

# お客様本位の業務運営に関する 主な取組状況（2019年度）

2020年6月30日  
株式会社 静岡中央銀行

- 株式会社 静岡中央銀行（以下「当行」）では、お客様の安定的な資産形成の重要性の高まり等を踏まえ、特に金融商品販売におけるお客様本位の取組みを更に充実させるため、[2017年6月23日に「お客様本位の業務運営に関する取組方針」](#)を制定し、本方針に係る取組状況を定期的に公表してまいりました。

## お客様本位の業務運営に関するこれまでの取組状況

2017年6月	<ul style="list-style-type: none"> <li>◎ 『顧客本位の業務運営に関する原則』採択</li> <li>◎ 「お客様本位の業務運営に関する取組方針」制定</li> </ul>
2018年6月 ～ <b>自主的KPI公表開始</b> ～	◎ 「お客様本位の業務運営に関する主な取組状況（2017年度）」公表
2019年3月 ～ <b>共通KPI公表開始</b> ～	◎ 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI（2018年3月末基準）」公表
2019年6月	◎ 「お客様本位の業務運営に関する主な取組状況（2018年度）」として「自主的KPI」、「共通KPI」公表

- 今般、[「お客様本位の業務運営に関する主な取組状況（2019年度）」](#)を取り纏めましたので、お知らせいたします。今後も、本方針に係る取組状況を定期的に公表するとともに、地域の皆さまのベストパートナーとして、幅広いお客様のニーズに迅速かつ積極的に対応し、お客様本位の業務運営の更なる向上に努めてまいります。

## 1. お客様中心主義及びお客様本位の取組みの徹底

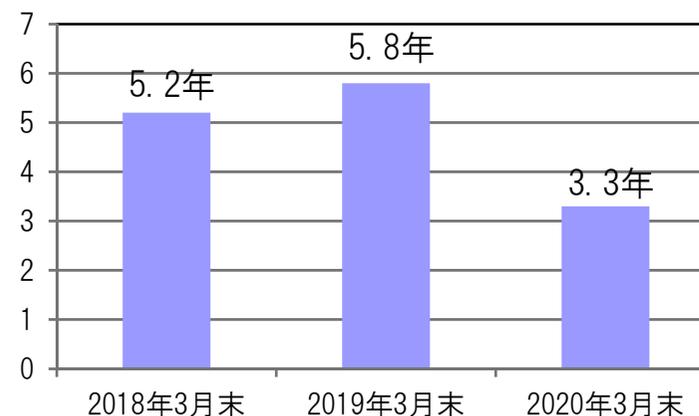
## 2. お客様の最善の利益の追求

- 本年度の「[預かり資産研修](#)」の実施状況は以下のとおりです。  
今後も、研修等を通じて、全役職員に当行の経営の基本方針である「お客様中心主義」及び「お客様本位の業務運営に関する取組方針」の徹底を継続的に行い、企業文化として定着するよう努めてまいります。
- 預かり資産の「[平均保有期間](#)」は以下のとおり、2020年3月末で **3.3年** となりました。お客様の最善の利益の追求に向けて、今後も良質なサービスの提供に努め、お客様の長期資産形成につながる提案を行ってまいります。  
また、「[お客様アンケート（2021/2予定）](#)」等を通じて、お客様の意見・要望等を各種施策に反映させ、お客様の満足度及び利便性向上に取組んでまいります。

預かり資産研修

	2017年度	2018年度	2019年度
実施回数	28回	30回	35回

平均保有期間



### 3. お客様の目線に立った情報・サービスの提供、重要な情報の分かりやすい提供

- 本年度の「[お客様セミナー](#)」（[投資環境セミナー](#)、[生命保険セミナー](#)等）の開催状況は以下のとおりです。  
 なお、2020年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、「お客様セミナー」の開催は限定的となりますが、今後も、投資啓蒙パンフレットを活用したお客様への案内等により、お客様の目線に立った情報提供に努めてまいります。
- また、お客様の投資判断に資するよう、商品毎の手数料等の透明性を高めるとともに、お客様の目線に立った丁寧な説明に努めており、[生命保険商品（特定保険契約）に係る代理店手数料は、2016年11月から開示](#)を行っております。
- 今後も、お客様に商品を提案する際は、お客様の知識・経験・財産の状況や目的等を踏まえた提案に努めるとともに、特に高齢のお客様や投資の知識・経験が十分ではないお客様につきましては、リスクを抑えた商品をご提案する等、お客様のライフステージ等を踏まえたニーズに合った商品の提案に努めてまいります。

#### お客様セミナー

	開催回数	参加者数
2017年度	15回	138人
2018年度	54回	608人
2019年度	44回	558人

## 4. お客様の多様なニーズに合った商品ラインアップの充実

- 年度毎の**商品ラインアップ等の推移**は以下のとおりです。  
 今後も、お客様の投資目的やリスク許容度等、お客様の多様なニーズに合った商品を選択いただけるよう、商品ラインアップの充実に努め、お客様の安定的な資産形成に資する商品の採用、既存商品の見直し等を定期的に行ってまいります。

### 《2019年度》

- ・ **投資信託 2商品導入、計36商品・38ファンド**
- ・ **つみたてNISA 4商品導入、計8商品・8ファンド**
- ・ **生命保険 1商品導入、計14商品**

#### 投資信託ラインアップ

種 別	2018年3月末		2019年3月末		2020年3月末		
	ファンド数	構成比	ファンド数	構成比	ファンド数	構成比	
債券	国内債券	2	5.9%	2	5.6%	2	5.3%
	海外債券	11	32.4%	10	27.8%	11	28.9%
	計	13	38.2%	12	33.3%	13	34.2%
株式	国内株式	6	17.6%	7	19.4%	7	18.4%
	海外株式	5	14.7%	7	19.4%	8	21.1%
	計	11	32.4%	14	38.9%	15	39.4%
REIT	国内REIT	1	2.9%	1	2.8%	1	2.6%
	海外REIT	4	11.8%	4	11.1%	4	10.5%
バランス	国内REIT	5	14.7%	5	13.9%	5	13.2%
	国内外バランス	5	14.7%	5	13.9%	5	13.2%
合 計	34	100.0%	36	100.0%	38	100.0%	

#### つみたてNISAラインアップ

種 別	2019年3月末		2020年3月末		
	ファンド数	構成比	ファンド数	構成比	
株式	国内株式	1	25.0%	3	37.5%
	海外株式	2	50.0%	4	50.0%
バランス	国内株式	1	25.0%	1	12.5%
	国内外バランス	1	25.0%	1	12.5%
合 計	4	100.0%	8	100.0%	

## 生命保険ラインアップ

種 別	2018年3月末		2019年3月末		2020年3月末	
	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
変額終身 (一時払)	1	9.1%	1	7.1%	1	7.1%
円建	1	9.1%	1	7.1%	1	7.1%
定額終身 (一時払)	7	63.6%	7	50.0%	6	42.9%
円建	2	18.2%	2	14.3%	2	14.3%
外貨建	5	45.5%	5	35.7%	4	28.6%
定額個人年金 (一時払)	1	9.1%	4	28.6%	4	28.6%
外貨建	1	9.1%	4	28.6%	4	28.6%
定額個人年金 (平準払)	2	18.2%	2	14.3%	3	21.4%
円建	1	9.1%	1	7.1%	1	7.1%
外貨建	1	9.1%	1	7.1%	2	14.3%
合 計	11	100.0%	14	100.0%	14	100.0%

## 投資信託販売額上位5商品 (2019年度)

順位	商品名	運用会社	種 別	構成比
1	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)	大和アセットマネジメント	国内REIT	48.7%
2	マイ・ロード	野村アセットマネジメント	国内外バランス	8.6%
3	ニッセイ・デーンマーク・カード・債券ファンド (為替ヘッジあり・資産成長型)	ニッセイアセットマネジメント	海外債券	7.3%
4	ダイワFEグローバル・バリュー (為替ヘッジなし)	大和アセットマネジメント	海外株式	5.5%
5	ストックインデックスファンド225	大和アセットマネジメント	国内株式	3.6%

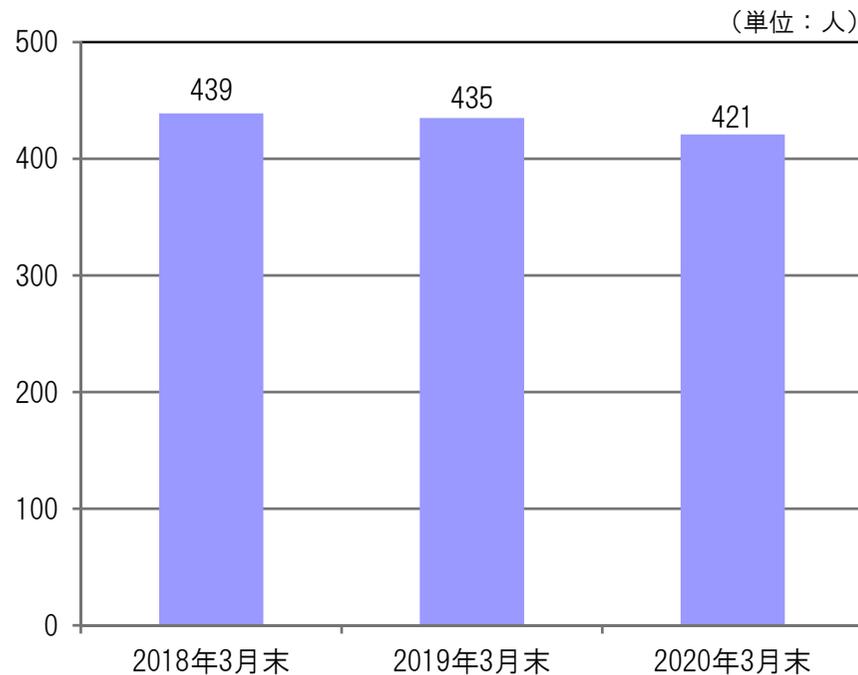
## 生命保険販売額上位5商品 (2019年度)

順位	商品名	引受保険会社	種 別	構成比
1	ふるはーとJロードプラス	住友生命	定額終身・円建	37.2%
2	たのしみ未来	住友生命	定額個人年金・円建	23.0%
3	しあわせ、ずっと2	三井住友海上プライマリー生命	定額終身・外貨建	11.6%
4	生涯プレミアムワールド5	T&Dフィナンシャル生命	定額終身・外貨建	7.1%
5	ふるはーとJロードグローバル	住友生命	定額終身・外貨建	6.4%

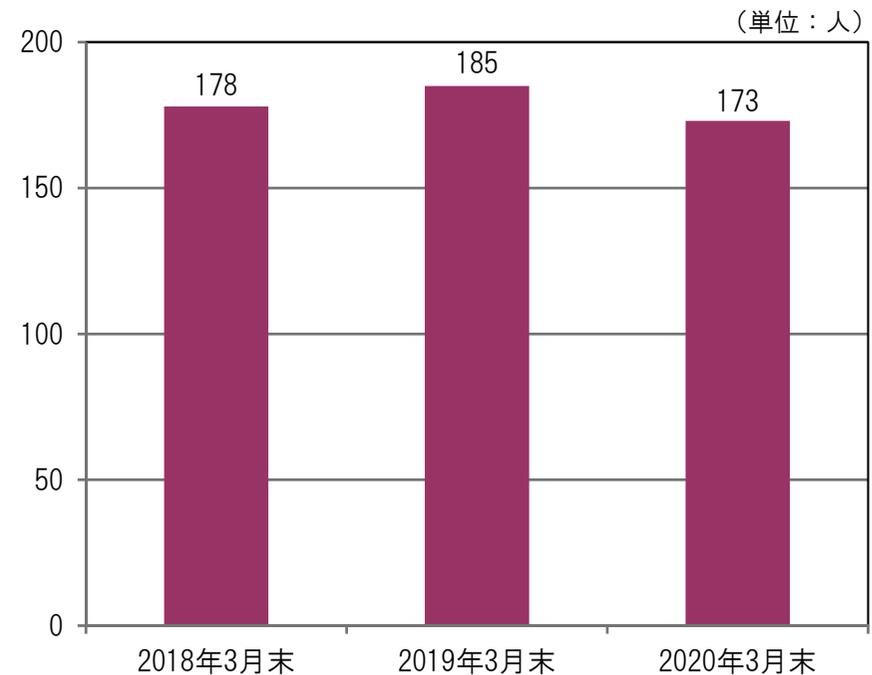
## 5. お客様本位の取組みに合った業績評価体系の整備

- 年度毎の「FP資格保有者」及び「金融窓口サービス資格保有者」の推移は以下のとおりです。  
 当行では、お客様のニーズ・利益に合った取組みを評価するため、特定の運用商品の販売に偏らない業績評価体系を導入しております。また、個人評価体系に専門資格の取得を組入れ、資格取得を推奨しております。  
 今後も、定期的に業績評価体系を見直し、お客様本位の取組みに合った業績評価体系の整備に努めてまいります。

FP資格保有者数



金融窓口サービス資格保有者数



- 2018年6月29日、金融庁より、「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI（以下「共通KPI」）」が公表されたことを踏まえ、その定義に基づき、[「共通KPI」（2020年3月末基準）](#)を以下のとおり取り纏めましたので、お知らせいたします。

## 「共通KPI」の3つの指標

### 1. 運用損益別顧客比率

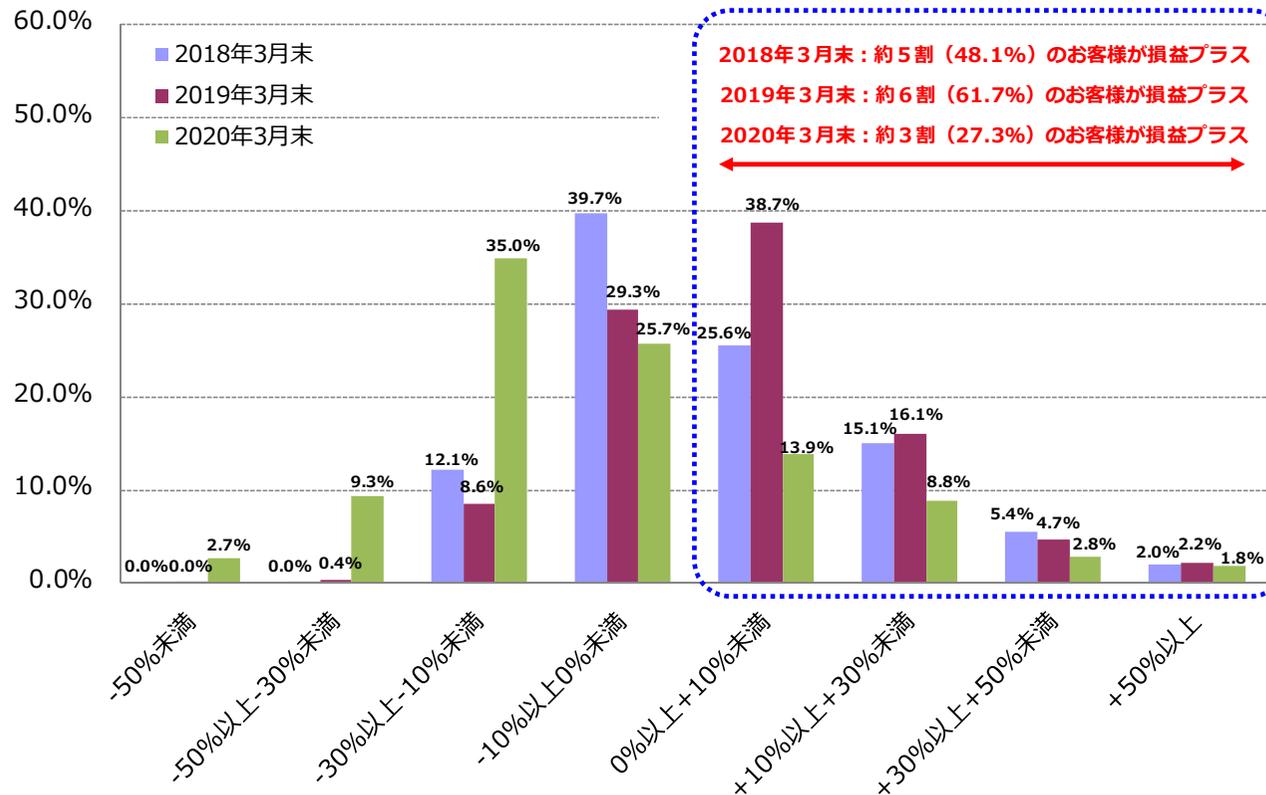
- ・投資信託を保有しているお客様について、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別にお客様の比率を示した指標です。
- ・個々のお客様が保有している投資信託について、購入時以降どれくらいのリターンが生じているかを見ることができます。

### 2. 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

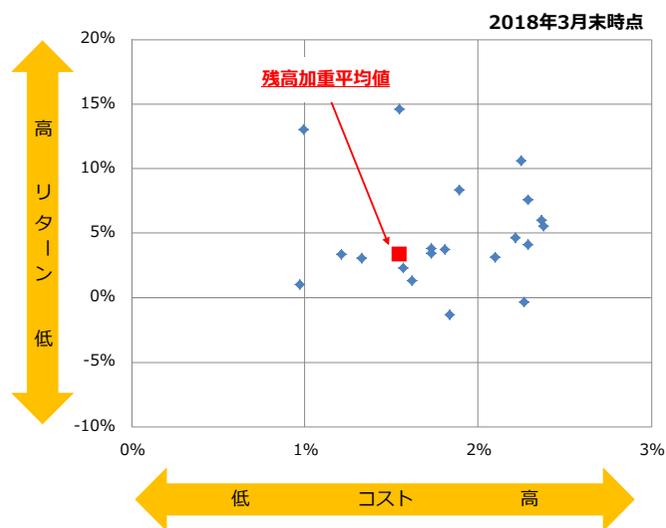
### 3. 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

- ・設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。
- ・中長期的に、どのようなリターン実績を持つ商品をお客様に多く提供してきたかを見ることができます。

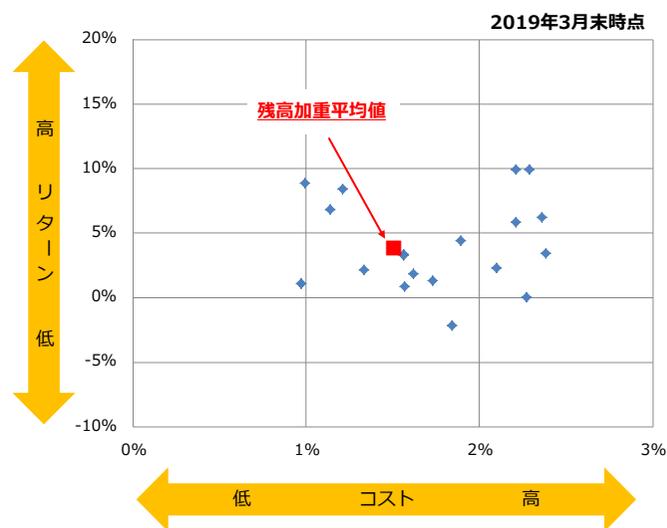
- 2020年3月末現在、投資信託を保有されているお客様のうち、投資信託の運用結果（＝運用損益率）がプラスのお客様の比率は、全体の約3割（27.3%）となりました。
  - また、運用損益区分のうち、“-30%以上-10%未満”の比率が最も高く、全体の35.0%となっております。
- ※ 新型コロナウイルス感染拡大に伴う金融市場の混乱により、あらゆるファンドで基準価額が急落したため、直近2年間と比較して運用結果がプラスのお客様が減少しました。
- ⇒ 今後も、運用結果がプラスのお客様を一人でも多く増やせるよう、長期投資と分散投資を基本に、お客様の安定的な資産形成のお役に立てるよう努めてまいります。



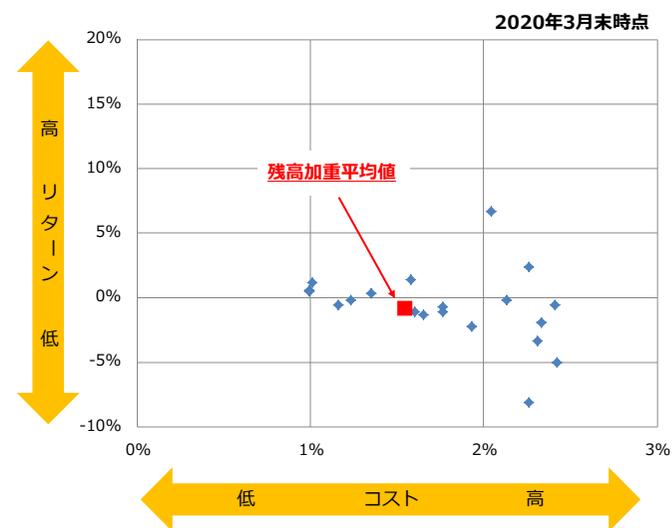
- 2020年3月末現在、投資信託預り残高上位 20銘柄中、3銘柄 でリターンがコストを上回っております。
  - 預り残高上位20銘柄の 平均コスト 1.61% に対し、平均リターンは-0.70% となりました。
- ※ 新型コロナウイルス感染拡大に伴う金融市場の混乱により、平均リターンはマイナスとなりました。
- ⇒ 今後も、コストとリターンのバランスを考え、お客様の最善の利益に資する商品をご提案できるよう、商品ラインアップの充実に努めてまいります。



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.72%	3.48%



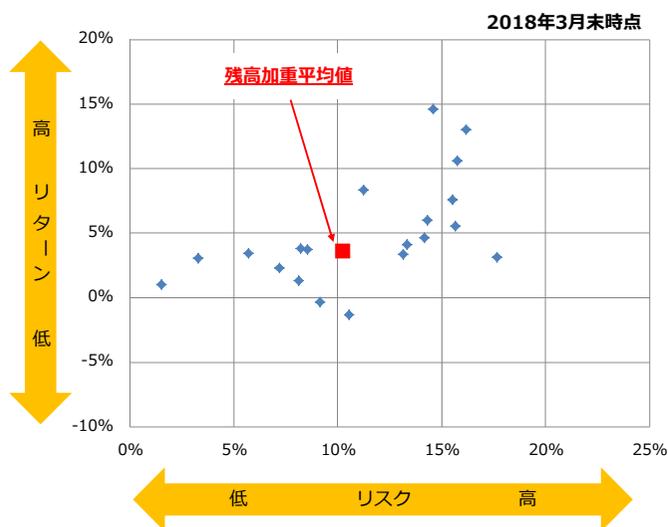
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.67%	4.01%



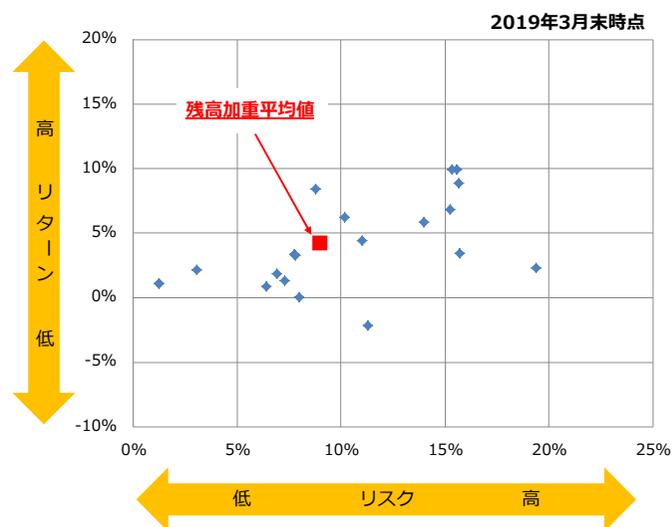
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.61%	-0.70%

- 預り残高上位20銘柄の 平均リスク 9.55% に対し、平均リターンは -0.70% となりました。

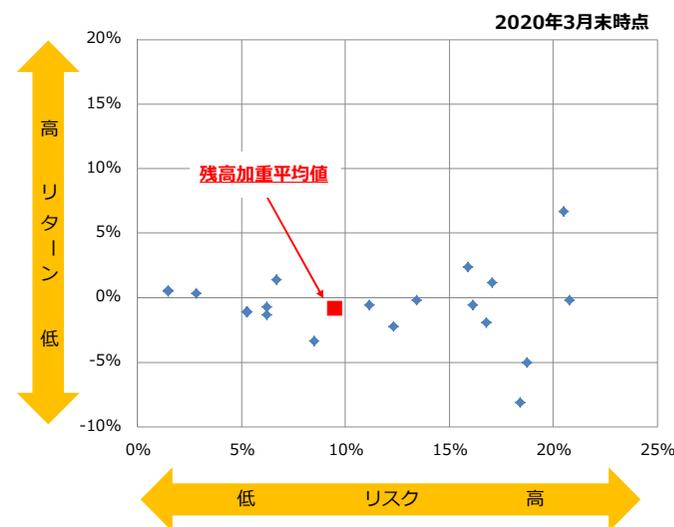
⇒ 今後も、リスクとリターンのバランスを考え、お客様のリスク許容度やニーズに応じた商品をご提案できるよう、商品ラインアップの充実に努めてまいります。



残高加重平均値	リスク	リターン
	10.14%	3.48%



残高加重平均値	リスク	リターン
	8.62%	4.01%



残高加重平均値	リスク	リターン
	9.55%	-0.70%

# 投資信託預り残高上位20銘柄

2019年3月末時点

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	バン・パシフィック外国債券オープン	1.62%	6.94%	1.84%
2	ダイワJーREITオープン（毎月分配型）	1.21%	8.76%	8.41%
3	ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）	0.97%	1.25%	1.11%
4	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.36%	10.16%	6.26%
5	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%	15.73%	3.46%
6	ワールド・ソブリンインカム	1.57%	6.42%	0.88%
7	マイ・ロード	1.33%	3.05%	2.12%
8	ダイワ・USーREIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.29%	15.56%	9.96%
9	ストックインデックスファンド2 2 5	0.99%	15.69%	8.85%
10	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.21%	13.99%	5.87%
11	米国国債ファンド為替ヘッジなし（毎月決算型）	1.56%	7.75%	3.33%
12	米欧債券・インカムオープン（毎月分配型）	1.73%	7.27%	1.31%
13	ダイワJPX日経400ファンド	1.14%	15.25%	6.87%
14	ダイワ日本国債ファンド（年1回決算型）	0.97%	1.25%	1.09%
15	アジア・オセアニア債券オープン（毎月決算型）	2.27%	7.99%	0.01%
16	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	2.10%	19.39%	2.27%
17	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ成長重視ポートフォリオ（奇数月分配型）	1.89%	11.00%	4.40%
18	米国連続増配成長株オープン	2.21%	15.35%	9.92%
19	米国国債ファンド為替ヘッジなし（年1回決算型）	1.56%	7.79%	3.30%
20	高金利国際機関債ファンド（毎月決算型）	1.84%	11.30%	-2.16%
上位20銘柄の残高加重平均		1.67%	8.62%	4.01%

2020年3月末時点

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ダイワJーREITオープン（毎月分配型）	1.23%	13.42%	-0.16%
2	バン・パシフィック外国債券オープン	1.65%	6.22%	-1.35%
3	ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）	0.99%	1.46%	0.53%
4	野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.41%	11.15%	-0.57%
5	マイ・ロード	1.35%	2.83%	0.36%
6	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%
7	ワールド・ソブリンインカム	1.60%	5.26%	-1.07%
8	ダイワ・USーREIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.33%	16.77%	-1.93%
9	ストックインデックスファンド2 2 5	1.01%	17.07%	1.20%
10	女性活躍応援ファンド	2.04%	20.49%	6.68%
11	ワールド・リート・オープン（毎月決算型）	2.26%	18.40%	-8.10%
12	米国国債ファンド為替ヘッジなし（毎月決算型）	1.58%	6.70%	1.39%
13	米欧債券・インカムオープン（毎月分配型）	1.76%	6.20%	-0.75%
14	ダイワ日本国債ファンド（年1回決算型）	0.99%	1.46%	0.52%
15	ダイワJPX日経400ファンド	1.16%	16.12%	-0.59%
16	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ成長重視ポートフォリオ（奇数月分配型）	1.93%	12.33%	-2.24%
17	アジア・オセアニア債券オープン（毎月決算型）	2.31%	8.51%	-3.37%
18	米国連続増配成長株オープン	2.26%	15.92%	2.40%
19	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	2.13%	20.78%	-0.19%
20	ダイワ・マルチアセット・ファンド・シリーズ安定重視ポートフォリオ（奇数月分配型）	1.76%	5.30%	-1.11%
上位20銘柄の残高加重平均		1.61%	9.55%	-0.70%