

# 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

2025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



AWAGIN x NOMURA  
alliance

未来をひらく  
金融先進県へ

阿波銀行 & 野村証券  
一生涯を通じた豊かさの実現に向けて

阿波銀行

## 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) お客さまに金融商品に関する情報提供を行う場合には、お客さまの金融知識や投資経験を考慮のうえ、手数料のほか、お客さま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さまの属性
  - ③お客さま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お客さま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その他お客さま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) お客さま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. お客さまにふさわしいサービスの提供

- (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) 金融商品の組成に携わる各金融事業者との間でさまざまな情報(取組状況等を含む)を連携することで、プロダクトガバナンス態勢の強化とより良い金融商品・サービスの提供に努めます。
- (3) 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、お客さまの適合性を適正に判断のうえ、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、お客さま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。
- (4) 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。
- (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) 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、お客さまとの関係づくりや、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「お客さまの最善の利益」を追求するための態勢づくりを行います。

【ご参考】当行は、一般に広く販売するための複雑またはリスクの高い金融商品・サービスの組成は行っていないため、プロダクトガバナンスに関する補充原則については採択しておりません。

# ◆「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tock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「Stock（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。

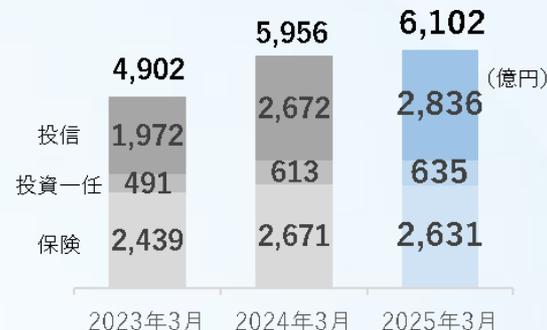
これはお客さまと当行が、お客さまの資産残高を長期的に成長させていくという共通の目標を共有して、お客さまのゴールの実現をめざすとともに、当行はStockから得られる安定的な収入（信託報酬等）を得ることで、フロー収入（販売手数料等）に過度に依存しないビジネスモデルへの変革を図るものです。このビジネスモデルの根底には、お客さまの最善の利益を追求していくというお客さま本位の業務運営の考え方があります。

### (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。

Stock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) 幅広いお客様へのご提案

金融先進県の実現に向け、幅広いお客様へのご提案を通じ、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、お客様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。当行ではお客様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様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】

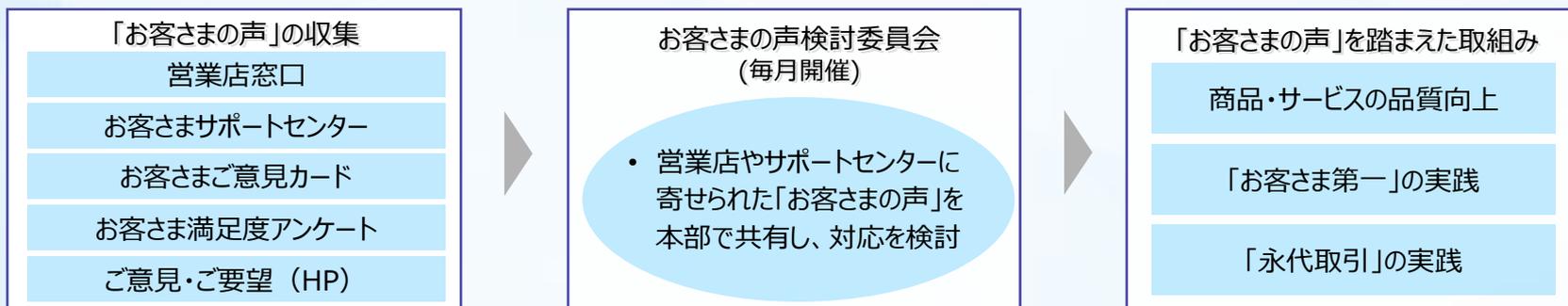


## (4) 「お客様の声」に基づく業務改善

「お客様の声」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。2024年度は202件の提案が行われ、37件が採用されました。

### 【お客様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、お客様の運用ニーズの高まりを受け、2024年12月～2025年3月にかけて「NISAにチャレンジ！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。

#### <2024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	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
2位	フィデリティ・新興国中小型成長株投信	フィデリティ投信
3位	G Sワールド・シフト株式ファンド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
4位	フィデリティ・世界割安成長株投信Dコース（毎月・予想・H無）	フィデリティ投信
5位	日本好配当株投信	野村アセットマネジメント
6位	野村マッコーリー・プライベート・インフラ・ファンド	野村アセットマネジメント
7位	フィデリティ・米国株式ファンドD（分配重視・為替ヘッジなし）	フィデリティ投信
8位	はじめてのN I S A・米国株式インデックス（S & P 5 0 0）	野村アセットマネジメント
9位	ドナルド・スミス米国ディープバリュース株式B（為替ヘッジなし）	三井住友D Sアセットマネジメント
10位	のむラップ・ファンド（普通型）	野村アセットマネジメント

## 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）

重要情報シート（金融事業者編） **あわぎん**

**あわぎんのご紹介**

1. 当行の基本情報（当行がお客さまに金融商品の販売または販売仲介をする場合です）

社名	株式会社 阿波銀行	当行の拠点を記したウェブサイト	https://www.awabank.co.jp/
登録番号	四国財務局長（監査）第1号		
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）	○	預金（投資性あり）	○
国内株式	●**	外国株式	●*
円建て債券	●**	外国建て債券	●***
投資信託	●***	ラップ口座	○
REIT・インフラファンド	●**	ETF・ETN	●*
保険（投資リスクあり）	○	保険（投資リスクあり）	○
合同運用指定金融信託	○	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ごとの取扱い）以下をご参照ください

●\* 野村證券株式会社金融商品仲介部での取扱い ●\*\* 野村證券株式会社、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、四国アライアンス証券株式会社の取扱い / その他 S B I 証券株式会社の口座開設の取扱い  
 ※ 上記以外にも金融商品仲介にて、様々なニーズに対応できる商品・サービスをラインナップしています。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留意点に次のとおりです）

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（CS）」とお客さまの一生を通じた安定的な資産形成の実現をめざしてまいります。

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、ニーズ等にめまねやかに対応した最善な商品・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、専門性が高く複雑な商品まで、またスリ・クリ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ます。

4. 苦情・相談窓口

当行にお客さま相談窓口	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	一般社団法人金融銀行協会 0570-017109 (03-5252-3772) 受付時間/平日 9:00~17:00 (祝日および当行の休業日は除く) 特定非営利活動法人 証券・金融商品あわせ相談センター 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費相談室	0570-016811 (03-5251-6811) 受付時間/平日 10:00~17:00

### 重要情報シート（個別商品編）

販売会社：株式会社 阿波銀行

この資料は、この商品の全ての事項を記載したものではありません。ご検討、お申込みの際は、「商品概要書」、「契約締結前交付書面（契約概要／注意喚起情報）」兼「商品パンフレット」、「附表」または「提案書」、「ご契約のしおり」定期・約款等を必ずお読みください。

**この商品は日本生命を引受保険会社とする生命保険です。預金とは異なり、また、元本割れすることがあります。**

1. 商品等の内容（当行は、組成会社等の委託を受け、お客さまに商品の販売の勧誘を行っています）

金融商品の名称・種類	ロングドリームGOLD 3 <コセイ指定通貨建積立利率変動型一時払終身保険(米ドル建・豪ドル建)>
組成会社 (引受保険会社)	日本生命保険相互会社
販売委託元	
金融商品の目的・機能	【目的】 ・外貨の金利を活かして積立金をふやし、将来は大切な方へ資産を「のこす」か、ご自分で「つかう」かを選択できる外貨建の終身保険です。 【機能】 ・指定通貨を米ドルまたは豪ドルより選択できます。 ・告知不要で15歳から90歳まで加入できます。 ・被保険者がご亡られたとき、指定通貨で一時払保険料以上の死亡保険金をお支払いします。 ・以下の2つのタイプより選択できます。 ①「ふやスタイプ」 - 積立利率にしたがって、積立金をふやします。 ②「つかうタイプ」 - 契約当日に被保険者が生存しているとき、毎年定期支払金をお支払いします。 ・将来、お申し出により「のこすコース(円建終身保険)」または「つかうコース(円建年金)」に移行できます。
商品組成に携わる事業者が想定する購入層	・この商品は、まとまった資金を長期にわたって運用しながら、終身にわたる死亡保障を準備したい方を念頭に組成しています。 ・日本生命が設定した所定の利率にもつづきリスクを抑えた運用を行います。為替変動リスク、金利変動リスクがあるため、それらに伴う元本割れを許容できる方を想定しています。 ・併せて、外国金利・為替と外国債券評価額の関係を理解でき、当面の生活資金を確保している方を想定しています。
パッケージ化の有無	(5年超の長期で運用期間を確保できる方を想定しています。長期の保有を想定して組成している商品のため、契約日から解約日までの期間が短い場合、運用による成果が十分に得られなかったり、元本割れする可能性が高まったりするため、十分ご留意ください。また、解約により保障も失われます。)
クーリング・オフの有無	・この商品は、外貨での「運用」機能と、「保障」機能を合わせた商品です。 ・他の金融商品を個別に購入することにより、全く同一の機能は得られないもの、類似の機能を得られる可能性があります。 ・詳細については、必ず各金融商品の契約締結前交付書面(契約概要／注意喚起情報)やご契約のしおり、商品パンフレット等をご確認ください。
クーリング・オフの有無	クーリング・オフの適用があります。ご契約の申込日または注意喚起情報を受取った日のいずれか遅い日からその日を含めて8日以内であれば、書面または電磁的記録によるお申し出により、ご契約のお申込みの撤回またはご契約の解除をすることができます。

# 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) 金融商品の組成に携わる金融事業者との連携強化およびプロダクトガバナンス態勢の強化

当行では、お客様により良い金融商品やサービスを提供するために、金融商品を組成する金融事業者との間でさまざまな情報(※)を連携するための態勢整備を進めています。既に一部の組成会社との間で情報共有を開始し、連携の強化に努めています。

当行は、これらの情報も踏まえたうえで商品選定等を行い、より良い金融商品等をご提供するためのプロダクトガバナンス態勢を強化するとともに、お客様にふさわしい金融商品等の提案・販売を行っています。

※連携する情報：金融商品にかかる基本事項をはじめ、販売対象として想定するお客様の属性、実際購入したお客様の属性、お客様の反応・苦情、組成会社におけるプロダクトガバナンスの実効性確保の状況に関する情報などです。

### (2) 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。

ご高齢のお客様には、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「比較的低リスクの低いと考えられる商品」などで、「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

### (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、適時適切な情報を提供させていただいております。

アフターフォローの実績（2024年度）	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	7,172名	7,035名	98.1%

### (4) 申込後のご意向確認の実施

ご高齢のお客様など一定の条件に該当するお客様には、ご意向に合う目的で販売されているかを確認させていただくため、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。

# 取組状況 5. お客様にふさわしいサービスの提供

## (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に行っています。

## (6) 金融経済教育の実施

当行では、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。

金融経済教育の実績 (2024年度)	実施校数	受講者数
出張授業の実施	40校	3,008名

## (7) 顧客管理委員会を通じた営業店への指導・育成

野村証券との業務提携により、野村証券で実施していた「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。

職場つみたてNISA  
導入企業数(累計)



## 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。2024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	2025年3月	計画（2028年3月）
FP1級、CFP	47	80
金融ジェロントロジスト	104	200
証券アナリスト	22	25

#### 【ご参考】

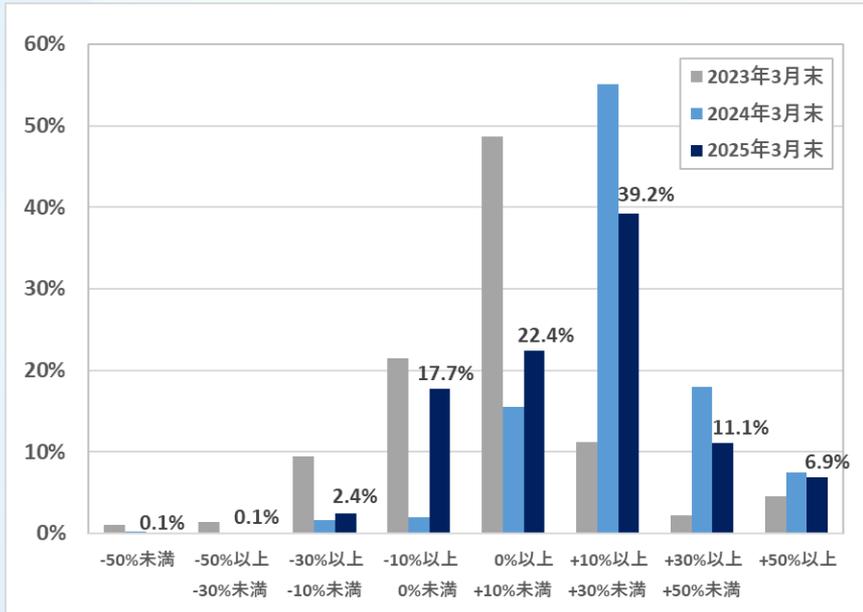
当行は、一般に広く販売するための複雑またはリスクの高い金融商品・サービスの組成は行っていないため、プロダクトガバナンスに関する補充原則については採択しておりません。

# 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。

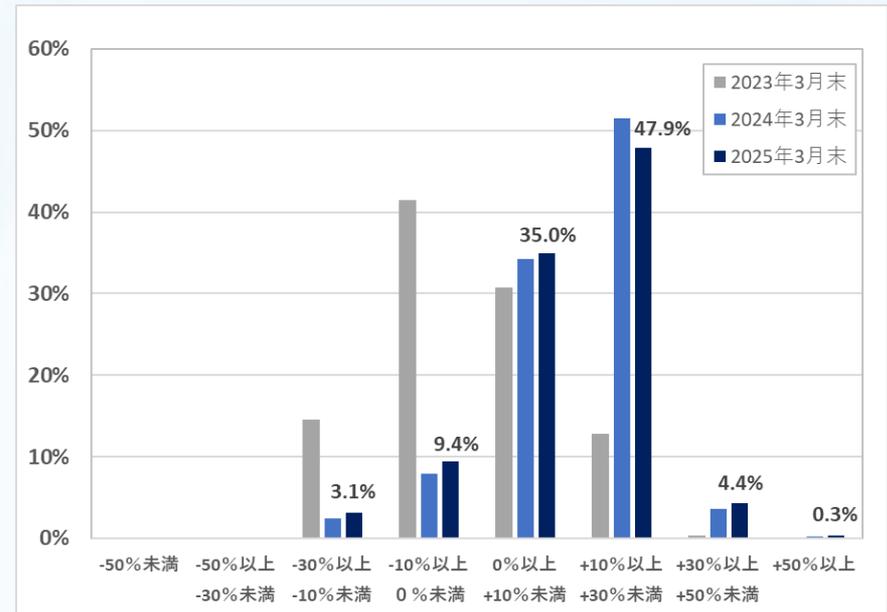
## 1. 運用損益別顧客比率

### (1) 投資信託



	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
運用損益が0%以上の顧客比率	66.6%	96.0%	79.5%
運用損益が0%未満の顧客比率	33.4%	4.0%	20.5%

### (2) ファンドラップ



	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
運用損益が0%以上の顧客比率	44.0%	89.6%	87.5%
運用損益が0%未満の顧客比率	56.0%	10.4%	12.5%

注：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。

# 投資信託の販売会社における比較可能なKPIについて

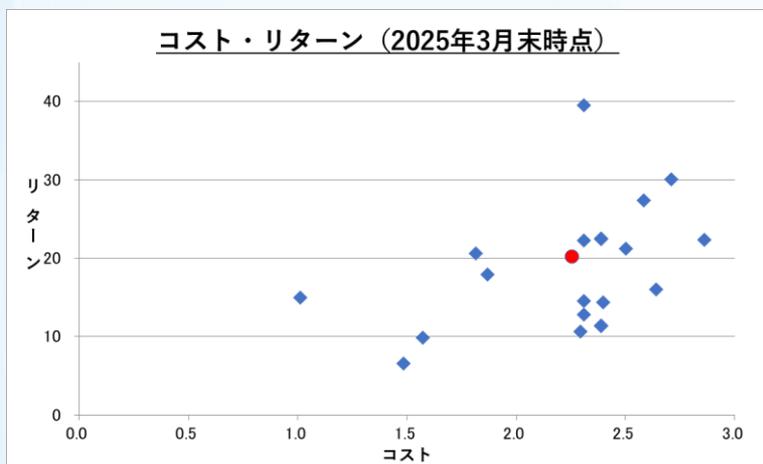
## 2. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

### <投資信託預かり残高上位20銘柄コスト・リターン>

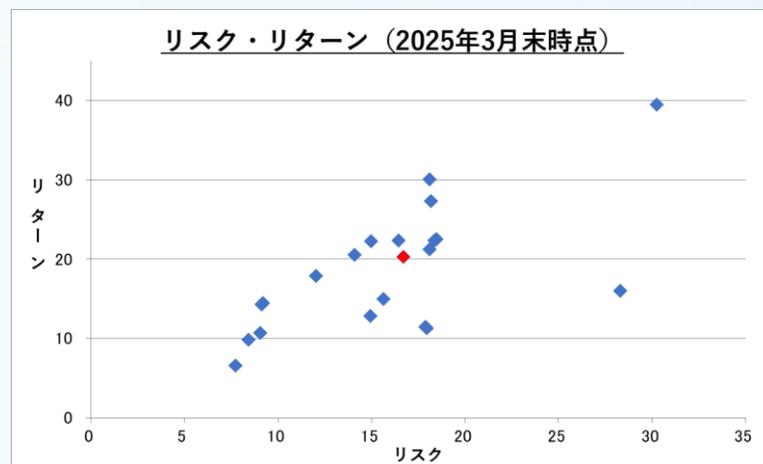
・残高上位20銘柄の平均コストは2.26%、平均リターンは18.23%となっております。今後も、ファンドの選定にあたっては、コストとリターンのバランスを勘案し、お客さまの最善の利益に資する商品ラインナップの整備に努めてまいります。

### <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。



2025年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	2.25%	20.27%



2025年3月末	リスク	リターン
残高加重平均値	16.69%	20.27%

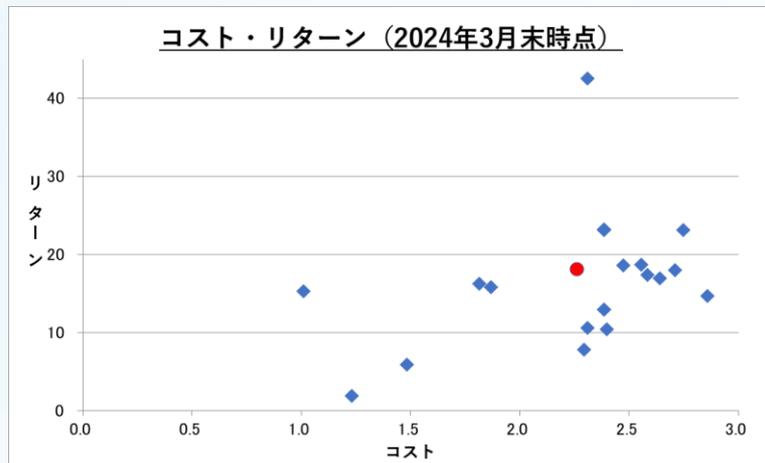
ファンド名	
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型 (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース (為替ヘッジなし)
3	フィデリティ・世界割安成長株投信Bコース (為替ヘッジなし)
4	ノムラ・アジア・シリーズ (ノムラ・インド・フォーカス)
5	日本好配当株投信
6	インデックスファンド225
7	野村世界業種別投資シリーズ (世界半導体株投資)
8	のむらっぴ・ファンド (普通型)
9	高成長インド・中型株式ファンド (年1回決算型)
10	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Cコース毎月決算型 (為替ヘッジあり) 予想分配金提示型

ファンド名	
11	フィデリティ・世界割安成長株投信Aコース (為替ヘッジあり)
12	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)
13	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)
14	野村インド株投資
15	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型
16	野村インド債券ファンド (毎月分配型)
17	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド (毎月決算型) B (為替ヘッジなし)
18	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド (資産成長型) D (為替ヘッジなし)
19	野村日本割安低位株オープン
20	東京海上・宇宙関連株式ファンド (為替ヘッジなし)

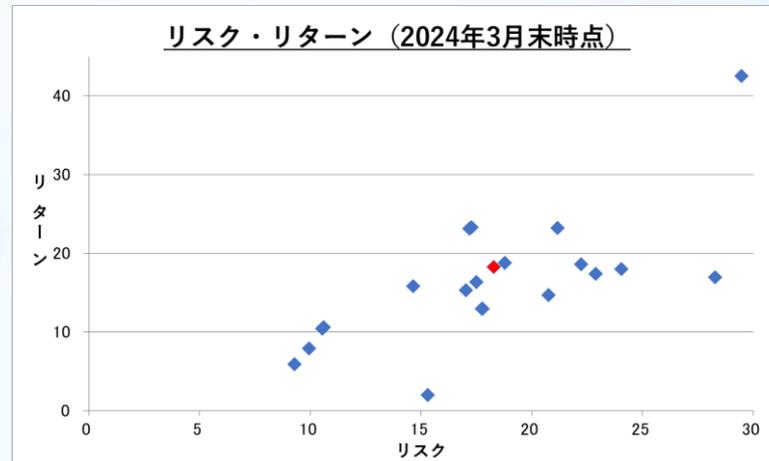
# 投資信託の販売会社における比較可能なKPIについて

<過年度の実績>

2024年3月末

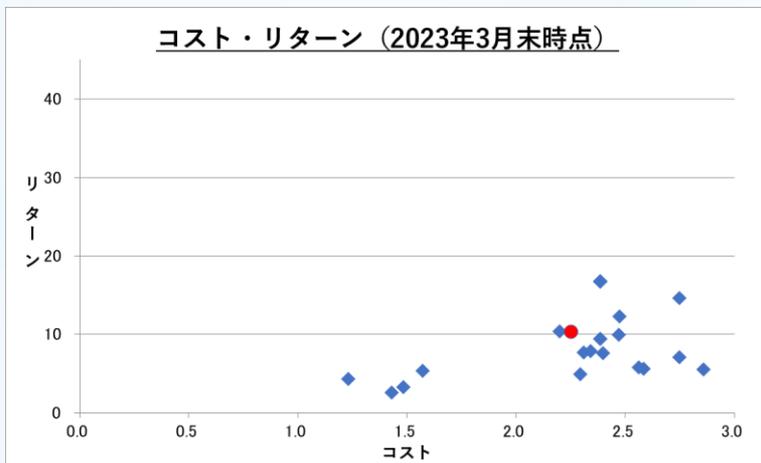


2024年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	2.26%	18.23%

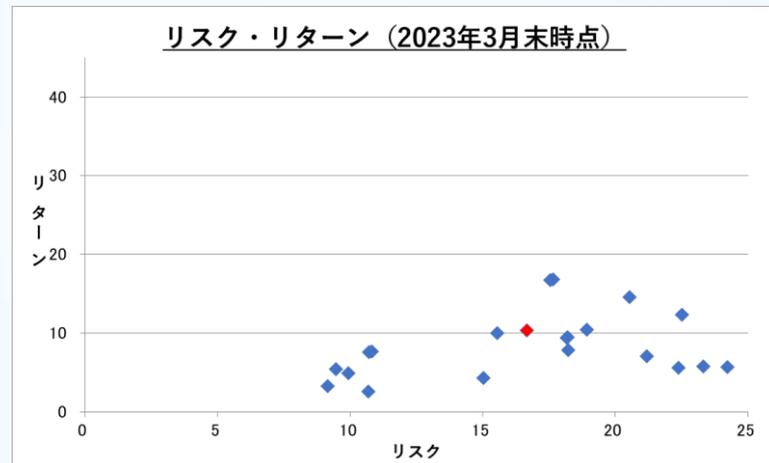


2024年3月末	リスク	リターン
残高加重平均値	18.28%	18.23%

2023年3月末



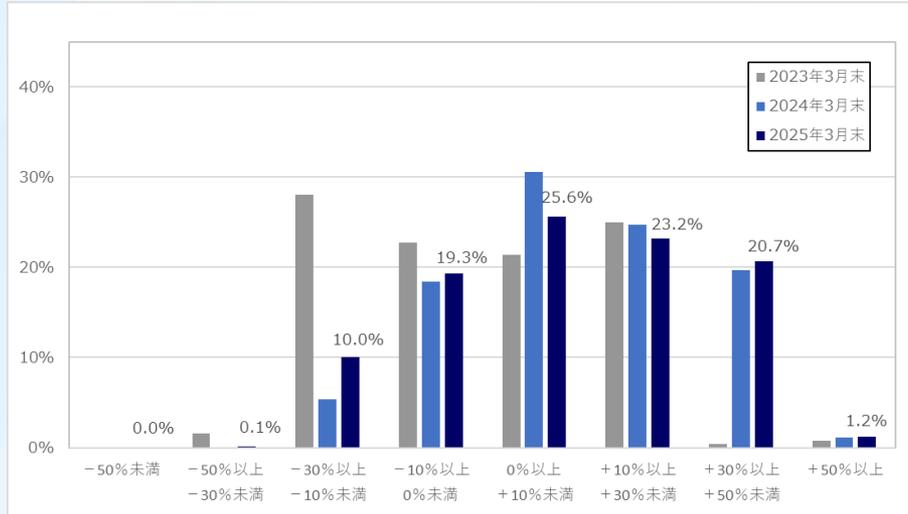
2023年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	2.25%	10.34%



2023年3月末	リスク	リターン
残高加重平均値	16.65%	10.34%

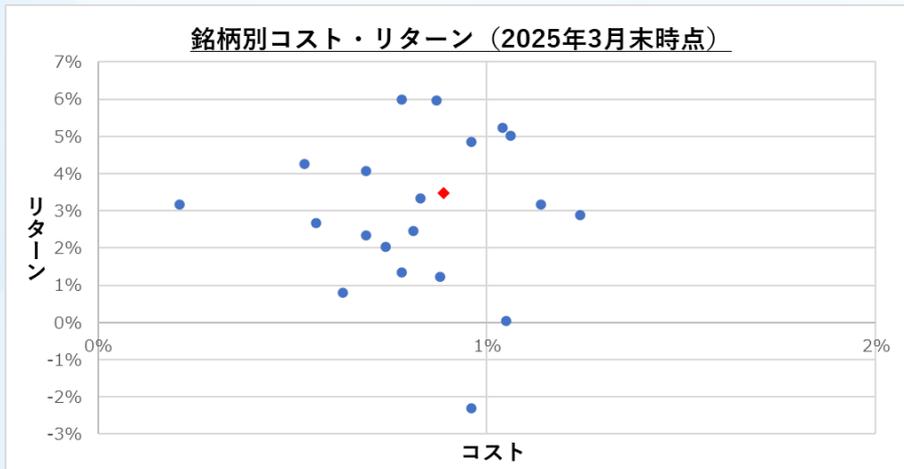
# 外貨建保険の販売会社における比較可能なKPIについて

## 1. 運用評価別顧客比率



	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末
運用損益が0%以上の顧客比率	47.6%	76.1%	70.7%
運用損益が0%未満の顧客比率	52.3%	23.8%	29.4%

## 2. 銘柄別コスト・リターン



2025年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	0.89%	3.47%

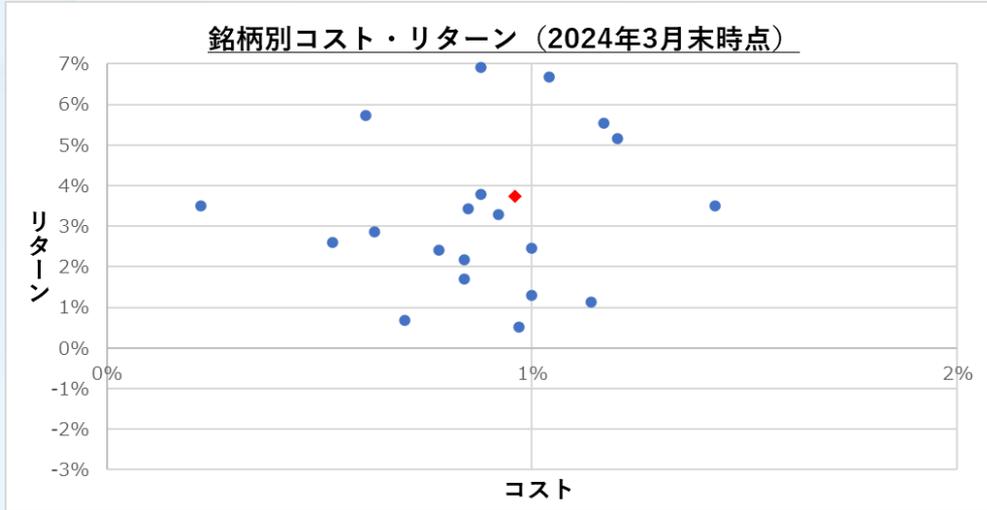
	銘柄名
1	サニーガーデンE X
2	四国の絆 (きずな)
3	やさしさ、つなぐ
4	夢のプレゼント
5	ロングドリームGOLD 2
6	しあわせ、ずっと
7	ビー ウィズ ユー プラス
8	えがお、ひろがる
9	ビーウィズユー (USドル建)
10	しあわせ、ずっと2

	銘柄名
11	ロングドリームGOLD 3
12	ビーウィズユー (豪ドル建)
13	デュアルドリーム
14	プレミアストーリー2
15	悠々時間アドバンス (米ドル建)
16	おおきな、まごころ
17	アテナ
18	夢のプレゼント2
19	ロングドリームGOLD
20	外貨エブリバディプラス (米ドル建)

# 外貨建保険の販売会社における比較可能なKPIについて

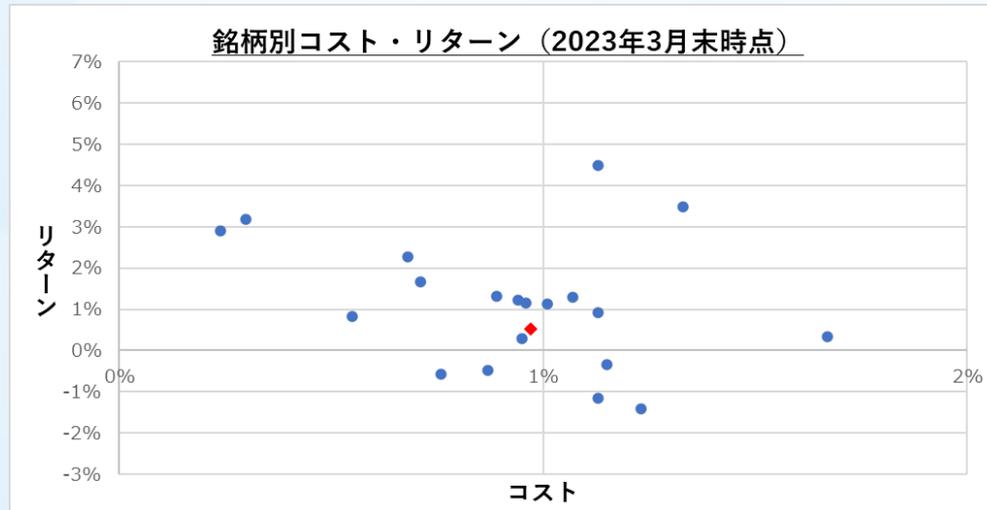
## <過年度の実績>

2024年3月末



2024年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	0.96%	3.73%

2023年3月末



2023年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	0.97%	0.53%