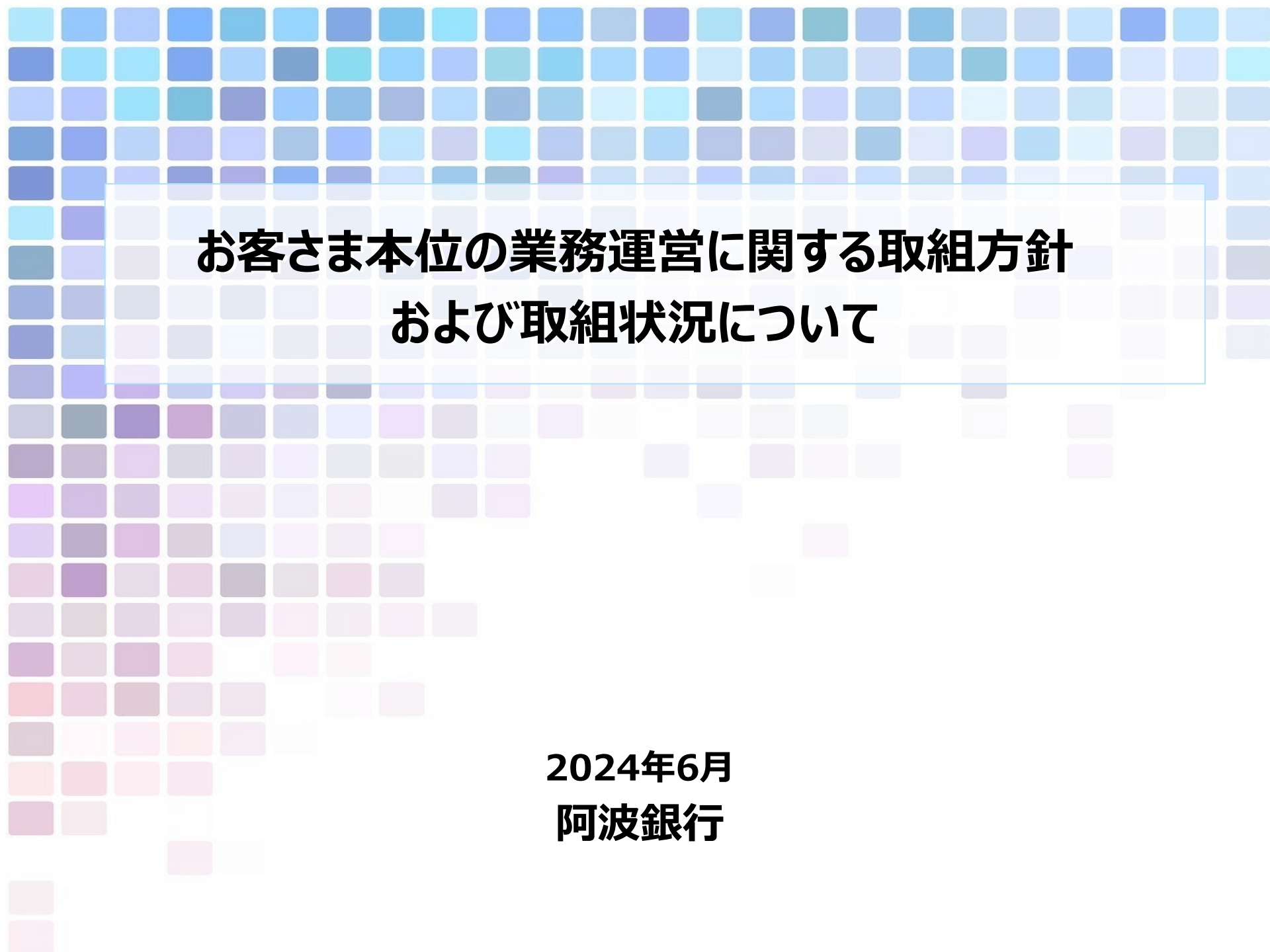




お客さま本位の業務運営に関する取組方針 および取組状況について

**2024年6月
阿波銀行**

経営理念

【行 是】 堅実経営

1. 原理・原則に基づき、信用を重んじた経営を行います。
2. 良き伝統を守り、未来に挑戦する経営を行います。

【経営方針】

信用の
重視

地域への
貢献

お客さま
第一

人材の
育成

進取の
精神

【大切にしたい】 「恕」

『恕』は、相手の立場に立ってみる、思いやりの意味。自分がこうしてくれたらうれしいと思うことを積極的に相手に実践し、思いやりの心があふれる職場・人間関係をめざします。

【伝統的営業方針】 「永代取引」

『永代取引』とは、目先の短期的な利益を求めるのではなく、世代を超えた息の永い取引を継続し、地域やお客さまの永続的な発展に寄与していくという考え方です。

【存在意義(パーパス)】

「永代取引によるお客さま感動満足の創造と豊かな地域社会の実現」

当行は卓越した効率経営のもと、世代を超えたパートナーシップ『永代取引』を実践し、取引先の企業価値向上とお客さまの金融資産形成をサポートするとともに、持続可能な地域社会の実現に貢献します。

◆「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針

【基本方針】

当行は、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。

※お客さま感動満足(CIS)：Customer Impressive Satisfactionの略。お客さまの期待を超える『感動満足』の創造をめざす当行の考え方

【金融先進県の実現に向けて】

2021年4月より、野村証券との金融商品仲介業務に関する包括的業務提携がスタートしました。

本提携は、「金融先進県」の実現※をコンセプトとして、当行の伝統的営業方針「永代取引」に基づき、一生涯を通じてお客さまの人生設計をサポートし、地域の金融資産を守り育て、豊かさの実現をめざすことを目的としています。

当行と野村証券の双方が持つ強みを生かし、お客さまのライフステージに応じた最適な資産運用や専門性の高い各種相談・提案ができる体制を構築し、人生100年時代への備えや次世代への資産承継など、お客さまの最適な資産形成による豊かな生活の実現に貢献してまいります。

※「金融先進県」の実現：当行のお客さまが広く資産運用に関する知識を有し、欧州並みの割合で資産運用を行うことで、全国トップレベルの金融資産を有する豊かな地域が実現する事



取組方針 1. お客様の最善の利益の追求

- (1) 当行は「お客様の最善の利益」のために行動します。「お客様の最善の利益」とは、お客様が思い描く中長期的なゴール（目標・夢）の実現に向けてお客様の金融資産を守り育てることであると考えます。
- (2) 「お客様の最善の利益」を追求するためにゴールベースアプローチに基づく長期運用提案を実践します。
 - ① そのために、お客様のことをよく理解し、お客様の中長期的なゴールやニーズ、課題などを共有します。
 - ② そのうえで、ゴールの実現や課題の解決に最適と考えられるソリューションをライフプランに基づく長期的な視点でご提案します。
 - ③ さらに、その後のお客様のゴールやニーズに変化はないか、計画の進捗状況はどうか、などを継続的に共有し、必要な見直しを一緒に考えます。
 - ④ このプロセスのサイクルにより、お客様が思い描くゴールの実現をサポートします。
- (3) お客様の長期的な資産形成に資するため、短期的な利益獲得を目的とした投資勧誘や異なる商品間での乗換勧誘は行いません。
- (4) お客様の資産を長期的に成長させていくお手伝いをさせていただくことで、「ストック（残高）」を重視するビジネスモデルへの変革を図り、安定した収益基盤の構築に努めます。
- (5) 「お客様の声」を業務運営に反映させる仕組みを強化していきます。
- (6) 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り組めます。

取組方針 2. 利益相反の適切な管理

- (1) お客様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。
- (2) 金融商品の提供会社から手数料の支払いを受ける場合等、お客様との直接的な利益相反に該当しないケースについても、これら手数料の多寡によってお客様の利益が不当に損なわれることのないよう、モニタリング等を通じて適切に管理します。

取組方針 3. 手数料等の明確化

- (1) 金融商品のお申込に際し、お客様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ます。
- (2) お客様からいただく手数料やその他の費用は、重要情報シートや契約締結前交付書面、目論見書、販売用資料、設計書等により、分かりやすく説明を行います。
- (3) なお、営業担当者の評価はお客様からいただく手数料の多寡によって影響を受けることはありません。したがって、個人の評価のために手数料の高い商品をお客様のご意向に反して提案することはありません。

取組方針 4. 重要な情報の分かりやすい提供

- (1) お客様に金融商品に関する情報提供を行う場合には、お客様の金融知識や投資経験を考慮のうえ、手数料のほか、お客様の投資判断に必要かつ重要となる以下のような情報について、誤解を招くことがないように丁寧かつ分かりやすく提供します。
 - ①金融商品・サービスの基本的な利益、損失その他のリスク、取引条件
 - ②金融商品の組成にあたり販売対象として想定するお客様の属性
 - ③お客様のニーズおよび意向を踏まえたものであると判断した理由を含め、販売・推奨した商品・サービスを選定した理由
 - ④お客様との利益相反の可能性がある場合、その具体的な内容および取引等に及ぼす影響
 - ⑤パッケージ化された商品・サービスの個別購入可否およびパッケージ化しない場合と比較するための重要な情報
 - ⑥市場動向
 - ⑦その他お客様にとって重要であると判断される事項 等
- (2) 説明にあたっては、重要情報シートなど各種資料を活用して、分かりやすい説明に努めます。
- (3) お客様に金融商品に関する情報提供を行う場合には、情報を重要性に応じて区別し、より重要な情報については特に強調するなど分かりやすく説明します。

取組方針 5. お客様にふさわしいサービスの提供

- (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の提供をめざします。
- (2) 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。この場合に資産設計ツール(ライフプランシミュレーション)などを活用し、お客様お一人おひとりに合ったライフプランを具体的かつ分かりやすく提案するよう努めます。
- (3) 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。
- (4) 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します。
- (5) 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。
- (6) 当行は徳島県との間で「金融経済教育の充実等のための連携に関する協定書」を締結しており、金融リテラシーの向上や金融経済教育に注力していきます。

取組方針 6. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- (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ため、業績評価体系においては、特定の商品・サービスに販売が偏らない仕組みとするほか、お客様との関係づくりや、お預かりする資産残高の増加を評価するなど、長期的な視点で「お客様の最善の利益」を追求するための態勢づくりを行います。

◆「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況

取組状況 1. お客さまの最善の利益の追求

(1) ストックビジネスへの変革とお客さま本位の業務運営の実践

当行の経営計画では、重要戦略のひとつとして「ストック（残高）重視のビジネスモデルへの変革とお客さま本位の業務運営の実践」を掲げています。

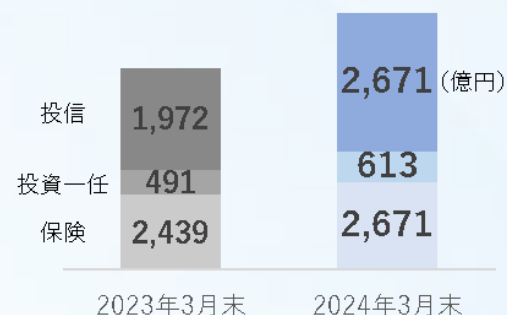
これはお客さまと当行が、お客さまの資産残高を長期的に成長させていくという共通の目標を共有して、お客さまのゴールの実現をめざすとともに、当行はストックから得られる安定的な収入（信託報酬等）を得ることで、フロー収入（販売手数料等）に過度に依存しないビジネスモデルへの変革を図るものです。このビジネスモデルの根底には、お客さまの最善の利益を追求していくというお客さま本位の業務運営の考え方があります。

(2) ゴールベースアプローチに基づく資産運用サポート

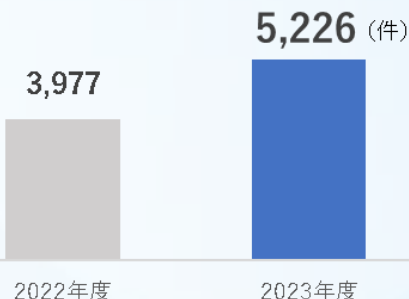
当行では、「資産設計ツール」や「あわぎんマネープラン」などを活用して、お客さまの理想のライフプラン実現に向けて資産運用をお手伝いしています。

資産設計ツールには、資産配分・相続・ライフプランの3種類のシミュレーション機能があります。当行では、お客さまへ最適なコンサルティング提案を行うため、2022年度から当ツールの積極的な活用を推進しています。

ストック資産残高



資産設計ツール活用件数



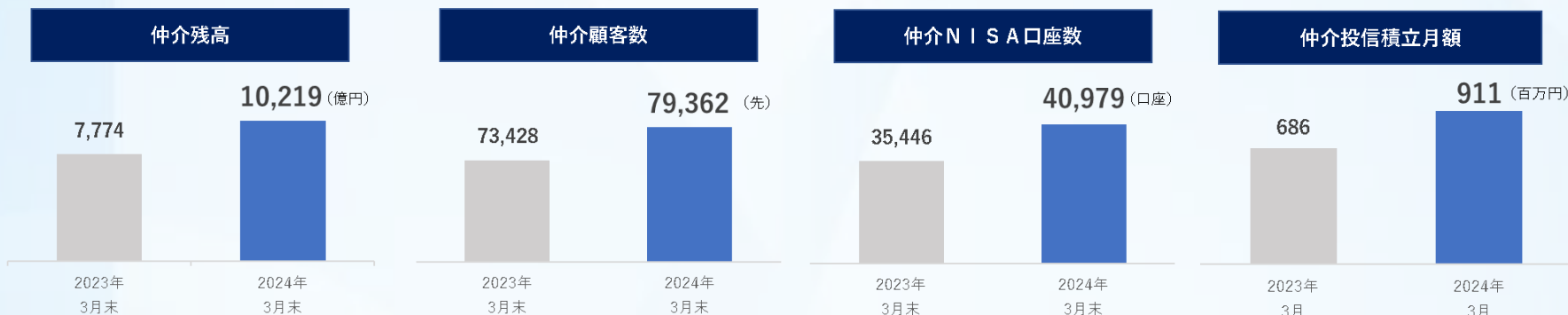
取組状況 1. お客様の最善の利益の追求

(3) 幅広いお客さまへのご提案

金融先進県の実現に向け、幅広いお客さまへのご提案を通じ、貯蓄から投資への動きを加速させています。

また、NISA制度（少額投資非課税制度）を活用することは、お客さまの長期的な資産形成において大きなメリットがあります。当行ではお客さまのご意向等を踏まえながらNISAの活用を推進しています。その結果、当行でNISAを活用いただいているお客さまは着実に増加しています。

【野村証券との金融商品仲介業務における実績】

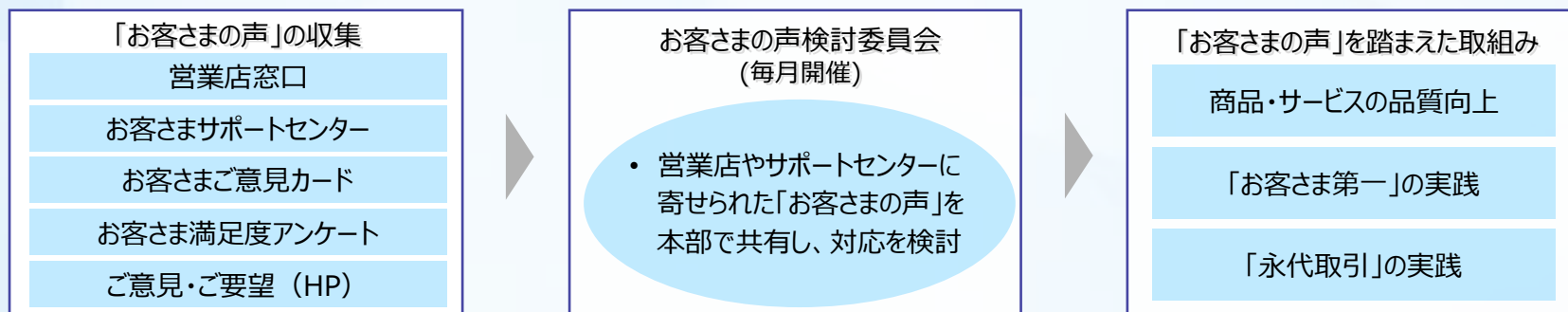


(4) 「お客さまの声」に基づく業務改善

「お客さまの声」をもとにさまざまな改善を提案する全員参加型の提案制度を2003年度から実施しています。2023年度は204件の提案が行われ、73件が採用されました。

【お客さまの声を業務改善に反映させた事例】

2024年から拡充されたNISA制度において、お客さまの運用ニーズの高まりを受け、2023年9月～2024年3月にかけて「はじめてのNISA応援キャンペーン」を実施しました。



取組状況 2. 利益相反の適切な管理

(1) 利益相反の適切な管理

当行では、利益相反の観点からお客さまのお取引についてモニタリングを実施し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、適切に管理しています。

また、金融商品の販売においては、商品の提供会社等から販売手数料等の支払いを受ける場合がありますが、お客さまの利益に反する販売がないように業績評価体系を整備しており、販売した商品による評価に差異はありません。

(2) 野村証券との包括的業務提携

当行は2021年4月、野村証券株式会社と金融商品仲介業務に関する包括的な業務提携を開始しました。野村証券は同一グループ内に投信委託会社である野村アセットマネジメント株式会社がありますが、投資信託の販売において同社の商品に偏ることなく、お客さまのニーズにお応えできるよう多くの選択肢をご用意しております。

<2023年度 販売上位投資信託>

順位	ファンド名称	投信委託会社
1位	日本好配当株投信	野村アセットマネジメント
2位	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	アライアンス・バーンスタイン
3位	高成長インド・中型株式ファンド（年1回決算型）	三井住友DSアセットマネジメント
4位	ノムラ・アジア・シリーズ（ノムラ・インド・フォーカス）	野村アセットマネジメント
5位	スパークス・企業価値創造日本株ファンド	スパークス・アセット・マネジメント
6位	野村日本割安低位株オープン	野村アセットマネジメント
7位	野村世界業種別投資シリーズ（世界半導体株投資）	野村アセットマネジメント
8位	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース	アライアンス・バーンスタイン
9位	ドナルド・スミス米国ディープバリュー株式B（為替ヘッジなし）	三井住友DSアセットマネジメント
10位	ティー・ロウ・プライス ニュー・ホライズンB 為替ヘッジなし	ティー・ロウ・プライス・ジャパン

取組状況 3. 手数料等の明確化

(1) お客様にご負担いただく手数料

当行が金融商品仲介業務としてお客様に金融商品を販売した場合、委託金融商品取引業者は、商品および関連する投資環境の説明および情報提供等、ならびに購入に関する事務コストの対価としてお客様が支払う代金から購入時手数料をいただきます。当行においては上記情報提供等ならびに事務の一部を行うことから、その購入時手数料の一部を委託金融商品取引業者から受領いたします。また、購入後の情報提供等の対価として、組成会社等から委託金融商品取引業者等に支払われる信託報酬等の一部を受領します。

また、当行が生命保険募集代理店としてお客様に保険商品を販売した場合、組成会社である生命保険会社から、生命保険の募集や契約手続き、また契約後の照会対応等の対価として手数料を受領いたします。当行が受領する手数料については商品概要書に記載しております。

(2) 業績評価体系の見直し（みなし手数料率の導入）

業績評価体系を見直し、2023年4月より「みなし手数料率」を導入しました。これは実際の手数料率とは関係なく、お客様にどの金融商品をご提供しても、原則一律の収益を還元する仕組みです。

これらにより、金融商品の提供会社から支払われる手数料の多寡に関係なく、お客様に最適な金融商品をご提供できる態勢を一層強化しています。

取組状況 4. 重要な情報の分かりやすい提供

(1) 重要情報シートの活用

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、分かりやすい情報提供を目的として、2021年6月に「重要情報シート（金融事業者編）」を導入しました。

また、2021年12月には一部投資信託や保険商品において「重要情報シート（個別商品編）」を導入し、2023年2月には仕組預金の一種である「為替特約付外貨定期預金」についても「重要情報シート（個別商品編）」を追加導入しました。

このシートには、商品の内容、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件などを簡潔に記載するとともに、商品組成に携わる事業者が販売対象として想定する顧客属性を明記し、お客さまにふさわしい商品かどうかを判断いただくうえでの情報などを掲載し、当行のホームページに公表しています。個別商品編の導入により、商品・サービスを横断して類似する商品間での比較検討等が容易になる効果が期待できるほか、お客さまのニーズと合致しているかをご確認いただけます。

今後も個別商品編の対象を拡大し、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、分かりやすくご説明できる体制をめざしてまいります。

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提供を介する者です）

社名	株式会社 阿波銀行	当行の概要をみたウェブサイト
登録番号	四国財務局（監査）第1号	https://www.awabank.co.jp/
加入協会	日本証券業協会	

2. 取組商品の基本情報（当行がお客さまに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）	○	預金（投資性あり）	○
国内株式	●**	外国株式	●*
円建て債券	●*	外貨建て債券	●***
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）	○	保険（投資リスクあり）	○
金貨運用型金貨信託	○	これら以外の商品	●*

○ 当行での取扱い

● 金融商品仲介での取扱い（委託金融商品取引業者との取扱い、以下を省略）

●** 野村證券株式会社の金融商品仲介口座での取扱い ●** 野村證券株式会社の取扱い

●*** 野村證券株式会社、大和証券株式会社、四国ファイナンス証券株式会社の取扱い（その他S B 1証券株式会社との取扱いの取扱い）

※ 上記以外にも金融商品仲介にて、様々なニーズに応えられる商品・サービスをラインアップしています。詳細はお取扱い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（商品組成のコンセプトやご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）の考え方を全役員が共有し、お客さまに合わせた最善のサービスの提供により、「お客さま感動満足（CS）」とお客さまの一生を通じて安定的な資産形成の実現をめざします。

当行の金融商品ラインアップにおいては、お客さまのご投資方針・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、専門性が高く複雑な商品まで、またリスク・リターンについてもさまざまな商品をご用意しております。

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なか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に努めております。

4. 営業・相談窓口

当行お客さま相談窓口	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	一般社団法人金業銀行協会 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・金融商品お問合せ相談センター 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 生命保険相談部 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電話相談	0570-016811（03-5251-6811） 受付時間／平日 10:00～17:00

阿波銀行

重要情報シート（個別商品編）

本事業には、個別商品の商品性やリスク等の重要な事項を簡潔に記載しております。金融商品の投資判断に際しては、シフット、契約締結前交付書面などをご確認ください。

為替特約付外貨定期預金

1. 商品等の内容

金融商品の名称・種類

為替特約付外貨定期預金 この商品は、外貨定期預金に為替特約を付した仕組預金です。

金融商品の目的・機能

【目的】この商品は、外貨定期預金に「円建て」に換える為替特約を付し、円建てに換えることで為替変動リスクを一定範囲で抑制しつつ、利付に付した外貨定期預金として運用する商品です。

※ 円建てに換える為替特約は、本商品の「為替特約」の機能により、一定のリスクを軽減しつつ、円建てに換えることができます。

【対象となる通貨】

米ドル・ユーロ・オーストラリアドルのうち、専業時に当行が定める通貨です。

【円建て】

・円建てまたは外貨（専業通貨のみ）でもお申し込みいただけます。 （2023年12月現在で専業しているのは米ドル定期預金で、期間は3か月または6か月です。）

・預入期間は1年以上です。

・有効日（原則満期日の2営業日前）における為替相場が、専業時に設定した為替レート円建てになった場合は円建てで満期金をお受けいただけます。専業時に設定した為替レート円建てになった場合は、当該外国通貨で満期金をお受けいただけます。

この商品は、外国為替相場および外貨相場に関する知識が、一定のリスクを軽減しつつ、円建てに換える、半額の先回り、必要とする金額において利便性があります。また、期間・一定水準以上の為替変動はないとお考えの必要ありません。

当行が想定する購入層

・この商品は、外国為替相場および外貨相場に関する知識が、一定のリスクを軽減しつつ、円建てに換える、半額の先回り、必要とする金額において利便性があります。また、期間・一定水準以上の為替変動はないとお考えの必要ありません。

・外国通貨での運用が可能な商品でも、為替特約を付した商品であるため、為替変動によるリスクがあります。

【外貨】

・この商品は、外国為替相場および外貨相場に関する知識が、一定のリスクを軽減しつつ、円建てに換える、半額の先回り、必要とする金額において利便性があります。また、期間・一定水準以上の為替変動はないとお考えの必要ありません。

・外国通貨での運用が可能な商品でも、為替特約を付した商品であるため、為替変動によるリスクがあります。

【外貨】

・この商品は、外国為替相場および外貨相場に関する知識が、一定のリスクを軽減しつつ、円建てに換える、半額の先回り、必要とする金額において利便性があります。また、期間・一定水準以上の為替変動はないとお考えの必要ありません。

・外国通貨での運用が可能な商品でも、為替特約を付した商品であるため、為替変動によるリスクがあります。

2. リスクと運用実績（本商品は、円建ての元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります）

・本商品は預金保険制度の対象ではありません。

・本商品は元本の保証はありません。為替相場の状況により、円建て換算ベースで元本を下回るリスクがあります。

損失が生じるリスクの内容

【為替リスク】

・本商品の為替特約が外貨に換算した場合、お客さまの判断で円建てに換える為替相場によっては当行の預入金額を下回る（元本割れとなる）リスクがあります。また、円建てに換える場合、為替手数料がかかります。

・為替相場が円建てになった場合は、円建て（為替相場）を算定することはありません。

【満期日の解約（中途解約）】

・お申し込みのキャンセル

・本商品は満期日の解約（中途解約）はできません。

・当行が予め定められた満期日に解約する場合は、解約に際しては満期金およびその他期間に発生した費用を負担いただきます。この場合、満期金で中途解約利を上回る元本割れとなる可能性が極めて高くなります。詳細については「シフットおよび契約締結前交付書面」を参照してください。

・専業期間満期日の前3ヶ月以降のキャンセルは、上記と同様の取扱いとなります。

【参考】満期日と解約の利回り比較表

3か月：満期利率（シフット）

（2023年12月現在）

窓口 4.2% 2.3% 1.0%

インターネット 4.3% 2.4% 1.1%

※ 6か月期満期利率はありません。

【参考】満期日と解約の利回り比較表

第1回満期（2016年12月16日）預入より、満期を迎えた契約（472）の5%。

円建て換算：+23（59.6%）、外貨換算：49（10.4%）、外貨換算の5%1%の換入換出の

（2023年12月現在）

換入換出：▲2.9円（▲2.6%）、最大：▲21円（▲14.0%）、平均：▲7.5円（▲5.7%）

9

取組状況 4. 重要な情報の分かりやすい提供

(2) パッケージ化商品等販売時の情報提供

当行では、複数の金融商品・サービスをパッケージとしてご提案する場合には、お客さまが個別に購入いただくことが可能かどうか、パッケージ化する場合としない場合との比較などについて、商品パンフレット等の各種資料を活用して必要な情報をご提供していきます。

なお、当行の使用する重要情報シート（個別商品編）には、当該商品についてのパッケージ化の有無を記載しています。パッケージ化商品に該当する場合には「当該商品はパッケージ商品であり、個別の金融商品として購入することができる（またはできない）旨」を記載しています。

また、複雑な金融商品（仕組債等）のご提案にあたっては、厳しい勧誘開始基準を定めるとともに、お客さまの知識・経験・財産の状況や契約締結の目的等に照らして、お客さまにとってふさわしい商品かどうかを十分に検討したうえでご提案を行っています。

(3) 分かりやすい情報提供への取組み

お客さまへのご提案や説明の際には、お客さまの理解度に応じて分かりやすい資料を用いるとともに、お客さまとの会話のなかからニーズ・意向等を十分に把握しながら、お客さまの知識・経験・財産の状況や契約締結の目的等に照らし、重要情報シートや商品パンフレット等を活用することで、類似する商品間での比較検討が容易になるように工夫する等、分かりやすい情報の提供や説明に努めています。

また、商品の特性・リスク等を踏まえて、お客さまにそぐわないと判断した場合には、ご提案を控えさせていただきます。



取組状況 5. お客様にふさわしいサービスの提供

(1) ヒアリングシートの活用とご家族の同席

事前に「ヒアリングシート」や「顧客カード」を活用し、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・サービスの提供に努めています。

高齢のお客様には、原則としてハートフル・コミュニケーション商品ラインアップ※からの勧誘とし、ライフステージに見合った提案に努めるとともに、「高齢者ガイドライン」に手続きを定め、管理者による高齢者面談等を実施しています。また、代理人の選任や、金融商品のお申込時の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。

※ハートフル・コミュニケーション商品ラインアップ：野村證券で選定した「比較的仕組みがわかりやすい商品」や「比較的低リスクの商品」など、「安定的な運用を望まれるお客様」や「ご高齢のお客様」にも適すると考えられる商品群

(2) 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、適時適切な情報を提供させていただいております。

アフターフォローの対象とするお客様	対象者数	実施数	実施率
一定金額以上の預かり資産のあるお客様のうち1年以上未接触のお客様	3,676名	3,605名	98.1%

(3) エリアコンプライアンスオフィサー※等の配置

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含め取引管理者を14名（2024年5月現在）配置し、通話録音モニタリングやビデオモニタリングを積極活用し、金融商品販売時における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：担当営業店の内部管理責任者兼保険業務責任者として、金融商品販売にかかるコンプライアンスを管理する専任担当者

モニタリング方法	2022年度	2023年度
通話録音モニタリング	37,707件	56,979件
ビデオモニタリング	501件	612件

取組状況 5. お客様にふさわしいサービスの提供

(4) 申込後のご意向確認の実施

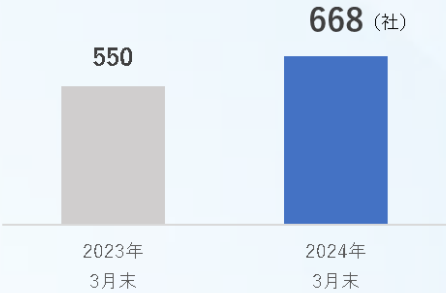
高齢者等一定の条件に該当するお客さまには、ご意向に適う目的で販売されているかを確認させていただくため、営業店にて販売担当者とは別の役付者が、お申込後3営業日以内にサンキューコールを実施させていただいております。

(5) 各種セミナー・相談会の積極的な実施

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さま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います。

また、各取引先企業さまへの「職場つみたてNISA」導入のお手伝い、および従業員さま向けの情報提供等の説明会を積極的行っています。

職場つみたてNISA
導入企業数(累計)



(6) 金融経済教育の実施

当行は、子どものうちからお金の大切さや仕組み・役割等の金融リテラシーを楽しく身につけ、将来、社会人として主体的に行動できるよう、小学校・中学校・高校などへの金融経済教育・出張授業を通じた支援を行っています。

2022年7月には、徳島県と金融経済教育充実のための連携協定を締結し、地域一体となって徳島県の金融リテラシー向上に取り組んでいます。

出張授業実績	2022年度	2023年度
実施校数	33校	42校
受講者数	1,998名	2,739名



(7) 顧客管理委員会を通じた営業店への指導・育成

野村證券との業務提携により、野村證券で実施していた「顧客管理委員会」を取り入れ、当行でも「顧客管理委員会」を毎月実施しています。前月の営業活動をモニタリングした内容や、取引を時系列に分析して、そこから得られた動向や苦情の状況等を把握し、「顧客管理委員会」で指摘・討議することで、営業部店全体にお客さま本位の業務運営を実現するための方針の徹底やリスク管理の重要性を浸透させ、「未然防止」「再発防止」を図っています。

取組状況 6．従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

（１）自主目標制への移行

当行では、自発的な行動を促すことで現場力の発揮とモチベーションの向上を図ることを目的に、各営業店が自主的に目標を申告する「自主目標制」へ移行しています。これにより過大な目標設定や過度な競争を排除しています。

また、評価にあたっては、みなし手数料率の導入やお客さまからお預かりする資産残高の増加状況を評価項目に加えるなど、お客さま本位の業務運営の実践に向けた適切な動機づけの枠組みを構築しています。

（２）高い専門性を備えた人材育成への取組み

経営計画の重要戦略として「活力ある組織と多様な働き方の実現」を掲げており、2023年4月には人材の「育成」と「活躍」に重点的に取り組む専門部署として、「キャリア支援課」を設置しました。2023年度の法人・個人営業等の実務研修時間は、2022年度比1.5倍以上に増加するなど、研修時間の増加や研修制度の拡充に取り組んでいます。

また、当行ではお客さまお一人おひとりに寄り添った丁寧なコンサルティングに注力するため、行員の専門性向上に取り組んでいます。預かり資産営業に関連する専門資格として、経営計画期間内に下記の資格取得をめざしてまいります。

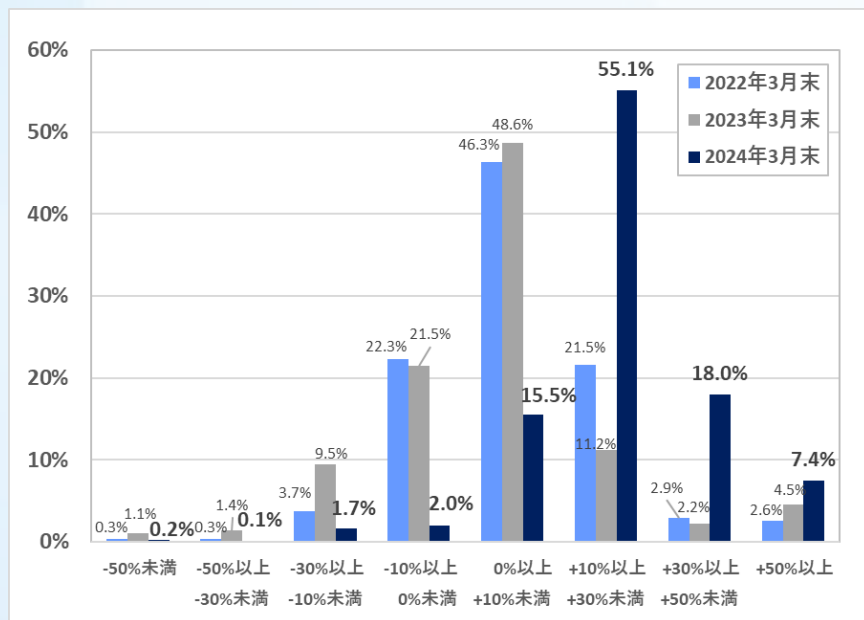
項目	2024年3月	計画（2028年3月）
FP1級、CFP	49	80
金融ジェロントロジスト	66	200
証券アナリスト	18	25

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。

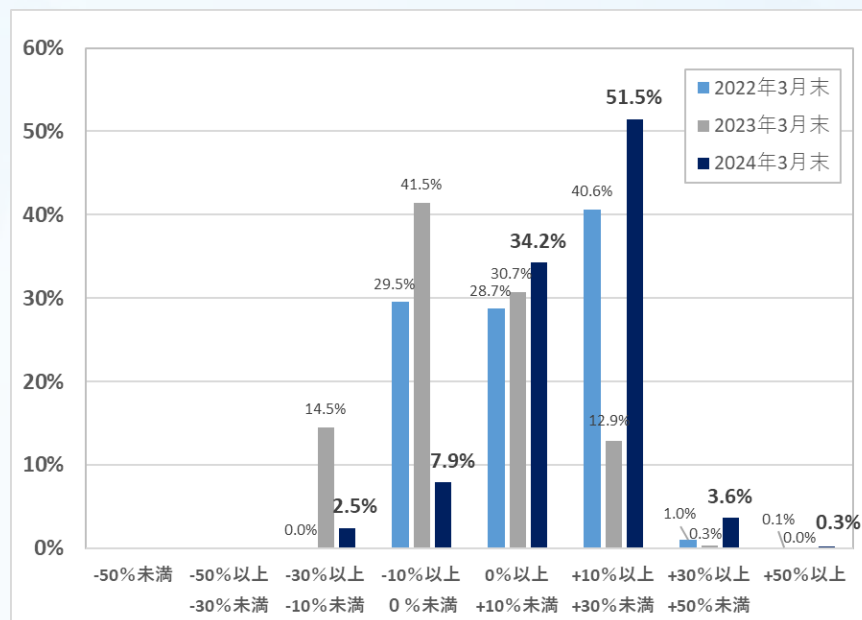
1. 運用損益別顧客比率

(1) 投資信託



	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
運用損益が0%以上の顧客比率	73.3%	66.6%	96.0%
運用損益が0%未満の顧客比率	26.7%	33.4%	4.0%

(2) ファンドラップ



	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
運用損益が0%以上の顧客比率	70.5%	44.0%	89.6%
運用損益が0%未満の顧客比率	29.5%	56.0%	10.4%

注：2022年3月末以降は野村證券の金融商品仲介取扱分の実績を掲載しています。

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

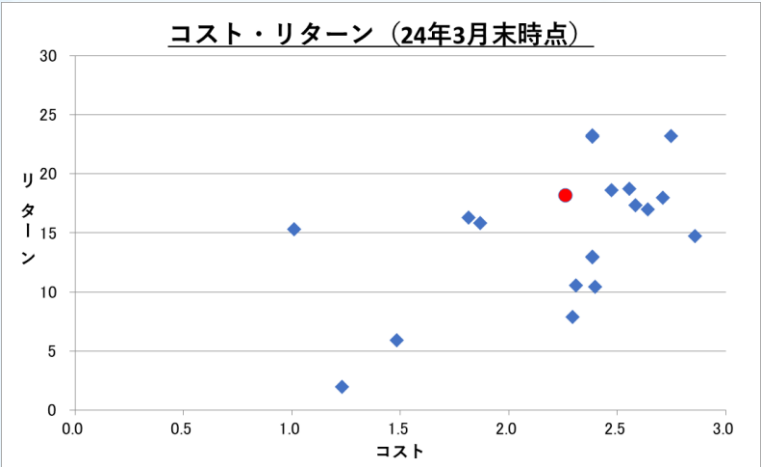
2. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

<投資信託預かり残高上位20銘柄コスト・リターン>

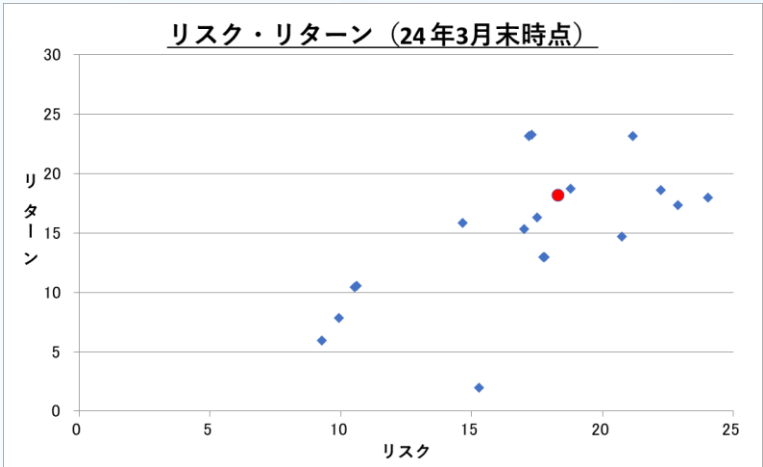
・残高上位20銘柄の平均コストは2.26%、平均リターンは18.23%となっております。今後も、ファンドの選定にあたっては、コストとリターンのバランスを勘案し、お客さまの最善の利益に資する商品ラインナップの整備に努めてまいります。

<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18.23%、平均リスクは18.28%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。



2024年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	2.26%	18.23%



2024年3月末	リスク	リターン
残高加重平均値	18.28%	18.23%

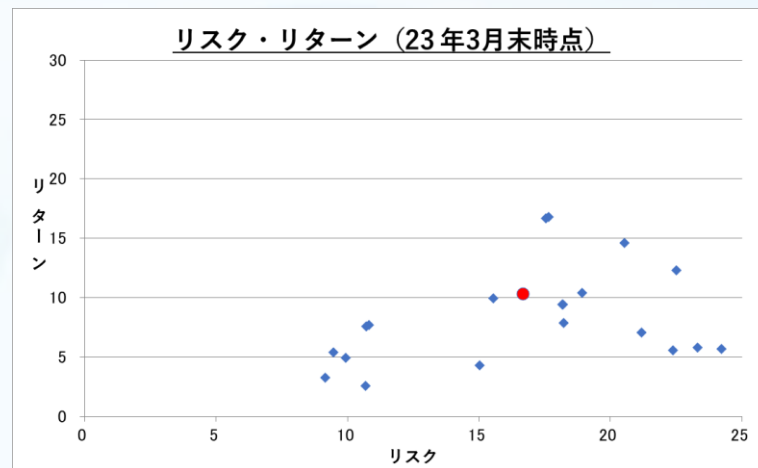
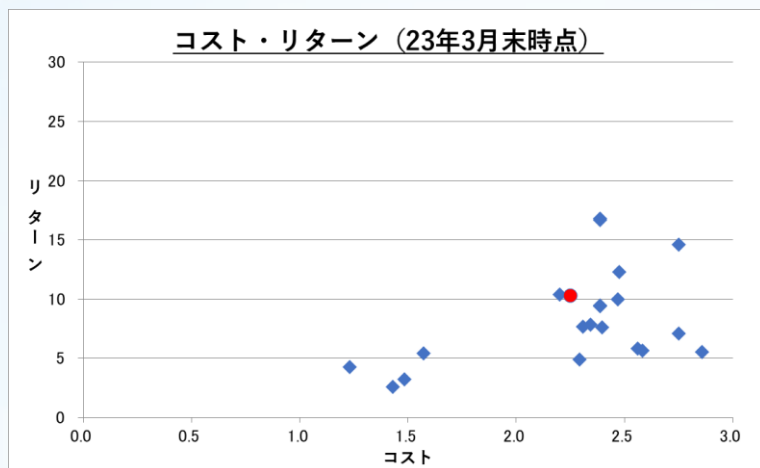
ファンド名	
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース（為替ヘッジなし）
3	ノムラ・アジア・シリーズ（ノムラ・印度・フォーカス）
4	インデックスファンド225
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Cコース毎月決算型（為替ヘッジあり） 予想分配金提示型
6	日本好配当株投信
7	高成長インド・中型株式ファンド（年1回決算型）
8	グローバル・スマート・イノベーション・オープン（年2回決算型）
9	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Aコース（為替ヘッジあり）
10	野村世界業種別投資シリーズ（世界半導体株投資）

ファンド名	
11	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式） 毎月分配型
12	野村インド債券ファンド（毎月分配型）
13	野村日本割安低位株オープン
14	野村インド株投資
15	フィデリティ・U Sハイ・イールド・ファンド（毎月決算型） B（為替ヘッジなし）
16	ロボット・テクノロジー関連株ファンドーロボテックー
17	フィデリティ・U Sハイ・イールド・ファンド（資産成長型） D（為替ヘッジなし）
18	ダイワJーREITオープン（毎月分配型）
19	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）
20	ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）

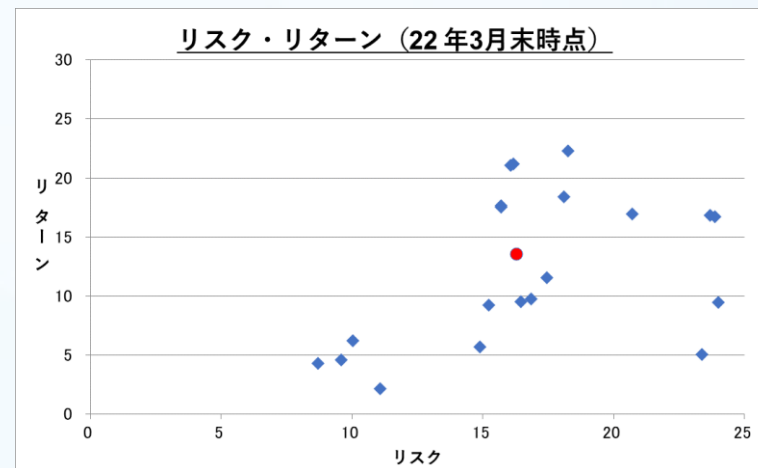
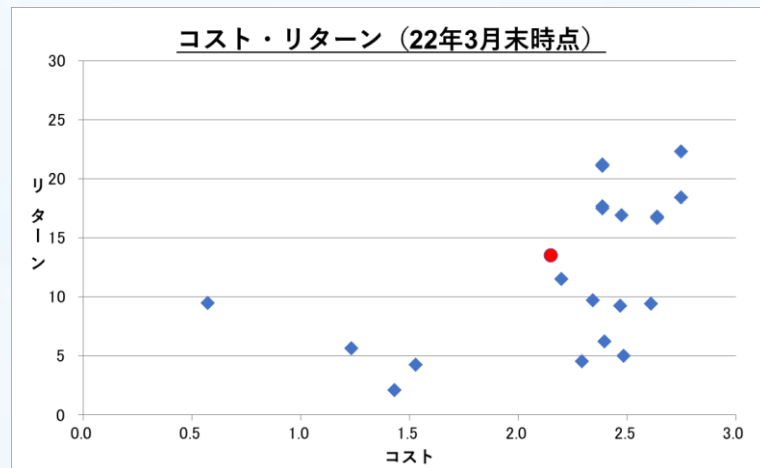
参考：投資信託の販売会社における比較可能なKPIについて

<過年度の実績>

2023年3月末

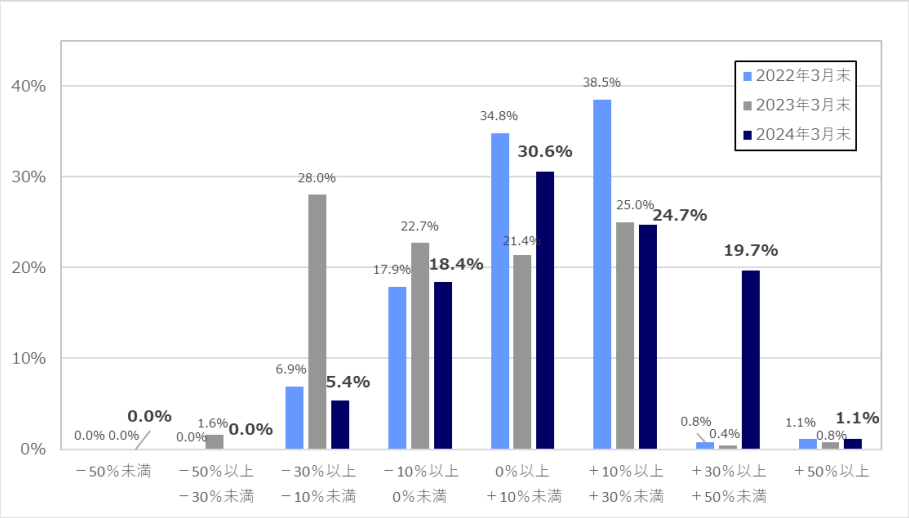


2022年3月末



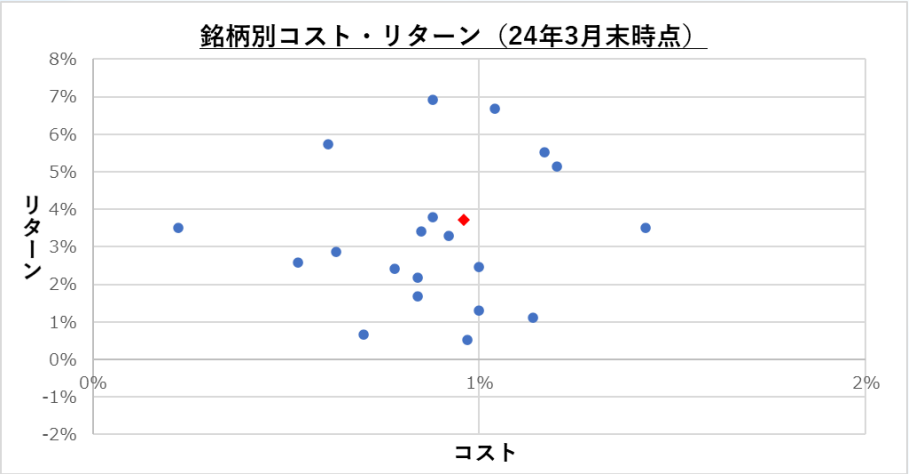
参考：外貨建保険の販売会社における比較可能なKPIについて

1. 運用評価別顧客比率



	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
運用損益が0%以上の顧客比率	75.2%	47.6%	76.1%
運用損益が0%未満の顧客比率	24.8%	52.3%	23.8%

2. 銘柄別コスト・リターン



	銘柄名
1	サニーガーデンE X
2	四国の絆 (きずな)
3	えがお、ひろがる
4	やさしさ、つなぐ
5	しあわせ、ずっと
6	夢のプレゼント
7	ロングドリームGOLD 2
8	ビー ウィズ ユー プラス
9	ビーウィズユー (U S ドル建)
10	デュアルドリーム

	銘柄名
11	ビーウィズユー (豪ドル建)
12	悠々時間アドバンス (米ドル建)
13	ロングドリームGOLD
14	アテナ
15	プレミアストーリー 2
16	外貨エブリバディプラス (米ドル建)
17	悠々時間アドバンス (豪ドル建)
18	外貨エブリバディプラス (豪ドル建)
19	みらい、そだてる
20	しあわせ、ずっと N Z

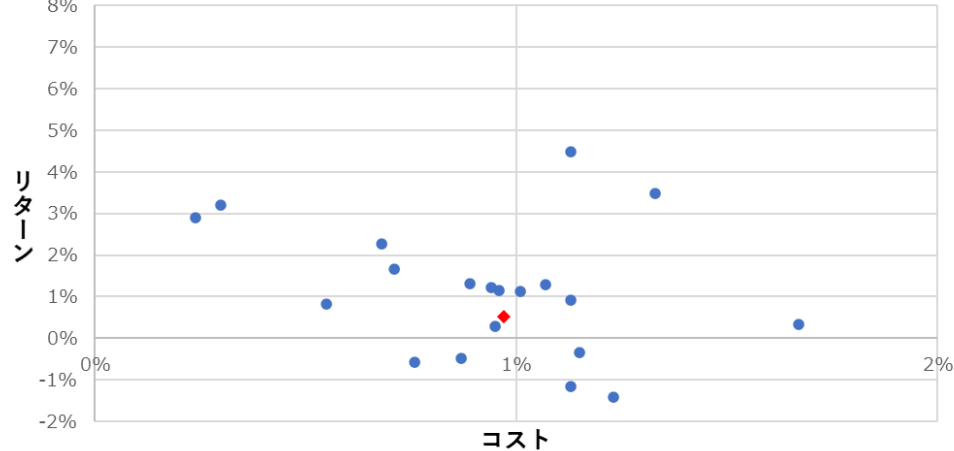
2024年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	0.96%	3.73%

参考：外貨建保険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>

2023年3月末

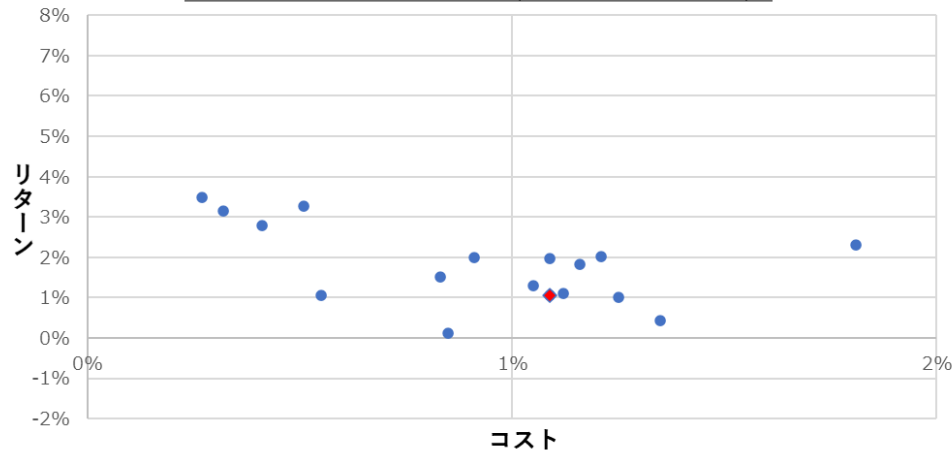
銘柄別コスト・リターン（2023年3月末時点）



2023年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	0.97%	0.53%

2022年3月末

銘柄別コスト・リターン（2022年3月末時点）



2022年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	1.09%	1.07%