



「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に係る 成果指標（KPI）の状況

2018年6月29日

確かな“きずな”を、未来へ。
株式会社京葉銀行

はじめに

京葉銀行は、2017年6月28日に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し公表いたしました。

今般、同方針に基づく活動成果を評価・検証するための成果指標（KPI）を設定し、公表いたします。

本指標を基に、取組状況を定期的に検証し、お客さま本位の業務運営の実践に向けた活動の改善を図ってまいります。

当行は、これからも「お客さま目線」での業務運営を第一に、質の高いコンサルティングの提供と付加価値の高い金融サービスの創出に努め多様化・高度化するニーズにお応えしてまいります。

「お客さま本位のコンサルティングの実践」

◆お客さまのライフステージに応じた質の高いコンサルティングを提供してまいります。

年金相談会

平日相談会		休日相談会	
回数	参加者数	回数	参加者数
758回	6,449名	342回	2,913名

(2017年度 開催回数・参加者数)



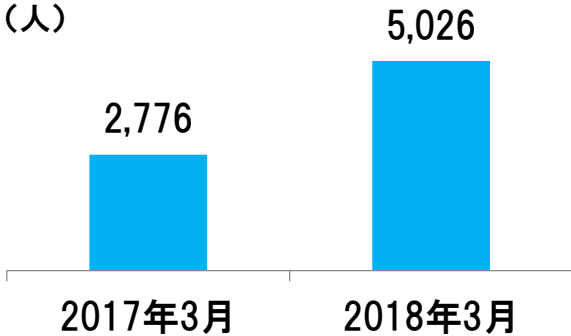
快適なセカンドライフの設計にお役立ていただくため、社会保険労務士による個別年金相談会を開催しております。

相続相談窓口

“もっと気軽に相続の話ができる環境がほしい” という声にお応えし、相続に関するお悩みや心配事をなんでも相談できる「相続相談窓口」を設置しております。

(設置累計30店舗)

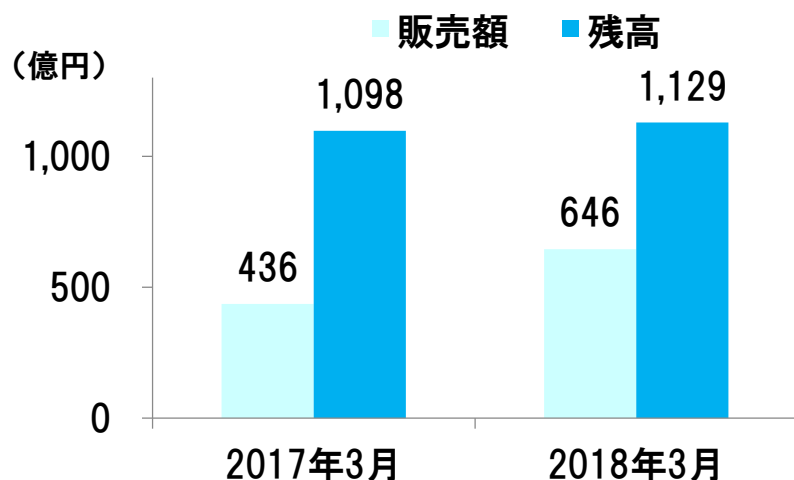
相続相談累積参加者数



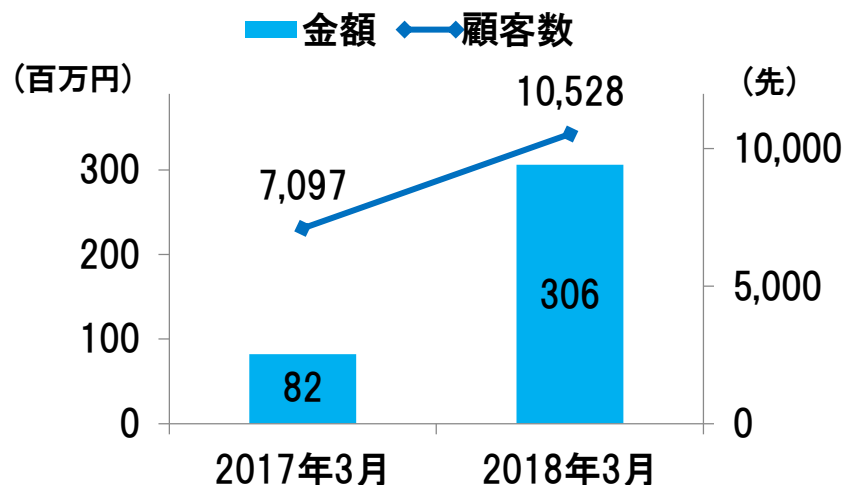
「お客さま本位のコンサルティングの実践」

◆お客さまの資産形成における支援の取組み結果として、投資信託保有残高、投信積立契約件数・金額ともに増加しております。

投信販売額・残高



投信積立（契約件数・金額）



- (1) 金融商品のご提案にあたっては、お客さまの資産状況・経験・知識および取引目的・ニーズを十分にお伺いし、お客さまにふさわしい商品の提案に努めております。
- (2) 投資信託における複利効果の有効性など、運用効率を高め、お客さまの最善の利益に資すると考えられる商品の提案に努めてまいります。
- (3) 長期・積立・分散投資による安定的な資産形成に資する取組みの実践により、お客さまの長期的・安定的な資産形成の提案に努めてまいります。

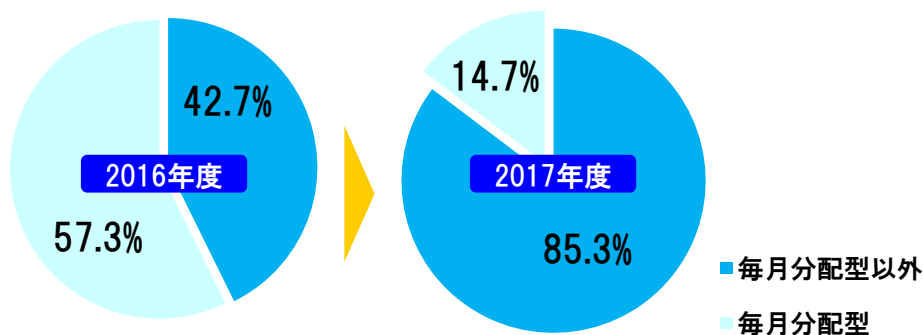
「お客さま本位のコンサルティングの実践」

2017年度投信販売額上位10銘柄の販売額/構成比

ファンド名	分配型式	販売額 (総額64,636百万円)	構成比
ロボット・テクノロジー関連株ファンド	再投資型	10,720	16.6%
グローバルAIファンド	再投資型	8,184	12.7%
野村インド債券ファンド(毎月分配型)	受取型	3,900	6.0%
野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Aコース	再投資型	3,741	5.8%
イーストスプリング・インド株式オープン	再投資型	3,430	5.3%
野村インド債券ファンド(年2回決算型)	再投資型	3,145	4.9%
フィデリティ・日本成長株・ファンド	再投資型	2,546	3.9%
優良日本株ファンド	再投資型	2,394	3.7%
トヨタグループ株式ファンド	再投資型	2,191	3.4%
ニッセイJPX日経400アクティブファンド(分配金再投資)	再投資型	2,095	3.2%
上位10銘柄の合計		42,346	65.5%

投信販売に占める毎月分配型販売額/構成比

毎月分配型以外の商品を選択されるお客さまが増加しております。

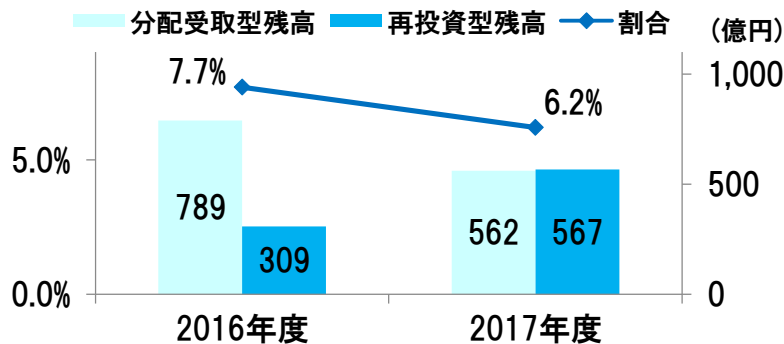


投資信託販売額 (単位：億円)

	2016年度	2017年度
毎月分配型	250	95
毎月分配型以外	186	551
全体	436	646

投信残高に対する分配金の割合

再投資型の残高増加により、ファンド外に流出する分配金の割合が低下しております。



投信平均残高と分配金支払額 (単位：億円)

	2016年度	2017年度
投信平均残高	1,101	1,109
分配金支払額	85	68

「お客さまへの情報提供の充実」

◆お客さまのライフステージに沿った有益な情報を発信しております。

ミニセミナーの開催

窓口でのご提案に加え、「資産運用」「医療」「相続」などをテーマに営業店のセミナールームなどを活用したミニセミナーを開催し、金融商品の仕組みや投資判断に有益な情報を提供しております。



資産運用セミナー		医療セミナー	
回数	参加者数	回数	参加者数
616回	4,598名	31回	221名
相続セミナー		年金セミナー	
回数	参加者数	回数	参加者数
177回	1,509名	12回	188名

(2017年度 開催回数・参加者数)

「多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備」

◆投資目的や受入可能なリスク度合いに応じた幅広い商品をラインアップしております。

投資信託

商品カテゴリ		取扱商品数	構成比	
国内	債券	3	2.8%	
	株式	14	13.2%	
	REIT	3	2.8%	
海外	債券	41	38.7%	
		先進国	22	20.8%
		ハイールト*	2	1.9%
	新興国	17	16.0%	
	株式	14	13.2%	
		先進国	8	7.5%
	新興国	6	5.7%	
REIT	6	5.7%		
資産複合型	25	23.6%		
合計	106	100.0%		

うちノーロード商品（※）	15	14.2%
--------------	----	-------

（※）インターネットバンキングおよび投信積立サービスでご購入
 いただくとお申込み手数料が無料となる商品

保険商品

商品カテゴリ		取扱商品数	構成比	
一時払商品	円建	4	25.0%	
		変額年金	0	0.0%
		定額年金	0	0.0%
		終身	4	25.0%
	外貨建	12	75.0%	
		変額年金	1	6.2%
		定額年金	1	6.2%
終身	10	62.5%		
合計	16	100.0%		
平準払商品	終身保険	5	41.7%	
	個人年金保険	1	8.3%	
	医療保険	5	41.7%	
	がん保険	1	8.3%	
	学資保険	0	0.0%	
	合計	12	100.0%	

（2018年3月31日現在）

「お客さまの目的を実現するための態勢の構築」

◆研修等を通じ、全役職員が本方針を共有し、実践する企業風土を定着させてまいります。

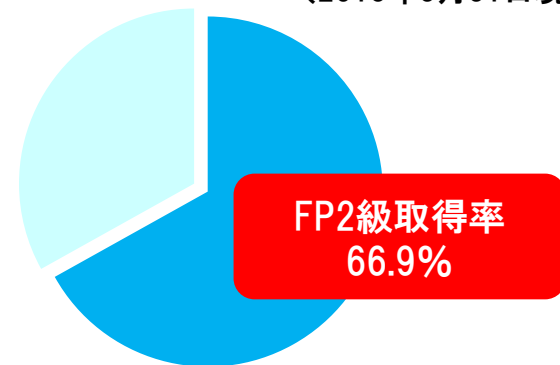
研 修

2017年度	研修回数	参加者数
スキルアップ研修（初級・中級）	3回	255名
ブラッシュアップ研修（役席者）	3回	64名
マネーアドバイザー研修（上級）	4回	151名
医療保険研修（初級・中級）	2回	171名
ホリデーセミナー	2回	644名
合 計	14回	1,285名

資格取得状況

資格名	保有者数
FP1級	75名
FP2級	1,500名
社会保険労務士	20名

（2018年3月31日現在）



ロールプレイング大会

2017年度	実施回数	参加者数
研 修	7回	280名
予選会・決勝大会	3回	104名

