

「お客さま本位の業務運営に関する方針」の取組状況

1. 主な取組み

方 針	2019年4月から2020年3月までに実施した主な取組み
<p>1. お客さまの最善の利益の追求</p> <p>○高度な専門性と職業倫理を保持し、お客さまの最善の利益の実現に向けて、誠実・公正に業務を行ってまいります。また、こうした業務運営を企業文化として維持してまいります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの最善の利益の実現に向けて、以下に記載の取組みを実施しております。
<p>2. 利益相反の適切な管理</p> <p>○お客さまとの利益相反の可能性を正確に把握し、適切に管理します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまのニーズにお応えできる商品を、適正な手数料・価格でご提供できるよう、利益相反の観点で適切に管理を実施しております。
<p>3. 手数料等の明確化</p> <p>○お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用の透明性向上に努め、お客さまにお伝えしてまいります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・手数料等の費用につきましては、目論見書、リーフレット、タブレット端末等を活用し、分かり易く丁寧な説明を行うよう、取組んでおります。
<p>4. 重要な情報のわかりやすい提供</p> <p>○お客さまに対して販売・推奨等を行う金融商品・サービスの基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、手数料ならびに経済環境・市場動向等を分かりやすくご説明し、必要な情報を十分に提供いたします。金融知識やお取引経験が少ないお客さまや、高リスク・商品性が複雑な場合には、より丁寧に行います。</p> <p>○金融商品・サービスの販売後においても、お客さまに必要な情報を提供いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・商品のご案内にあたりましては、目論見書や販売用資料を活用し、正確な情報を分かり易くお伝えするよう、取組んでおります。各商品の値動きや市場動向等は、タブレット端末等を活用し、丁寧な情報提供を行っております。また、投資信託の分析・シミュレーションツールを活用し、お客さまそれぞれに合ったご提案を心掛けております。 ・お客さまの運用状況や市場動向を踏まえ、タイムリーな情報提供を実施しております。マーケットが乱高下した際などにも、マーケットレポート等を用いて変動要因等をご説明するなど、きめ細やかなフォローを実施しております。
<p>5. お客さまにふさわしいサービスの提供</p> <p>○お客さまのお取引の目的やリスク許容度等に応じ、適切な金融商品・サービスをお選びいただけるよう、幅広くかつ高品質なラインアップの充実に努めます。</p> <p>○お客さまの金融知識・経験・財産の状況とお伺いしたニーズや目的に合わせて、適切な金融商品・サービスを販売・推奨等いたします。</p> <p>○はじめてお取引されるお客さまやご高齢のお客さま等につきましては、販売・推奨等を行う金融商品・サービスが適切かどうか、より慎重に判断してまいります。</p> <p>○お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介する等、グループ一体となってお客さまのご要望にお応えいたします。</p> <p>○お客さま向けセミナー等を通じて、お客さまの金融知識向上に資する取組みを行います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの投資目的・リスク許容度等に応じて適切な金融商品をお選びいただけるよう、様々な商品ラインアップを整備しております。 ・お客さまの幅広いニーズにお応えするため、投資信託5商品を新たに取扱開始しました。うち、1商品は、信州関連企業に投資資金の一部を投資する追加型投資信託商品で、身近で親しみのある投資先での運用ニーズにお応えしました。 ・各種商品の提案・販売が適切に行われているかについて、本部によるモニタリングを実施しております。 ・県内各地で各種セミナーを実施し、資産運用の考え方、経済動向等について、お客さまに幅広い情報提供を行っております。
<p>6. 職員に対する適切な動機づけ等</p> <p>○お客さまのニーズや利益に真に適う営業活動を評価するために、評価のあり方を随時見直してまいります。</p> <p>○人材育成、新技術の活用、販売態勢の改善等に努めます。</p> <p>○研修等を通じて、役職員全員が本方針を理解し実践いたします。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・より高いレベルでお客さまにコンサルティングができる人材を育成するため各種研修で役職員の知識習得・提案力強化に取組むとともに、業務に役立つ資格取得の奨励を行っております。

2. 成果指標 (KPI)

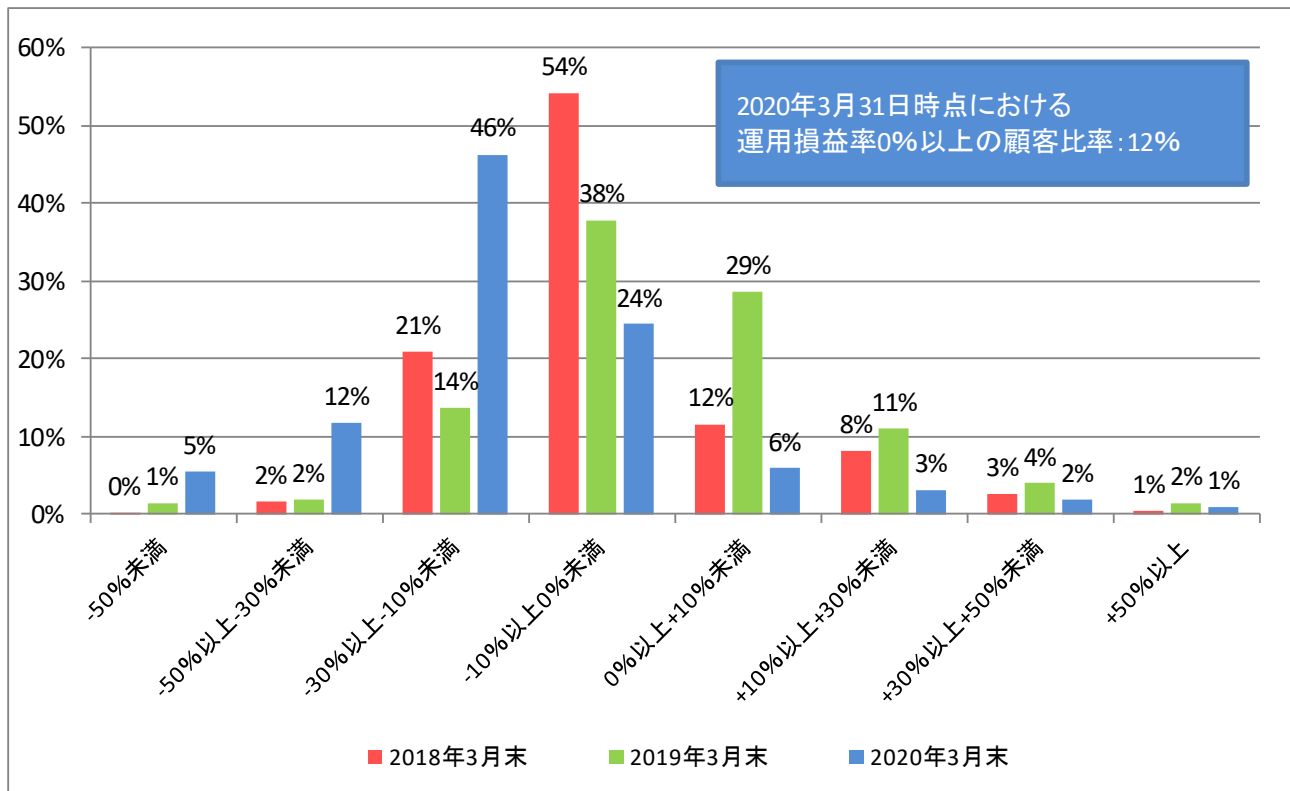
金融庁 KPI

●投資信託の運用損益別顧客比率 (2020年3月31日時点)

- ・お客さまにご購入いただいた投資信託の、基準日時点の運用状況について、損益区分ごとにお客さまの割合を示しております。(基準日前に利益確定等で全額売却された投資信託は算定対象外です。)
 - ・当社においては12%のお客さまが運用益の状態にあり、昨年より34ポイントの悪化となってしまいました。この要因として、主に、次の2点が考えられます。第一に、新型コロナウイルスの感染拡大の影響による経済の先行き不透明から、世界的にマーケットが急落し、基準価額が大きく下落したことが挙げられます。また、当社においては2019年度に投資信託の提案を特に強化し、多くのお客さまに新たに投資信託をご購入いただきました。このため、現状においては保有期間の短いお客さまが多くいらっしゃり、長期投資による運用効果が十分に発揮されていないことが考えられます。
- なお、2020年5月末時点では、運用益の状態にあるお客さまは32%となっており、改善傾向が見られます。当社では、今後も長期運用や分散投資により資産形成を行っていただくご提案に努めてまいります。また、引き続き丁寧なアフターフォローを行い、継続的なコンサルティングにより運用損益の改善に努めてまいります。

※対象顧客：基準日時点で投資信託を保有されている個人のお客さま

※対象商品：2013年1月1日以降、八十二証券で新規買付かつ基準日まで継続保有している投資信託



運用損益率 0%以上 運用比率の推移	2020年3月31日現在	2019年3月31日現在	2018年3月31日現在
	12%	46%	24%

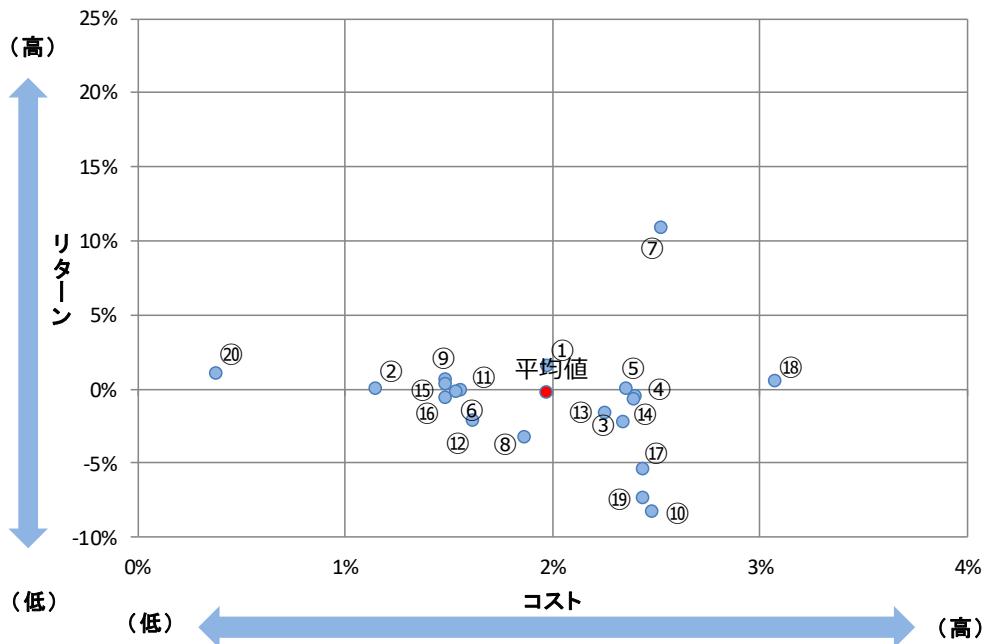
●投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン（2020 年 3 月 31 日時点）

- ・設定後 5 年以上経過した投資信託の、お預り残高上位 20 銘柄について、コストとリターンの関係を示しております。
- ・昨年と比べまして、コストは変わらず、リターンは 6.9 ポイント減少しました。これは、主に新型コロナウイルスの感染拡大の影響による経済の先行き不透明から、世界的にマーケットが急落し、基準価額が大きく下落したことが要因となります。
- ・お客さまにご負担いただく手数料やその他の費用の透明性向上に努め、お客さまのニーズにより適した商品を提供できるよう努めてまいります。

※コスト：基準日時点の購入時手数料（税込）の 1/5 と信託報酬率の合計値

※リターン：過去 5 年間のトータルリターン（年率換算）

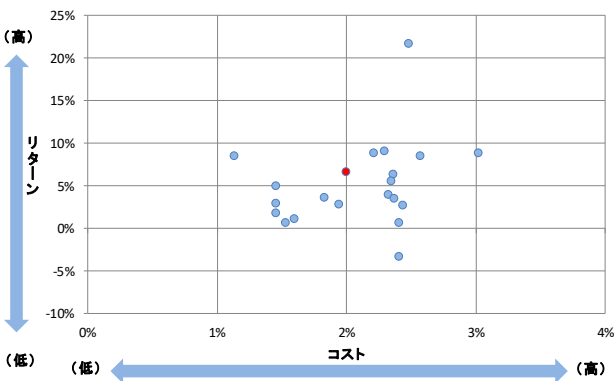
【2020 年 3 月 31 日時点】



※グラフ内の①～⑳の数字は、表 1 の順位に対応しています。

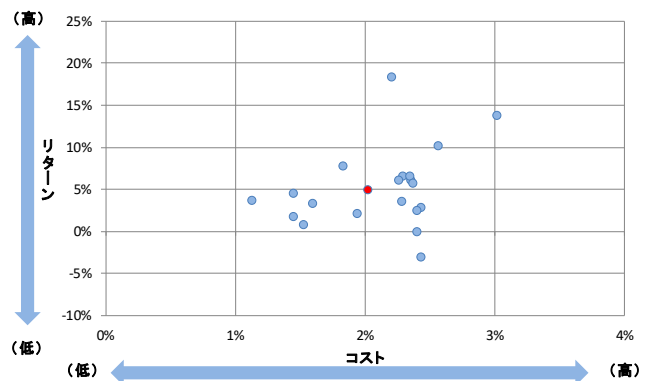
残高加重平均値 ●	コスト	2.0%
	リターン	-0.2%

【2019 年 3 月 31 日時点】



残高加重平均値 ●	コスト	2.0%
	リターン	6.7%

【2018 年 3 月 31 日時点】



残高加重平均値 ●	コスト	2.0%
	リターン	4.9%

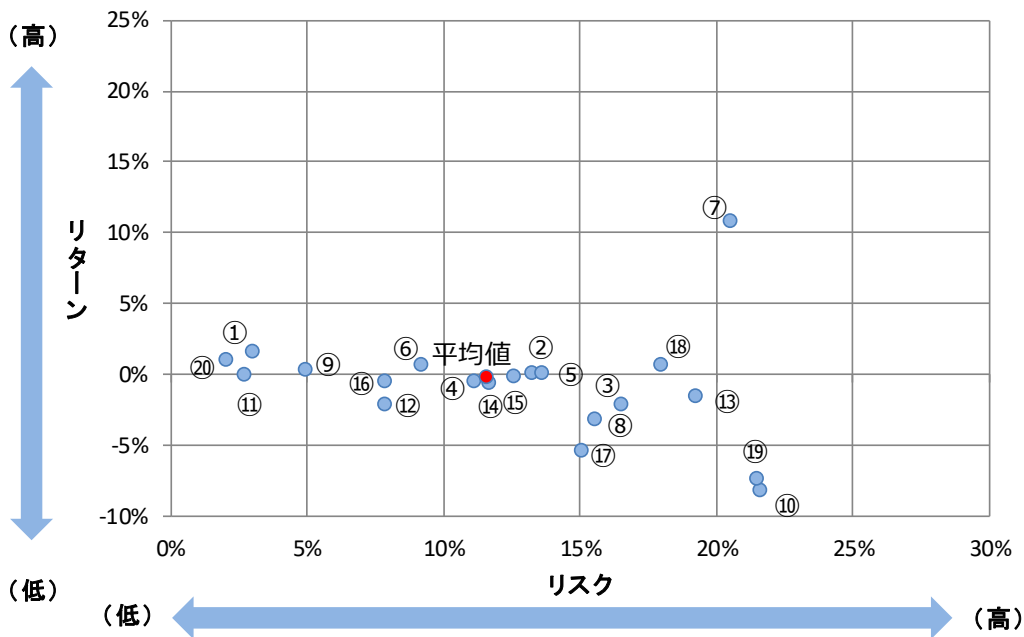
● 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン（2020 年 3 月 31 日時点）

- ・ 設定後 5 年以上経過した投資信託のお預かり残高上位 20 銘柄について、リスクとリターンの関係を示しております。
- ・ 昨年と比べまして、リスクは 0.4 ポイント上昇、リターンは 6.9 ポイント下落しました。
- ・ 引き続き、お客さまの保有されている投資信託やポートフォリオについて、タブレット端末を活用してリスク・リターン水準を視覚的にご確認いただくなど、分かり易い説明を実施しております。
- ・ お客さまのお取引の目的やリスク許容度に応じた、適切な投資信託のご提案に努めてまいります。

※リスク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差（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）

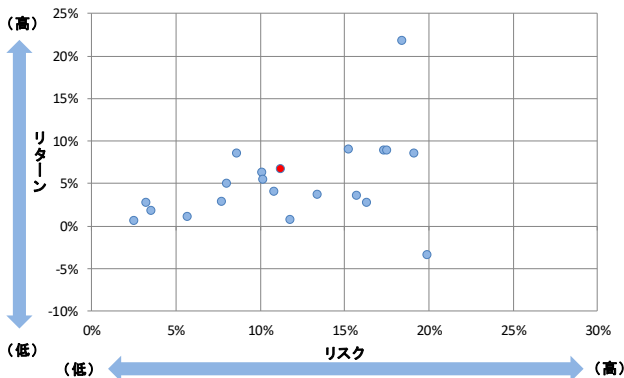
【2020 年 3 月 31 日時点】



※グラフ内の①～⑳の数字は、表 1 の順位に対応しています。

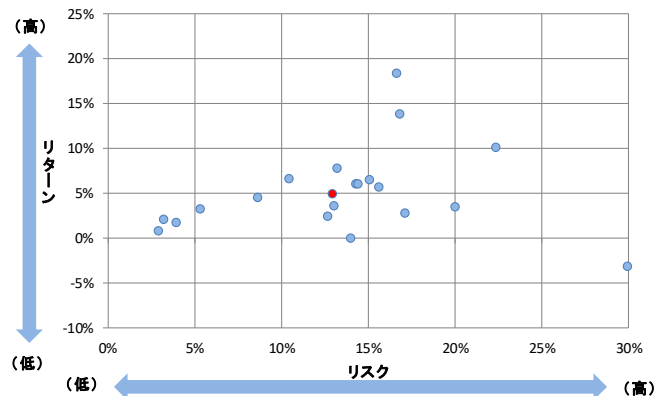
残高加重平均値 ●	リスク	11.6%
	リターン	-0.2%

【2019 年 3 月 31 日時点】



残高加重平均値 ●	リスク	11.2%
	リターン	6.7%

【2018 年 3 月 31 日時点】



残高加重平均値 ●	リスク	12.9%
	リターン	4.9%

＜表 1＞投資信託預り残高上位 20 銘柄の明細（2020 年 3 月 31 日時点）

順位	ファンド名	コスト	リターン	リスク
①	投資のソムリエ	2.0%	1.5%	3.0%
②	新光J-REITオープン	1.2%	-0.0%	13.3%
③	新光 US-REIT オープン	2.3%	-2.2%	16.6%
④	野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.4%	-0.6%	11.2%
⑤	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.4%	0.0%	13.6%
⑥	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.5%	0.5%	9.2%
⑦	MHAM新興成長株オープン	2.5%	10.8%	20.6%
⑧	DIAM世界好配当株式ファンド(毎月決算型)	1.9%	-3.3%	15.6%
⑨	UBS公益・金融社債ファンド(為替ヘッジあり)	1.5%	0.2%	5.0%
⑩	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.5%	-8.3%	21.6%
⑪	東京海上・ニッポン世界債券ファンド(為替ヘッジあり)	1.6%	-0.1%	2.8%
⑫	トレンド・アロケーション・オープン	1.6%	-2.2%	7.9%
⑬	三菱UFJ・日本株アジア戦略ファンド	2.3%	-1.6%	19.3%
⑭	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.4%	-0.7%	11.7%
⑮	三菱UFJ Jリートオープン(3カ月決算型)	1.5%	-0.3%	12.6%
⑯	UBS公益・金融社債ファンド(為替ヘッジなし)	1.5%	-0.6%	7.9%
⑰	アムンディ・欧州ハイ・イールド債券ファンド(豪ドルコース)	2.4%	-5.5%	15.1%
⑱	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.1%	0.5%	18.0%
⑲	アムンディ・欧州ハイ・イールド債券ファンド(トルコリラ)	2.4%	-7.4%	21.5%
⑳	三菱UFJ 国内債券インデックスファンド	0.4%	1.0%	2.1%

●投資信託の販売額上位 10 銘柄

第3位の「グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）」及び、第5位の「グローバル3倍3分法ファンド（隔月決算型）」は2019年度に新たに取扱いを開始したファンドです。お客様の幅広いニーズにお応えするため、商品ラインアップの拡充に努めております。販売額上位銘柄には、第1位の「投資のソムリエ」をはじめ、バランス型ファンドが多くランキングしております。今後も、お客様のお考えやニーズに合わせて、長期・分散投資などをご提案しながら、お客様の資産運用にじっくりと向き合っておりま

順位	ファンド名		
	2019年4月1日～2020年3月31日	2018年4月1日～2019年3月31日	2017年4月1日～2018年3月31日
1	投資のソムリエ	新光J-REITオープン	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	MHAM新興成長株オープン	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)
3	グローバル3倍3分法ファンド(1年決算型)	人生100年時代・世界分散ファンド(3%目標受取型)	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
4	人生100年時代・世界分散ファンド(3%目標受取型)	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	グローバル自動運転関連株式ファンド(為替ヘッジなし)
5	グローバル3倍3分法ファンド(隔月分配型)	グローバルAIファンド	新光J-REITオープン
6	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	DIAM世界好配当株式ファンド(毎月決算型)	東京海上・ニッポン世界債券ファンド(為替ヘッジあり)
7	次世代通信関連世界株式戦略ファンド	人生100年時代・世界分散ファンド(資産成長型)	投資のソムリエ
8	新光J-REITオープン	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	グローバルAIファンド
9	人生100年時代・世界分散ファンド(資産成長型)	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	三菱UFJ・日本株アジア戦略ファンド
10	DIAM世界好配当株式ファンド(毎月決算型)	投資のソムリエ	野村インド債券ファンド(年2回決算型)

●NISA（Jr. NISA含む）稼働口座数

NISA口座は201口座増加しました。引き続き、NISAを活用した資産運用を積極的にご案内してまいります。

口座数	2020年3月31日時点	2019年3月31日時点	2018年3月31日時点
		4,995口座	4,794口座

●投資信託商品ラインアップ

2019年度は、5商品の新規取扱いを開始し、2商品が取扱い停止または償還となりました。新規取扱い商品については、いずれも、従来の当社の商品ラインナップにはない特徴を持つ商品であり、取扱い開始後から多くのお客さまにご好評を得ております。引き続き、ラインアップの充実に努めてまいります。

主な投資対象		2020年3月31日時点	2019年3月31日時点	2018年3月31日時点
バランス型 (世界各国の債券・株式・不動産投信等)		12商品	12商品	11商品
国内	債券	1商品	1商品	1商品
	株式	12商品	11商品	9商品
	不動産投信	3商品	3商品	3商品
海外	債券	15商品	15商品	18商品
	株式	21商品	20商品	17商品
	不動産投信	5商品	4商品	4商品

●投資信託アフターフォロー率（2019年度実施状況）

市場動向を踏まえ、タイムリーかつ丁寧な情報提供を行ってまいります。

		2019年度実施状況	2018年度実施状況	2017年度実施状況
投資信託	定期アフターフォロー率及び 相場急変時等における アフターフォロー率	99.5%	97.3%	100.0%

●セミナー等開催状況（2019年度実施状況、延べ回数）

新型コロナウイルス感染拡大防止のため、予定していた複数のセミナーが開催中止となったこともあり、実施回数はやや減少しました。今後は、セミナーの開催形態を模索しながら、グループの銀行と共催のセミナーなどを企画し、より多くのお客さまに資産運用の考え方、経済動向等をお客様にわかりやすくお伝えできるよう、努めてまいります。

	2019年度実施状況	2018年度実施状況	2017年度実施状況
回数	16回	18回	22回

●FP資格保有者数（延べ人数）

より高いレベルでお客さまにコンサルティングができる人材育成のため、業務に役立つ資格取得に特に力を入れて取り組んでおります。

資格種類	2020年3月31日時点	2019年3月31日時点	2018年3月31日時点
1級技能士	27人	23人	22人
2級技能士	75人	76人	71人

以上