



News Release

2022 年 6 月 30 日

株式会社 九州フィナンシャルグループ
株式会社 肥 後 銀 行
株式会社 鹿 児 島 銀 行
九 州 F G 証 券 株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく 2022 年 3 月期の主な取り組み及びK P I の結果について

当社グループは、お客さま本位の業務運営を徹底し、お客さまの安定的な資産形成や、お客さまの最善の利益につながる取り組みを更に発展させていくため、グループ共通の基本方針として「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」（以下、本方針）を策定しております。

本方針に基づく、グループ各社（肥後銀行・鹿児島銀行・九州F G証券）の2022年3月期の主な取り組み及びK P I（Key Performance Indicator：重要業績評価指標）の結果につきましてお知らせいたします。なお、九州F G証券のK P Iには、肥後銀行及び鹿児島銀行で受け付けた金融商品仲介取引を含んでおります。

今後も、「お客様の信頼と期待に応え、最適かつ最良の総合金融サービスを提供します」というグループ経営理念に基づき、本方針のグループ内浸透に向けた施策を充実させるとともに、お客さまの最善の利益実現に向け、最適かつ最良な金融商品・サービスの提供に取り組んでまいります。

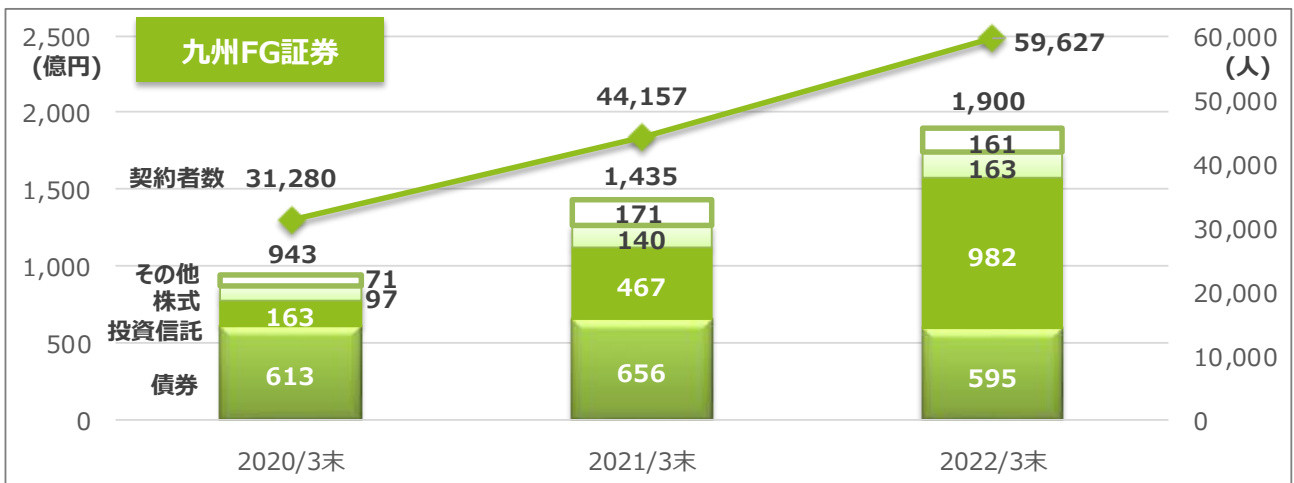
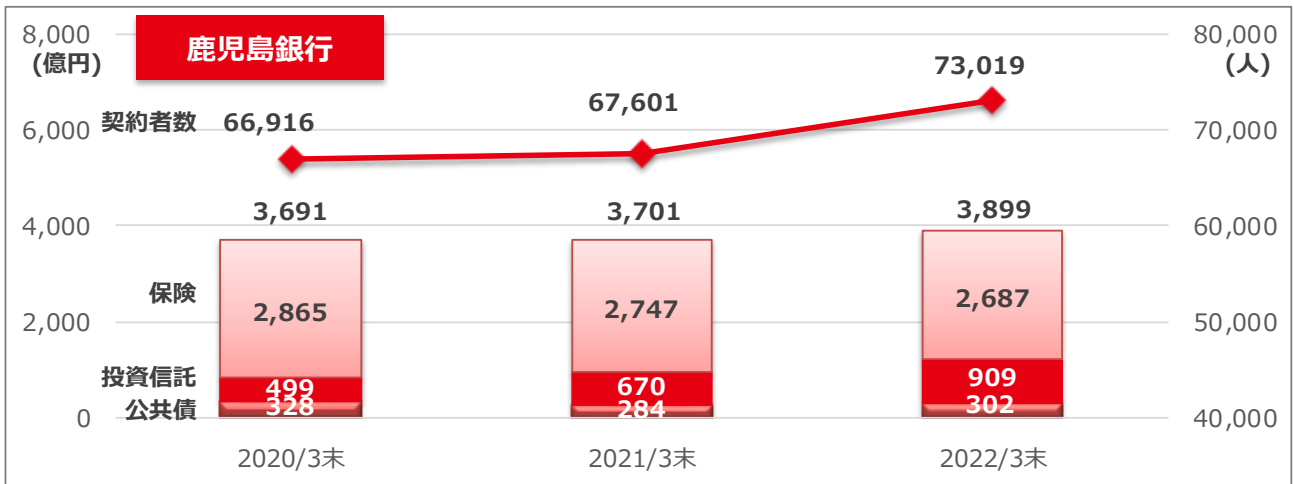
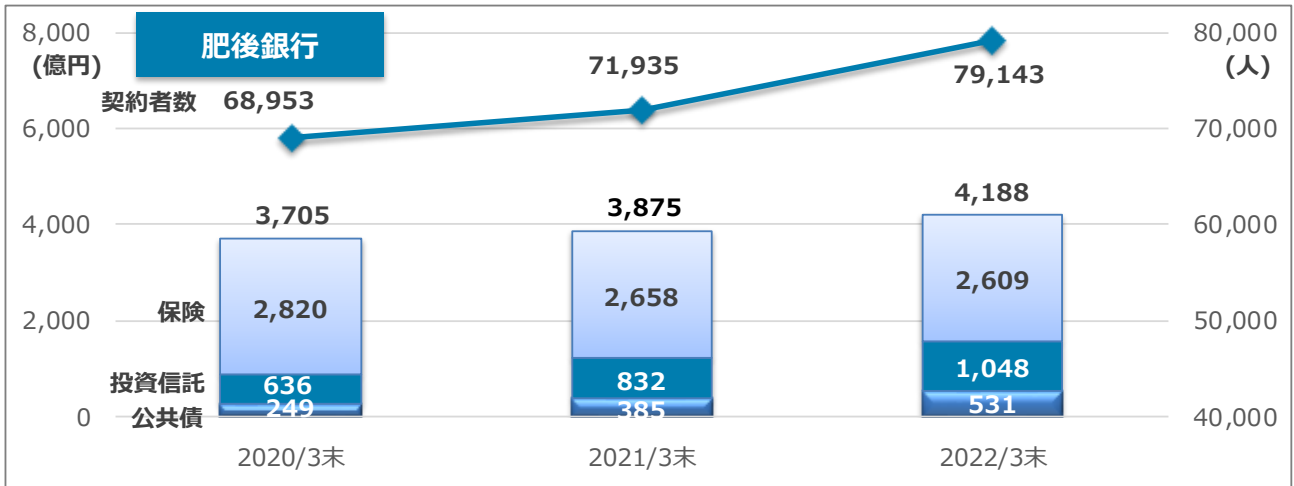
以 上

【本件に関するお問合せ先】
九州フィナンシャルグループ 経営企画部
TEL 096-326-5608

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく
2022 年 3 月期の主な取り組み及び K P I の結果について

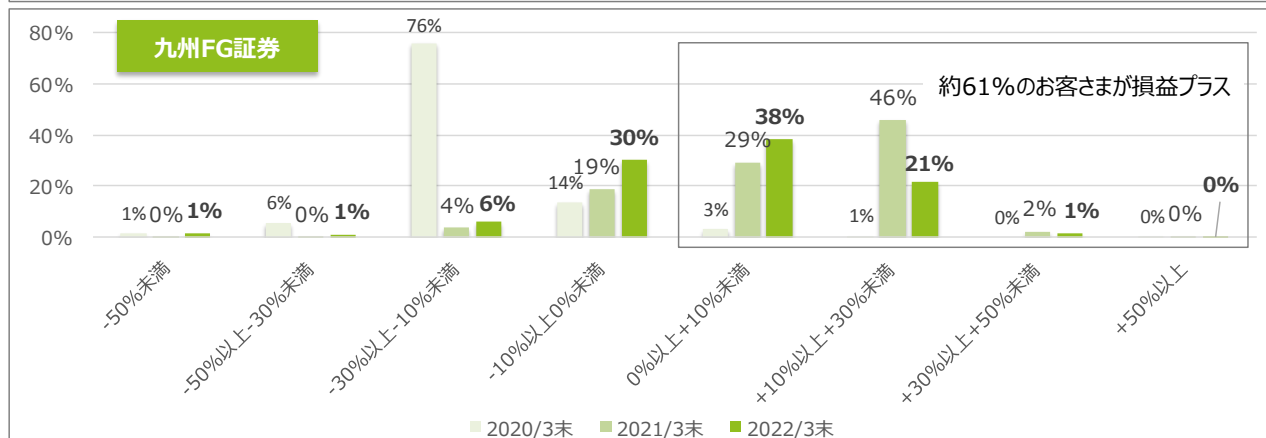
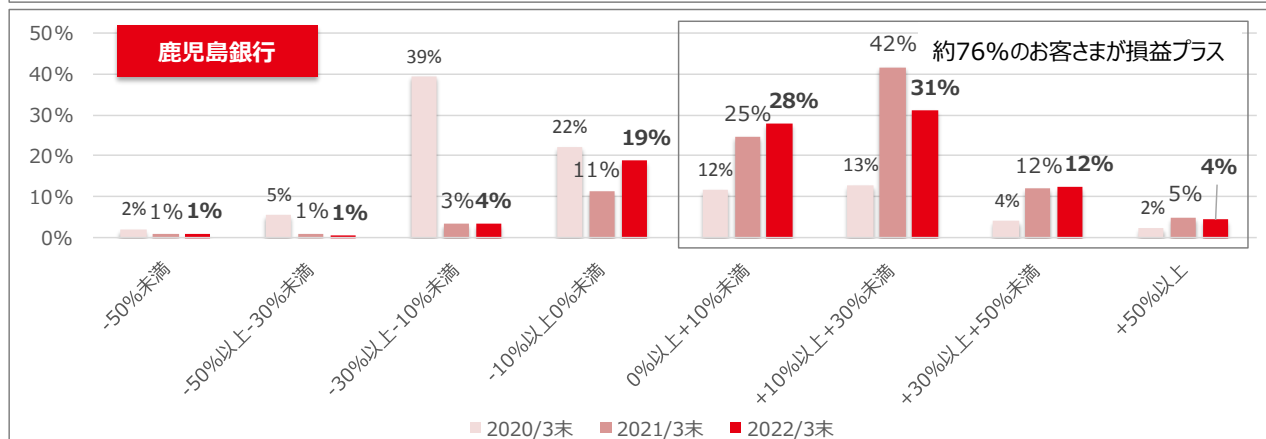
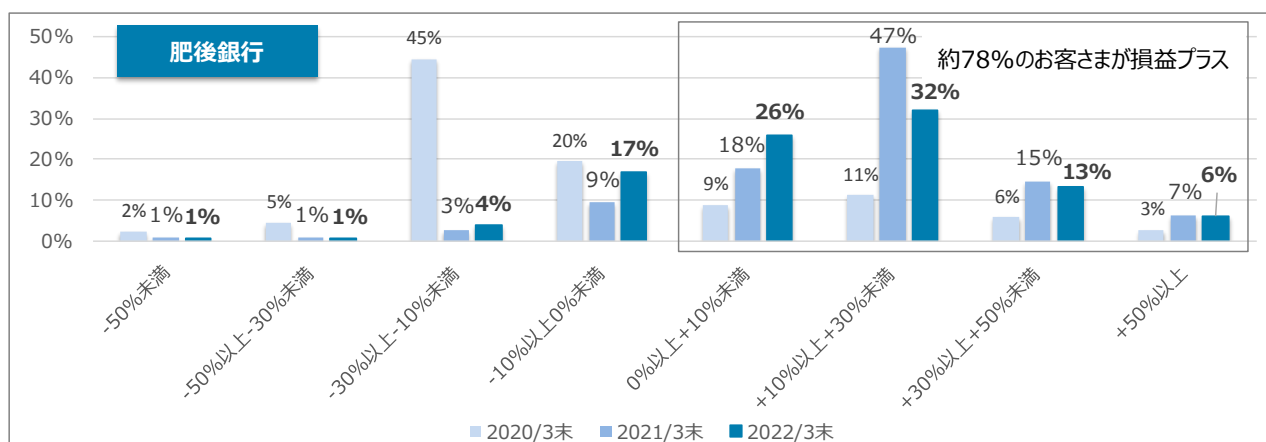
■ 預り資産残高・契約者数推移

当社グループでは、お客さま本位の業務運営を徹底することで、お客さまのニーズにお応えする取り組みを進めております。その結果、全社で契約者数が増加し、特に九州 F G 証券では残高、契約者数ともに大幅に増加いたしました。



■運用損益別顧客比率（投資信託）【共通KPI】

お客さまの運用損益については、米国の金融政策の転換やロシアによるウクライナ侵攻の影響等により市況が悪化したことから、全社的に減少しました。



〈定義〉2022年3月末時点で投資信託を保有している個人のお客さま

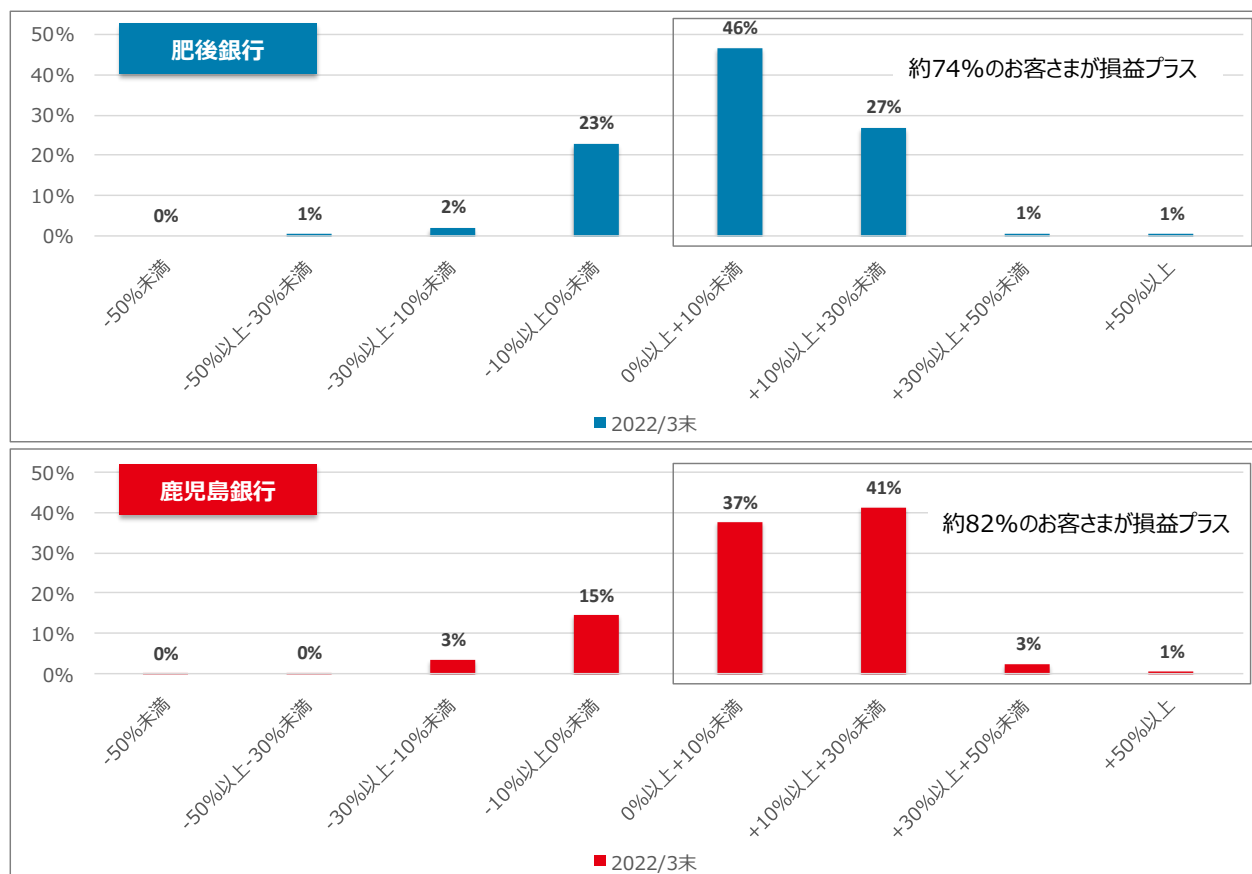
分子：基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額（税引後）＋累計売付金額

－累計買付金額（含む消費税込の販売手数料）

分母：基準日時点の評価金額

■ 運用損益別顧客比率（外貨建保険）【共通 K P I】

米国の金融政策の転換などを受けた円安の影響等により、7 割を超えるお客さまの損益がプラスとなっております。



〈定義〉2022 年 3 月末時点に外貨建保険を保有している個人のお客さま

分子：（基準日時点の解約返戻金額＋基準日時点の既支払金額）

－契約時点の一時払保険料（いずれも円換算）

分母：契約時点の一時払保険料（円換算）

当社グループの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく、主な取り組み及び K P I の結果は、次ページ以降に記載しております。

お客さま本位の最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢【基本方針第2条】

【主な取組内容】

肥後銀行(以下、当行)では、お客さまの最善の利益を目指して、特定の商品や商品提供会社に偏らない金融商品・サービスの提供や、積立型投資信託を中心とした長期分散投資の推奨に努めております。

2021 年度は資産形成・資産運用・資産承継の幅広い金融商品を対象としたキャンペーンを年 2 回実施し、特定の商品や商品提供会社に偏らない金融商品・サービスのご提供に努めました。

また、積立型投資信託の毎月の最低積立額の引き下げ（5 千円から 1 千円へ）や、職場つみたて NISA の導入を通じて、初めて積立型投資信託をご利用する方の利便性向上や、普段なかなか来店が難しいお客さまへの職場における情報提供体制の整備に努めました。その結果、2022 年 3 月期の積立投資信託の契約先数は 23,808 先、NISA 口座利用先数は 26,787 件となりました。また、職場つみたて NISA は 2021 年 12 月の導入以降の 3 ヶ月で 11 社とご契約頂いております。

また、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するべく、新入行員研修や階層別研修に加え、より実践的な内容の九州 FG 証券トレーニーなどの幅広い研修を行っております。

■ 投資信託販売における毎月分配型及び積立型の割合並びに積立型の契約先数

	2020/3末	2021/3末	2022/3末
年間投信販売額（百万円）	14,007	25,380	41,118
うち毎月分配型	3,638	1,493	904
販売額割合	26.0%	5.9%	2.2%
うち積立型	2,824	3,577	5,059
販売額割合	20.2%	14.1%	12.3%
積立投資信託の契約先数	15,930	18,975	23,808

【キャンペーン（年2回実施）】

【個人の財産管理】

三菱UFJ
銀行

資産運用

資産形成

資産承継

／ 肥後銀行ではじめよう /

資産づくり

キャンペーン

キャンペーン期間：2021年12月1日(水)～2022年3月31日(木)







期間中、対象商品のうちいずれかを
お申込みいただいたお客様に

くまモンのICカード^{※1}を 抽選でプレゼント!!

1,500円チャージ済 + デバイス費500円
※2までに記名ICカードをお持ちの方は2,000ポイント付与

※1設置時の費用は、別途追加の請求が開始となりますのでご注意ください。
※2歳末2022年度のサービス利用状況により異なります。

※本キャンペーンは必ずしも限りなく、一時的なものです。ご了承ください。



くまモン IC CARD
※このICカードには、くまもんのイラストと、お客様の住所・氏名・電話番号が記載されています。

※設置時の費用は、別途追加の請求が開始となりますのでご注意ください。
※2歳末2022年度のサービス利用状況により異なります。

※本キャンペーンは必ずしも限りなく、一時的なものです。ご了承ください。



QRコード
からウェブページへアクセスして
お申し込みください

くまモンICカードのお申し込みは、**肥後銀行**

各店舗にてお申し込みいただけます。

 **肥後銀行**

各店舗にてお申し込みいただけます。

【職場つみたて NISA】

[illegible]

お客様の最善の利益に資する適切な利益相反管理【基本方針第3条】

【主な取組内容】

当行では、お客様の最善の利益に資する利益相反管理に向け、「利益相反管理方針」に定めております。その上で、利益相反の可能性がある取引を特定・類型化し、適切な利益相反管理を行っております。なお、利益相反の可能性がある取引の具体例として、乗換契約における手数料説明状況等を月次でモニタリング管理しておりますが、特に問題となる事象は確認されていません。

また、新商品選定時には商品提供会社・手数料・商品カテゴリー等の検証のうえ、商品を導入しております。

■ 投資信託販売件数上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成
1	海外株式	アライアンス・バースタイン・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	アライアンス・バースタイン	10.2%
2	海外株式	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信Bコース（為替ヘッジなし）	アライアンス・バースタイン	6.3%
3	海外株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	日興アセットマネジメント	6.3%
4	国内株式	野村インデックスファンド・日経225	野村アセットマネジメント	6.2%
5	国内株式	インデックスファンド225	日興アセットマネジメント	6.2%
6	海外株式	クリーンテック株式ファンド（資産成長型）	大和アセットマネジメント	5.7%
7	バランス	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	4.9%
8	海外株式	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	3.3%
9	海外株式	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）	ニッセイアセットマネジメント	2.6%
10	海外株式	FANG+インデックス・オープン	大和アセットマネジメント	2.5%
上位10銘柄合計				54.1%

■ 投資信託販売額上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売額（百万円）
1	海外株式	アライアンス・バースタイン・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	アライアンス・バースタイン	6,052
2	バランス	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	4,921
3	海外株式	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信Bコース（為替ヘッジなし）	アライアンス・バースタイン	3,117
4	国内株式	野村インデックスファンド・日経225	野村アセットマネジメント	2,436
5	海外株式	クリーンテック株式ファンド（資産成長型）	大和アセットマネジメント	2,077
6	国内株式	インデックスファンド225	日興アセットマネジメント	1,700
7	海外株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	日興アセットマネジメント	1,617
8	バランス	九州SDGs・グローバルバランス	りそなアセットマネジメント	1,137
9	海外株式	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）	ニッセイアセットマネジメント	848
10	海外株式	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジなし）	三菱UFJ国際投信	764
上位10銘柄合計				24,669

■ 積立投資信託販売件数上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	分配周期	販売構成
1	国内株式	たわらノーロード 日経 2 2 5	アセットマネジメントOne	1年	13.5%
2	国内株式	インデックスファンド 2 2 5	日興アセットマネジメント	1年	9.6%
3	海外株式	たわらノーロード 先進国株式	アセットマネジメントOne	1年	8.8%
4	バランス	たわらノーロード バランス (8 資産均等型)	アセットマネジメントOne	1年	6.9%
5	海外株式	たわらノーロード 新興国株式	アセットマネジメントOne	1年	5.0%
6	海外株式	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信	6ヶ月	3.4%
7	海外株式	たわらノーロード 先進国株式 (為替ヘッジあり)	アセットマネジメントOne	1年	3.3%
8	海外株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)	日興アセットマネジメント	1年	3.1%
9	海外株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型)	日興アセットマネジメント	6ヶ月	2.7%
10	海外株式	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)	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	6ヶ月	2.5%
上位10銘柄合計					58.8%

■ 生命保険販売件数上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	生保会社名	販売構成
1	円貨年金	プレミアカレンシー 3	第一フロンティア生命保険株式会社	19.5%
2	円貨年金	たのしみ未来	住友生命保険相互会社	13.3%
3	外貨年金	プレミアカレンシー 3	第一フロンティア生命保険株式会社	13.0%
4	円貨終身	ふるはーと J ロードプラス	住友生命保険相互会社	10.0%
5	外貨終身	エブリバディプラス	明治安田生命保険相互会社	7.1%
6	外貨終身	しあわせ、ずっと 2	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社	4.8%
7	外貨終身	えらべる外貨建一時払終身	明治安田生命保険相互会社	4.7%
8	円貨終身	プレミアプレゼント 2	第一フロンティア生命保険株式会社	3.9%
9	円貨終身	やさしさ、つなが	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社	3.2%
10	外貨年金	あしたの、よろこび 2	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社	2.8%
上位10銘柄合計				82.3%

■ 生命保険販売額上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	生保会社名	販売額 (百万円)
1	円貨年金	プレミアカレンシー 3	第一フロンティア生命保険株式会社	4,323
2	円貨年金	たのしみ未来	住友生命保険相互会社	2,628
3	円貨終身	ふるはーと J ロードプラス	住友生命保険相互会社	2,620
4	外貨年金	プレミアカレンシー 3	第一フロンティア生命保険株式会社	1,991
5	円貨終身	やさしさ、つなが	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社	1,303
6	外貨終身	エブリバディプラス	明治安田生命保険相互会社	1,057
7	外貨終身	えらべる外貨建一時払終身	明治安田生命保険相互会社	853
8	円貨終身	プレミアストーリー4	第一フロンティア生命保険株式会社	812
9	円貨終身	プレミアプレゼント 2	第一フロンティア生命保険株式会社	779
10	外貨終身	しあわせ、ずっと 2	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社	680
上位10銘柄合計				17,046

お客さまにご負担いただく手数料等の明確化【基本方針第4条】

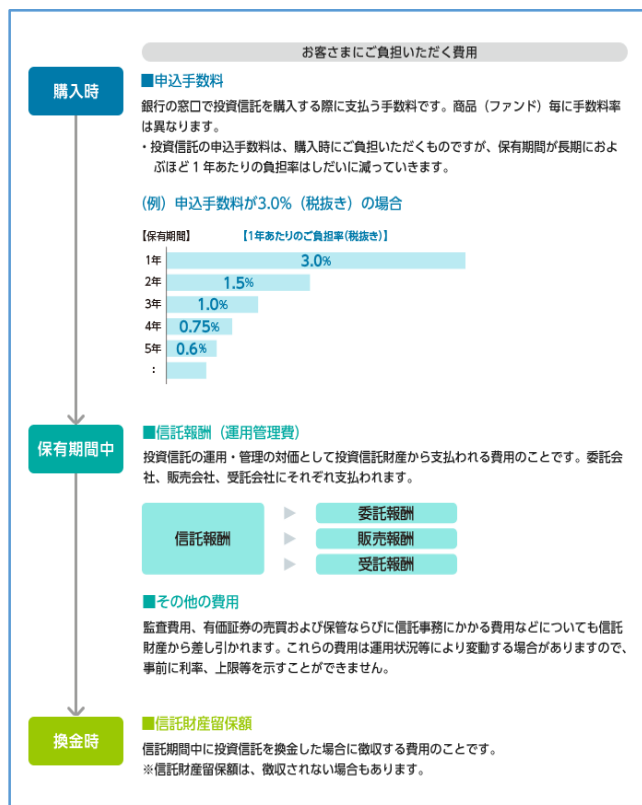
【主な取組内容】

当行では、新商品導入時には、情報提供や契約事務に係る各種コストを総合的に判断して手数料を設定しております。2021年度は投資信託において、国内株式型1商品、海外株式型4商品、国内リート型1商品、内外株式型5商品、バランス型等3商品の計14商品を導入いたしました。いずれも、同一カテゴリーの別商品の手数料などを勘案し、適切に設定いたしました。

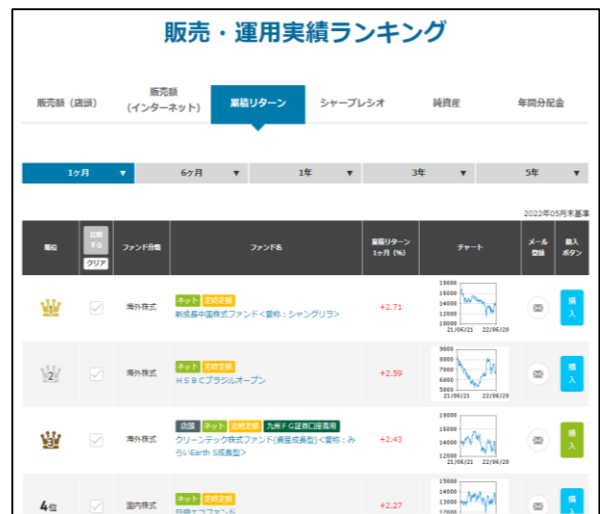
また、商品販売時の手数料の説明において、投資信託ラインナップやホームページなど各種ツールを用いておりますが、より理解できるわかりやすい説明となるよう「重要情報シート」を導入しました。重要情報シートは金融事業者編と個別商品編があり、金融事業者編は「肥後銀行」版と「九州 FG 証券」版、個別商品編は「生命保険」と「外貨預金」を導入しており、グループ内である鹿児島銀行と共通しています。

【お客さまへの説明ツールの一例】

- 投資のご経験が少ないお客さまへ対しては、図表や平易な語句を用いてわかりやすいご説明を行っております。

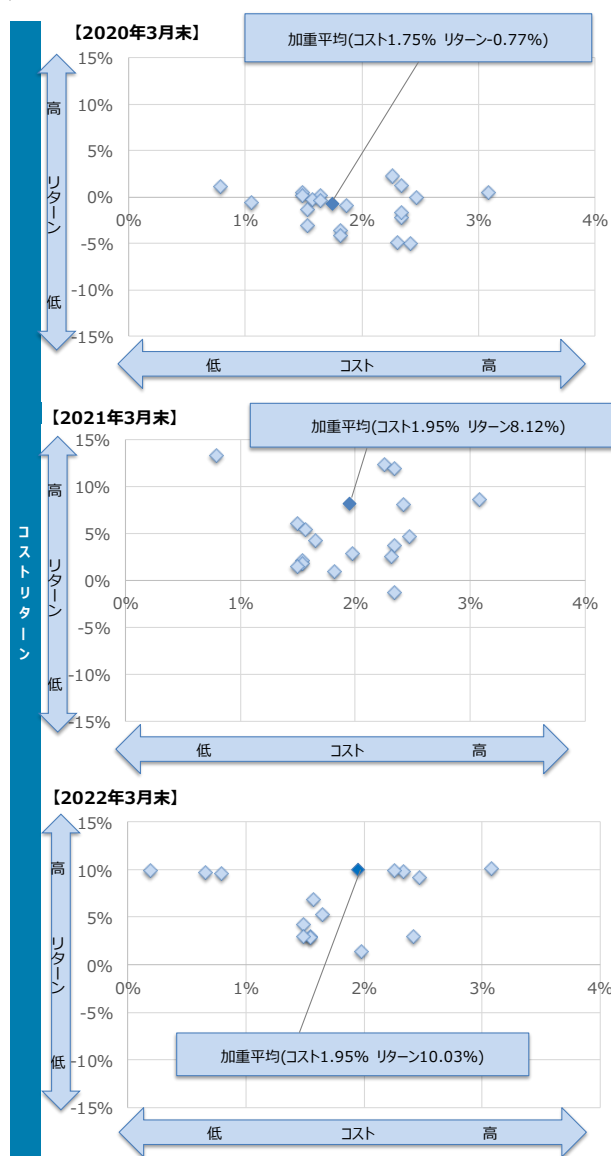


- 投資のご経験が豊富なお客さまへ対しては、指標や期間別の運用実績ランキングなども併用し、より専門的な情報を提供しております。



■ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコストリターン・リスクリターン【共通 K P I】

ファンド名	コスト	リスク	リターン	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1 投資のソムリエ	1.98%	2.99%	1.32%	11 グローバル・ヘルスケアファンド*	3.08%	15.96%	10.13%
2 インデックスファンド 225	0.79%	16.44%	9.51%	12 D I A M 高格付インカム・オープン (毎月決算コース)	1.54%	7.69%	2.80%
3 グローバル・ロビティ株式ファンド* (年2回決算型)	2.60%	19.45%	16.64%	13 J - R E I T アクティブオープン毎月決算コース	1.65%	14.30%	5.31%
4 新光 U S - R E I T オープン	2.34%	16.83%	9.74%	14 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)	2.75%	18.24%	22.31%
5 アライアンス・バースタイン・米国成長株投資Dコース毎月決算型 (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39%	16.06%	21.09%	15 たわらノーロード 日経 225	0.19%	16.45%	9.86%
6 財産3分法ファンド* (不動産・債券・株式) 毎月分配型	1.49%	8.69%	4.26%	16 海外国債ファンド	1.49%	4.48%	2.90%
7 パン・パンフィック外国債券オープン	1.54%	5.96%	2.90%	17 のむろっポ・ファンド* (普通型)	1.57%	8.80%	6.83%
8 ビンテージ・グローバル・インカム株式ファンド* (毎月分配型)	2.47%	15.22%	9.25%	18 野村インデックスファンド・日経225	0.66%	16.43%	9.62%
9 アライアンス・バースタイン・米国成長株投資Bコース (為替ヘッジなし)	2.39%	16.15%	21.21%	19 海外消費関連日本株ファンド*	2.26%	18.03%	9.91%
10 グローバル・ロビティ株式ファンド* (1年決算型)	2.60%	19.54%	16.57%	20 アシア・セアアジア好配当成長株オープン (毎月分配型)	2.42%	17.37%	2.89%
残高加重平均値					1.95%	13.40%	10.03%



〈定義〉

コスト：基準日時点の販売手数料率と信託報酬率の合計値（年率換算）

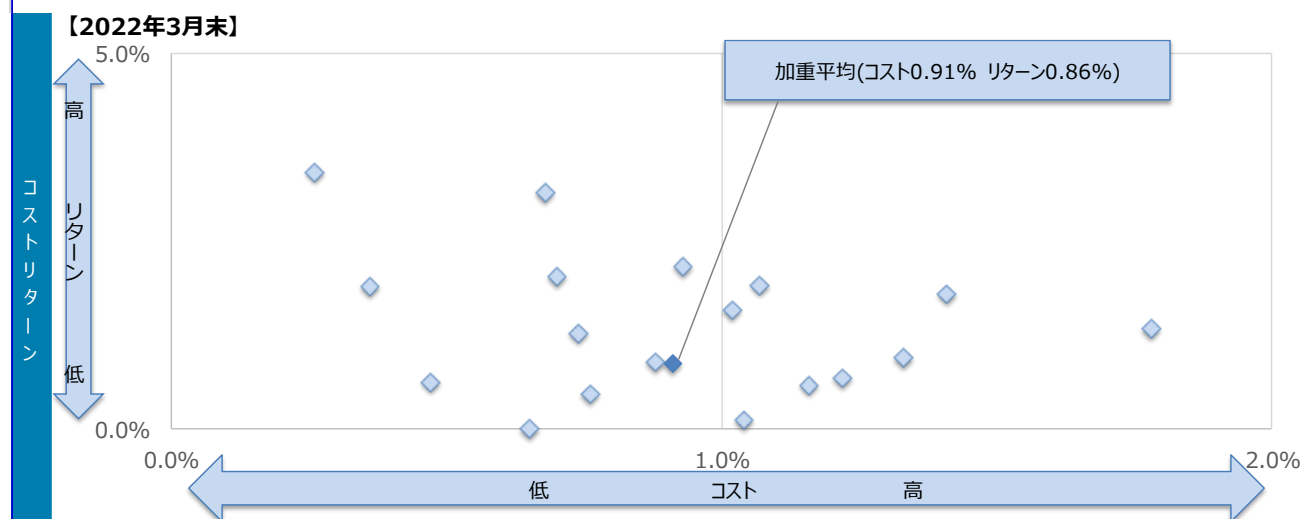
リターン：過去 5 年間のトータルリターン※（年率換算）

リスク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差※（年率換算）

* 騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

■ 外貨建保険の預り残高上位 20 銘柄のコストリターン【共通 K P I】

ファンド名			コスト	リターン	ファンド名			コスト	リターン
1	プレミアジャンプ		1.04%	0.11%	11	ビーウィズユー（U Sドル建）		0.68%	3.15%
2	しあわせ、ずっと		0.88%	0.87%	12	モンターニュ		0.26%	3.41%
3	プレミアレシーブ（外貨建）		0.74%	1.26%	13	ビーウィズユー（豪ドル建）		0.76%	0.45%
4	プレミアジャンプ・年金（外貨建）		1.16%	0.58%	14	モンターニュ2		0.36%	1.88%
5	プレミアカレンシー・プラス		0.70%	2.02%	15	ビーウィズユー プラス		1.07%	1.90%
6	やさしさ、つながり		0.65%	0.00%	16	デュアルドリーム		1.78%	1.33%
7	ロングドリームGOLD		1.02%	1.58%	17	プレミアジャンプ2・終身（外貨建）		1.22%	0.67%
8	サニーガーデンEX		0.93%	2.16%	18	プレミアジャンプ・終身（外貨建）		1.33%	0.93%
9	みらい、そでてる		0.47%	0.61%					
10	プレミアジャンプ2・年金（外貨建）		1.41%	1.78%					
残高加重平均値								0.91%	0.86%



〈定義〉

コスト：保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間(月単位)で除したものと年間の継続手数料率を使用することで算出した各契約のコスト率を、各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均

リターン：(基準日時点の解約返戻金額＋基準日時点の既支払金額－契約時点の一時払保険料) ÷ (契約時点の一時払保険料) を年率に換算し、各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均（いずれも円換算）

お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実【基本方針第5条】

【主な取組内容】

■「重要情報シート」の導入

当行では、タブレット等のITツールやパンフレット等を活用し、各種商品の基本的なリターンやリスクや取引条件について比較しながら、お客さまの知識・経験を考慮したわかりやすい説明に努めております。なお、2021年度は新たに「重要情報シート」を導入いたしました。重要情報シートは「金融事業者編」と「個別商品編」に分かれており、「金融事業者編」は「肥後銀行」編と「九州 FG 証券」編、「個別商品編」は「生命保険」と「外貨預金」を導入しております。

【重要情報シート（金融事業者編）】

【重要情報シート（個別商品編）】

■アフターフォローの継続的な実施とモニタリング

ご契約後の資産運用状況や市場動向などについて定期的にアフターフォローを実施するほか、市場急変時にもタイムリーな情報提供に努めました（アフターフォロー実施先数：64 千先）。

また、ご高齢のお客さま向け販売や乗換勧誘販売を中心に、ご説明の内容やお客さまのご理解の状況などについて、モニタリングを実施しております。

■お客さま向けセミナーの実施

お客さまセミナーは、お客さまへの情報提供の一環として重要な取り組みの一つと位置付けております。資産形成やライフプランといった総合的なテーマのご案内や、NISA や iDeCo といった制度のご案内、通帳アプリやインターネットバンキングといった当行商品のご紹介など、幅広い内容にて実施いたしました。

《実施状況》

（件数、人数）

お客さまセミナー実施回数	823
セミナー参加者数	6,570

■ ライフイベントに応じた動画公開

一方で、「自分のタイミングで自由に情報を得たい」というお客さまのために、ライフイベントに応じた動画コンテンツを当行ホームページにご用意いたしました。「学生生活」「就職」「結婚」「子育て・教育」「住宅購入」「セカンドライフ」「相続」といったライフイベントにおいて、どのような費用がかかるのか、それに向けてどのような準備をすればいいのか、といった情報を、ご提供しております。

ライフプラン
ライフイベントにかかる
お金を把握しましょう。

学生生活
結婚、出産、セカンドライフ、アルバイト等、学生生活の様々な
費用を把握しましょう。
学生生活の費用は、入学から卒業までの期間にわたって発生します。
結婚費用は、その後の生活費を支払うための準備金として必要となります。

就職
いよいよ社会人生活が始まります。就職活動の
費用、入社後の生活費、結婚費用など、様々な費用がかかります。
就職活動の費用は、就職活動期間中に発生します。入社後の生活費は、
入社後の生活費を支払うための準備金として必要となります。

結婚
結婚費用は、結婚費用を支払うための準備金として必要となります。
結婚費用は、結婚費用を支払うための準備金として必要となります。

子育て・教育
子育て・教育費用は、子育て・教育費用を支払うための準備金として必要となります。
子育て・教育費用は、子育て・教育費用を支払うための準備金として必要となります。

住宅購入
住宅購入費用は、住宅購入費用を支払うための準備金として必要となります。
住宅購入費用は、住宅購入費用を支払うための準備金として必要となります。

セカンドライフ
セカンドライフ費用は、セカンドライフ費用を支払うための準備金として必要となります。
セカンドライフ費用は、セカンドライフ費用を支払うための準備金として必要となります。

相続
相続費用は、相続費用を支払うための準備金として必要となります。
相続費用は、相続費用を支払うための準備金として必要となります。

学生生活
学生生活から社会人生活への移行期に備える準備金として必要となります。
学生生活から社会人生活への移行期に備える準備金として必要となります。

このようにお悩みはございませんか？
☐ アルバイト代や奨学金の支払いのための銀行口座が必要になった
☐ 海外旅行に行くのでクレジットカードを利用したい

相続
大切なご家族やお孫さまに、今まで築いた資産
をしっかり継いでいきたいと思います。

相続費用は、相続費用を支払うための準備金として必要となります。
相続費用は、相続費用を支払うための準備金として必要となります。

■ ロボットアドバイザー機能

投資信託で運用したいお客さまが、どのようなファンドを選べばよいかを調べたい場合、当行ホームページにてロボットアドバイザー機能をご利用頂けます。5つの質問に答えていただくことでお客さまの投資方針を判定し、その方針に沿ったファンドや金額配分をお選びいただけます。

FUND STATION
ロボットアドバイザー (ファンドステーション)

Q5
100万円を1年間投資した場合の想定結果です。どの程度の
想定運用結果を目指しますか

あなたにおすすめの投資信託はやや積極派の投資信託です。

やや積極派
それをもふまえて、
あなたにおすすめの投資信託は。

お客さまにとって最適かつ最良の金融商品・サービスの提供【基本方針第6条】

【主な取組内容】

当行では、お客さまのニーズに合った金融商品・サービスの提供のため、投資信託及び保険商品のラインナップの見直しを行ってまいりました。2021年11月には、当行・鹿児島銀行を含む九州地銀4行にて共同で「九州SDGs・グローバルバランスファンド」の取り扱いを新たに開始しました。また、「Wealth Advisors」の機能を通してファンドの提案やシミュレーションを行う他、職域セミナーを定期的開催し、情報提供にも努めております。

当行行員に対しては、階層別研修等にて販売ルール遵守の徹底を指導することに加え、アフターフォロー時における情報提供内容についてもモニタリングを行っております。

【ファンドのパフレット】



■ 投資信託商品ラインナップ（商品数・比率） 2022年3月末

カテゴリー		商品数	比率
国内	債券型	2	1.6%
	株式型	13	10.2%
	REIT型	3	2.4%
	バランス型	0	0.0%
海外	債券型	25	19.7%
	株式型	55	43.3%
	REIT型	5	3.9%
	バランス型	22	17.3%
その他		2	1.6%
合計		127	100.0%
うちノーロード（除くつみたてNISA専用）		6	4.7%
うちつみたてNISA専用		6	4.7%

■ 生命保険商品ラインナップ（商品数・比率） 2022年3月末

カテゴリー		商品数	比率	うち法人専用
一時払	円建	2	11.1%	0
		変額年金	0	0.0%
		定額年金	0	0.0%
		終身保険	2	11.1%
	外貨建	16	88.9%	0
		変額年金	2	11.1%
		定額年金	2	11.1%
		養老保険	1	5.6%
		終身保険	11	61.1%
	合計	18	100.0%	0
平準払	年金保険	3	11.1%	1
	養老保険	1	3.7%	1
	終身保険	3	11.1%	1
	定期保険	9	33.3%	8
	収入保障保険	3	11.1%	2
	医療・がん保険	7	25.9%	0
	生活障害保障保険	1	3.7%	1
合計		27	100.0%	14

お客様の信頼と期待に応える態勢の整備【基本方針第7条】

【主な取組内容】

当行では、お客さま本位の業務運営を行員に周知・徹底するため、お客さま本位の業務運営に関するマニュアルの整備や各種研修での講義実施を行ってまいりました。また、定期的に理解度テストを実施し、お客さま本位の業務運営の浸透・定着度合いを検証しております。

また、行員の金融商品・サービスの提案や情報提供のスキルアップに向けては、ファイナンシャル・プランニング技能士の資格取得を推奨しております。新規取得者の増加と併せて、既取得者による上級資格の取得にも努めております。

また、適切な販売状況やお客さまの満足度向上につながる行動を評価するように営業店業績評価の一部を見直し、お客さまの信頼の期待に応える態勢の整備に取り組んでおります。

お客さまの声を業務運営に反映させるため、NPS®アンケートを定期的の実施しております。当行ではこの結果を真摯に受け止め、今後の業務運営向上に努めてまいります。

■ 資産運用関連資格者数

	2020/3末	2021/3末	2022/3末
FP1級、2級	1,013	1,139	1,143

■ NPS®アンケート結果

	肥後銀行	(参考)参加行平均
2019年度実施結果	19.8	15.4
2020年度実施結果	29.6	25.1
2021年度実施結果	32.2	25.0

【NPS®について】

NPS®（ネット・プロモーター・スコア®）アンケートとは、お客さまが企業やブランド、商品・サービスに対して抱く信頼感や愛着を表す指標で、顧客満足度と違い、今後お客さまが「知人やご家族にどのくらい勧めたいか（推奨度）」を測るものです。

【計算方法】

$$\text{NPS®} = \text{「推奨するお客さまの割合」} - \text{「推奨しないお客さまの割合」}$$

質問:ご家族や友人から相談を受けた場合、担当者を薦めたいと思いますか？（10点満点）
→10～9点を「推奨する立場」、8～7点を「中立の立場」、6～1点を「推奨しない立場」に分類

（例）回答者数 100 人 推奨する：50 人、中立：10 人、推奨しない：40 人

推奨する（9点以上）
お客さまの割合 50%

—

推奨しない（6点以下）
お客さまの割合 40%

=

NPS® 10

注：NPS®とネット・プロモーター・スコア®は、ペイン・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。

お客さま本位の最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢【基本方針第2条】

【主な取組内容】

鹿児島銀行（以下、当行）では、お客さまの最善の利益実現を目指して、特定の商品や商品提供会社に偏らない金融商品・サービスの提供や、積立型投資信託を中心とした長期分散投資の推奨に努めております。そのため、特定の商品や商品提供会社に偏らない金融商品・サービスの提供に向けては、幅広い金融商品を対象とした「かざんにおまかせ 人生100年応援キャンペーン」を実施し、また、積立型投資信託を中心とした長期分散投資の推奨に向けては、将来に向けた資産形成のきっかけとなるように、「はじめてよう！ つみたて投資キャンペーン」の実施及び積立型投資信託の毎月の最低積立額を5千円から1千円へ引き下げを実施いたしました。その結果、2022年3月期の積立投資信託の契約先数は25,191先、NISA口座利用先数は20,798件となりました。なお、お客さま本位の業務運営が企業文化として定着するべく、また金融知識やコンサルティング力の向上を目的に、新入行員や支店長等に対する各階層別研修の実施等に取り組んでおります。

■ 投資信託販売における毎月分配型及び積立型の割合並びに積立型の契約先数

	2020/3末	2021/3末	2022/3末
年間投信販売額（百万円）	21,204	33,995	50,287
うち毎月分配型	2,955	2,618	2,374
販売額割合	13.9%	7.7%	4.7%
うち積立型	3,572	4,052	4,798
販売額割合	16.8%	11.9%	9.5%
積立投資信託の契約先数	20,018	22,165	25,191

【かざんにおまかせ 人生100年応援キャンペーン】



人生100年応援キャンペーン
2021.10/10～12/30

キャンペーン期間中に契約された方の中から抽選で300名にキャッシュバック！

おぎん年金受給者コース 10,000円
一般コース 5,000円

鹿児島銀行 九州FG証券

【積立型投資信託キャンペーン（年2回実施）】



はじめてよう！ つみたて投資
キャンペーン
2021.4/10～6/30

つみたて投資を新規で
ご契約いただいた方
PayPayポイント
1,000円
プレゼント

鹿児島銀行 九州FG証券

お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理【基本方針第3条】

【主な取組内容】

当行では、お客さまの最善の利益に資する利益相反管理に向け、「利益相反管理方針」に定める通り、利益相反の状況が生じる可能性がある取引を特定・類型化するとともに、その特性に応じた管理方法により、適切な利益相反管理を行っており、新商品選定時は、商品提供会社・手数料・商品カテゴリー等について検証を実施のうえ、商品を導入しております。また、商品の乗換契約において、不適切な販売・取引がないかモニタリングを実施しておりますが、特に問題となる事象は確認されていません。

■ 投資信託販売件数上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成
1	海外株式型	アライアンス・バースタイン・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	アライアンス・バースタイン	16.5%
2	国内株式型	日経225ノードオープン	アセットマネジメントOne	10.6%
3	海外株式型	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Bコース（為替ヘッジなし）	アライアンス・バースタイン	6.0%
4	国内株式型	インデックスファンド225	三菱UFJ国際投信	4.1%
5	海外株式型	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	4.1%
6	バランス型	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	3.7%
7	海外株式型	FANG+インデックス・オープン	大和アセットマネジメント	3.4%
8	海外株式型	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）	ニッセイアセットマネジメント	3.4%
9	海外株式型	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信	3.2%
10	海外株式型	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）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	3.0%
上位10銘柄合計				57.9%

■ 投資信託販売額上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売額（百万円）
1	海外株式型	アライアンス・バースタイン・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	アライアンス・バースタイン	9,872
2	国内株式型	日経225ノードオープン	アセットマネジメントOne	6,872
3	バランス型	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	3,544
4	海外株式型	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Bコース（為替ヘッジなし）	アライアンス・バースタイン	3,049
5	国内株式型	インデックスファンド225	三菱UFJ国際投信	2,033
6	海外株式型	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	ピクテ投信投資顧問	1,538
7	海外株式型	FANG+インデックス・オープン	大和アセットマネジメント	1,517
8	海外株式型	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	1,271
9	海外株式型	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）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	1,119
10	海外株式型	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）	ニッセイアセットマネジメント	1,075
上位10銘柄合計				31,891

■ 積立投資信託販売件数上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	分配周期	販売構成
1	国内株式型	インデックスファンド225	三菱UFJ国際投信	1年	9.3%
2	海外株式型	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	日興アセットマネジメント	1年	6.3%
3	海外株式型	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信	6ヵ月	5.9%
4	国内株式型	日経225ノーロードオープン	アセットマネジメントOne	1年	5.9%
5	REIT型	三菱UFJリートオープン（3ヵ月決算型）	三菱UFJ国際投信	3ヵ月	5.1%
6	海外株式型	HSBCインドオープン	HSBCアセットマネジメント	1年	5.0%
7	国内株式型	たわらノーロード 日経225	アセットマネジメントOne	1年	2.8%
8	海外債券型	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）	大和アセットマネジメント	1ヵ月	2.5%
9	海外株式型	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）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	1年	2.4%
10	バランス型	スマート・クオリティ・オープン（安定成長型）	三菱UFJ国際投信	3ヵ月	2.4%
上位10銘柄合計					47.5%

■ 生命保険販売件数上位 10 銘柄 2021 年度

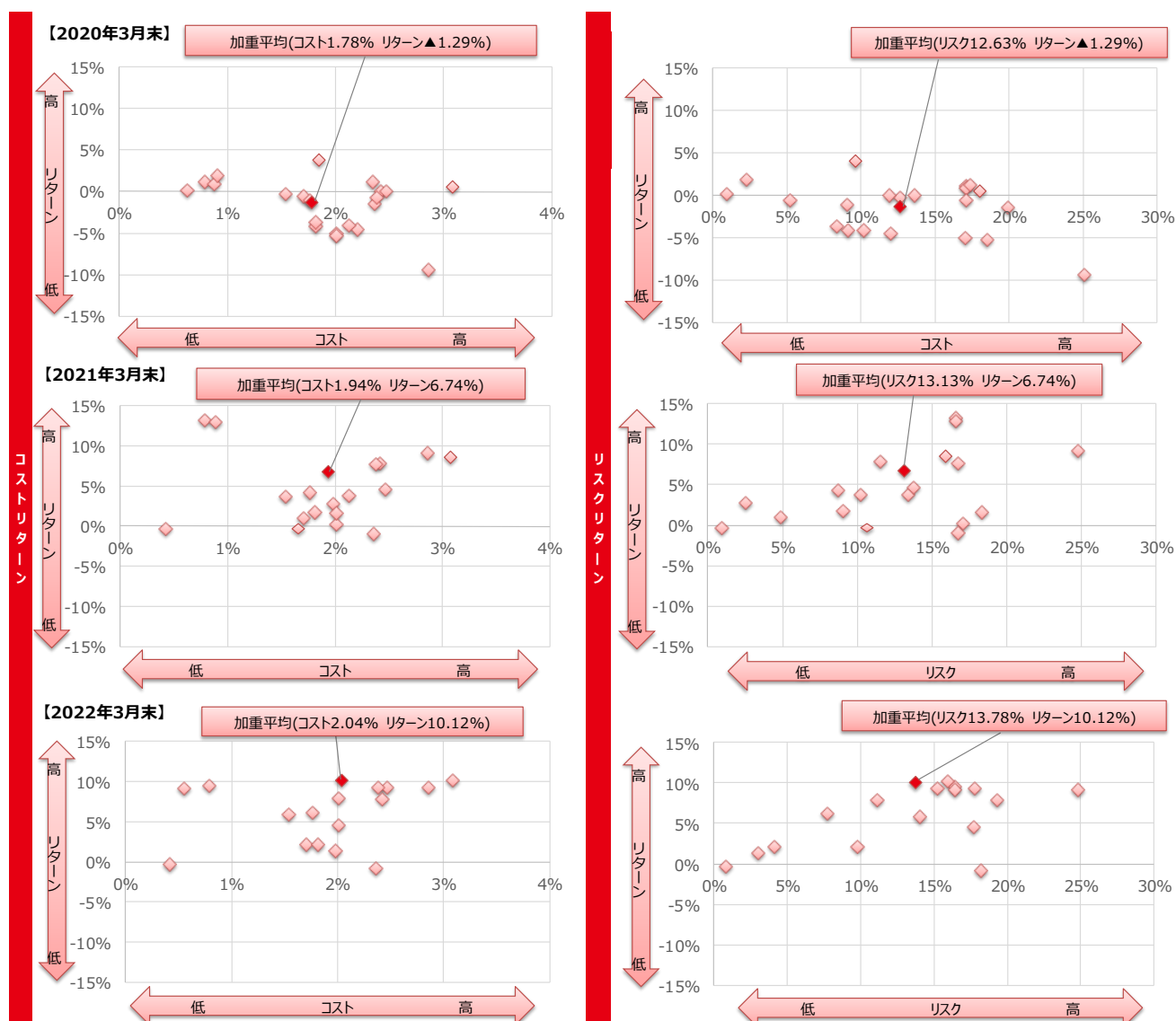
順位	カテゴリー	商品名	生保会社名	販売構成
1	外貨・終身	外貨建・エブリバディプラス	明治安田生命	16.9%
2	外貨・終身	しあわせ、ずっと2	三井住友海上プライマリー生命	13.1%
3	外貨・終身	サニーガーデンEX	メットライフ生命	11.1%
4	外貨・終身	えらべる外貨建一時払終身	明治安田生命	10.5%
5	外貨・年金	プレミアベスト	第一フロンティア生命	10.2%
6	外貨・年金	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命	6.2%
7	外貨・終身	ビーウィズユープラス	メットライフ生命	3.7%
8	外貨・終身	プレミアプレゼント2	第一フロンティア生命	3.4%
9	外貨・終身	おおきな、まごころ2	三井住友海上プライマリー生命	3.0%
10	外貨・養老	外貨建一時払養老保険	明治安田生命	2.8%
上位10銘柄合計				81.0%

■ 生命保険販売額上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	生保会社名	販売額（百万円）
1	外貨・終身	外貨建・エブリバディプラス	明治安田生命	2,859
2	外貨・終身	サニーガーデンEX	メットライフ生命	2,480
3	外貨・終身	しあわせ、ずっと2	三井住友海上プライマリー生命	2,305
4	外貨・終身	えらべる外貨建一時払終身	明治安田生命	2,042
5	外貨・年金	プレミアベスト	第一フロンティア生命	1,598
6	外貨・年金	プレミアカレンシー3	第一フロンティア生命	1,156
7	外貨・終身	プレミアプレゼント2	第一フロンティア生命	1,110
8	外貨・終身	やさしさ、つなぐ2	三井住友海上プライマリー生命	959
9	外貨・終身	ビーウィズユープラス	メットライフ生命	868
10	外貨・終身	おおきな、まごころ2	三井住友海上プライマリー生命	796
上位10銘柄合計				16,172

■ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコストリターン・リスクリターン【共通 K P I】

ファンド名				コスト	リスク	リターン	ファンド名				コスト	リスク	リターン
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			2.39%	16.06%	21.09%	11	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン（毎月分配型）			1.82%	9.80%	2.08%
2	投資のソムリエ			1.98%	2.99%	1.32%	12	netWIN GSテクノロジー株式会社ファンドBコース（為替ヘッジなし）			2.75%	18.24%	22.31%
3	インデックスファンド225			0.79%	16.43%	9.51%	13	HSBCインドオープン			2.86%	24.86%	9.23%
4	三菱UFJ リートオープン（3ヵ月決算型）			1.54%	13.99%	5.84%	14	ゴールドマン・サックス米国REITファンドAコース（毎月分配型、為替ヘッジあり）			2.01%	17.73%	4.61%
5	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド			3.08%	15.96%	10.14%	15	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）			2.60%	19.54%	16.57%
6	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）			2.47%	15.22%	9.25%	16	日経225ノードオープン			0.55%	16.44%	9.13%
7	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）			2.39%	16.15%	21.21%	17	LM・ブラジル国債ファンド（毎月分配型）			2.37%	18.17%	-0.85%
8	LM・グローバル・プラス（毎月分配型）再投資			1.76%	7.75%	6.16%	18	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース（毎月分配型、為替ヘッジなし）			2.01%	19.31%	7.89%
9	GW 7つの卵			2.42%	11.14%	7.82%	19	アジア好利回りリート・ファンド			2.38%	17.74%	9.25%
10	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）			1.71%	4.12%	2.16%	20	ジャパン・ソブリン・オープン			0.42%	0.83%	-0.30%
							残高加重平均値				2.04%	13.78%	10.12%



〈定義〉

コスト：基準日時点の販売手数料率と信託報酬率の合計値（年率換算）

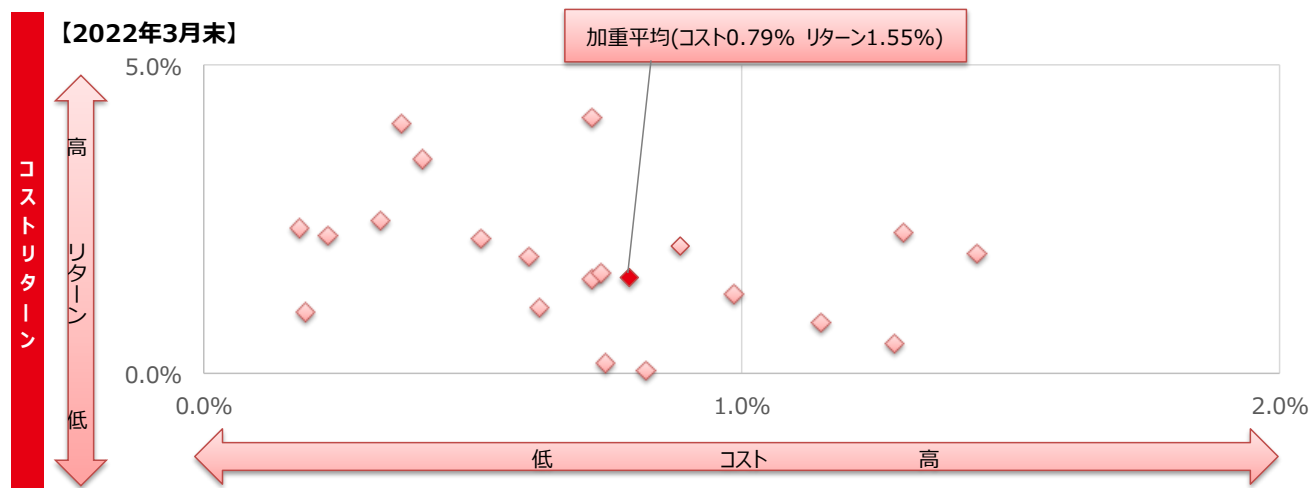
リターン：過去 5 年間のトータルリターン※（年率換算）

リスク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差※（年率換算）

* 騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

■ 外貨建保険の預り残高上位 20 銘柄のコストリターン【共通 K P I】

ファンド名		コスト	リターン	ファンド名		コスト	リターン
1	プレミアレシーブ（外貨建）	0.72%	1.53%	11	プレミアカレンシー・プラス	0.60%	1.90%
2	しあわせ、ずっと	0.99%	1.29%	12	ビー ウィズ ユー プラス	0.23%	2.23%
3	サニーガーデン	0.74%	1.62%	13	ビーウィズユー（U Sドル建）	0.72%	4.17%
4	サニーガーデン E X	0.52%	2.19%	14	デュアルドリーム	1.44%	1.95%
5	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	1.15%	0.81%	15	やさしさ、つなぐ	0.82%	0.05%
6	三大陸	0.75%	0.17%	16	アテナ	0.37%	4.06%
7	ロングドリーム G O L D	0.88%	2.08%	17	シリウスデュアル	0.33%	2.48%
8	ビーウィズユー（豪ドル建）	0.19%	0.99%	18	みらい、そだてる	0.62%	1.06%
9	えがお、ひろがる	1.28%	0.48%	19	シリウスハーモニー	0.18%	2.35%
10	プレミアジャンプ 2・年金（外貨建）	1.30%	2.29%	20	アテナ 2	0.41%	3.47%
残高加重平均値						0.79%	1.55%



〈定義〉

コスト：保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間(月単位)で除いたものと年間の継続手数料率を使用することで算出した各契約のコスト率を、各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均

リターン：(基準日時点の解約返戻金額 + 基準日時点の既支払金額 - 契約時点の一時払保険料) ÷ (契約時点の一時払保険料) を年率に換算し、各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均（いずれも円換算）

お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実【基本方針第 5 条】

【主な取組内容】

当行では、「重要情報シート」、各種パンフレット、タブレット等 I T ツール等を活用しながら、各種商品の基本的なリターンやリスク、取引条件等について比較も行いつつ、お客さまの知識・経験を考慮したわかりやすい説明に努めております。なお、お客さまへの情報提供の実施状況については、交渉記録のモニタリングを実施し商品選定の妥当性やリスクに関する理解度等を定期的に確認し、検証を行っております。また、情報提供の充実に向けたお客さま向けセミナーを、コロナ禍を踏まえたインターネットによるセミナー（オンラインセミナー）の開催も含めて、計 19 回実施いたしました。

■ お客さま向けセミナーの実施状況

お客さまセミナー実施回数	19
セミナー参加者数	271

【ロボットアドバイザー機能の概要】



- Q 1 : あなたの年齢を教えてください
 Q 2 : 主たる資金の性質を教えてください
 Q 3 : 過去に株式や投資信託の購入経験がありますか
 Q 4 : 経済に関するニュースはどの程度見られていますか
 Q 5 : 100万円を1年間投資した場合の想定結果です。どの程度の想定運用結果を目指しますか



(鹿児島銀行タブレットより抜粋)

お客さまにとって最適かつ最良の金融商品・サービスの提供【基本方針第6条】

【主な取組内容】

当行では、お客さまの多種多様なニーズに対応するべく、投資信託及び生命保険のラインナップを見直し、新たな投資対象や機能を備えた新商品を導入しております。具体的には、投資信託においては、2021年11月には、当行・肥後銀行を含む九州地銀4行にて共同で「九州SDGs・グローバルバランスファンド」の取り扱いを開始しており、保険商品では、将来の介護に備えるニーズへの対応として1商品のラインナップへの追加及び非対面による情報提供の一環として、ダイレクト・メールによる保険のご案内も実施いたしました。なお、商品導入時は、「新商品・新規業務リスク管理規程」に基づいて適正なリスク評価及び手数料等の妥当性を検証しております。また、ご成約後も、お客さまの保有資産の状況や市場動向などの情報をタブレット等ITツール等の活用しつつ継続的に提供し、定期的にアフターフォローを実施しております。（アフターフォロー実施先数：12千先）

【ファンドのパフレット】



■ 投資信託商品ラインナップ（商品数・比率） 2022年3月末

カテゴリー		商品数	比率
国内	債券型	3	2.7%
	株式型	10	8.9%
	REIT型	1	0.9%
	バランス型	0	0.0%
海外	債券型	25	22.3%
	株式型	44	39.3%
	REIT型	4	3.6%
	バランス型	23	20.5%
その他		2	1.8%
合計		112	100.0%
うちノーロード（除くつみたてNISA専用）		11	9.8%
うちつみたてNISA専用		6	5.4%

■ 生命保険商品ラインナップ（商品数・比率） 2022年3月末

カテゴリー		商品数	比率	うち法人専用
一時払	円建	1	5.9%	0
		変額年金	0	0.0%
		定額年金	0	0.0%
		終身保険	1	5.9%
	外貨建	16	94.1%	0
		変額年金	1	5.9%
		定額年金	2	11.8%
		養老保険	1	5.9%
		終身保険	12	70.6%
	合計	17	100.0%	0
平準払	年金保険	2	11.8%	0
	養老保険	2	11.8%	2
	終身保険	1	5.9%	0
	定期保険	3	17.6%	3
	収入保障保険	1	5.9%	0
	医療・がん保険	8	47.1%	2
	合計	17	100.0%	7

お客様の信頼と期待に応える態勢の整備【基本方針第7条】

【主な取組内容】

当行では、お客さま本位の業務運営の浸透・定着に向け、当行の取組状況・K P I の周知を行い、各階層行員向けの研修につきましては、延べ 77 回実施しております。なお、行員の金融商品・サービスの提案や情報提供のスキルアップに向けては、ファイナンシャル・プランニング技能士の資格取得を推奨しており、チャレンジ制度を新設いたしました。その結果、資格取得者は前年比 58 名増の 1,105 名となりました。引き続き、当該資格については、新規取得者の増加を目指すとともに、既取得者についてもより上級資格に挑戦するよう推奨してまいります。あわせて、適切な販売状況やお客様の満足度向上につながる行動を評価する営業店業績評価や人事評価を通して、お客様の信頼と期待に応える態勢の整備に取り組んでおります。

また、お客様の目線でお客さま本位の業務運営の定着状況を把握することを目的に、地方銀行協会加盟行と共同で NPS®アンケートを実施いたしました。お客様の声をフィードバックし、今後の営業活動に活かしてまいります。

■ 資産運用関連資格者数

	2020/3末	2021/3末	2022/3末
FP1級	20	20	30
FP2級	1,003	1,027	1,075
合計	1,023	1,047	1,105

■ N P S®アンケート結果

	鹿児島銀行	(参考)参加行平均
2019年度実施結果	26.3	15.4
2020年度実施結果	38.9	25.1
2021年度実施結果	35.0	25.0

お客さま本位の最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢【基本方針第2条】

【主な取組内容】

九州 FG 証券(以下、当社)では、グループ経営理念に掲げる、お客さまお一人おひとりに応じた金融商品・サービスのご提供、すなわちお客さまの金融リテラシーに応じた金融商品・サービス・情報のご提供がお客さまの最善の利益に資する行動であるとの考えに基づき、役職員の能力向上とお客さまにご提供する情報の拡充に努めてまいりました。2022 年 3 月期は延べ 18 回の役職員研修を通じて市場・商品・事務の知識を向上させるとともに、コンサルティングに基づくコアサテライト運用推奨の浸透を図りました。また、お客さまにご提供する情報の一助として、2022 年 3 月からマーケットレポートを当社ホームページに掲載しております。今後もお客さまに常に寄り添い、お客さまお一人おひとりに応じたより質の高い情報をご提供できるよう、人財・商品・サービスの質の向上を図ってまいります。

また、お客さまの最善の利益の実現状況を図る指標として、運用損益別のお客さま比率等の重要評価指標 (KPI) を公表しております。2022 年 3 月期は、p.3 掲載のとおり、約 61%のお客さまが損益プラス（前年度比△16 ポイント）となりました。

また、当社の安定した顧客基盤や収益確保は、お客さまの長期的かつ安定的な資産形成のもとで成り立つとの考えのもと、積立型投資信託を推奨してまいりました結果、2022 年 3 月末の積立型投資信託のご契約者数は前年度末比 70%増の 25,544 人、2022 年 3 月期の積立型投資信託の販売額は前年度比 113%増の 48 億円となり、投資信託販売額全体の 6.4%（参考：前年度 5.3%）となりました。なお、より多くのお客さまが長期分散投資を始められるよう、2021 年 12 月より、毎月の最低積立額を 5 千円から 1 千円に引き下げております。

一方で、お客さまの最善の利益実現にそぐわない行動を計測する指標として、短期間（3 か月以内）での売却や乗換売買等の基準を定め、モニタリングしております。2022 年 3 月期は、オンライントレードを含めて当該基準に合致した 56,595 件の取引のうち、より詳細な確認が必要と判断された 4,113 件につき、系列銀行とも連携し、担当者へのヒアリングや詳細な報告徴求を行いました。

これらの指標を継続的に検証し、適宜当社ホームページ等を通じて公表してまいりますとともに、「これからを、あなたのとなりで。」の企業スローガンを掲げ、地銀系証券会社として常に地域のお客さまと共に歩むことを、役職員の使命として定着させてまいります。

■ 投資信託販売における毎月分配型及び積立型の割合並びに積立型の契約先数

	2020/3末	2021/3末	2022/3末
年間投信販売額（百万円）	17,668	42,219	75,476
うち毎月分配型	3,472	2,785	16,316
販売額割合	19.6%	6.6%	21.6%
うち積立型	922	2,258	4,826
販売額割合	5.2%	5.3%	6.4%
積立投資信託の契約先数	8,399	14,992	25,544

■ NISA 口座利用先数

2020/3末	2021/3末	2022/3末
8,925	16,969	28,665

お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理【基本方針第3条】

【主な取組内容】

当社では「利益相反管理基本方針」を定め、当社コンプライアンス部が当該方針に基づき、取引及び商品選定における利益相反の可能性をいくつかの類型に分類し、管理しております。投資信託商品ラインナップにおいて、特定の商品提供会社の偏りはなく、また、2022年3月期の投資信託取引において、過度に委託手数料（商品提供会社から当社が受取る手数料）に傾注した取引は認められませんでした。なお、2021年11月には、グループ内の肥後銀行・鹿児島銀行を含む九州地銀4行にて共同で「九州SDGs・グローバルバランスファンド」の取り扱いを開始しましたが、当該銘柄が特に推奨される等の事象は確認されておりません。

■ 投資信託販売件数上位10銘柄 2021年度

順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売構成
1	国内株式	たわらノーロード 日経225	アセットマネジメントOne	9.9%
2	海外株式	たわらノーロード 先進国株式	アセットマネジメントOne	7.2%
3	海外株式	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）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	5.8%
4	バランス	たわらノーロード バランス（8資産均等型）	アセットマネジメントOne	5.3%
5	海外株式	たわらノーロード 新興国株式	アセットマネジメントOne	3.7%
6	海外株式	グローバル・モビリティ・サービス株式ファンド（1年決算型）	日興アセットマネジメント	3.6%
7	海外株式	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	3.2%
8	国内株式	インデックスファンド225	日興アセットマネジメント	3.0%
9	海外株式	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信	3.0%
10	バランス	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	2.9%
上位10銘柄合計				47.5%

■ 投資信託販売額上位10銘柄 2021年度

順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	販売額（百万円）	手数料率
1	海外株式	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Dコース	アライアンス・バースタイン・アセットマネジメント	15,971	2.552%
2	バランス	投資のソムリエ	アセットマネジメントOne	8,657	1.737%
3	海外株式	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Bコース	アライアンス・バースタイン・アセットマネジメント	6,223	2.577%
4	海外株式	グリーンテック株式ファンド（資産成長型）	大和アセットマネジメント	2,881	2.643%
5	国内株式	野村インデックスファンド・日経225	野村アセットマネジメント	2,658	0.000%
6	海外株式	FANG+インデックス・オープン	大和アセットマネジメント	2,334	1.746%
7	海外株式	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	2,108	2.639%
8	海外株式	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（資産成長型・為替ヘッジなし）	ニッセイアセットマネジメント	2,058	1.784%
9	海外株式	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）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	1,985	2.495%
10	海外株式	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	ピクテ投信投資顧問	1,710	1.347%
上位10銘柄合計				46,587	2.146%
(参考)	バランス	九州SDGs・グローバルバランス	りそなアセットマネジメント	1,451	1.473%

2022年3月期においては、グループ内に商品提供会社はございませんでしたが、2022年4月に九州みらいインベストメント株式会社が発立されました。今後同社との取引が生じる場合においては、同社の供給する商品が不当に推奨され、お客さまの利益を害することがないよう、適切に利益相反を検証、管理してまいります。

■ 積立投資信託販売件数上位 10 銘柄 2021 年度

順位	カテゴリー	商品名	投信会社名	分配周期	販売構成
1	国内株式	たわらノーロード 日経225	アセットマネジメントOne	1年	12.0%
2	海外株式	たわらノーロード 先進国株式	アセットマネジメントOne	1年	8.7%
3	バランス	たわらノーロード バランス（8資産均等型）	アセットマネジメントOne	1年	6.5%
4	海外株式	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）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	6ヵ月	5.3%
5	海外株式	たわらノーロード 新興国株式	アセットマネジメントOne	1年	4.6%
6	海外株式	グローバル・モビリティ・サービス株式ファンド（1年決算型）	日興アセットマネジメント	1年	4.2%
7	海外株式	デジタル・トランスフォーメーション株式ファンド	日興アセットマネジメント	1年	3.5%
8	国内株式	日興－インデックスファンド225	日興アセットマネジメント	1年	3.2%
9	海外株式	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信	6ヵ月	3.1%
10	海外株式	たわらノーロード 先進国株式＜為替ヘッジあり＞	アセットマネジメントOne	1年	3.0%
上位10銘柄合計					54.0%

お客さまにご負担いただく手数料等の明確化【基本方針第 4 条】

【主な取組内容】

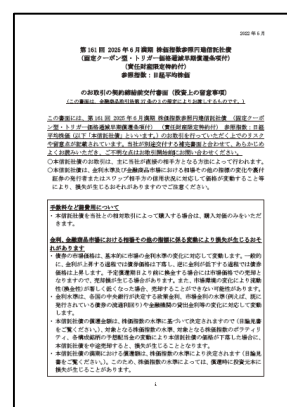
お客さまにご負担いただく手数料その他の費用（以下、「手数料等」）については、購入時の情報提供や事務手続きに係るコスト、また継続的な情報提供や契約維持に係るコストを総合的に勘案して設定しております。このため、情報取得をお客さまご自身で行っていただくオンライントレードにおいては、同一商品を対面で販売する場合に比して、手数料等が投資信託は 20%、株式は 50%割安となっております。また、同一のベンチマークと連動した成果を目指すインデックスファンドにおいても、委託会社が異なる場合には事務手続きに係るコストが異なることから、手数料等が異なる場合がございます。

これらの手数料等の詳細や差異について、当社では「スターターガイド」や「投資信託ラインナップ」にてお客さまにご提示するとともに、その内容を当社ホームページにも掲載し、いつでもお客さまがご確認いただける環境を整備しております。また、勧誘等あたっては、投資信託については各商品の「目論見書」、仕組債等については「商品概要説明書」を用いて、お客さまにご説明してまいりました。

〈投資信託ラインナップ（当社 HP）〉



〈投資信託目論見書の例〉

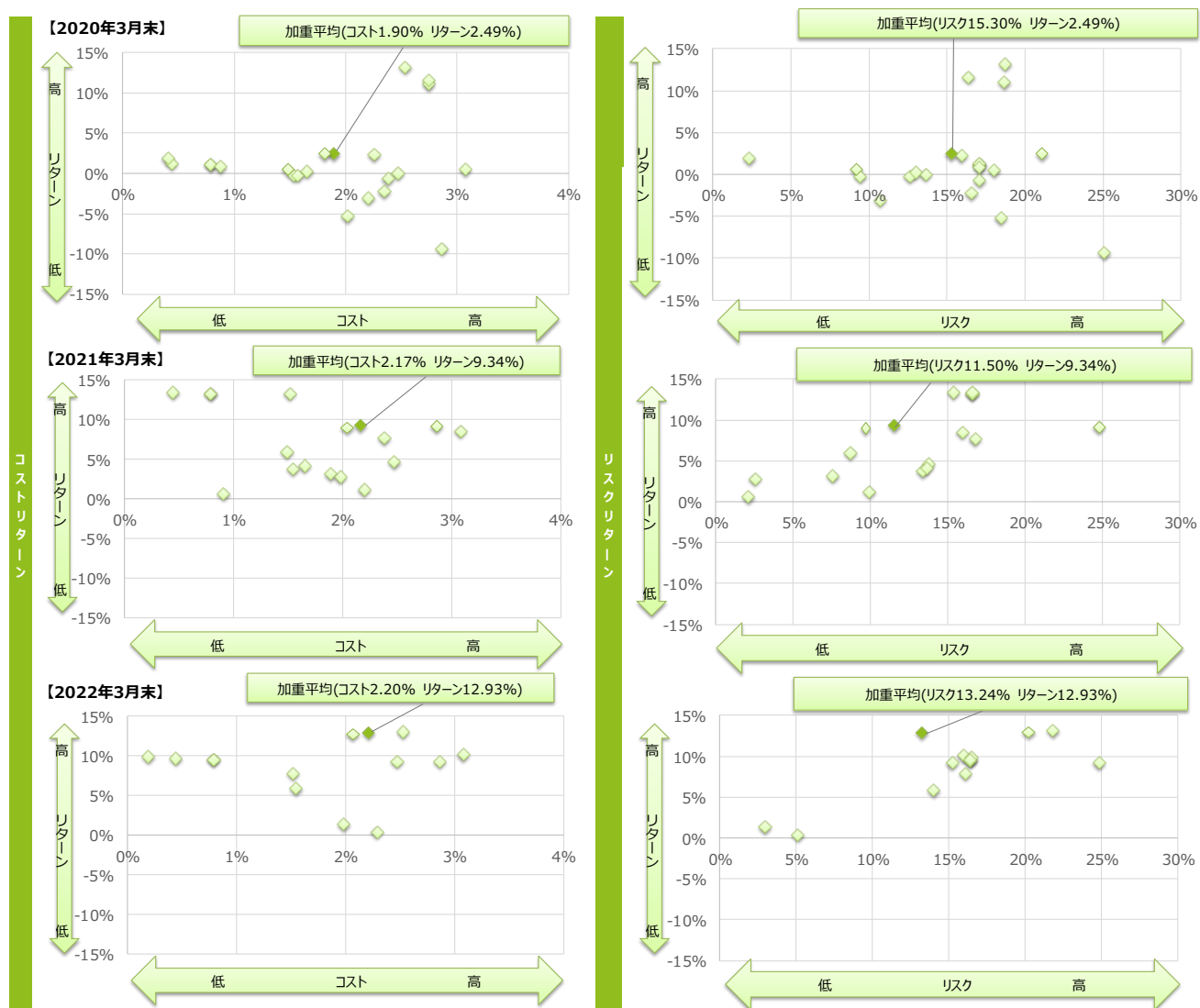


〈債券商品概要説明書の例〉

また、よりお客さまの理解に資する説明を図るべく、これらの資料に加え、「重要情報シート（個別商品編）」の策定を進めております。2022 年 10 月からの使用開始に向けて、よりお客さまに安心してお取引いただけるよう、商品提供会社を含む関係各社と連携して鋭意取り組んでまいります。

■ 投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコストリターン・リスクリターン【共通 K P I】

ファンド名							コスト	リスク	リターン	ファンド名							コスト	リスク	リターン
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						2.39%	16.06%	21.09%	11	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						2.39%	15.69%	17.53%
2	投資のソムリエ						1.98%	2.99%	1.32%	12	netWIN GSテクノロジー株式会社ファンドAコース (為替ヘッジあり)						2.75%	18.09%	18.43%
3	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)						2.39%	16.15%	21.21%	13	HSBCインドオープン						2.86%	24.86%	9.23%
4	netWIN GSテクノロジー株式会社ファンドBコース (為替ヘッジなし)						2.75%	18.24%	22.31%	14	野村未来トレンド発見ファンドBコース (為替ヘッジなし)						2.37%	15.98%	16.58%
5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)						2.47%	15.22%	9.25%	15	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)						2.60%	19.54%	16.57%
6	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド						3.08%	15.96%	10.13%	16	ひふみプラス						1.52%	16.07%	7.83%
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型)						2.60%	19.45%	16.64%	17	たわらノーロード 日経225						0.19%	16.45%	9.86%
8	インデックスファンド225						0.79%	16.44%	9.51%	18	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンドAコース (為替ヘッジあり 年2回決算型)						2.29%	5.08%	0.41%
9	三菱UFJ リートオープン (3ヵ月決算型)						1.54%	13.99%	5.84%	19	野村インデックスファンド・日経225						0.44%	16.43%	9.62%
10	インデックスファンド225						0.79%	16.43%	9.51%	20	新成長株ファンド						2.53%	21.81%	13.06%
									残高加重平均値						2.20%	13.24%	12.93%		



〈定義〉

コスト：基準日時点の販売手数料率と信託報酬率の合計値（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）

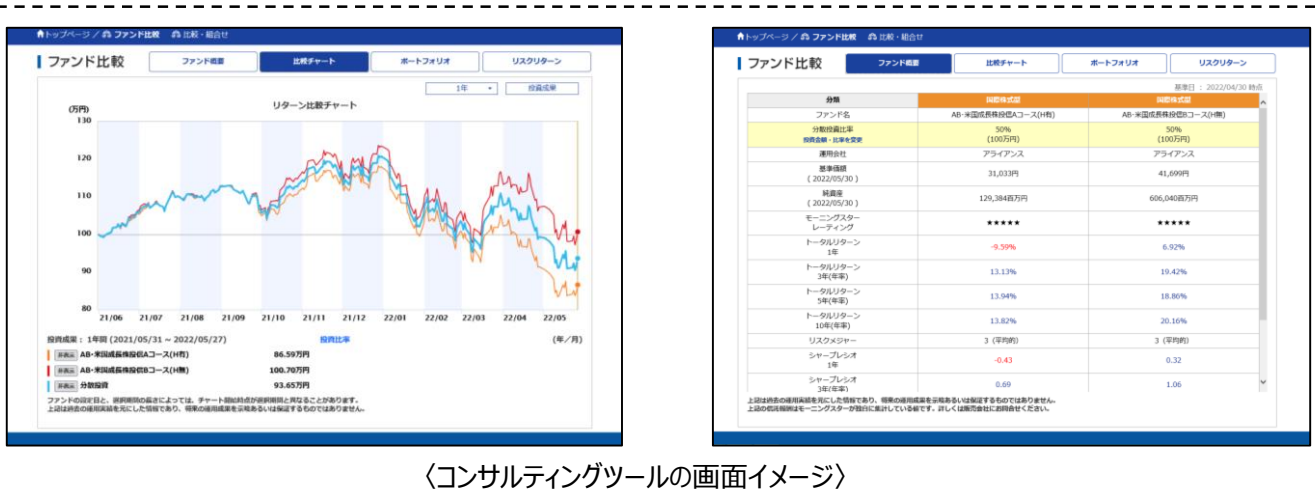
リスク：過去 5 年間の月次リターンの標準偏差※（年率換算）

※ 騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実【基本方針第5条】

【主な取組内容】

当社は「アクションプラン」において、基本的なリターンやリスク、取引条件等、お客さまにご説明すべき重要な情報を定義しております。これらの重要な情報をお客さまにご説明するにあたっては、同じ金融商品やサービスでも数量や通貨によって手数料が異なる場合や、複数の商品をパッケージ化した商品（以下、パッケージ商品）を推奨等する場合の個別購入可否等を含め、「投資信託ラインナップ」や各種コンサルティングツールを用いて、お客さまの比較検討に資するご説明に努めてまいりました。



これらの情報提供の実施状況は、お客さまとの接触記録モニタリングやご提案におけるコンサルティングツールの使用回数を、システムログモニタリングを通じて検証しております。

今後も、お客さまの金融リテラシーやご理解状況に応じた、よりわかりやすい情報提供に努めてまいります。

お客さまへのアフターフォローについては、運用状況を定期的にご報告することに加え、投資信託の基準価格等について一定の基準を設定し、当該基準に抵触するタイミング（市場急変時）にはその都度、お客さまにご連絡をさせていただいております。

■ アフターフォロー実施状況

	2019年度	2020年度	2021年度
対象先数	7,353	2,899	5,223
実施先数	7,353	2,899	5,223
実施率	100%	100%	100.0%

なお、2022 年 3 月期は、主に資産運用のご経験が少ないお客さまを対象として、「はじめて」「積立」をキーワードとして、一連のコロナ禍を考慮したインターネットによるセミナー（オンラインセミナー）を延べ 14 回実施いたしました。

■ お客さまセミナー実施回数

お客さまセミナー実施回数	14
セミナー参加者数	136

■ お客さまセミナーの主なテーマ

実施日	テーマ	実施日	テーマ
2021.9.18	資産運用ってなんだろう	2022.1.22	いま話題の“つみたて NISA”
2021.9.18	積立投資を知ろう	2022.2.26	いま話題の“つみたて NISA”
2021.9.18	老後の資産運用	2022.3.2	資産運用とつみたて投資を知ろう！
2021.10.12	はじめての投資信託と積立の魅力	2022.3.5	資産運用とつみたて投資を知ろう！
2021.11.27	気軽にできる！積立投資の魅力	2022.3.9	資産運用とつみたて投資を知ろう！
2021.12.19	年末に振返ろう！私の“NISA”	2022.3.12	資産運用とつみたて投資を知ろう！
2022.1.18	2022 年は NISA を始めよう！	2022.3.12	気軽にできる！積立投資の魅力

今後も販売前後を通じ、お客さまと密にコミュニケーションを取りながら、適時適切な情報提供を行うとともに、お客さまにふさわしい金融商品・サービスのご提供に努めてまいります。

お客さまにとって最適かつ最良の金融商品・サービスの提供【基本方針第6条】

【主な取組内容】

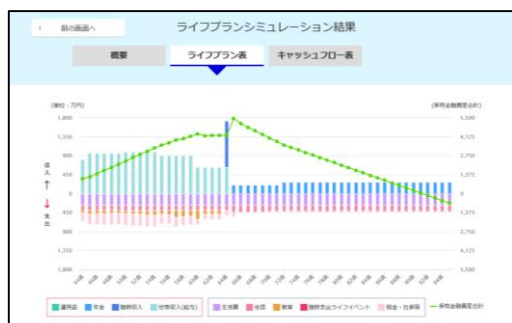
当社は開業来、お客さまの多様なニーズにお応えするため、品揃えの充実のみではなく、分かりやすさ、比較のしやすさという点にも重きを置き、商品ラインアップを整備してまいりました。

新たな商品選定においては、基本的なリスク・リターンに加え、既に取り扱いのある商品との差異、競合他社における導入状況、商品提供会社が想定する顧客層と当社のお客さまとのフィット・アンド・ギャップ等につき、営業部門・法務部門・事務部門・経営管理部門で構成される委員会による協議を経て、総合的な判断のもと選定しております。既存商品の改廃については、販売の状況（件数・金額・チャネル等）、商品管理にかかるコスト等に鑑み、お客さまの利益を害することのないよう留意し、改廃を行っております。これら検討の結果、2022年3月期は、投資信託においては11銘柄を新たに商品ラインナップに追加するとともに、3銘柄をインターネット専用商品といたしました。また、投資信託の全商品について、横断的かつ総合的な評価を実施すべく、外部専門業者（R&I）と投資信託評価情報の提供契約を締結いたしました。2022年度においては、当該評価を参考に、よりお客さまのニーズにお応えしつつ、投資判断に資する商品ラインアップの整備を進めてまいります。

■ 投資信託商品ラインナップ（商品数・比率） 2022年3月末

カテゴリー		商品数	比率
国内	債券型	5	2.8%
	株式型	18	10.1%
	REIT型	3	1.7%
	バランス型	0	0.0%
海外	債券型	39	21.9%
	株式型	59	33.1%
	REIT型	8	4.5%
	バランス型	40	22.5%
その他		6	3.4%
合計		178	100.0%
うちノーロード（除くつみたてNISA専用）		25	14.0%
うちつみたてNISA専用		6	3.4%

お客さまに金融商品・サービス等を推奨するにあたっては、コンサルティングに重点を置き、お客さまの資産状況やお取引のご経験、知識や投資目的等の基本的な事項に加え、お客さまのライフプランを踏まえたご提案に努めております。



〈コンサルティングツールの画面イメージ〉

こうしたお客さまからのヒアリングに基づき、当社ではお客さまのリスク許容度や投資意向をいくつかの段階で分類し、例えばリスク許容度が低いお客さまに対し、営業員がハイリスク商品を推奨できないよう、個別商品にもリスク・リターンに応じたランク分けを行っております。また、ご高齢のお客さまには担当者とは別の者がご健康状態や提案のご理解度を確認したり、ご家族ご同席でのご面談をお願いする等、より慎重な推奨に努めております。

一方で、「ご高齢のお客さま」の社内定義を、これまでの70歳以上から75歳以上に引き上げるとともに、画一的な対応ではなく、お客さまごとに異なるご状況に応じた情報提供態勢の整備に努めております。

これらの取り組みに加え、「重要情報シート（個別商品編）」の導入後は、適宜当該シートを用い、よりわかりやすい説明に努めてまいります。

お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備【基本方針第7条】

【主な取組内容】

当社は、系列銀行である肥後銀行・鹿児島銀行と連携し、グループ一体で、両行のお客さまに最適な金融商品・サービスをご提供するための「証券業部門」として設立されました。このため、店舗数は熊本・鹿児島・宮崎の各県に1店舗ずつと最小限の配置とし、競争原理に基づく営業店業績評価指標ではなく、より多くのお客さまに「貯蓄から資産形成へ」を推進することを会社としての評価指標として、グループ連携して取り組んでおります。

店舗を最小限とする一方で、お客さまに接する営業員のスキル向上は最重要課題と認識しております。当社の営業員は、お客さまのライフプランヒアリングに基づくゴール・ベース・アプローチの実践、マーケット知識の向上等の証券会社としてのミッションに加え、系列銀行の営業員の教育を重要なミッションとしており、この「コンサルティング」「リテラシー」「教育・コミュニケーション」に「コンプライアンス」を加えた観点で営業員を評価しております。また、グループ共通でファイナンシャル・プランニング技能士の資格取得を推奨しており、2022年3月末時点での当社役職員における取得率は75%（前年度比+1ポイント）となりました。当該資格については、取得率100%を目指して取り組んでまいります。

■ 資産運用関連資格者数

	2021/3末	2022/3末
FP1級	3	5
FP2級	48	50
合計	51	55

なお、営業員の能力向上に向けた研修は、お客さま本位の業務運営浸透を図る基本的な内容から、証券知識向上に向けた多岐にわたる内容について、2022年3月期には延べ18回実施しました。研修内容の浸透・習得状況については、上席者による日常業務での確認に加え、系列銀行との情報連携によりモニタリングできる環境となっており、OJTの形式で適宜フォローアップを行っております。また、法令遵守意識向上のための確認テストを毎月実施しており、その浸透・進捗状況についてはコンプライアンス部によるモニタリング及びフォローアップを適宜実施しております。

今後もお客さまにご提供するサービスの品質向上に向け、継続した役職員教育に努めてまいります。

以上