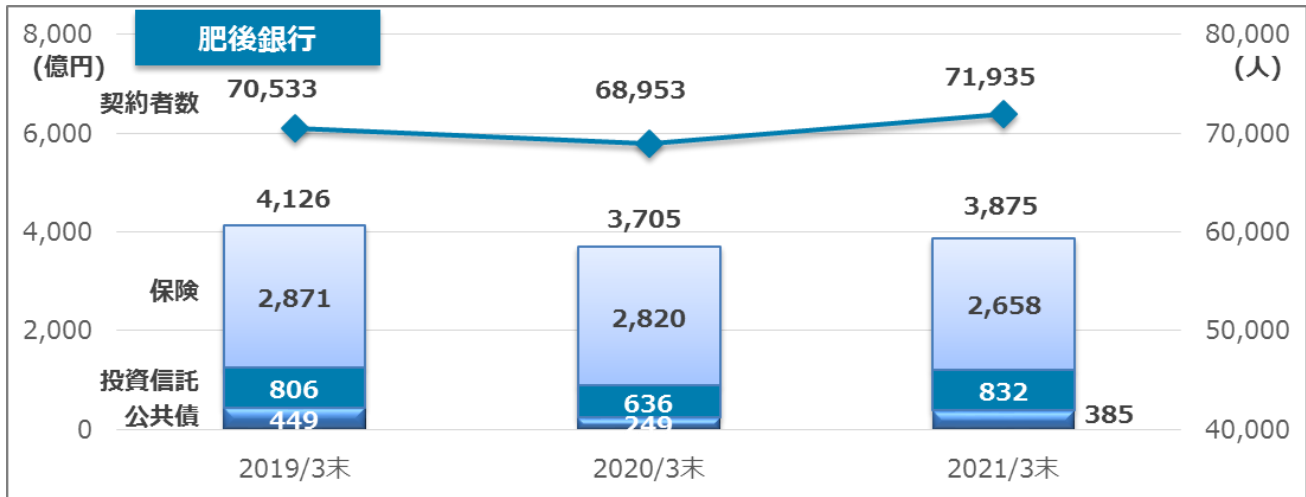
以 上

【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 096-326-5608

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく
2021年3月期の主な取り組み及びK P Iの結果について

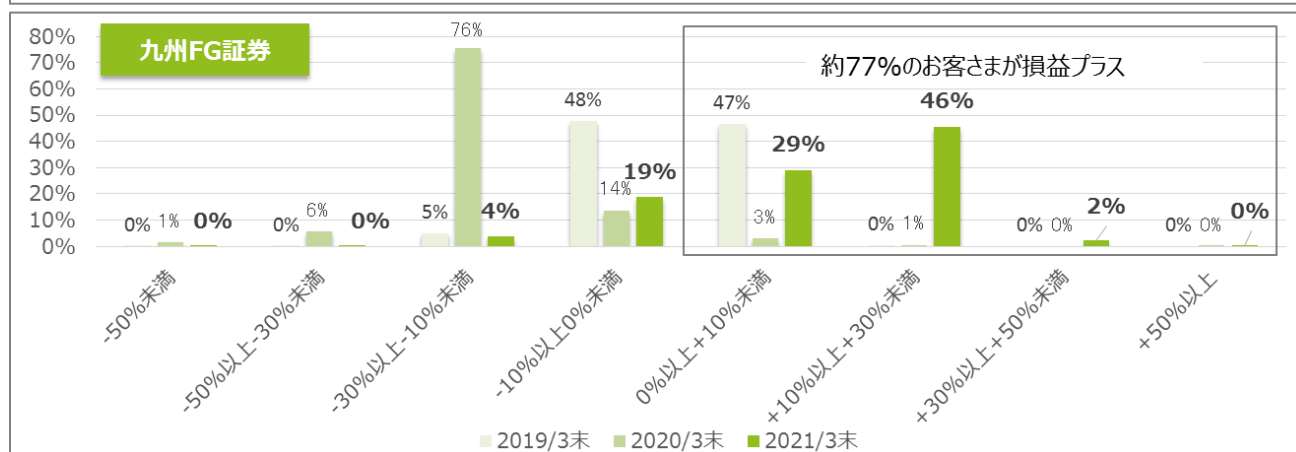
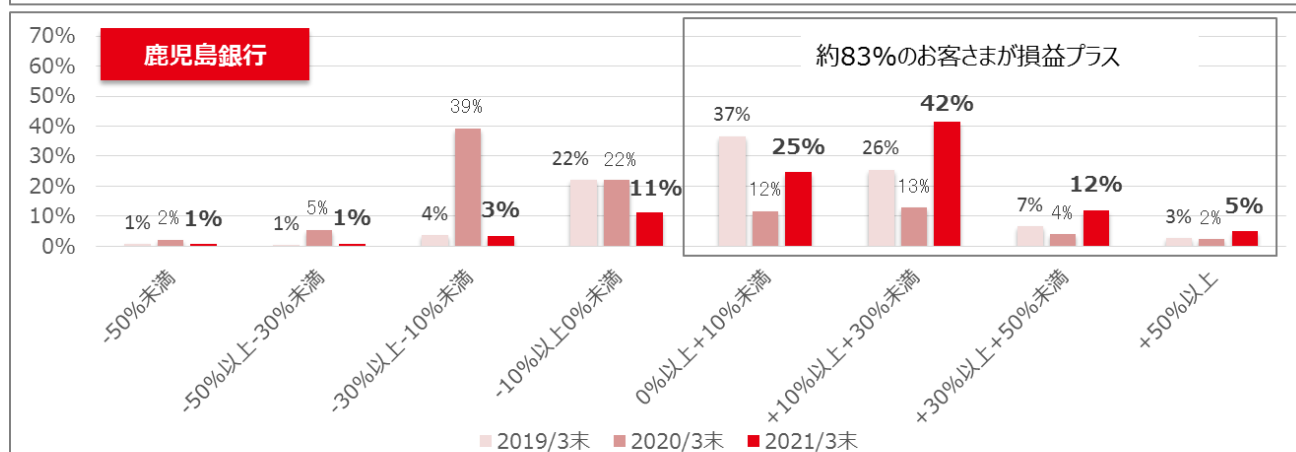
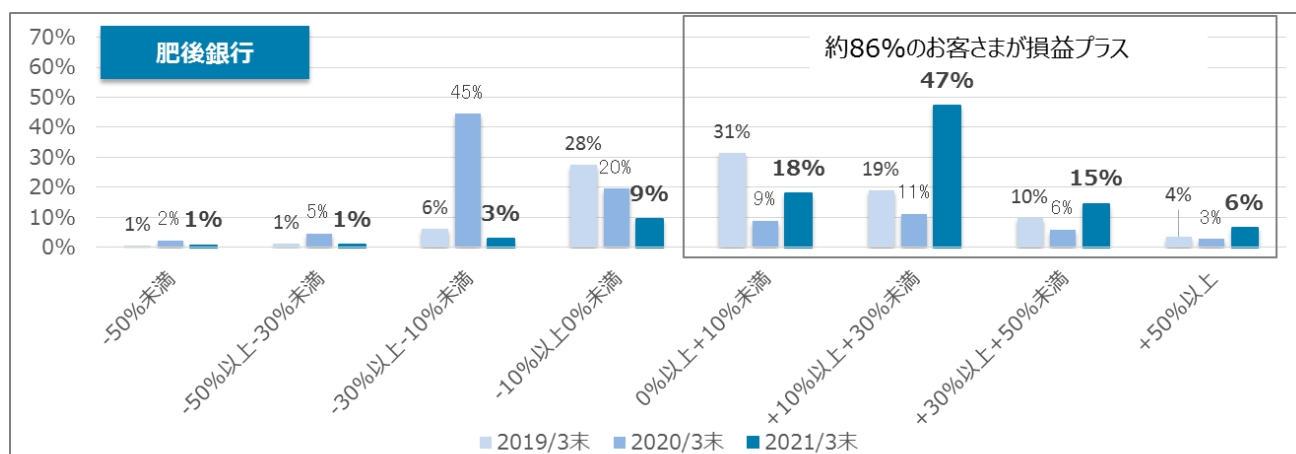
■ 預り資産残高・契約者数推移

当社グループでは、お客さま本位の業務運営を徹底することで、お客さまのニーズにお応えする取り組みを進めております。その結果、全社で契約者数が増加し、特に九州F G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拡大懸念による市況悪化からの回復により、全社で大幅に改善いたしました。



〈定義〉2021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、主な取り組み及びKPIの結果は次ページ以降に記載しております。

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。
- 九州FG証券では、資産形成コンサルティングに基づくコアサテライト運用のご提案をはじめ、お客さまお一人おひとりのライフプランに沿ったご提案に努めております。

■ 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

単位：百万円

	肥後銀行			鹿児島銀行			九州FG証券		
	2019/3末	2020/3末	2021/3末	2019/3末	2020/3末	2021/3末	2019/3末	2020/3末	2021/3末
年間投信販売額	14,403	14,007	25,380	15,797	21,204	33,995	10,132	17,668	42,219
うち毎月分配型	3,758	3,638	1,493	2,068	2,955	2,618	1,734	3,472	2,785
販売額割合	26.1%	26.0%	5.9%	13.1%	13.9%	7.7%	17.1%	19.6%	6.6%
うち積立型	2,495	2,824	3,577	3,333	3,572	4,052	185	922	2,258
販売額割合	17.3%	20.2%	14.1%	21.1%	16.8%	11.9%	1.8%	5.2%	5.3%
積立投資信託の契約先数	13,664	15,930	18,975	19,151	20,018	22,165		8,399	14,992

【ロボットアドバイザー機能の概要】

FUND STATION
ロボアドバイザー「フナドステーション」

世界No1の投資信託評価機関であるモーニングスター社の最新評価データを元に商品選定をします。

FUND STATIONの4つの特徴

- 簡単診断
- プロの目線で客観的に
- すべての機能が無料
- 初めての方もベテランも納得

あなたのリスク許容度に応じたあなたにぴったりの1本を提案します。

わずか1分の簡単診断

あなたのリスク許容度に応じたあなたにぴったりの1本を提案します。

[FUND STATION を始める](#)

(肥後銀行ホームページより抜粋)

Robodon Navi
ロボアドバイザー

（ロボットアドバイザー）（ロボアドバイザー）

ロボアドバイザーとは？ What's Robodon Navi?

カンタンな質問の答えからあなたにぴったりの投資信託を見つけるサービスです。

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結果です。どの程度の想定運用結果を目指しますか

100万円を投資した場合

1か月で121.6万円になったことがあります。

一方で、76.3万円になったことがあります。

過去の値動き

積立投資シートを提案

投資信託実績

1年前 3年前 2020年4月25日

100万円を投資していた場合の運用結果をみます。

24.6万円 4.5万円 4.5万円 2.9万円

24.6万円 4.5万円 4.5万円 2.9万円

24.6万円 4.5万円 4.5万円 2.9万円

24.6万円 4.5万円 4.5万円 2.9万円

(鹿児島銀行タブレットより抜粋)

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 2020 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	海外株式	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	14.7%
2	バランス	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	9.9%
3	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	6.1%
4	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	6.0%
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	5.1%
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	4.8%
7	国内株式	日興－インデックスファンド225	日興アセットマネジメント	4.3%
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	4.0%
9	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	3.3%
10	海外株式	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）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	2.9%
上位10銘柄合計				61.2%
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	13.3%
2	海外株式	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	11.8%
3	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	6.0%
4	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	5.8%
5	バランス	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	4.8%
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	4.7%
7	海外株式	HSBCインドオープン	HSBC投信	4.5%
8	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	4.2%
9	海外株式	FANG+インデックス・オープン	大和アセットマネジメント	3.3%
10	海外株式	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）	ニッセイアセットマネジメント	3.1%
上位10銘柄合計				61.5%
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	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	11.1%
2	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	6.5%
3	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	6.3%
4	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	6.2%
5	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	4.2%
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	4.1%
7	国内株式	日興－インデックスファンド225	日興アセットマネジメント	3.7%
8	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	3.5%
9	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	2.6%
10	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	2.5%
上位10銘柄合計				50.7%

■ 投資信託販売額上位 10 銘柄 2020 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	バランス	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	26.0%
2	海外株式	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	17.1%
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	5.7%
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	5.2%
5	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	5.1%
6	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	4.2%
7	国内株式	日興－インデックスファンド225	日興アセットマネジメント	3.3%
8	海外株式	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）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	2.9%
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	2.9%
10	海外株式	FANG+ インデックス・オープン	大和アセットマネジメント	2.6%
上位10銘柄合計				75.0%
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	26.9%
2	海外株式	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	10.3%
3	バランス	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	6.9%
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	6.5%
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	4.6%
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	4.1%
7	国内株式	三菱－インデックスファンド225	三菱UFJ国際投信	3.9%
8	海外株式	FANG+ インデックス・オープン	大和アセットマネジメント	3.2%
9	海外株式	HSBCインドオープン	HSBC投信	2.9%
10	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	2.8%
上位10銘柄合計				72.0%
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	バランス	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	18.8%
2	海外株式	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	16.9%
3	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	8.2%
4	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	6.0%
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	4.4%
6	海外株式	FANG+ インデックス・オープン	大和アセットマネジメント	4.0%
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	3.6%
8	海外株式	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）	ニッセイアセットマネジメント	2.9%
9	海外株式	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）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	2.7%
10	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	2.4%
上位10銘柄合計				69.9%

■ 積立投資信託販売件数上位 10 銘柄 2020 年度

		肥後銀行			
順位	カテゴリー	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	13.3%
2	国内株式	日興－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	13.1%
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	7.0%
4	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	6.9%
5	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	4.9%
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	3.9%
7	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	3.6%
8	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	3.4%
9	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	2.9%
10	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	2.5%
上位10銘柄合計					61.5%
		鹿児島銀行			
順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	分配周期	販売構成
1	国内株式	三菱－インデックスファンド225	三菱UFJ国際投信	1年	9.7%
2	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	6.3%
3	国内REIT	三菱UFJ リートオープン（3ヵ月決算型）	三菱UFJ国際投信	3ヵ月	6.3%
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	6.2%
5	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	5.6%
6	海外株式	HSBCインドオープン	HSBC投信	1年	5.3%
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	3.5%
8	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	2.6%
9	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	2.2%
10	海外株式	JPMアジア株・アクティブ・オープン	JPMオルガン・アセット・マネジメント	6ヵ月	2.2%
上位10銘柄合計					49.8%
		九州FG証券			
順位	カテゴリー	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	13.6%
2	外国株式	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	8.0%
3	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	7.6%
4	外国株式	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	6ヵ月	5.7%
5	外国株式	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	5.2%
6	国内株式	日興－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	3.7%
7	外国株式	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	1年	3.7%
8	外国株式	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	3.6%
9	外国株式	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%
10	外国株式	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	2.7%
上位10銘柄合計					56.9%

■ 生命保険販売件数上位 10 銘柄 2020 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	22.2%
2	円貨年金	たのしみ未来	住友生命	15.1%
3	円貨終身	ふるはーと J ロードプラス	住友生命	9.4%
4	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	7.6%
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	6.9%
6	外貨年金	プレミアベスト	第一フロンティア生命	6.6%
7	外貨年金	あしたの、よろこび 2	三井住友海上プライマリー生命	5.8%
8	外貨終身	えらべる外貨建一時払終身	明治安田生命	4.3%
9	外貨終身	プレミアプレゼント 2	第一フロンティア生命	4.3%
10	円貨終身	ふるはーと F	住友生命	2.5%
		上位10銘柄合計		84.7%
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	外貨年金	プレミアベスト	第一フロンティア生命	33.3%
2	外貨終身	しあわせ、ずっと 2	三井住友プライマリー生命	10.4%
3	外貨終身	えらべる外貨建一時払終身	明治安田生命	7.8%
4	外貨終身	サニーガーデンEX	メットライフ生命	7.8%
5	外貨年金	あしたの、よろこび 2	三井住友プライマリー生命	7.6%
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	5.8%
7	外貨養老	外貨建一時払養老保険	明治安田生命	4.7%
8	外貨終身	おおきな、まごころ	三井住友プライマリー生命	3.9%
9	外貨終身	ビーウィズユープラス	メットライフ生命	3.1%
10	外貨終身	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命	3.0%
		上位10銘柄合計		87.4%

■ 生命保険販売額上位 10 銘柄 2020 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	17.7%
2	円貨年金	たのしみ未来	住友生命	15.5%
3	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	12.4%
4	円貨終身	ふるはーと J ロードプラス	住友生命	11.5%
5	外貨年金	あしたの、よろこび 2	三井住友海上プライマリー生命	5.5%
6	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	5.4%
7	外貨終身	プレミアストーリー 3	第一フロンティア生命	5.0%
8	外貨年金	プレミアベスト	第一フロンティア生命	4.3%
9	外貨終身	プレミアプレゼント 2	第一フロンティア生命	4.3%
10	外貨終身	えらべる外貨建一時払終身	明治安田生命	3.8%
		上位10銘柄合計		85.4%
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	外貨年金	プレミアベスト	第一フロンティア生命	24.6%
2	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	9.3%
3	外貨終身	サニーガーデンEX	メットライフ生命	8.9%
4	外貨終身	えらべる外貨建一時払終身	明治安田生命	8.1%
5	外貨年金	あしたの、よろこび 2	三井住友海上プライマリー生命	7.6%
6	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	5.9%
7	外貨年金	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命	5.1%
8	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	4.9%
9	円貨終身	ふるはーと J ロードプラス	住友生命	4.7%
10	外貨終身	ビーウィズユープラス	メットライフ生命	4.4%
		上位10銘柄合計		83.6%

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の一例】（肥後銀行、九州 F G 証券ホームページより抜粋）



- 投資のご経験が少ないお客さまへ対しては、図表や平易な語句を用いてわかりやすいご説明を行っております。
- 投資のご経験が豊富なお客さまへ対しては、指標や期間別の運用実績ランキング、ファンド比較表なども併用し、より専門的な情報を提供しております。

■ 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）

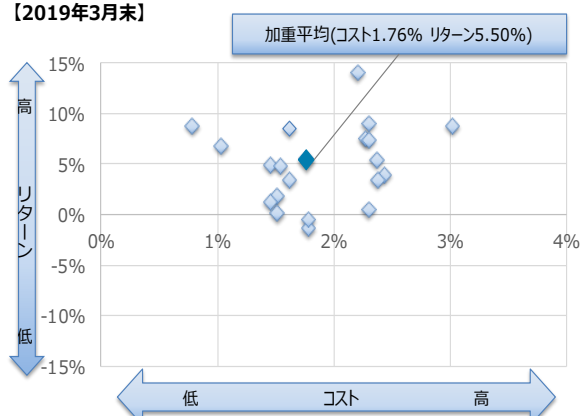
※騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

※グループ各社の状況は次ページ以降を参照ください。

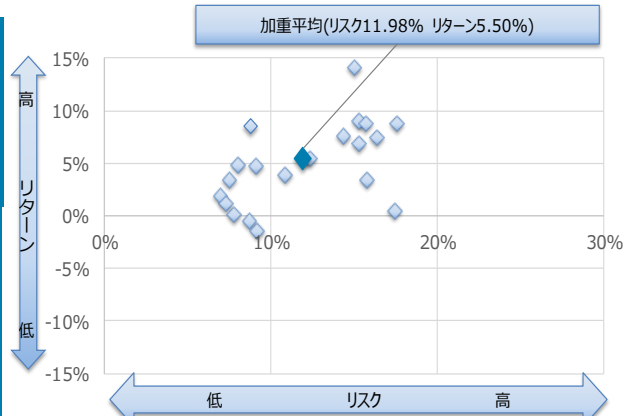
【肥後銀行】

ファンド名				コスト	リスク	リターン	ファンド名				コスト	リスク	リターン
1	日興ーインデックスファンド225			0.79%	16.58%	13.25%	11	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド			3.08%	15.93%	8.55%
2	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型)			2.60%	18.81%	19.06%	12	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%	17.00%	23.83%
3	新光US-REITオープン			2.34%	15.83%	3.70%	13	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%	17.65%	8.03%
4	投資のソムリエ			1.98%	2.52%	2.82%	14	海外国債ファンド			1.49%	5.59%	1.41%
5	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式） 毎月分配型			1.49%	8.66%	5.95%	15	海外消費関連日本株ファンド			2.26%	16.87%	12.40%
6	パン・パシフィック外国債券オープン			1.54%	5.91%	2.08%	16	新光ブラジル債券ファンド			2.34%	17.21%	-1.31%
7	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%	13.78%	4.63%	17	フィデリティ・日本成長株・ファンド			2.34%	16.36%	11.91%
8	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)			2.60%	18.82%	19.22%	18	ラサールグローバルREITファンド (毎月分配型)			2.31%	17.39%	2.43%
9	MHAM J-REITアクティブオープン 毎月決算コース			1.65%	13.61%	4.14%	19	のむらッポ・ファンド（普通型）			1.57%	9.18%	5.41%
10	DIAM高格付インカム・オープン (毎月決算コース)			1.54%	7.14%	1.76%	20	タイワ高格付カナダドル債オープン (毎月分配型)			1.82%	7.78%	0.84%
							残高加重平均値			1.95%	12.75%	8.12%	

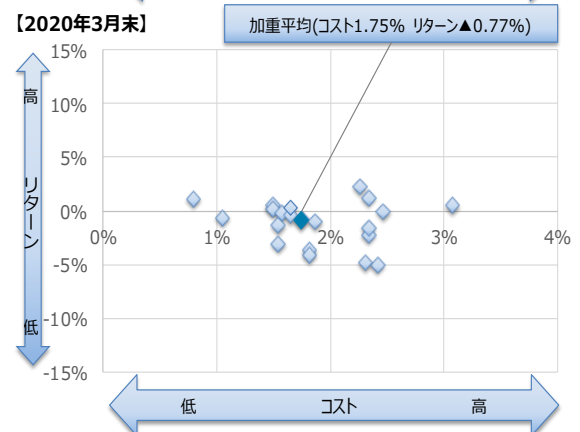
【2019年3月末】



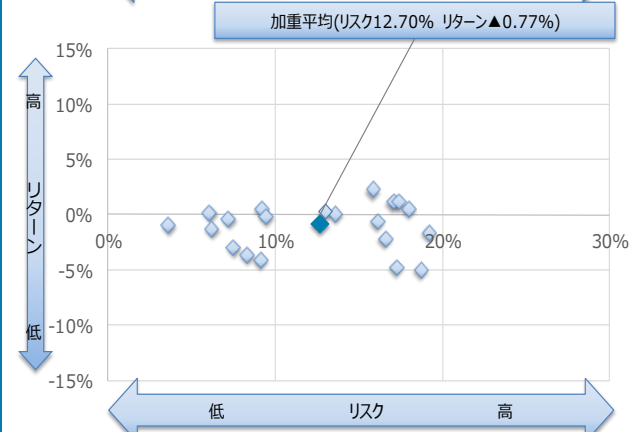
加重平均(リスク11.98% リターン5.50%)



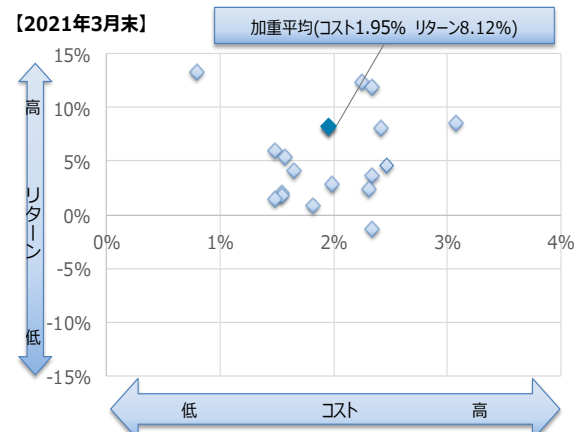
【2020年3月末】



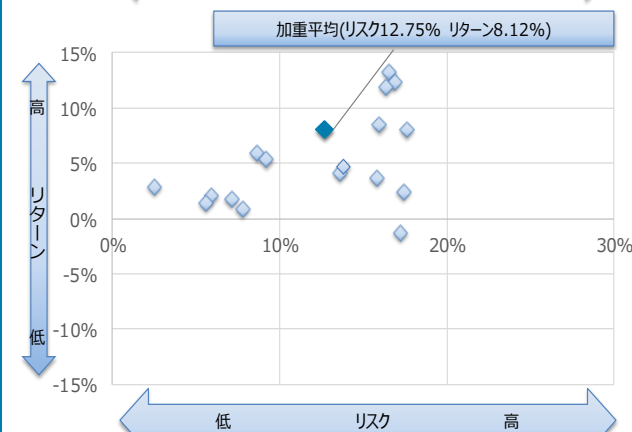
加重平均(リスク12.70% リターン▲0.77%)



【2021年3月末】



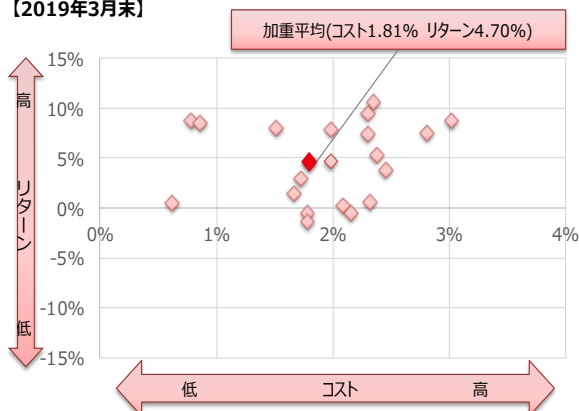
加重平均(リスク12.75% リターン8.12%)



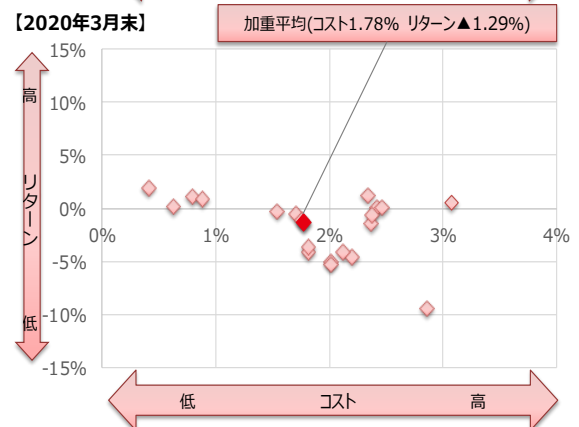
【鹿児島銀行】

ファンド名				コスト	リスク	リターン	ファンド名				コスト	リスク	リターン
1	三菱UFJ リートオープン (3ヵ月決算型)			1.54%	13.40%	3.73%	11	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%	17.07%	0.26%
2	三菱ーインデックスファンド225			0.79%	16.58%	13.27%	12	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%	17.00%	23.83%
3	LM・グローバル・プラス (毎月分配型)			1.76%	8.73%	4.26%	13	ジャパン・ソブリン・オープン			0.42%	0.90%	-0.30%
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%	9.03%	1.79%	14	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%	18.33%	1.66%
5	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)			1.71%	4.86%	0.97%	15	アジア好利回りリート・ファンド			2.38%	16.78%	7.69%
6	GW7つの卵			2.42%	11.58%	7.87%	16	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)			2.60%	18.82%	19.22%
7	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド			3.08%	15.93%	8.55%	17	LM・ブラジル国債ファンド (毎月分配型)			2.37%	16.73%	-0.94%
8	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%	13.78%	4.63%	18	日経225ノーロードオープン			0.88%	16.58%	12.93%
9	投資のソムリエ			1.98%	2.52%	2.82%	19	JPMアジア株・アクティブ・オープン			2.34%	19.61%	21.10%
10	HSBCインドオープン			2.86%	24.77%	9.12%	20	ダイワ・株／債券／コモディティ・バランスファンド			2.13%	10.24%	3.77%
							残高加重平均値			1.94%	13.13%	6.74%	

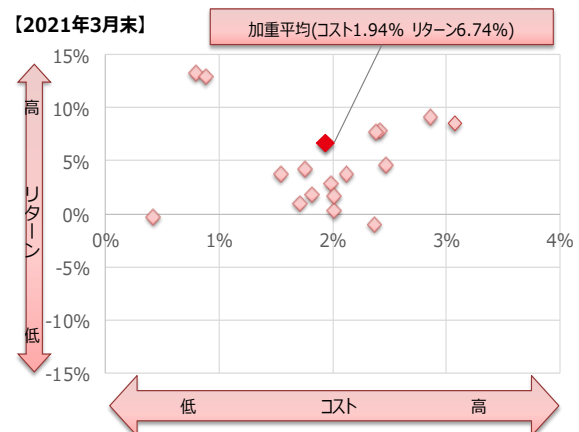
【2019年3月末】



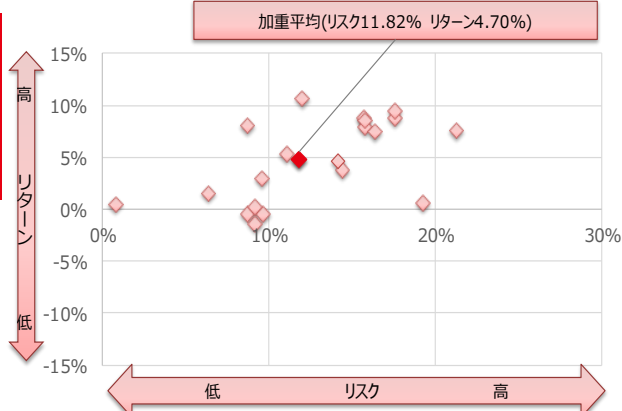
【2020年3月末】



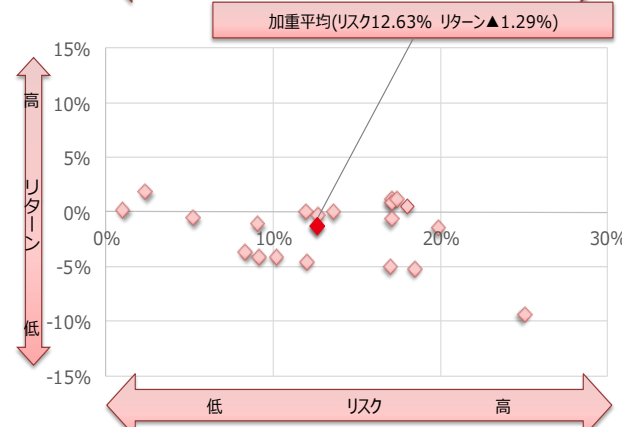
【2021年3月末】



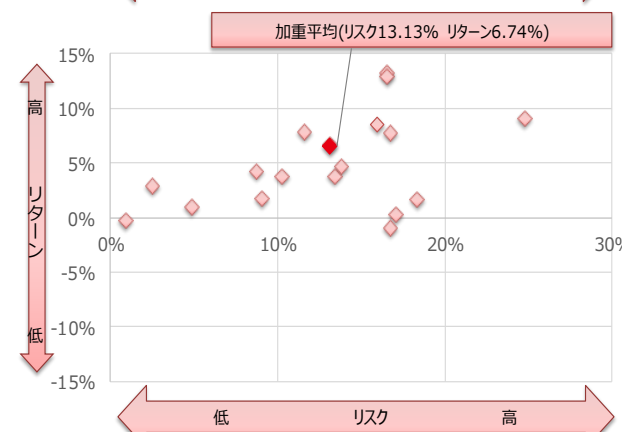
加重平均(リスク11.82% リターン4.70%)



加重平均(リスク12.63% リターン▲1.29%)



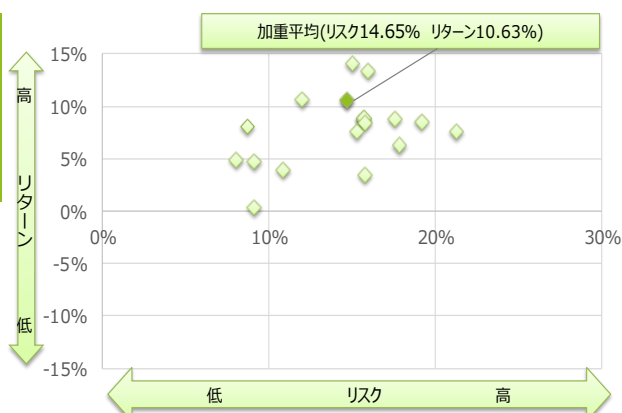
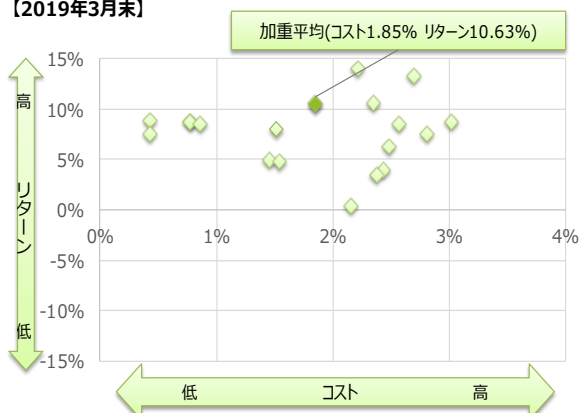
加重平均(リスク13.13% リターン6.74%)



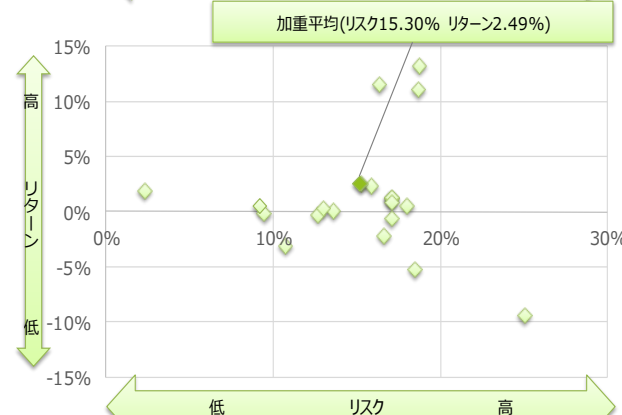
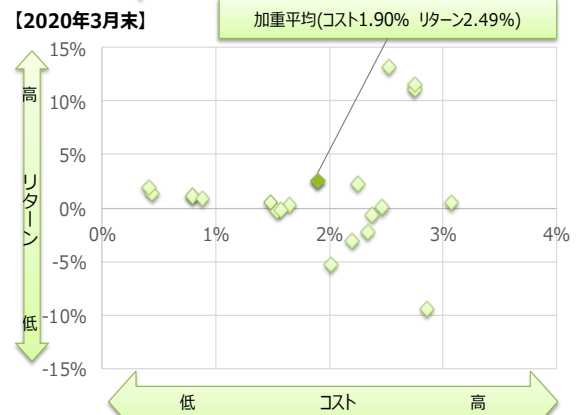
【九州F G証券】

ファンド名				コスト	リスク	リターン	ファンド名				コスト	リスク	リターン
1	投資のソムリエ			1.98%	2.52%	2.82%	11	ひふみプラス			1.52%	15.38%	13.32%
2	netWIN GSテクノロジー株式会社ファンドBコース（為替ヘッジなし）			2.75%	17.00%	23.83%	12	MHAM J-REITアクティブオープン毎月決算コース			1.65%	13.61%	4.14%
3	ピカテ・グローバル・インカム株式ファンド （毎月分配型）			2.47%	13.78%	4.63%	13	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式） 毎月分配型			1.49%	8.66%	5.95%
4	三菱UFJ リートオープン （3ヵ月決算型）			1.54%	13.40%	3.73%	14	新成長株ファンド			2.53%	20.57%	20.48%
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド			3.08%	15.93%	8.55%	15	三菱－インデックスファンド225			0.79%	16.58%	13.27%
6	netWIN GSテクノロジー株式会社ファンドAコース（為替ヘッジあり）			2.75%	15.90%	22.10%	16	野村インデックスファンド・日経225			0.44%	16.57%	13.41%
7	HSBCインドオープン			2.86%	24.77%	9.12%	17	エス・ビー・日本債券ファンド			0.90%	2.09%	0.63%
8	グローバル・ロボティクス株式ファンド （年2回決算型）			2.60%	18.81%	19.06%	18	アジア好利回りリート・ファンド			2.38%	16.78%	7.69%
9	日興－インデックスファンド225			0.79%	16.58%	13.25%	19	スマート・クオリティ・オープン （安定成長型）			1.89%	7.54%	3.13%
10	グローバル・ロボティクス株式ファンド （1年決算型）			2.60%	18.82%	19.22%	20	DIAM新興資源国債券ファンド			2.20%	9.90%	1.18%
							残高加重平均値			2.17%	11.50%	9.34%	

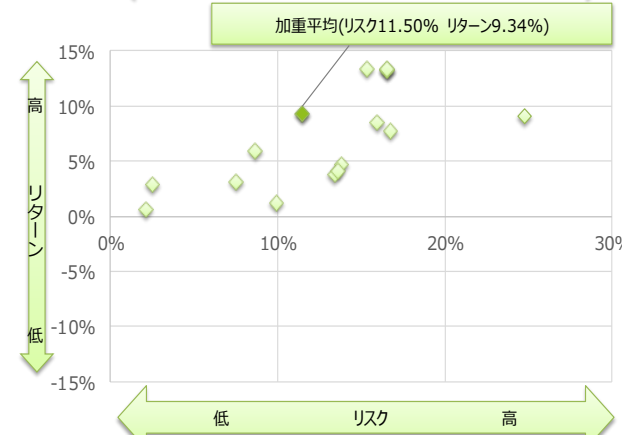
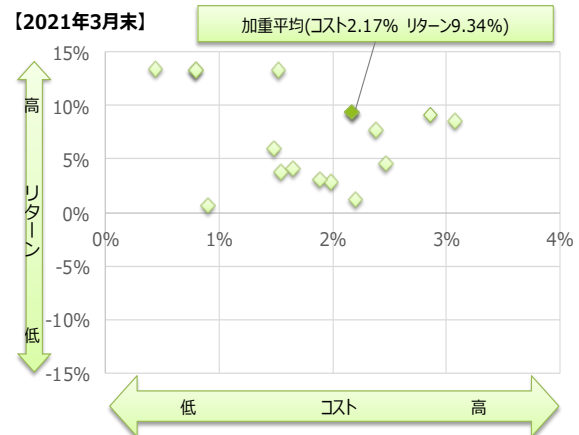
【2019年3月末】



【2020年3月末】



【2021年3月末】



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】

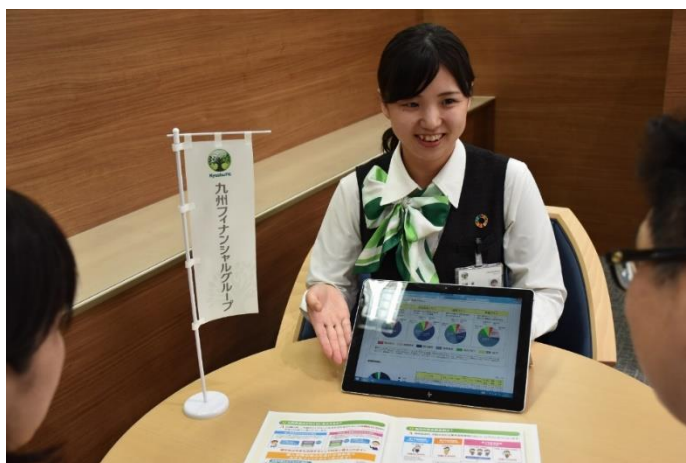
- タブレット等 IT ツールを活用した市況情報提供や市場急変時等のアフターフォローに取り組んでまいりました。
（アフターフォロー実施先数（3 社合計）：79 千先）
- 鹿児島銀行では、タブレット端末を増台致しました。（200 台→400 台）
- 肥後銀行では、新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで、各回の参加人数を少人数に制限してお客さまセミナーを開催いたしました。鹿児島銀行、九州 F G 証券では、新型コロナウイルス感染症拡大を受け、特に感染拡大した時期については、お客さま向けセミナーの開催を自粛いたしました。

■ 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	886	18	8
セミナー参加者数	7,125	325	216

【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 F G 証券では、よりお客さまのニーズにお応えできるテーマを意識した商品ラインナップの拡充を行ってまいりました。
(テーマ例：人生 100 年時代、D X、S D G s 他)
- 鹿児島銀行では、ライフイベントを起点としたマネーアドバイス動画をホームページ上で配信するなど、幅広いお客さまへ分かりやすいニーズ喚起を行ってまいりました。

【マネーアドバイス動画のイメージ】



？ このようなお悩みはございませんか？

- ✓ 家計の管理の仕方がわからない
- ✓ 将来設計のやり方がわからない

？ このようなお悩みはございませんか？

- ✓ 相続についてまず何をすべきか分からない
- ✓ 以前、相続関連で親族がもめたことがある



「相続」に対する6つのそなえ

- ① 遺言書の有無の確認
- ② 相続人の確定
- ③ 相続試算書類の把握
- ④ 遺言分割協議書の作成
- ⑤ 預貯金・不動産等の名義変更
- ⑥ 相続税の申告と納税

■ 投資信託商品ラインナップ（商品数・比率） 2021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	2.1%	3	3.7%	5	3.3%
	株式型	13	13.5%	9	11.1%	20	13.2%
	REIT型	2	2.1%	1	1.2%	3	2.0%
	バランス型	0	0.0%	1	1.2%	1	0.7%
海外	債券型	21	21.9%	21	25.9%	35	23.0%
	株式型	32	33.3%	24	29.6%	39	25.7%
	REIT型	5	5.2%	4	4.9%	8	5.3%
	バランス型	21	21.9%	18	22.2%	39	25.7%
その他		0	0.0%	0	0.0%	2	1.3%
合計		96	100.0%	81	100.0%	152	100.0%
うちノーロード（除くつみたてNISA専用）		4	4.2%	10	12.3%	22	14.5%
うちつみたてNISA専用		5	5.2%	5	6.2%	5	3.3%

■ 生命保険商品ラインナップ（商品数・比率） 2021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	2	12.5%	0	1	6.3%	0
	変額年金	0	0.0%	0	0	0.0%	0
	定額年金	0	0.0%	0	0	0.0%	0
	終身保険	2	12.5%	0	1	6.3%	0
	外貨建	14	87.5%	0	15	93.8%	0
	変額年金	2	12.5%	0	1	6.3%	0
	定額年金	2	12.5%	0	2	12.5%	0
	養老保険	1	6.3%	0	1	6.3%	0
	終身保険	9	56.3%	0	11	68.8%	0
	合計	16	100.0%	0	16	100.0%	0
平準払	年金保険	3	11.5%	1	2	12.5%	0
	養老保険	1	3.8%	1	2	12.5%	2
	終身保険	3	11.5%	1	1	6.3%	0
	定期保険	8	30.8%	7	2	12.5%	2
	収入保障保険	3	11.5%	2	1	6.3%	0
	医療・がん保険	8	30.8%	1	8	50.0%	2
	合計	26	100.0%	13	16	100.0%	6

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、自宅学習支援システムの動画コンテンツ拡充、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 社会計）：2,237 名）
- 肥後銀行では、コワーキング施設を役職員へ開放することで、各種資格取得への挑戦や自己啓発を積極的に支援しております。
- 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
2020年度実施結果	29.6	38.9	25.1

【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】

$$NPS^{\circledR} = \text{「推奨するお客さまの割合」} - \text{「推奨しないお客さまの割合」}$$

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、バイン・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。