

各位

会社名 株式会社東京きらぼしフィナンシャルグループ
代表者名 代表取締役社長 味岡 桂三
コード番号 7173 東証第一部
問合せ先 経営企画部長 澁谷 浩
(TEL 03-5341-4301)

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況と今後の証券ビジネスについて

当社の『「お客さま本位の業務運営」に則った対応方針に基づくアクションプラン』における、当社子会社の株式会社きらぼし銀行（頭取 渡邊 壽信、以下「きらぼし銀行」といいます。）の2018年度の取組状況を別添のとおりお知らせするとともに、2019年度のアクションプラン及び今後の証券ビジネスの展開についてお知らせいたします。

1. 2018年度の取組状況について(別添)

2018年度においては、長期分散投資を基本にお客さまのニーズに相応しく、かつ最適な金融商品・サービスを提供してきたことで、長期保有を前提とするコアファンドの販売が堅調に推移しました。

その結果、先行き不透明感のある金融マーケットにより業界全体の投資信託残高（時価評価額）が前年比▲0.4%（※）の減少であるにもかかわらず、きらぼし銀行でお預かりしている投資信託残高（時価評価額）は前年比+4.5%の増加となりました。

また「投資信託保有期間」に関しましても、2017年度より長期化しております。2018年度実績より公表することといたしました共通KPIである「運用損益別投資信託顧客比率」においては、運用損益がプラスのお客さまは全体の約53%となっております。

（※）対象は公募株式投資信託（除ETF） データ出所：投資信託協会

2. 2019年度のアクションプラン(別添)と今後の証券ビジネスの展開について

お客さまから信頼を得て、ファーストコールをいただける存在となるためには、更なるお客さま本位の業務運営の深化が必要であるとの認識のもと、2019年度アクションプランにおいては、「お客さまの喜び・幸せ」＝「営業店の評価」となる取組みや新たな証券ビジネスの展開を以下の通り実施いたします。

<具体的な取組み>

- (1) 金融商品販売にかかるきらぼし銀行の営業店の収益目標を廃止（※）
- (2) お客さまの利益への貢献や満足度によるきらぼし銀行の営業店評価の導入（※）
- (3) 当局の認可を前提とした証券子会社の設立に向けた検討の開始

※ (1) (2) については個人営業特化店舗より順次導入を予定しております。

以上

きらぼし銀行「お客さま本位の業務運営」 2018年度の取組み状況

1. お客さまとの対話を重んじ、お客さまの最大の満足を共に目指す指標

・2019年3月末時点における、きらぼし銀行の投資信託・保険のラインナップ商品数は以下のとおりです。

【投資信託】

取扱ファンド数	121	商品数比率
国内株式	16	13%
国内債券	3	2%
海外株式	28	23%
グローバル	11	9%
先進国	9	7%
新興国	8	7%
海外債券	25	21%
グローバル	7	6%
先進国	11	9%
新興国	7	6%
REIT	13	11%
バランス型	27	22%
その他資産	9	7%

【保険】

一時払い保険取扱商品数	17	商品数比率
円建て	5	29%
定額個人年金	2	12%
変額個人年金	0	0%
終身保険	3	18%
外貨建て	12	71%
定額個人年金	3	18%
変額個人年金	0	0%
終身保険	9	53%

平準払い保険取扱商品数	16	商品数比率
個人年金保険	3	19%
終身保険	3	19%
医療・がん保険	7	44%
学資保険	0	0%
介護保障保険	1	6%
その他	2	13%

●ラインナップご紹介用冊子（営業店の窓口にご用意しております。）

投資信託 ファンドセレクション



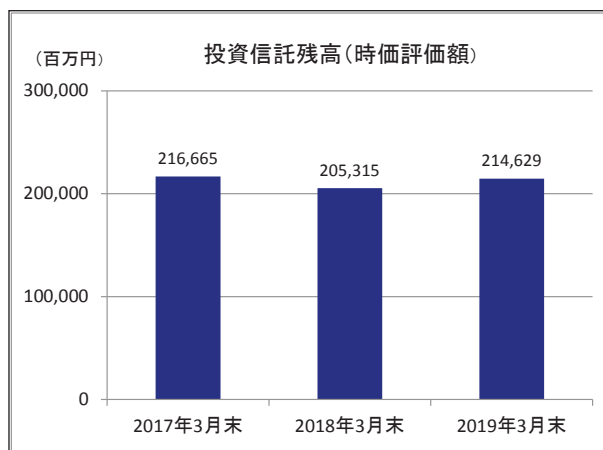
保険ラインナップ



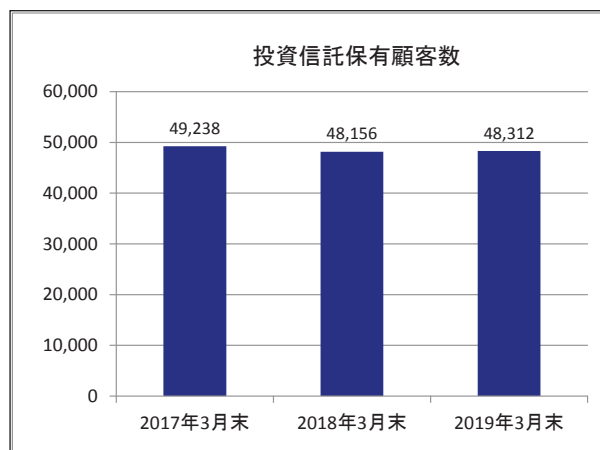
▶ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

- ・先行きに不透明感のある金融マーケットの影響により、業界全体の投資信託残高（時価評価額）は前年比▲0.4%（注）でしたが、きらぼし銀行でお預かりしている投資信託残高は前年比+4.5%の増加となりました。
 - ・投資信託保有顧客数については、概ね横ばいで推移しました。
- （注）対象は公募株式投資信託（除ETF） 出所：投資信託協会

【KPI①】

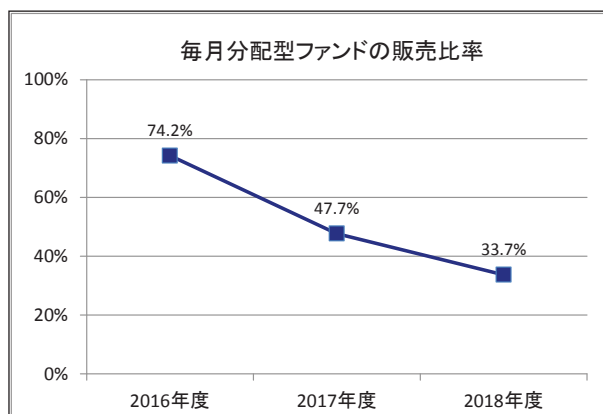


【KPI②】

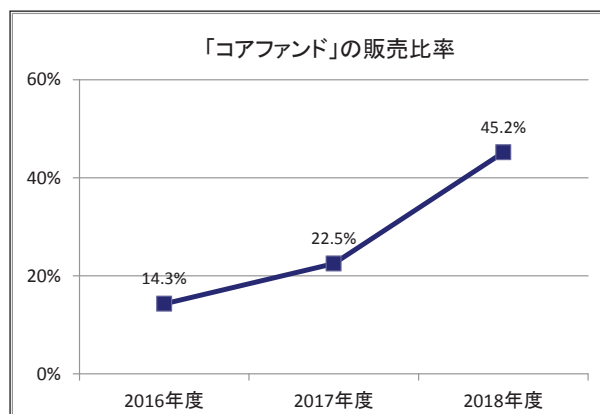


- ・お客さまニーズに相応しい金融商品・サービスを提供するため、「コア・サテライト戦略」に基づいた商品提案を推進した結果、投資信託販売額に占める毎月分配型の販売比率は低下し、「コアファンド」の販売比率が上昇しました。

【KPI③】



【KPI④】

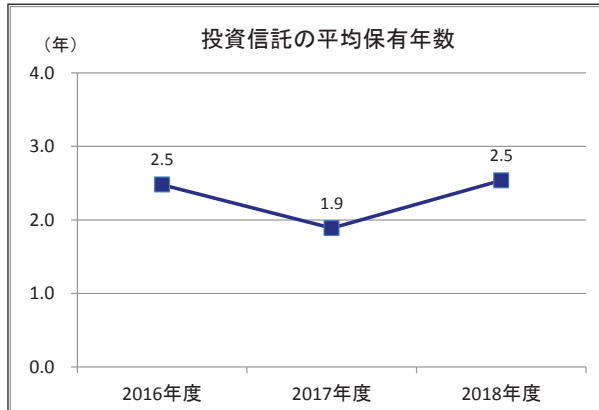


「コアファンド」とは、長期・分散・積立投資に適うバランス型ファンドや、円建債券等の比較的値動きの少ない安定的な資産へ投資するファンドとして、当行が選定したファンドを指します。

- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

- ・長期保有を前提とする「コアファンド」の販売増加を背景として、投資信託の平均保有年数は2.5年へと長期化しました。引き続き、「コア・サテライト戦略」に則った提案を推進し、お客さまの長期・分散投資のニーズに応えてまいります。

【KPI⑤】

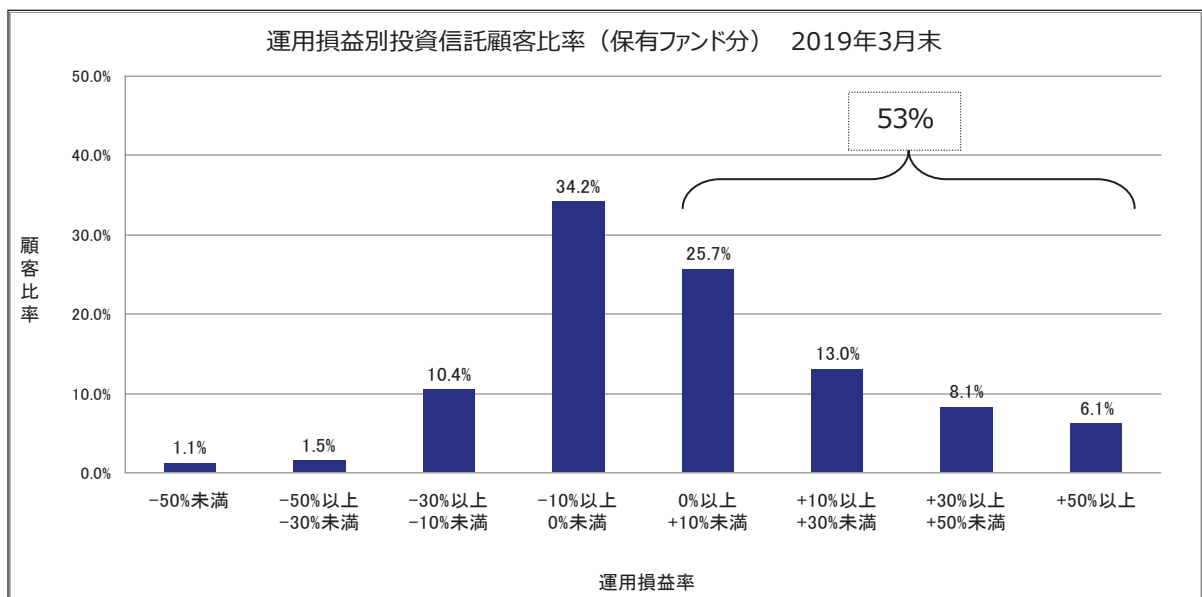


平均保有年数は、投資信託残高（過去1年間の平均）を解約・償還額（過去1年間の累計額）で除した数値です。

- ・きらぼし銀行で投資信託を保有しているお客さまの中で、保有ファンドの運用損益がプラスのお客さまの人数は、投資信託保有顧客全体の53%となっております。
- ・お客さまの運用損益の改善のため、良質な商品の選定と、適切なアドバイスの提供に努めてまいります。

【KPI⑥】

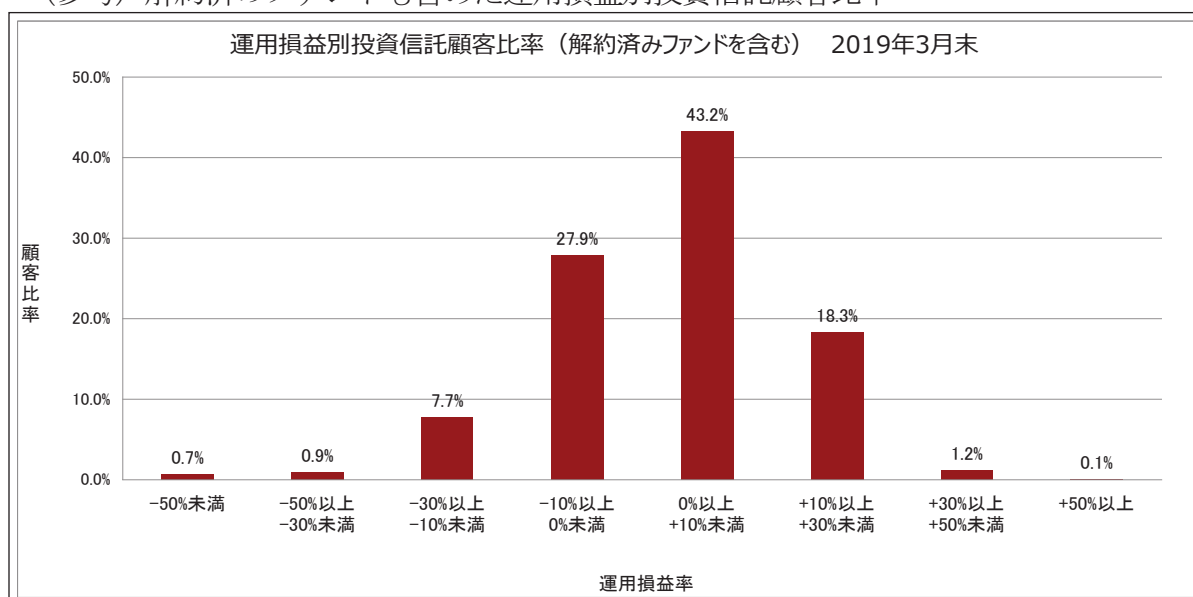
比較可能な共通KPI※
運用損益別投資信託顧客比率



※「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」については、P.10をご覧ください。

- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

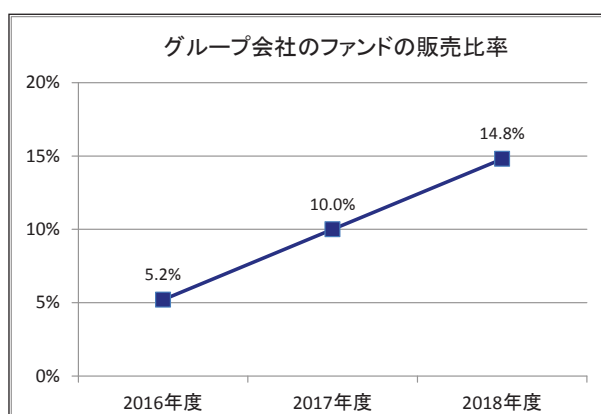
(参考) 解約済のファンドも含めた運用損益別投資信託顧客比率



2. お客さまと利益が対立する可能性のある取引の適切な管理

- ・2018年度は、投資信託を新たに10商品採用いたしました。そのうちグループ会社にあたるスカイオーシャン・アセットマネジメント株式会社の商品は2商品でした。
- ・グループ会社の商品を採用する場合、選考にあたって外部評価機関の評価を取得し、採用決定の指標とするなど、適切な商品選定を行っています。

【KPI⑦】



- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

3. お客様にわかりやすい情報提供

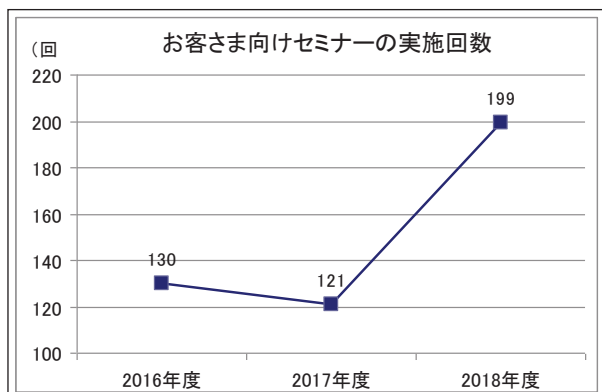
- ・お客様へわかりやすく情報を提供することを目的として、情報提供用冊子「マネープランガイド」「投資信託ガイド」等を作成・使用して、丁寧な説明を行っています。

●情報提供用冊子（営業店の窓口にご用意しております。）



- ・お客様への適切な情報提供を目的として、資産運用関連のお客様向けセミナーを各営業店で随時開催しております。2018年度は、支店長を講師とする資産運用セミナーなど、全店で延べ199回のセミナーを開催し、お客様に好評をいただいております。

【KPI⑧】



- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

4. お客さまそれぞれに相応しいご提案や販売

- ・きらぼし銀行がお客さまへ販売している投資信託の商品ごとのコスト、リスクおよびリターンの平均値（注）は、前年よりも改善いたしました。
 - ・運用期間が5年未満のため指標には表れませんが、2018年度は期間限定でノーロードの商品を取り扱い、お客さまが負担する購入時手数料を削減いたしました。
- （注）平均値の算出にあたっては、設定後5年以上経過した投資信託の残高上位20銘柄を対象としています。設定後5年未満の銘柄は含まれていません。また、平均値は対象銘柄ごとの残高に応じた加重平均で算出しています。

残高上位20ファンドの平均値	2018年 3月末基準	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
			2.00%	13.04%	4.49%
残高上位20ファンドの平均値	2019年 3月末基準	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
			1.96%	11.69%	6.07%

《 2018年3月末の預り残高上位20ファンド（設定後5年以上経過） 》

2018年3月末 預り残高上位20ファンド 銘柄名	コスト(%)	リスク(%)	リターン(%)	シャープレシオ
1 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.44	16.74	2.61	0.16
2 新光US-REITオープン	2.19	15.10	6.40	0.42
3 ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.21	13.17	3.37	0.26
4 MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.13	13.20	3.50	0.27
5 フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.05	15.80	7.79	0.49
6 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.44	11.70	4.84	0.41
7 フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.35	10.48	6.48	0.62
8 グローバル・ソブリン・オープン毎月決算型	1.67	7.59	2.31	0.30
9 ダイワUS-REITオープンBコース(毎月決算型)(為替ヘッジなし)	2.18	15.55	7.59	0.49
10 ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.16	14.45	6.01	0.42
11 野村インド債券ファンド	2.36	14.32	5.97	0.42
12 アジア好利回りリート・ファンド	2.35	13.74	6.39	0.47
13 ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(1年決算型)	1.92	4.82	1.24	0.26
14 三井住友・豪ドル債ファンド	1.87	9.68	-0.47	-0.05
15 ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.21	14.17	4.61	0.33
16 ニッセイ/パトナム・インカムオープン	2.16	8.85	4.10	0.46
17 ファイン・ブレンド(資産成長型)	1.77	4.87	3.15	0.65
18 ピクテ資源国ソブリン・ファンド(毎月分配型)	2.27	10.43	-1.14	-0.11
19 世界三資産バランスファンド(毎月分配型)	1.62	8.01	4.83	0.60
20 インデックスファンド225	0.89	15.50	12.37	0.80

《 2019年3月末の預り残高上位20ファンド（設定後5年以上経過） 》

2019年3月末 預り残高上位20ファンド 銘柄名	コスト(%)	リスク(%)	リターン(%)	シャープレシオ
1 ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	1.21	8.76	8.41	0.96
2 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)	2.44	15.92	2.63	0.17
3 新光US-REITオープン	2.19	15.30	8.98	0.59
4 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.48	10.85	3.95	0.36
5 MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	1.13	8.73	8.51	0.97
6 ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(毎月分配型)	1.92	4.19	1.58	0.38
7 フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.05	16.02	10.18	0.64
8 グローバル・ソブリン・オープン毎月決算型	1.67	6.34	1.49	0.24
9 ダイワUS-REIT(毎月決算型)Bコース(為替Hなし)	2.18	15.56	9.96	0.64
10 フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.35	10.23	5.44	0.53
11 ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.16	14.34	7.57	0.53
12 ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.21	13.99	5.87	0.42
13 野村インド債券ファンド(毎月分配型)	2.50	10.16	6.26	0.62
14 ダイワJPX日経400ファンド	1.14	15.25	6.87	0.45
15 アジア好利回りリート・ファンド	2.41	12.00	10.62	0.89
16 三井住友・豪ドル債ファンド	1.87	8.59	-0.02	0.00
17 次世代米国代表株ファンド	2.21	16.63	10.74	0.65
18 グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.35	11.96	3.65	0.31
19 ファイン・ブレンド(資産成長型)	1.78	4.47	3.41	0.76
20 ニッセイ/パトナム・インカムオープン	2.16	8.14	3.73	0.46

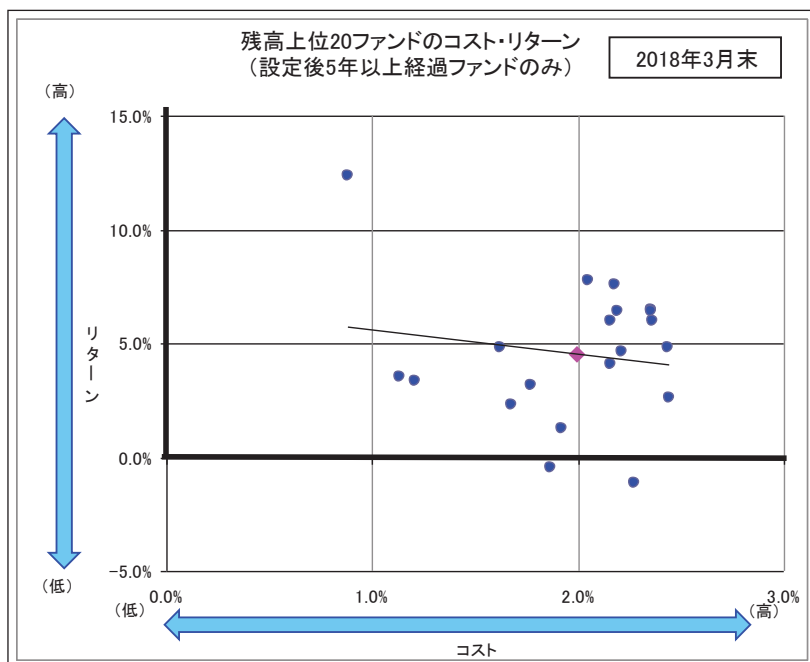
- ▶ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

(ア) 取扱いファンドのコスト・リターン

【KPI⑨】

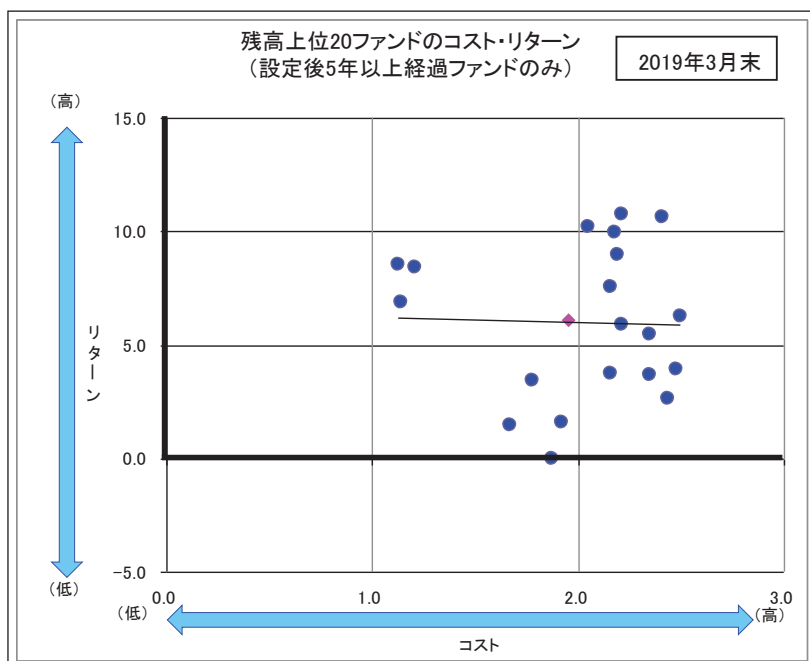
比較可能な共通KPI ※
投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

《 2018年3月末 》



◆ 残高加重平均	リターン	コスト
	4.49%	2.00%

《 2019年3月末 》



◆ 残高加重平均	リターン	コスト
	6.07	1.96

※「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」については、P10をご覧ください。

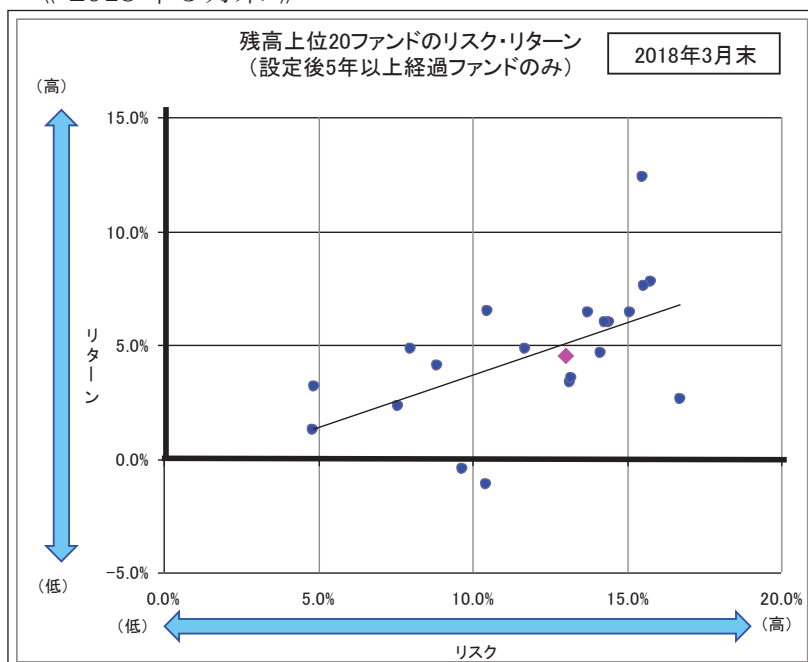
- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、さらばし銀行の実績として算出しています。

(イ) 取扱いファンドのリスク・リターン

【KPI⑩】

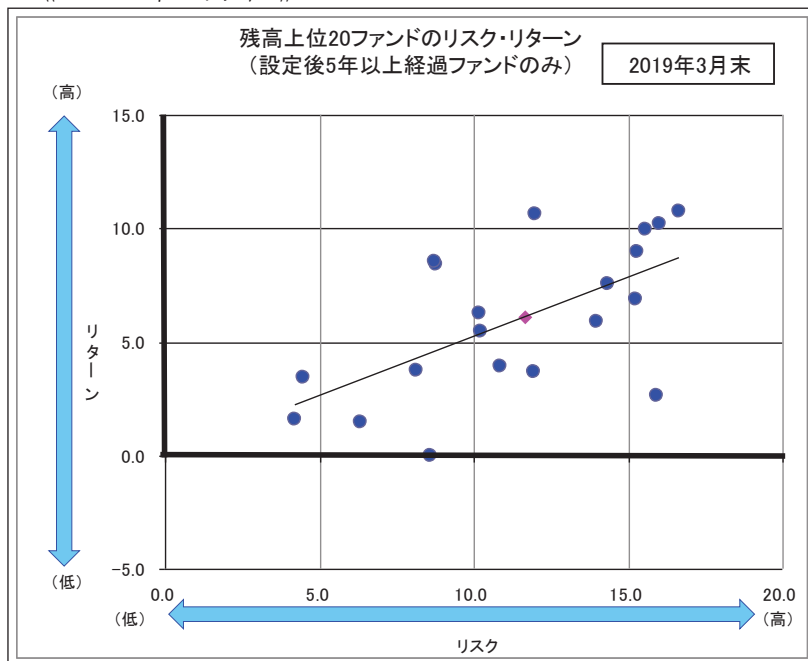
比較可能な共通KPI ※
投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

《 2018年3月末 》



◆ 残高加重平均	リターン	リスク
	4.49%	13.04%

《 2019年3月末 》



◆ 残高加重平均	リターン	リスク
	6.07	11.69

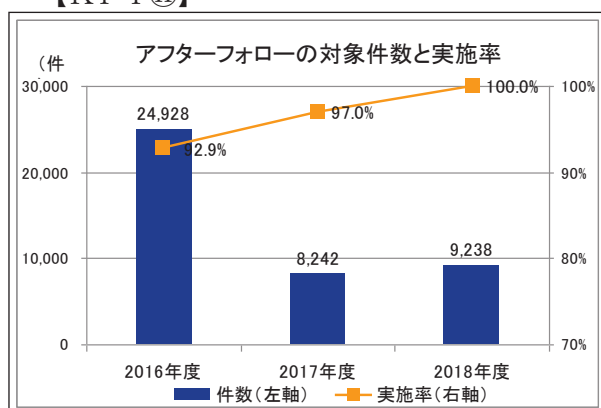
※「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」については、P.10 をご覧ください。

- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、さらばし銀行の実績として算出しています。

5. お客様それぞれに相応しいご提案や販売・アフターフォロー

- ・きらぼし銀行で投資信託を保有しているお客様へのアフターフォローとして、一定の基準に基づいて、定期的にお客様フォローを実施しています。
- ・2018年度は、お客様フォローの実施率が100%となりました。今後も丁寧なお客様へのアフターフォローを継続してまいります。

【KPI ⑪】



2016年度は、合併前の各銀行でそれぞれ異なる基準に基づきアフターフォローを実施していたため、対象件数が多くとなっております。

2017年度から統一した基準に基づきアフターフォローを実施して

(掲載指標の一覧)

	指標の内容	
KPI ①	投資信託の残高	
KPI ②	投資信託の顧客数	
KPI ③	毎月分配型ファンドの販売比率	
KPI ④	「コアファンド」の販売比率	
KPI ⑤	投資信託の平均保有年数	
KPI ⑥	運用損益別投資信託顧客比率	*
KPI ⑦	グループ会社のファンドの販売比率	
KPI ⑧	お客様向けセミナーの実施回数	
KPI ⑨	残高上位20ファンドのコスト・リターン	*
KPI ⑩	残高上位20ファンドのリスク・リターン	*
KPI ⑪	アフターフォローの対象件数と実施率	

*・・・「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」に該当

- 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

○ 投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI について

長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを「見える化」するための指標として考えられる、ビジネスモデルに依らず金融事業者間で比較が可能な以下の3つの指標のことを指します。「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」と考えられる指標であると2018年6月29日に金融庁が公表しております。

- (1) 運用損益別顧客比率
- (2) 投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン
- (3) 投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

○ 指標の内容について

(1) 運用損益別顧客比率

きらぼし銀行で投資信託を保有しているお客さまについて、基準日（毎年3月末）時点で保有している投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益率（運用損益の金額÷基準日時点の時価評価金額）別に口座数の比率を示した指標です。基準日までに全部売却・償還された銘柄は含まれません。

(2) 投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

きらぼし銀行でお預りしている設定後5年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄ごと及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係を表した指標です。

コスト	基準日時点の販売手数料率（消費税込み）の1/5と信託報酬率（同左）の合計値
リターン	過去5年間のトータルリターン（年率換算）

(3) 投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

きらぼし銀行でお預りしている設定後5年以上の投資信託の預り残高上位 20 銘柄について、銘柄ごと及び預り残高加重平均のリスクとリターンの関係を表した指標です。

リスク	過去5年間の月次リターンの変動（年率換算）
リターン	過去5年間のトータルリターン（年率換算）

以上

▶ 2018年4月以前の各計数については、合併前の旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

東京きらぼしフィナンシャルグループ

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に則った対応方針に基づく アクションプラン（2019年度）

- 1 お客さまにご満足いただき、お客さまのこれからの人生を幸せにするために、「お客さま本位の営業体制」を引き続き徹底してまいります。

お客さまとの「対話」を起点として、長期分散投資を基本にお客さまのニーズに相応しく、かつ最適な金融商品・サービスを提案し、お客さまから「きらぼし」に相談して本当によかったと言ってもらい、世代を超えてお付き合いいただける存在を目指します。

そのため、資産運用に関する専門性をより一層高めるグループ体制の構築を開始いたします。
- 2 提案する商品の選定や情報提供においては、グループ運用会社の商品や手数料などにとらわれることなく、お客さまに相応しい金融商品・サービスのご提案を行います。投資信託については、長期の運用実績があることや、低リスク・低コストであること、誰にでも分かりやすくシンプルな商品であること等を選定の基本方針とします。
- 3 お客さまにご提供する金融商品・サービスの内容に相応しい商品説明や情報提供を行います。お客さまの投資判断に資するよう、手数料等の透明性を高めるとともに、丁寧な説明に取り組んでまいります。
- 4 お客さまへの情報提供に際しては、タブレット等のさまざまなツールを活用して分かりやすく説明いたします。また、デジタルチャネルを活用したお客さまセミナーの開催を行うなど、より多くのお客さまへ投資判断に資する適切な情報提供に努めます。
- 5 質の高いコンサルティングを行うため、階層別研修を更に充実させることで職員のレベルアップを図るとともに、営業店職員と金融商品の専担者である地域本部プライベートバンキング・チームが連携し、お客さまそれぞれに相応しいご提案やアフターフォローに努めます。
- 6 「お客さま本位の営業体制」の実効性をより高めるために、個人営業特化店舗から順次金融商品収益目標を廃止し、あらたにお客さまの満足度による評価を取り入れます。

以上