

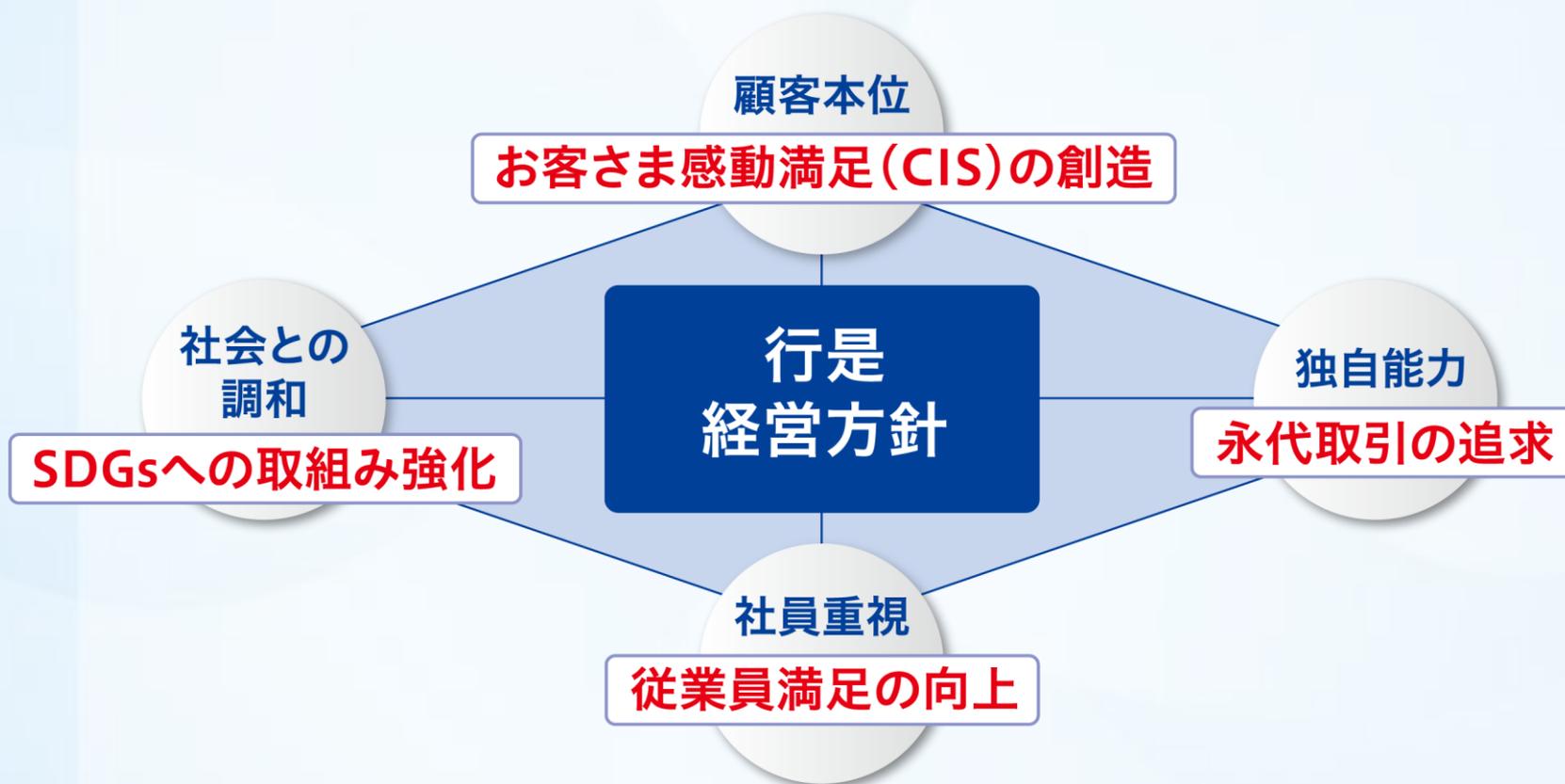
**お客さま本位の業務運営に関する取組方針
取組み状況について**

**2021年6月
阿波銀行**

経営品質向上活動の基本理念

【経営品質向上活動の基本理念】

経営品質向上活動の基本理念として、当行では、『お客さま感動満足の創造』『永代取引の追求』『従業員満足の向上』『SDGsへの取組み強化』を掲げ、当行の独自性と持続可能性の向上をめざしてまいります。



◆「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針

【基本方針】

株式会社阿波銀行は、伝統的営業方針「永代取引」の考え方を全役職員が共有し、お客さまにあわせた最善のサービスの提供により、「お客さま感動満足(CIS)」とお客さまの一生涯を通じた安定的な資産形成の実現をめざし、金融商品販売に関する業務において、「お客さま本位の業務運営」を実践してまいります。

「永代取引」：お客さまとの強固な信頼関係のもと、世代を超えた息の永い取引を継続し、お客さまの永続的な発展に貢献する当行の伝統的営業方針

「お客さま感動満足(CIS)」：Customer Impressive Satisfactionの略

【取組方針】

1. お客さま感動満足(CIS)とお客さまの最善の利益の追求
2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践
3. お客さま本位の販売態勢の整備

◆「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針

【取組方針】

1. お客さま感動満足(CIS)とお客さまの最善の利益の追求

- (1) お客さまの安定的な資産形成や多様なニーズにお応えする商品ラインアップを整備するとともに、お客さま感動満足(CIS)を実現するサービスの提供をめざします。
- (2) 「お客さまの声」を業務運営に反映させる仕組みを強化してまいります。
- (3) お客さまの多様なニーズへの適切なコンサルティングサービスを提供するため、高い専門性と倫理観を備えた人材の育成に取り組めます。

2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践

- (1) 金融商品のお申込に際し、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の透明性向上に努め、分かりやすい情報を提供いたします。
- (2) 金融商品の内容・仕組み・リスクならびに経済環境・市場環境等の重要な情報について、分かりやすい情報を提供いたします。
- (3) お客さまに販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由について、分かりやすい説明を行います。
- (4) お客さまの年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客さまには、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。

◆「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針

- (5) 金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローを通じて、お客さまニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報を提供いたします。
- (6) お客さまの基本的な金融知識の向上のため、マーケット情報・相続セミナー、家計の見直し相談会等のさらなる充実を図ります。
- (7) お客さまのご意向に適う目的で販売されているかどうか確認させていただく態勢を一層強化し、お客さまの利益が不当に害されることのない適切な管理を行います。

3. お客さま本位の販売態勢の整備

- (1) 営業に関する基準に本取組方針を加え、研修・教育等を通じ、全役職員が本方針を理解し実践いたします。
- (2) お客さま感動満足(CIS)の実現やお客さま本位の行動を促進する業績評価体系等の継続的な改善に取り組めます。

1. お客様感動満足(CIS)とお客さまの最善の利益の追求

取組方針

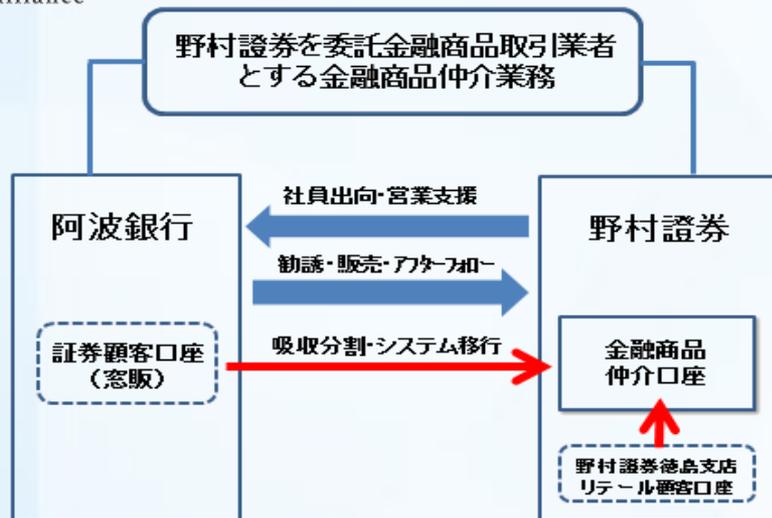
(1) お客様の安定的な資産形成や多様なニーズにお応えする商品ラインアップを整備するとともに、お客様感動満足(CIS)を実現するサービス提供をめざします。

取組状況 1

① 金融商品ラインアップの状況



AWAGIN x NOMURA



2021年4月より、野村證券との金融商品仲介業務に関する包括的提携をスタートしました。これにより、野村證券で取り扱いしているほぼすべての金融商品をお客さまにご提案できる体制となりました。

生命保険では、昨年度あらたに4商品を追加しました。お客さまの多様なニーズやライフプランにお応えできるよう、引き続き、商品ラインアップの整備に努めてまいります。

(生命保険ラインアップ)

生命保険ラインアップ (2021年3月末)

	商品種類	取扱商品数	取扱商品比率
一時払	円建	6	29%
	変額年金保険	0	0%
	定額年金保険	1	5%
	終身保険	4	19%
	介護終身保険	1	5%
	外貨建	15	71%
	変額年金保険	2	10%
	定額年金保険	2	10%
	終身保険	8	38%
	介護終身保険	3	14%
合計		21	100%
平準払	円建	21	81%
	定額年金保険	1	4%
	終身保険	3	12%
	定期保険・収入保障保険	4	15%
	医療保険	7	27%
	がん保険	3	12%
	介護終身保険	1	4%
	認知症保険	1	4%
	就業不能保険	1	4%
	外貨建	5	19%
	定額年金保険	2	8%
	終身保険	3	12%
	合計		26

※個人向け商品 (1つの商品で円建・外貨建がある場合はそれぞれに記載)

手数料開示商品 (注)	20	43%
-------------	----	-----

(注) 特定保険 (変額・外貨建) は、2016年10月より手数料開示を開始

1. お客様感動満足(CIS)とお客さまの最善の利益の追求

取組方針

(2)「お客さまの声」を業務運営に反映させる仕組みを強化してまいります。

取組状況 1

② お客さまの声を業務運営に反映させる取組み

「お客さまの声」を活かす取組み



● お客さまの声の収集

- 「お客さまご意見カード」、「お客さま満足度アンケート」等、様々な形態でお客さまのご意見やご要望を収集しております。
- お客さまの声を基にした表彰制度「CIS輝きグランプリ」も実施しております。

「お客さま満足度アンケート回収状況」(2020年度実施分)

アンケート回収数 (法人)	アンケート回収数 (個人)
795件	774件

● 提案制度の活用

- 「お客さまの声」をもとに改善を提案する全員参加型の提案制度を2003年度から実施しております。引き続きCIS向上につながる業務の見直しを実施してまいります。

役職員による提案件数 (2020年度)

提案件数	うち採用件数
306件	99件

1. お客様感動満足(CIS)とお客さまの最善の利益の追求

取組方針

(3) お客様の多様なニーズへの適切なコンサルティングサービスを提供するため、高い専門性と倫理観を備えた人材の育成に取組めます。

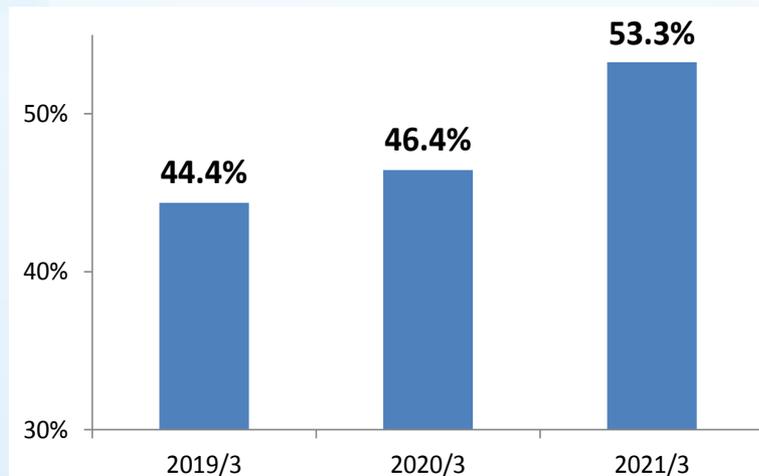
取組状況 1

③ 高い専門性と倫理観を備えた人材育成への取組み

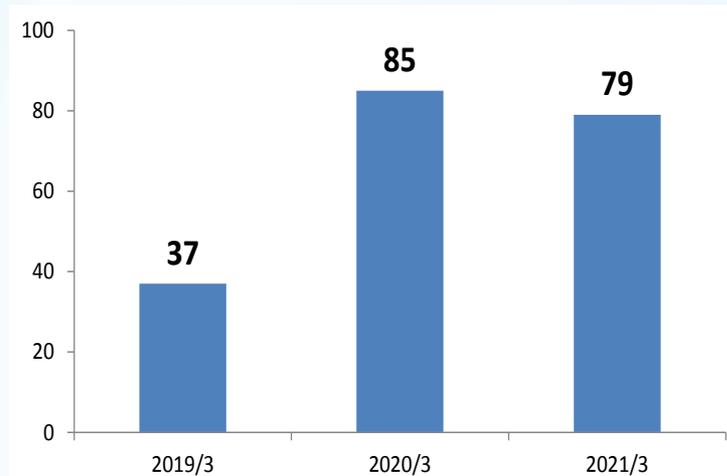
● FP資格取得者の増加にむけた取組み

FP資格（AFP、FP2級以上）の資格取得を推奨し、行員の専門性向上に取り組んでおります。

FP資格取得者の行員に占める割合（％）



新規FP資格取得者数の推移（人）



● 職員階層別の各種研修会を積極的に実施

お客様の資産形成を支援できるような高い見識と専門性、倫理観を備えた人材の育成のため、階層別に各種研修会を継続的に実施しております。

研修会実施例：マネーアドバイザー継続研修会、支店長向け預かり資産研修会、保険コンサルティング営業研修会、預かり資産コンサルティングフォローアップ研修会、預かり資産営業基礎研修会、保障性保険コンサルティング研修会

2. お客様本位の情報提供とコンサルティングの実践

取組方針

- (1) 金融商品のお申込に際し、お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の透明性向上に努め、分かりやすい情報を提供いたします。
- (2) 金融商品の内容・仕組み・リスクならびに経済環境・市場環境等の重要な情報について、分かりやすい情報を提供いたします。
- (3) お客さまに販売・推奨等を行う金融商品・サービスの選定理由について、分かりやすい説明を行います。

取組状況 2

① 重要情報シートの作成・活用を推進

重要情報シート（金融事業者編） あわぎん

阿波銀行のご紹介

1. 当行の基本情報（当行はお客さまに金融商品の販売または販売仲介をする者です）

社名	株式会社 阿波銀行	当行の概要を記したウェブサイト	
登録番号	西国財務局長（登録）第1号	http://www.awabank.co.jp/	
加入協会	日本証券業協会		

2. 取扱商品の基本情報（当行がお客さまにご提供できる金融商品の種類は次のとおりです）

預金（投資性なし）	<input type="checkbox"/>	預金（投資性あり）	●*
国内株式	●**	外国株式	●**
円建債券	●**	外貨建債券	●***
投資信託	●*	ラップ口座	●**
REIT・インフラファンド	●**	ETF・ETN	●**
保険（投資リスクなし）	<input type="checkbox"/>	保険（投資リスクあり）	<input type="checkbox"/>
これ以外の商品※	●*	<input type="checkbox"/> 当行での取扱い	● 金融商品仲介での取扱い

●* 野村證券株式会社の金融商品仲介口座での取扱い ●** 野村證券株式会社、大和証券株式会社、大和証券株式会社の取扱い
 ●*** 野村證券株式会社、大和証券株式会社、西田アフィア証券株式会社の取扱い / その他 SBI 証券株式会社の口座開設の要
 ※ 上記以外に金融商品仲介にて、様々なニーズに対応できる商品・サービスをラインアップしています。詳細は取扱窓口までお問い合わせください

3. 商品ラインアップの考え方（商品編定のコンセプトや留意点は次のとおりです）

当行は、伝統的営業方針「永代取引」の考え方を全従業員が共有し、お客さまにお寄せいただいたニーズに基づき、「お客さま感動」を第一とし、お客さまの一生を考えた安定的な資産形成の実現をめざしています。

当行の金融商品ラインアップにおいては、お客さまの投資方針・目的、知識や経験、リスク許容度、ライフプラン、お悩み、ニーズ等にきめ細やかに対応した最適な商品・サービスをご提案できるよう、投資初心者やご高齢のお客さま向けに分かりやすい商品から、専門性が高複雑な商品まで、またリスクリターンについてもさまざまな商品を揃えています。

当行では、お客さまに寄り添ったコンサルティングを通じて、多様な商品ラインアップの中からお客さまにとって最適な商品・サービスをご提案できるよう努めてまいります。

4. 苦情・相談窓口

当行のお客さま相談窓口	あわぎん お客さまサポートセンター 0120-39-8689 受付時間/平日 9:00~17:00（祝日・振替休日、12月31日~1月3日は除く）
加入協会共通の相談窓口	一般社団法人全国銀行協会 0570-017109（03-5252-3772） 受付時間/平日 9:00~17:00（祝日および銀行の休業日は除く） 特定非営利活動法人 証券・金融商品あつせん相談センター 0120-64-5005 受付時間/平日 9:00~17:00（祝日・振替休日、12月31日~1月3日は除く）
上記以外の相談窓口	生命保険協会 生命保険相談所 03-3286-2648 受付時間/平日 9:00~17:00（祝日・振替休日、年末年始は除く）
金融庁金融サービス利用者相談室	0570-016811（03-5251-6811） 受付時間/平日 10:00~17:00

阿波銀行

お客さまに提供する金融商品・サービスに関する重要な情報を簡潔に記載し、わかりやすい情報提供を図るため「重要情報シート」の作成を推進します。

「重要情報シート」は、金融庁金融審議会市場ワーキンググループの提言に基づいたもので、金融事業者横断的な共通書式となり、金融商品の費用やリスクなどの重要な情報を記載することで、他事業者との比較検討が容易になることをめざすものです。

当行は、2021年6月に重要情報シート（金融事業者編）を作成し運用を開始いたしました。

今後順次、委託金融商品取引業者や保険会社等と連携し、個別の商品ごとの重要情報シート（個別商品編）を作成し、お客さまに金融商品をご提案する際に、本シートの活用を進めてまいります。

引き続き、お客さまに金融商品の内容・仕組み・リスク・手数料等を含めわかりやすくご説明できる体制をめざしてまいります。

2. お客様本位の情報提供とコンサルティングの実践

取組方針

- (4) お客様の年齢、資産状況、金融知識、取引経験および資産形成・運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行います。また、高齢のお客様には、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いするなど、より丁寧な対応を行います。
- (5) 金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローを通じて、お客様ニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報を提供いたします。

取組状況 2

② ご家族の同席による情報提供の推進

- 70歳以上のお客様の金融商品申込時のご家族の同席・同意率（2020年度）

保険商品	投資信託	外貨預金
87.2%	65.4%	67.4%

お客様の年齢、金融知識、取引経験および運用の目的等に照らし、適切なポートフォリオの提案、金融商品・サービスの提供を行うため、70歳以上のお客様には、金融商品のお申込時に、ご家族の同席や同意をお願いし、より丁寧な対応を行っております。

③ アフターフォローによる情報提供の推進

金融商品をご購入いただいた後も、アフターフォローを通じて、お客様ニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報提供させていただいております。

アフターフォロー実施回数
2020年度

17,630回

● アフターフォロー実施基準

・ 定期的なアフターフォロー

対象のお客様：投資初心者、70歳以上のお客様、投資信託評価損失先、個人年金保険・仕組債満期先

・ 相場急変時など臨時のアフターフォロー

対象のお客様：基準価額が、対前営業日比10%以上下落した投資信託ファンドを保有されているお客様

2. お客様本位の情報提供とコンサルティングの実践

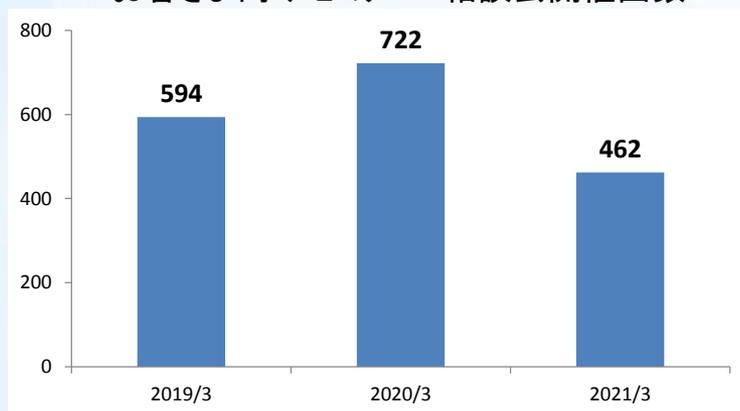
取組方針

(6) お客様の基本的な金融知識の向上のため、マーケット情報・相続セミナー、家計の見直し相談会等のさらなる充実を図ります。

取組状況 2

④ 各種セミナー・相談会の積極的な実施

お客様向けセミナー・相談会開催回数



マーケット情報・相続・家族信託セミナー、職域でのNISA・iDeCoセミナー、家計の見直し相談会等の様々なお客様ニーズに対応するセミナーや相談会を積極的に開催しております。引き続き、お客様の金融知識の向上に貢献してまいります。

⑤ ライフプランに関する各種冊子の作成



ライフプランに関する各種冊子・パンフレットを作成し、お客様の資産形成や老後のライフプランにお役立ていただいております。

2. お客様本位の情報提供とコンサルティングの実践

取組方針

(7) お客様のご意向に合う目的で販売されているかどうか確認させていただく態勢を一層強化し、お客様の利益が不当に害されることのない適切な管理を行います。

取組状況 2

⑥ エリアコンプライアンスオフィサーの配置

当行では、本部所属のエリアコンプライアンスオフィサーを13名配置し、販売時のお客様の利益が不当に害されることがないように、適切な管理態勢を構築しています。

エリアコンプライアンスオフィサーの業務

- ・ 販売担当者の勧誘状況の確認
- ・ 顧客の適合性判断
- ・ 取引、交渉記録の承認
- ・ アフターフォローの指示・管理
- ・ 営業店への定期的な臨店による、販売担当者・支店長への指導、研修の実施



※ エリアコンプライアンスオフィサーとは
本部に所属する金融商品販売にかかるコンプライアンス管理の専任担当者。
担当営業店の内部管理責任者および保険業務責任者として、金融商品営業にかかるコンプライアンスが適正に遂行されているかを常時管理し、適切な内部管理を行なうとともに、営業担当者の指導・研修を担当。

⑦ 申込後のご意向確認の実施

申込後のサンキューコール
実施回数2020年度

907回

お客様のご意向に合う目的で販売されているかどうかを確認させていただくため、お申込後のサンキューコールを実施させていただいております。

3. お客様本位の販売態勢の整備

取組方針

- (1) 営業に関する基準に本取組方針を加え、研修・教育等を通じ、全役職員が本方針を理解し実践いたします。
- (2) お客様感動満足(CIS)の実現やお客様本位の行動を促進する業績評価体系等の継続的な改善に取り組めます。

取組状況 3

① CIS指標

お客様からの評価結果と評価向上のための改善活動や事務ミス等の増減を指標化した、「CIS指標」を2017年より制定し、2018年度から経営目標にも設定しています。

【CIS指標】

2019年度	2020年度
82.6ポイント	85.8ポイント

【経営計画最終年度目標】

2022年度
80ポイント

CIS指標の構成【合計100ポイント】

お客様からの評価【配点70】				プロセス評価【配点30】				
お客様アンケート		CIS外部モニタリング		営業店プログラム				
配点	'19年度	'20年度	配点	'19年度	'20年度	配点	'19年度	'20年度
30	25.9	26.1	20	17.5	17.6	20	15.4	16.1
お客様ご意見カード		お客様の声		オペリスク総合指標				
配点	'19年度	'20年度	配点	'19年度	'20年度	配点	'19年度	'20年度
10	6.5	9.6	10	6.7	8.2	10	7.5	8.2

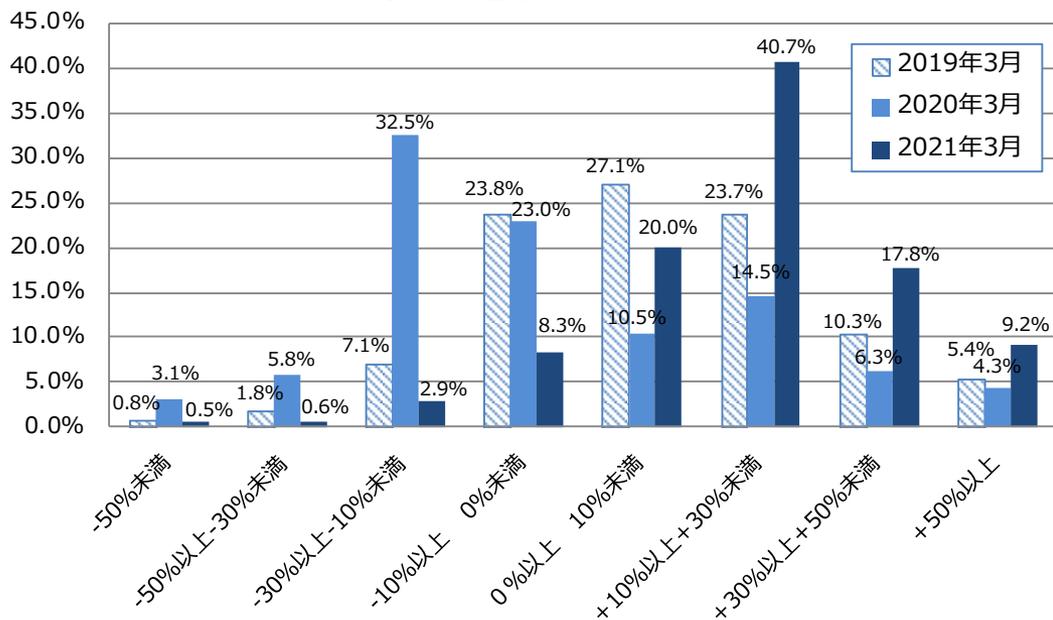
2020年度のCIS指標は、お客様アンケート結果の向上やお客様の声登録件数の増加のほか、営業店が独自に業務改善に取り組む営業店プログラムの活動活性化により、3.2ポイント上昇しました。

参考：投資信託の販売会社における比較可能なKPIについて

お客さまには、保有資産の状況や市場の動向等を踏まえ、丁寧なアフターフォローを行ってまいります。また、お客さまの投資判断に役立つ情報の提供を充実させ、中長期的な資産形成・資産運用に資するコンサルティングを展開してまいります。

1. 運用損益別顧客比率

投資信託 運用損益別顧客比率



運用損益別顧客比率	2019年3月	2020年3月	2021年3月
-50%未満	0.8%	3.1%	0.5%
-50%以上-30%未満	1.8%	5.8%	0.6%
-30%以上-10%未満	7.1%	32.5%	2.9%
-10%以上 0%未満	23.8%	23.0%	8.3%
0%以上 10%未満	27.1%	10.5%	20.0%
+10%以上+30%未満	23.7%	14.5%	40.7%
+30%以上+50%未満	10.3%	6.3%	17.8%
+50%以上	5.4%	4.3%	9.2%

	2019年3月	2020年3月	2021年3月
運用損益が0%以上の顧客比率	66.6%	35.6%	87.7%
運用損益が0%未満の顧客比率	33.5%	64.4%	12.3%

<投資信託運用損益別顧客比率>

基準日時点で投資信託を保有されているお客さまの運用損益プラスの比率は、87.7%と前年に対して+52.1%となりました。引き続き、安定した運用のご提案を提供してまいります。

参考：投資信託の販売会社における比較可能なKPIについて

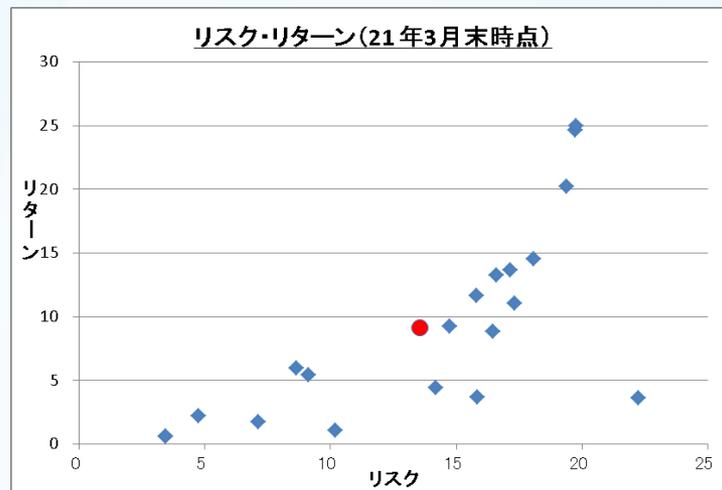
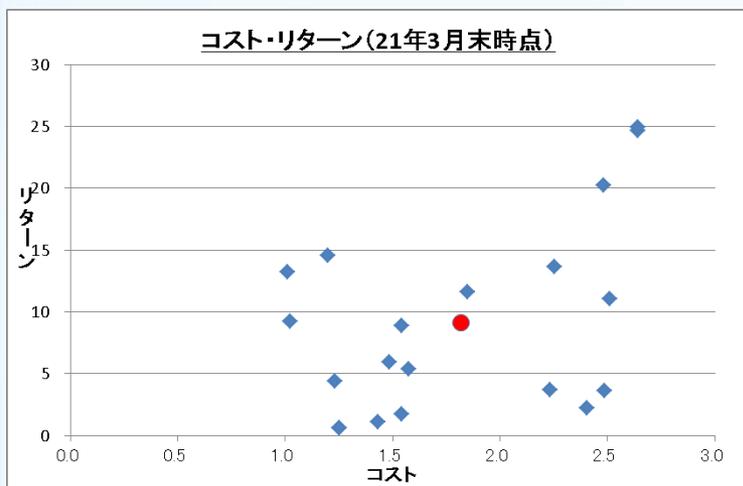
2. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

<投資信託預かり残高上位20銘柄コスト・リターン>

残高上位20銘柄の平均コストは1.82%、平均リターンは9.14%となっております。今後も、ファンドの選定にあたっては、コストとリターンのバランスを勘案し、お客さまの最善の利益に資する商品ラインアップの整備に努めてまいります。

<投資信託預かり残高上位20銘柄リスク・リターン>

残高上位20銘柄の平均リターンは9.14%とコロナショックの影響でマイナスとなった昨年から+9.56%と大きく改善しております。また、平均リスクは13.56%となっております。引き続き、運用が良好なファンドをご提案してまいります。



21年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	1.82%	9.14%

21年3月末	リスク	リターン
残高加重平均値	13.56%	9.14%

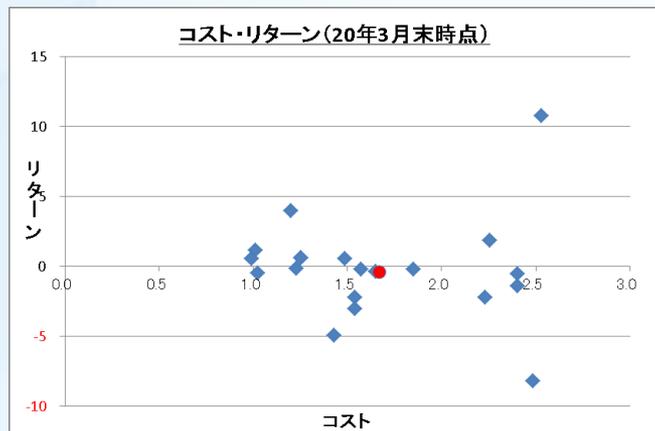
	ファンド名
1	グローバルREITオープン(毎月分配型)
2	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
3	グローバル・スマート・イノベーション・オープン(年2回決算型)
4	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
5	インデックスファンド225
6	新光US-REITオープン
7	ビット・テクノロジー関連株ファンド-ビットテック
8	コッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)
9	グローバル・スマート・イノベーション・オープン(年1回決算型)
10	短期豪州債オープン(毎月分配型)

	ファンド名
11	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)
12	優良日本株ファンド
13	次世代米国代表株ファンド
14	のむらび・ファンド【普通型】
15	グローバル好配当株オープン
16	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)
17	SMTAMグローバル・インデックスファンド
18	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)
19	JPX日経400ファンド
20	JPMグローバル医療関連株式ファンド

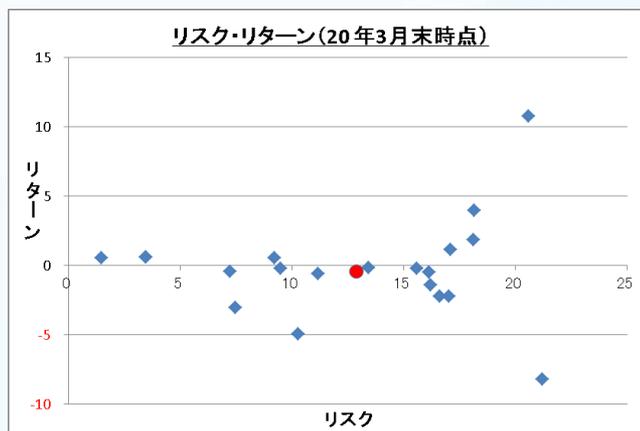
参考: 投資信託の販売会社における比較可能なKPIについて

<過年度の実績>

2020年3月末



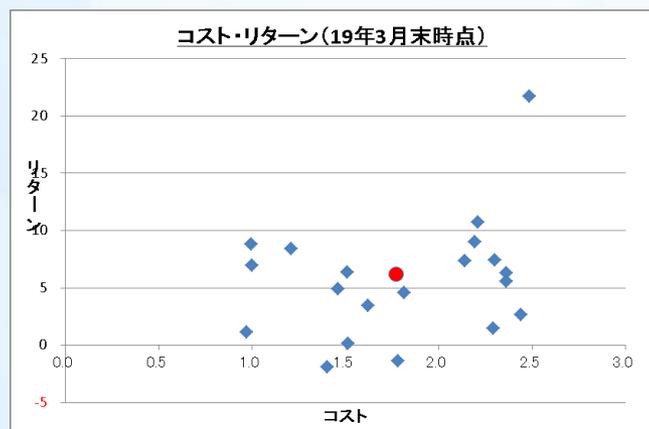
20年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	1.67%	-0.42%



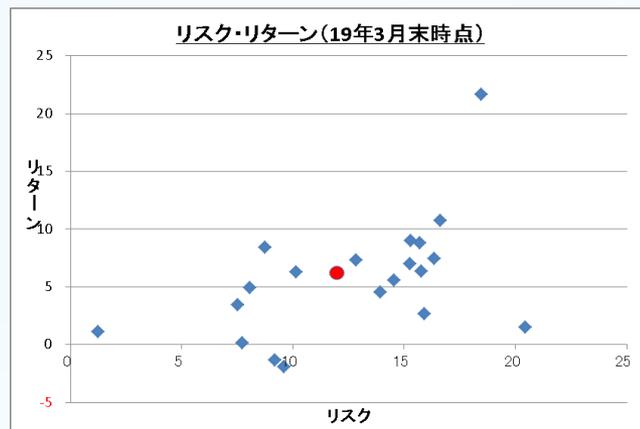
20年3月末	リスク	リターン
残高加重平均値	12.87%	-0.42%

	ファンド名
1	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
2	ダイワ-REITオープン(毎月分配型)
3	財産3分法ファンド
4	インデックスファンド225
5	新光US-REITオープン
6	優良日本株ファンド
7	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)
8	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)
9	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)
10	SMTAMダウ・ジョーンズ インデックスファンド
11	次世代米国代表株ファンド
12	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)
13	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)
14	JPX日経400ファンド
15	グローバル好配当株オープン
16	MHAM新興成長株オープン
17	世界三資産バランスファンド(毎月分配型)
18	のむらび・ファンド【普通型】
19	株ちょファンド日本
20	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)

2019年3月末



19年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	1.77%	6.21%



19年3月末	リスク	リターン
残高加重平均値	11.98%	6.21%

	ファンド名
1	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
2	財産3分法ファンド
3	ダイワ-REITオープン(毎月分配型)
4	インデックスファンド225
5	新光US-REITオープン
6	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)
7	優良日本株ファンド
8	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)
9	次世代米国代表株ファンド
10	JPX日経400ファンド
11	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)
12	MHAM新興成長株オープン
13	グローバル好配当株オープン
14	世界三資産バランスファンド(毎月分配型)
15	株ちょファンド日本
16	DIAMワールド・リート・インカム・オープン
17	フィデリティ・日本成長株・ファンド
18	ダイワ高格付カナダドル債オープン
19	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)
20	三菱UFJ新興国債券ファンド(リアルコース)