

「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

**2020年7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」とは、相手の立場に立ってみる、思いやりの意味です。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。

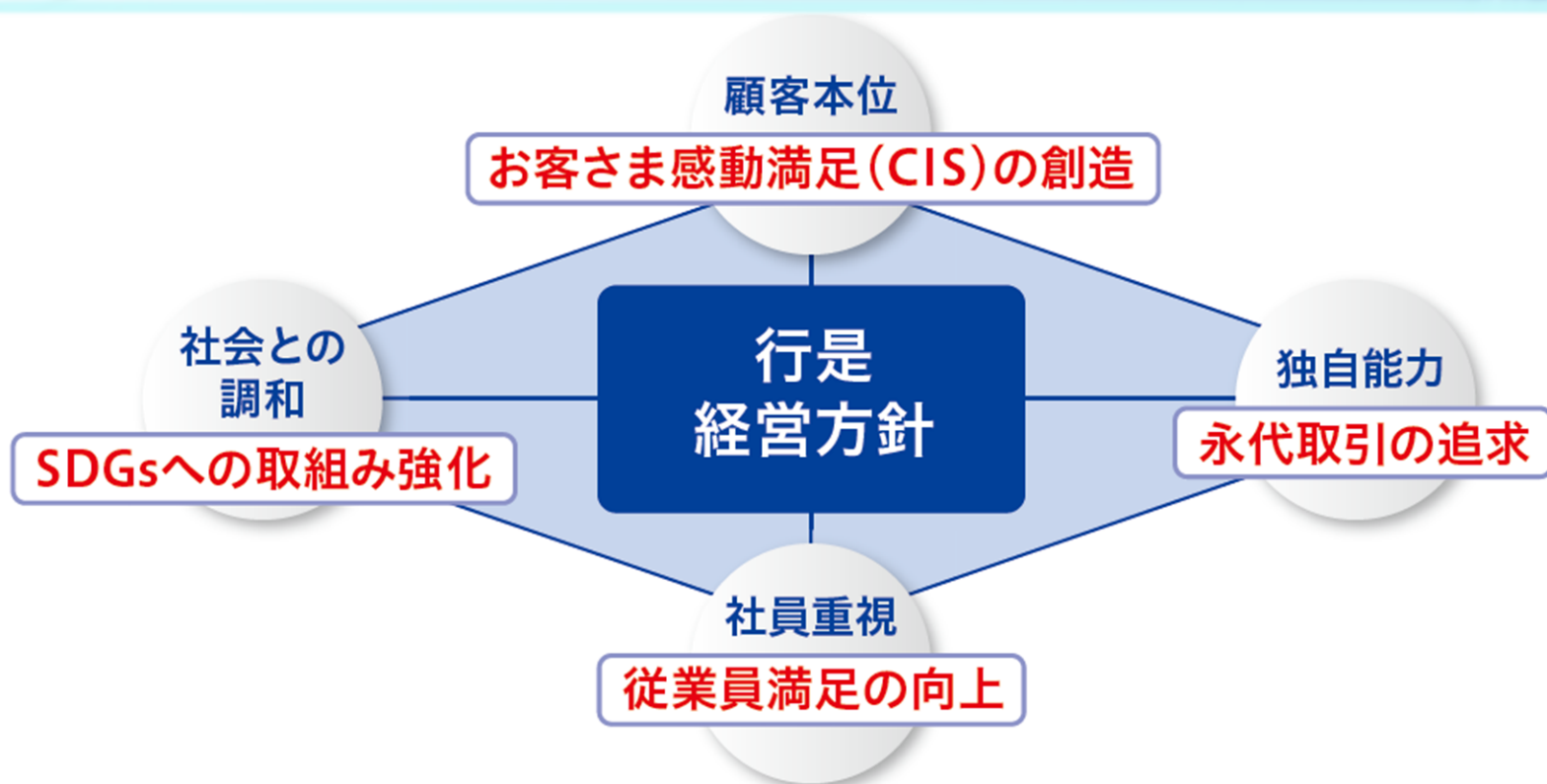
【 伝統的営業方針 】 「 永代取引 」

「永代取引」とは、目先の短期的な利益を求めるとはではなく、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。

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】

当行では、経営品質向上活動の基本理念として、『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

【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

- ・ 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提供をめざします。

■ 金融商品ラインナップの状況

(投資信託ラインナップ)

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	2	3%
国内株式	8	11%
海外債券	15	20%
先進国	8	11%
ハイイールド	1	1%
エマージング	6	8%
海外株式	17	23%
先進国	15	20%
エマージング	2	3%
REIT	7	9%
バランス型	24	32%
その他	2	3%
合計	75	100%
ノーロード商品	9	12%

※ハイイールド・・・低格付

※エマージング・・・新興国

※ノーロード商品・・・手数料無料

2019年度は、幅広いお客さまニーズ応えられるよう投資信託で4商品、生命保険で8商品を新たに取り扱いを開始しました。生命保険は、低金利の継続により、円建貯蓄性保険商品の販売中止が発生していますが、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。

(生命保険ラインナップ)

	商品種類	取扱商品数	取扱商品比率
一時払	円建	5	26%
	変額年金保険	0	0%
	定額年金保険	1	5%
	終身保険	4	21%
	変額終身保険	0	0%
	外貨建	14	74%
	変額年金保険	2	11%
	定額年金保険	3	16%
	終身保険	8	42%
	変額終身保険	1	5%
合計	19	100%	
平準払	円建	25	93%
	定額年金保険	1	4%
	終身保険	4	15%
	定期保険	5	19%
	医療保険	9	33%
	がん保険	4	15%
	介護保険	1	4%
	認知症保険	1	4%
	就業不能保険	1	4%
	外貨建	4	15%
	定額年金保険	2	7%
	終身保険	2	7%
	合計	27	100%
手数料開示商品	18	39%	

※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)

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

・「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。

■ 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。
- ・2019年度は新たに、NPS®ネットプロモータスコア形式の金融商品契約後のアンケートも実施いたしました。
※ NPS®は、バイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。
- ・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。

● 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。

「お客さま満足度アンケート回収状況」(2019年度)

アンケート回収数(法人)	アンケート回収数(個人)
764件	844件

NPS®回答数
879件

役職員による提案件数(2019年度)

提案件数	うち採用件数
342件	111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

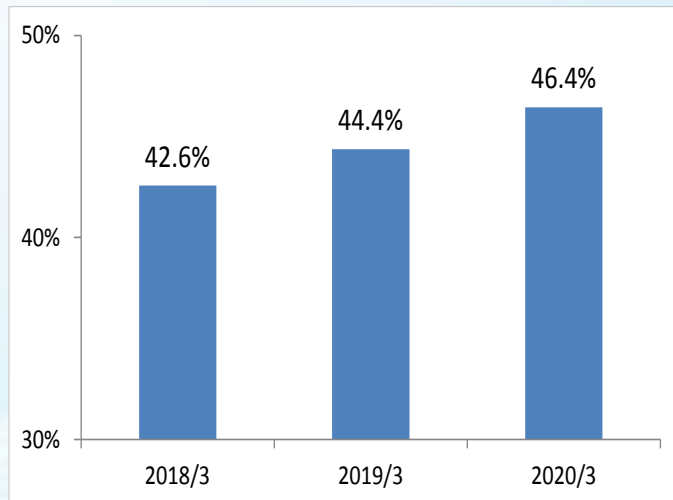
- お客様の多様なニーズへの適切なコンサルティングサービスを提供するため、高い専門性と倫理観を備えた人材の育成に取組みます。

■ 高い専門性と倫理観を備えた人材育成への取組み

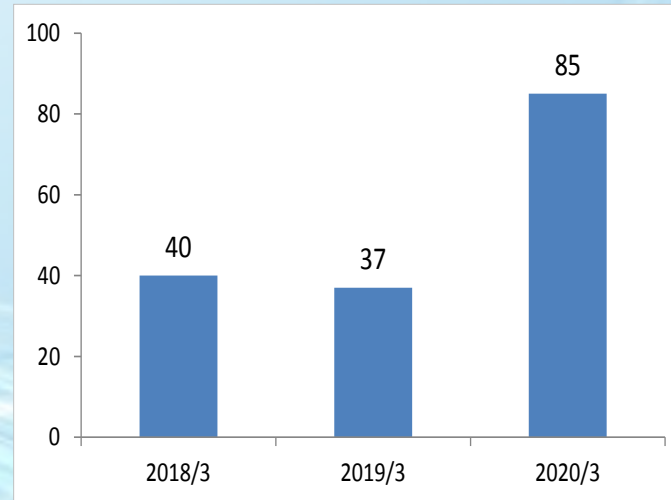
● FP資格取得者の増加にむけた取組み

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

お客さま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

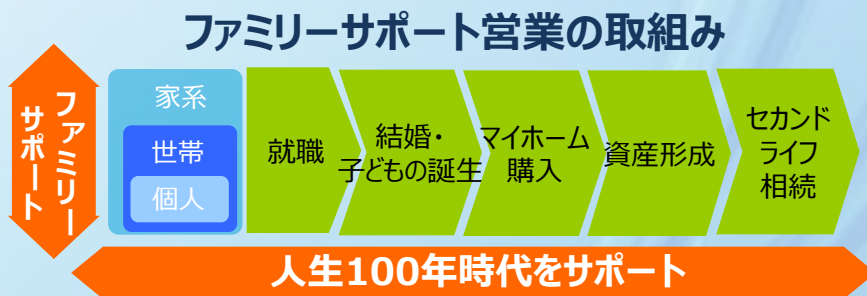
2. お客様本位の情報提供とコンサルティングの実践

取組方針

- ・ 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、分かりやすい情報を提供いたします。
- ・ 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。
- ・ お客様に販売・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。

■ ファミリーサポート営業の実践

当行では、一生涯を通じたあらゆるサービスを提供し、お客様の金融資産形成を支援する『ファミリーサポート営業』の実践に取り組んでおります。お客様をよく理解し、ライフステージにあったサービスの提供をめざしております。



■ エリアコンプライアンスオフィサーの配置

当行では、エリアコンプライアンスオフィサーを14名配置し、お客様へ適切な情報提供・説明を実施するため、販売担当者の指導・レベルアップに努めております。

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。

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

- 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。
- 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。

■ ご家族の同席による情報提供の推進

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。

- 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（2019年度）

保険商品	投資信託	外貨預金
85.5%	64.1%	64.2%

■ 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、お客様のニーズ・ライフイベント等に合った、適時適切な情報提供をさせていただいております。

アフターフォロー実施回数
(2019年度)

18,145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

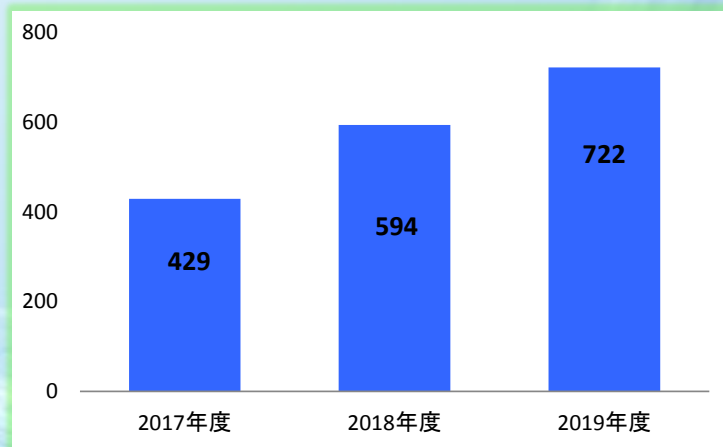
- お客様の基本的な金融知識の向上のため、マーケット情報・相続セミナー、家計の見直し相談会等のさらなる充実を図ります。
- お客様のご意向に適う目的で販売されているかどうか確認させていただく態勢を一層強化し、お客様の利益が不当に害されることのない適切な管理を行います。

■ 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。

お客様向けセミナー・相談会開催回数



■ 申込後のご意向確認の実施

お客様のご意向に適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、お申込後に サンキューコールを実施させていただいております。

申込後のサンキューコール
実施回数 (2019年度)

2,000回

3. お客様本位の販売態勢の整備

取組方針

- ・ 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。
- ・ 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。

■ 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】

2018年度	2019年度
73.8ポイント	82.6ポイント

【経営計画最終年度目標】

2022年度
80ポイント以上

CIS指標の構成【合計100ポイント】

お客様からの評価【配点70】

お客様アンケート
配点 '18年度 '19年度
30 25.9 25.9

CIS外部モニタリング
配点 '18年度 '19年度
20 17.6 17.5

お客様ご意見カード
配点 '18年度 '19年度
10 6.9 9.5

お客様の声
配点 '18年度 '19年度
10 2.4 6.7

プロセス評価【配点30】

営業店プログラム
配点 '18年度 '19年度
20 13.5 15.4

オペリスク総合指標
配点 '18年度 '19年度
10 7.2 7.5

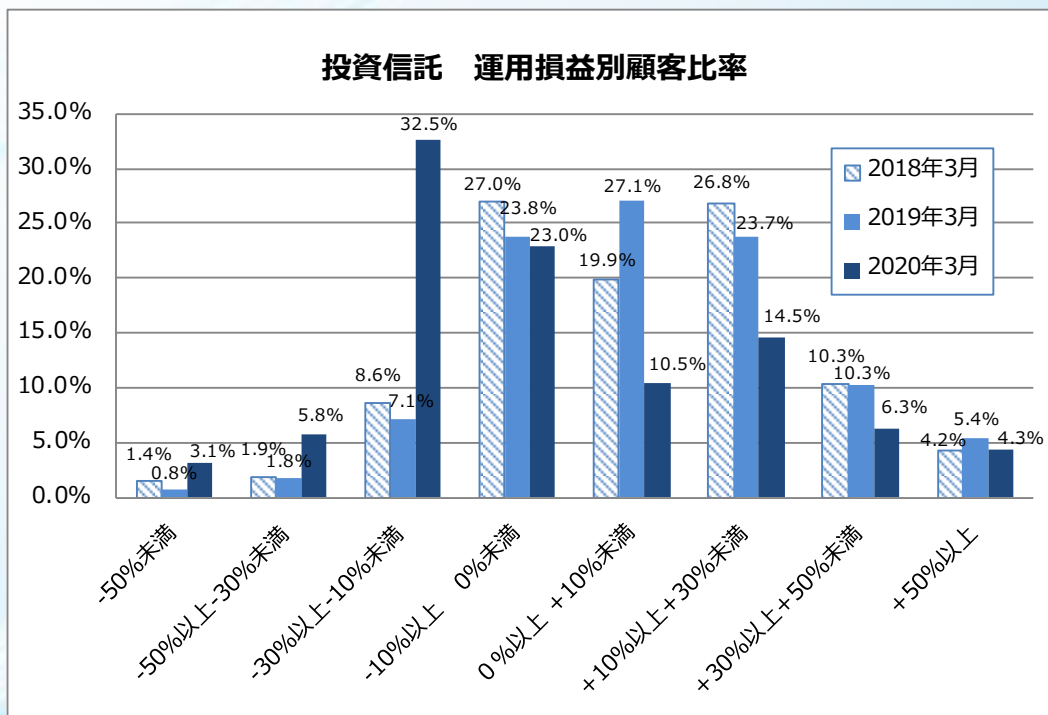
2019年度のCIS指標は、お客様ご意見カードの収集やお客様の声の登録件数が増加したほか、営業店が独自に業務改善に取り組む営業店プログラムの活動活性化により、8.8ポイント上昇しました。

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

今期は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う世界経済の減速懸念や原油価格の急落等により、市場が大きく変動し、共通KPIの各項目にも影響を及ぼす結果となりました。

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



	2018年3月	2019年3月	2020年3月
-50%未満	1.4%	0.8%	3.1%
-50%以上-30%未満	1.9%	1.8%	5.8%
-30%以上-10%未満	8.6%	7.1%	32.5%
-10%以上 0%未満	27.0%	23.8%	23.0%
0%以上 +10%未満	19.9%	27.1%	10.5%
+10%以上 +30%未満	26.8%	23.7%	14.5%
+30%以上 +50%未満	10.3%	10.3%	6.3%
+50%以上	4.2%	5.4%	4.3%

	2018年3月	2019年3月	2020年3月
運用損益が0%以上の顧客比率	61.1%	66.5%	35.6%
運用損益が0%未満の顧客比率	38.9%	33.5%	64.4%

<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、35.6%と前年に対して-30.9%と大きく減少しました。

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

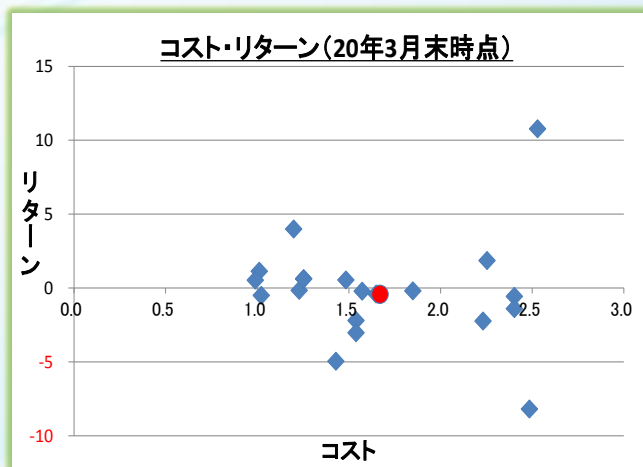
2. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

<投資信託預かり残高上位20銘柄コスト・リターン>

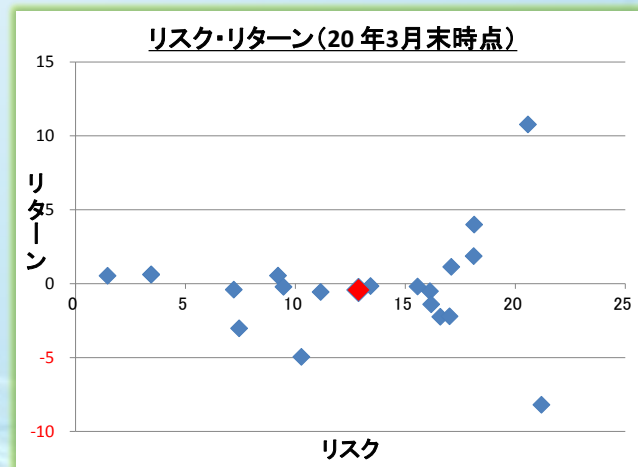
残高上位20銘柄の平均コストは1.67%、平均リターンは-0.42%となりました。新型コロナウイルス感染拡大の影響から、投資信託の基準価額が急落したことにより、平均リターンは前年に対して-6.63%悪化しました。

<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銘柄の平均リスクは、12.87%と前年に対して+0.89%上昇しました。新型コロナウイルス感染拡大による市場変動の影響により、リスクも上昇しました。



2020年3月末	コスト	リターン
残高加重平均値	1.67	-0.42



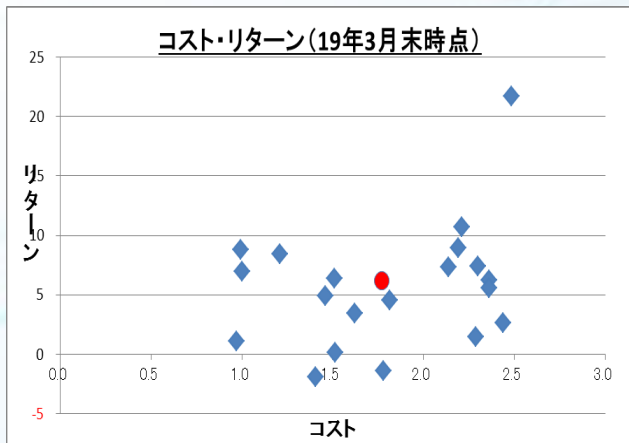
2020年3月末	リスク	リターン
残高加重平均値	12.87	-0.42

ファンド名		ファンド名	
1	野村インド債券ファンド	11	次世代米国代表株ファンド (イ)
2	ダイワJ-REIT (イ)	12	東京海上・円資産・バランスファンド (毎月決算型)
3	財産3分法 (イ)	13	D I A M高格付インカム (イ)
4	インデックスファンド225 (サ)	14	J P X日経400ファンド
5	新光US-REITオープン	15	グローバル好配当株 (イ)
6	ちから株 (サ)	16	M H A M新興成長株オープン
7	東京海上・円資産・バランスファンド (年1回決算型)	17	セッション (イ)
8	ラッキー・カントリー (イ)	18	のむらっぴ・ファンド (普通型)
9	短期豪ドル債 (イ) (自己設定分除く)	19	株ちょファンド (イ)
10	S M T Mダウ・ジョーンズインデックス	20	ダイワ日本国債ファンド

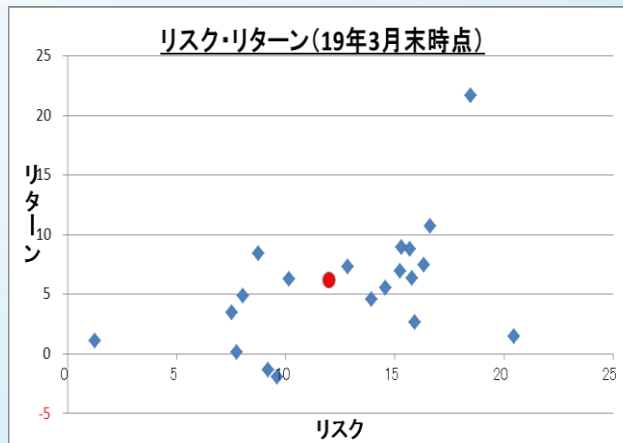
参考：投資信託の販売会社における比較可能なKPIについて

<過年度の実績>

【2019年3月末】

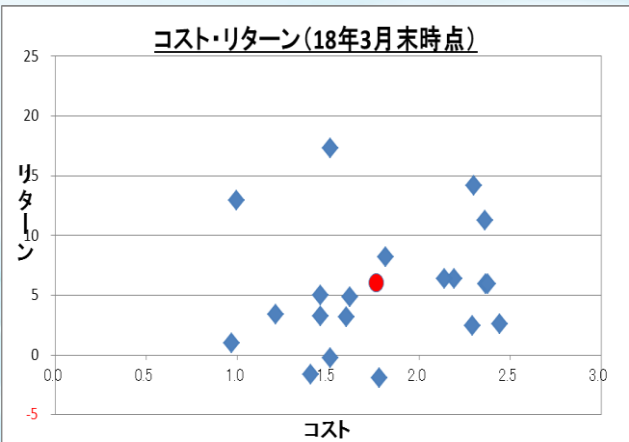


19年3月末	コスト	リターン (%)
残高加重平均値	1.77	6.21

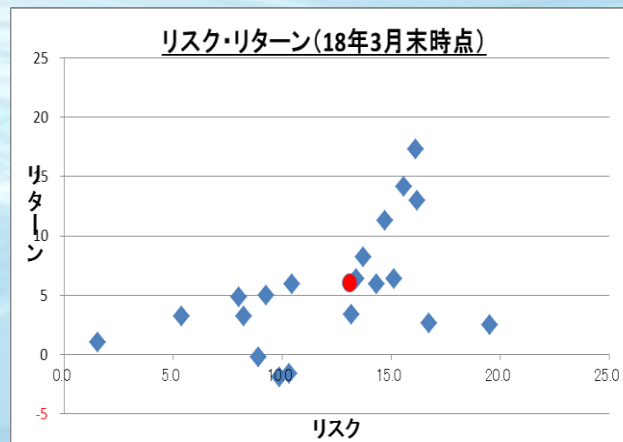


19年3月末	リスク	リターン (%)
残高加重平均値	11.98	6.21

【2018年3月末】



18年3月末	コスト	リターン (%)
残高加重平均値	1.76	6.06



18年3月末	リスク	リターン (%)
残高加重平均値	13.09	6.06

	ファンド名
1	野村イト 債券ファンド (毎月分配型)
2	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型
3	グレイJ-REITオープン (毎月分配型)
4	インテックスファンド 225
5	新光US-REITオープン (愛称:セクス)
6	コセイ豪州ハイイカ株式会社ファンド (毎月決算型) (愛称:ラッキー・カントリー)
7	優良日本株ファンド (愛称:ちから株)
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 (愛称:マジ・ヤーリーター)
10	JPX日経400ファンド
11	DIAM高格付イカムオープン (毎月決算型) (愛称:ハッピー・コーパー)
12	MHAM新興成長株オープン (愛称:J-ポソティア)
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) (愛称:セッション)
15	株ちよファンド 日本 (高配当株・割安株・成長株) (毎月分配型) (愛称:かちョファンド)
16	DIAMリート・リート・イカムオープン (愛称:世界家主俱樂部)
17	フィデリティ・日本成長株・ファンド
18	グレイ高格付カカトル債オープン (毎月分配型)
19	グレイ日本国債ファンド (毎月分配型)
20	三菱UFJ新興国債券ファンド 通貨選択シリーズ (グローバル・アルゴス) (毎月分配型)

	ファンド名
1	野村イト 債券ファンド (毎月分配型)
2	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型
3	グレイJ-REITオープン (毎月分配型)
4	新光US-REITオープン (愛称:セクス)
5	インテックスファンド 225
6	優良日本株ファンド (愛称:ちから株)
7	短期豪ドル債オープン (毎月分配型)
8	コセイ豪州ハイイカ株式会社ファンド (毎月決算型) (愛称:ラッキー・カントリー)
9	DIAM高格付イカムオープン (毎月決算型) (愛称:ハッピー・コーパー)
10	グローバル好配当株オープン
11	三菱UFJ新興国債券ファンド 通貨選択シリーズ (グローバル・アルゴス) (毎月分配型)
12	株ちよファンド 日本 (高配当株・割安株・成長株) (毎月分配型) (愛称:かちョファンド)
13	高利回り社債オープン (毎月分配型)
14	世界三資産バランスファンド (毎月分配型) (愛称:セッション)
15	グレイ高格付カカトル債オープン (毎月分配型)
16	DIAMリート・リート・イカムオープン (愛称:世界家主俱樂部)
17	フィデリティ・日本成長株・ファンド
18	グレイ日本国債ファンド (毎月分配型)
19	海外国債ファンド (毎月分配型)
20	トド・アロケーションオープン