



Kyushu FG

## 2019年3月期アクションプランの取組み状況、共通KPIの結果について

### 1. 総括

- (1)お客さま本位の業務運営に関する基本方針、アクションプランを策定し、社内浸透に向けた施策を積極的に実施いたしました。
- (2)また、お客さまに応じた分かりやすい情報提供に向け、ITを活用した提案機能の充実を図るとともに、研修や勉強会による社員教育を実施しました。
- (3)今後も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、および分かりやすい情報提供の充実に取り組んでまいります。

### 2. アクションプランの振り返り

#### (1)お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定・公表等

昨年3月にグループ共通の基本方針と当社アクションプラン等を公表しております。今後も実施状況を踏まえ、アクションプラン等の見直しを行ってまいります。

#### (2)お客さまの最善の利益実現に向けた当社グループの基本姿勢

お客さまの最善の利益の実現に資するため、金融商品・サービスの特性やご負担いただく手数料その他の費用について十分に説明し、お客さまにご理解いただいた上で、特定の商品や商品提供会社に偏らない金融商品・サービスの提供に努めてまいりました。

長期分散投資の効果がより得られやすい積立型投資信託(定時定額購入サービス)については、昨年5月より「つみたてNISA」をオンライントレードに対応させました。

#### (3)お客さまの最善の利益に資する適切な利益相反管理

お客さまにご提供する商品・サービスの選定にあたっては、不当に特定の商品提供会社に偏ることがないように、専門部署により判断プロセスの検証を行っております。

投資信託については、肥後銀行および鹿児島銀行の取扱う全商品をラインナップすることで、お客さまの利便性向上に努めるとともに、特定の商品提供会社への偏りを防止しております。また、債券については、本年2月に、取引先となる証券会社を2社追加いたしました。

#### (4)お客さまにご負担いただく手数料等の明確化

お客さまにご負担いただく手数料や費用を具体的に記載した「スタートガイド」「契約締結前交付書面」「投資信託ラインナップ」等を用いて、分かりやすい説明に努めております。

また、具体的な説明内容の記録を徹底するとともに、専門部署による説明内容の検証を随時行い、必要に応じて営業店への指導を行っております。

#### (5)お客さまに応じた分かりやすい情報提供の充実

お客さまに応じた分かりやすい情報提供のため、以下の施策を実施いたしました。

- ① 市場急変時等のお客さまに対する情報提供（アフターフォロー）ルールの策定・見直し
- ② 肥後銀行・鹿児島銀行と連携したお客さま向けセミナーの積極的な実施による資産形成に資する情報提供の機会拡大（実施回数：24回）

#### (6)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

販売商品の偏りや長期保有状況等の把握のため、専門部署にて月次、四半期、期次で販売状況のモニタリングを行い、必要に応じて営業店への指導等を行っております。

お客さまの金融商品・サービスの内容の正しい理解と選択ができるよう、社員によるご提案および商品説明機能の充実を図るため、以下の施策を実施いたしました。

- ① ファンド情報およびマーケット情報提供力向上のための、タブレット機能拡充
- ② 販売担当者向けに、社内外講師によるマーケットおよび商品勉強会の実施

また、お客さまの多様なニーズにお応えすべく、投資信託の取扱商品については、肥後銀行および鹿児島銀行で取扱う全商品の取扱いに加え、新たに5商品の取扱いを開始いたしました。

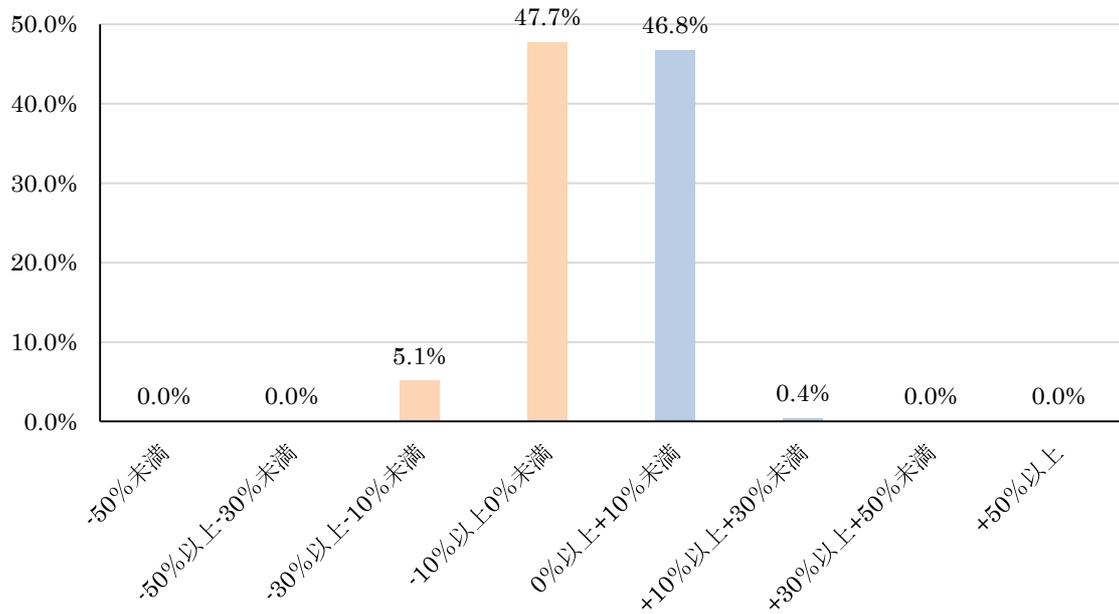
#### (7)お客さまの信頼と期待に応える態勢の整備

基本方針およびアクションプランについて、社員に対する定期的な勉強会の実施による周知・徹底を行うとともに、理解度テストによる浸透度のチェックを継続して行いました。また、営業店ではロールプレイングおよび商品内容等の勉強会を随時実施しております。

今後も理解度の把握と行動定着に向けた教育を強化してまいります。

### 3. 共通KPIの結果

【図1】 投資信託の運用損益別顧客比率（2019年3月末時点）

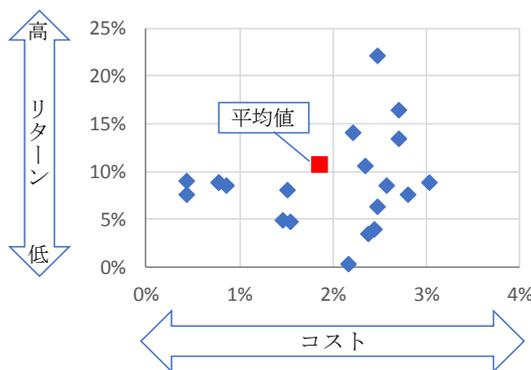


〈定義〉 2019年3月末時点に投資信託を保有している個人のお客さま

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）

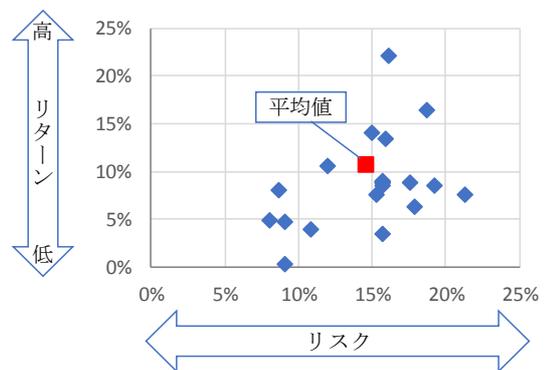
分母：基準日時点の評価金額

【図2】 投資信託の預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均	コスト	リターン
	1.85%	10.63%

【図3】 投資信託の預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均	リスク	リターン
	14.65%	10.63%

〈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

2019年3月末時点における投資信託の預かり残高上位20銘柄（設定後5年以上の投資信託）

	ファンド名	コスト	リターン	リスク
1	新成長株ファンド<愛称：グローイング・カバーズ>	2.48%	22.04%	16.08%
2	インデックスファンド225（日興アセット）	0.78%	8.82%	15.70%
3	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%	3.95%	10.85%
4	インデックスファンド225（三菱UFJ国際投信）	0.78%	8.80%	15.71%
5	HSBCインドオープン	2.81%	7.54%	21.29%
6	DIAM新興資源国債券ファンド	2.16%	0.32%	9.11%
7	三菱UFJ Jリートオープン（3ヵ月決算型）	1.51%	8.06%	8.69%
8	海外消費関連日本株ファンド	2.21%	14.07%	15.01%
9	野村インデックスファンド・日経225	0.43%	8.93%	15.71%
10	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.46%	4.90%	8.05%
11	アジア好利回りリート・ファンド	2.35%	10.62%	12.00%
12	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.02%	8.81%	17.56%
13	JPMザ・ジャパン	2.48%	6.28%	17.85%
14	netWIN GS・インターネット戦略F Aコース為替Hあり	2.70%	13.34%	15.92%
15	のむらップ・ファンド（普通型）	1.54%	4.76%	9.07%
16	netWIN GS・インターネット戦略F Bコース為替Hなし	2.70%	16.38%	18.70%
17	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.38%	3.46%	15.73%
18	イーストスプリング・インド株式オープン	2.57%	8.49%	19.19%
19	日経225ノーロードオープン	0.86%	8.48%	15.72%
20	野村インデックスファンド・TOPIX	0.43%	7.56%	15.31%

以上