

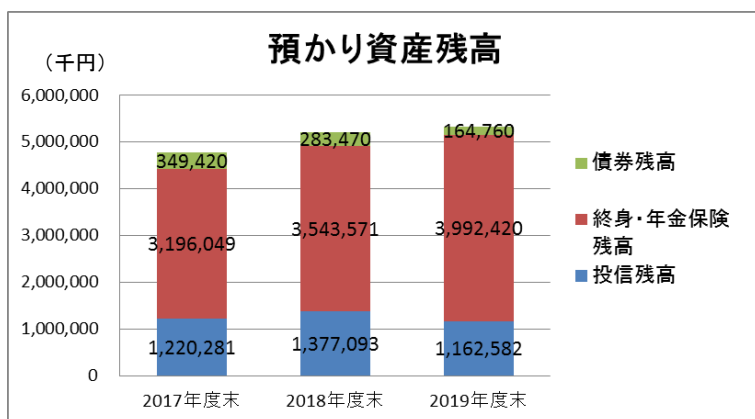
# お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

佐野信用金庫

佐野信用金庫では、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」の定着度合いを客観的に評価いただくため、取組状況を定期的に公表します。

(2020年3月末時点)

## 1. 預かり資産の残高

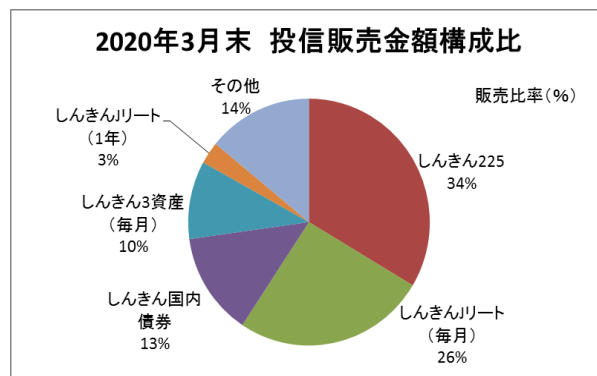


預かり資産(投資信託・保険商品・債券)の残高は、保険商品の残高の伸びにより増加しております。

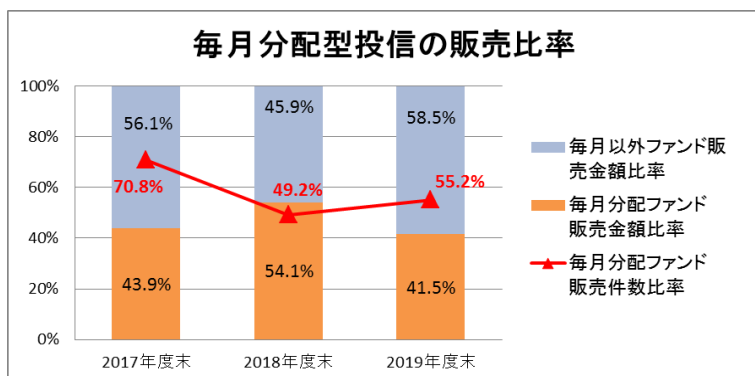
## 2. 投資信託の販売上位商品

お客さまにご購入いただいた投資信託の販売金額上位5商品は、以下のとおりです。今後一層、お客さまの知識・経験・財産状況・投資目的等に応じた商品を提案してまいります。

順位	ファンド名	投資対象	毎月分配
1位	しんきんインデックスファンド225	国内株式	
2位	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	国内リート	○
3位	しんきん国内債券ファンド	国内債券	
4位	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	バランス	○
5位	しんきんJリートオープン(1年決算型)	国内リート	



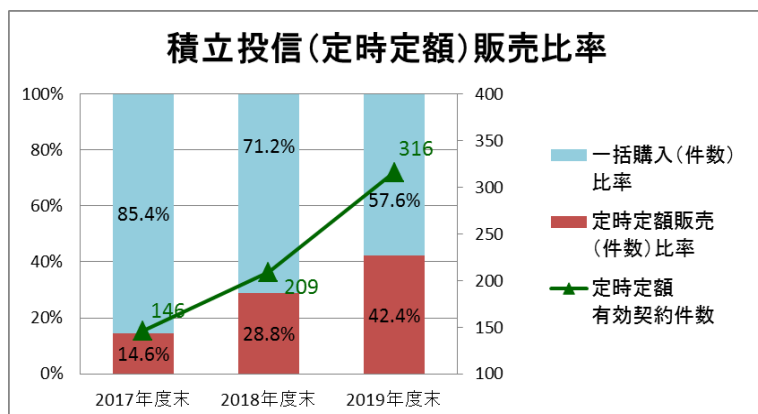
## 3. 投資信託販売に占める毎月分配型の販売比率



投資信託販売に占める毎月分配型ファンドの販売金額比率は前年比で減少しました。同販売件数比率は前年比で増加となりました。

これからもお客さまの年齢やご意向を確認のうえ最適な商品を提案してまいります。

#### 4. 投資信託販売に占める積立投資信託(定時定額取引)の販売比率



投資信託販売に占める積立投資信託(定時定額取引)の販売件数比率は前年比で増加しました。また、有効契約件数も増加しました。

お客様の長期・安定的な資産形成のため、継続して積立投資信託(定時定額取引)を提案してまいります。

#### 5. 投資信託・保険商品の取扱い商品数

お客様にとって最適な商品をお選びいただけるよう、以下のとおり随時商品ラインナップを見直しております。今後お客様のご意向にお応えできるよう、多様な商品の提供に努めてまいります。

投資信託		2017年度末 取扱商品数		2018年度末 取扱商品数		2019年度末 取扱商品数	
			毎月分配		毎月分配		毎月分配
債券型	国内	1	0	1	0	1	0
	海外	6	4	5	3	4	2
株式型	国内	2	0	2	0	3	0
	国内外	0	0	1	0	1	0
リート型	国内	2	1	2	1	2	1
	国内外	1	1	1	1	1	1
	海外	1	1	2	1	2	1
	バランス型	2	1	3	1	3	1
合計		15	8	20	7	20	6

保険商品		2017年度末 取扱商品数		2018年度末 取扱商品数		2019年度末 取扱商品数	
生保	個人年金保険(定額)	2		1		1	
	個人年金保険(変額)	0		0		0	
	終身保険(円貨)	2		3		3	
	終身保険(外貨)	0		0		0	
	定期保険	2		2		2	
	がん保険	1		1		1	
	医療保険	4		5		4	
損保	学資保険	0		0		0	
	傷害保険	3		3		3	
	火災保険	1		1		1	
	債務返済支援保険	2		2		2	
合計		17		18		17	

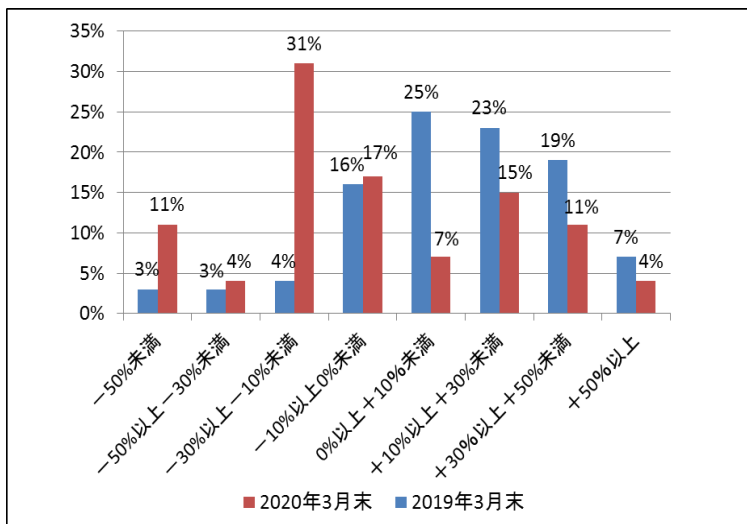
#### 6. FP資格保有者比率

当金庫では、FP(ファイナンシャルプランニング技能士)資格の取得奨励を図っております。今後一層お客様のお役に立つため、職員の専門性を高め、コンサルティング能力向上を目指します。

	2017年度末	2018年度末	2019年度末
FP資格保有者比率	38.9%	39.6%	43.3%

## 7. 投資信託運用損益別顧客比率

共通KPI



2020年3月末において当金庫で保有している投資信託の運用損益が「プラス」となったお客さまの比率は、新型コロナウイルス感染症を起因とした相場下落により2019年3月末より減少し、全体の37%となりました。

(2019年3月末は全体の74%)

※ 基準日: 2020年3月末  
 (原則として2003年6月以降の数値をもとに算出)  
 ※ 基準日までに全部売却・償還された銘柄は対象外

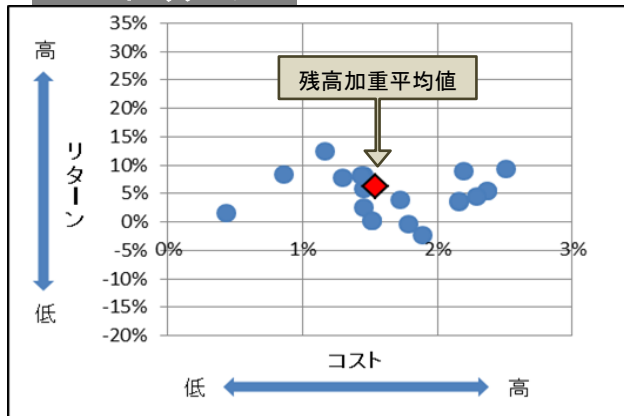
## 8. 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターン

共通KPI

当金庫の投資信託残高上位20銘柄について、コストやリスクに対するリターンは以下のとおりです。  
 2020年3月末時点の平均コスト1.52%、平均リスク11.79%に対し、平均リターンは-1.01%となりました。  
 (2019年3月末時点は平均コスト1.54%、平均リスク10.54%、平均リターン6.24%)

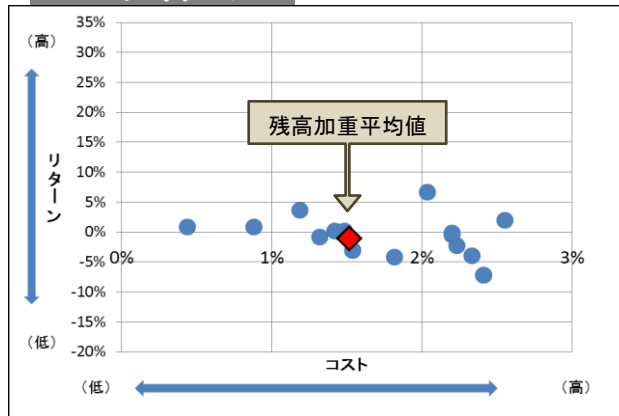
2018年度

コスト・リターン

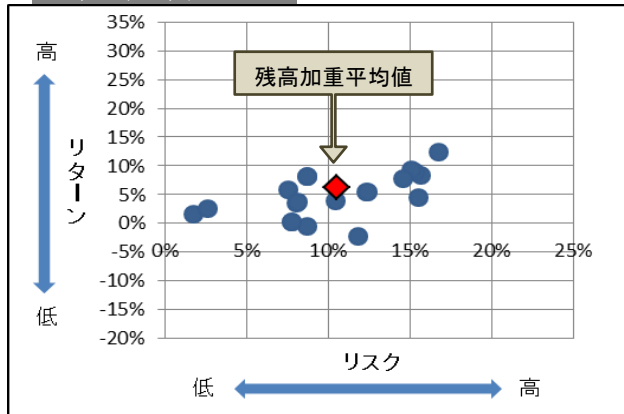


2019年度

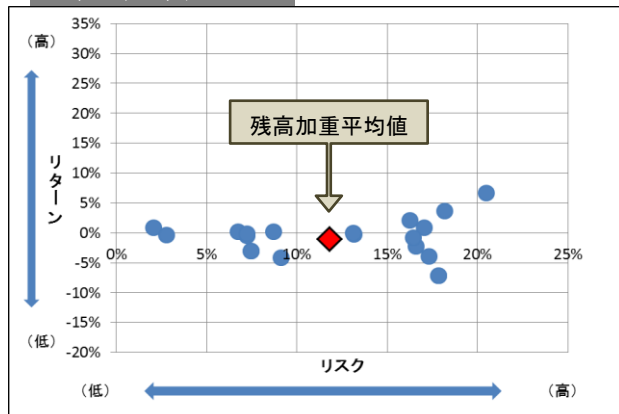
コスト・リターン



リスク・リターン



リスク・リターン



(ご参考) 投資信託預かり残高上位20銘柄

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	1.49%	13.16%	-0.25%
2	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.49%	8.71%	0.16%
3	しんきんインデックスファンド225	0.88%	17.06%	0.87%
4	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	1.54%	7.44%	-3.03%
5	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.41%	17.85%	-7.21%
6	しんきん国内債券ファンド	0.44%	2.06%	0.89%
7	新光US-REITオープン	2.23%	16.59%	-2.24%
8	ニッセイノバトナム・毎月分配インカムオープン	2.20%	7.23%	-0.50%
9	三井住友・グローバル・リート・オープン(3カ月決算型)	2.41%	17.86%	-7.21%
10	しんきん世界アロケーションファンド	1.49%	2.77%	-0.33%
11	ダイワ・バリュース株・オープン	2.33%	17.33%	-3.92%
12	しんきんJリートオープン(1年決算型)	1.46%	13.11%	-0.03%
13	DIAM高格付インカム・オープン(1年決算コース)	1.54%	7.47%	-3.03%
14	三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド(為替ノーヘッジ型)	1.19%	18.17%	3.62%
15	日興ジャパンオープン	2.55%	16.24%	2.04%
16	コーポレート・ボンド・インカム(毎月分配型)	1.42%	6.76%	0.19%
17	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%	9.11%	-4.15%
18	女性活躍応援ファンド	2.04%	20.49%	6.68%
19	しんきん好配当利回り株ファンド(3カ月決算型)	1.32%	16.46%	-0.82%
20	ニッセイノバトナム・インカムオープン	2.20%	7.23%	-0.18%
上位20銘柄の残高加重平均値		1.52%	11.79%	-1.01%

※ 設定後5年以上の投資信託が対象(基準日:2020年3月末)  
 ※ コストの算出: 購入時手数料(消費税込)÷5年+信託報酬率(消費税込)  
 ※ リスクの算出: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)  
 ※ リターンの算出: 過去5年間のトータルリターン(年率換算)

## 9. お客さま満足度アンケート

サービス向上のため、2020年2月、お客さまの声を直接いただく「お客さま満足度アンケート」を実施しました。当金庫に対する総合的な満足度は、全体で4.10(5段階評価)となりました。

今後、お客さまのご期待に応えられるよう一層の改善を目指してまいります。

### 担当した職員の対応に対する満足度

対応	投信	保険	総計
接客態度・マナー	4.45	4.04	4.18
要望への対応力・早さ	4.29	3.87	4.01
提案アドバイス力	4.26	3.83	3.97
情報提供の分かりやすさ	4.24	3.84	3.97
商品知識の豊富さ	4.11	3.77	3.88
重要事項説明の分かりやすさ	4.11	3.72	3.85

(1~5段階評価/回答のあったお客さまの平均点)

### お客さまが重視・期待する対応

対応	投信	保険	総計
接客態度・マナー	45%	67%	59%
提案アドバイス力	66%	47%	53%
親しみやすさ	37%	40%	39%
商品知識の豊富さ	53%	29%	37%
要望への対応力・速さ	42%	25%	31%
重要事項説明の分かりやすさ	26%	32%	30%
事務の正確性	11%	16%	14%
情報提供の量	11%	9%	10%

(ひとり3つまで回答可能/回答のあったお客さまの各項目回答率)

### 当金庫に対する総合的な満足度

	投信	保険	総計
総合的な満足度	4.33	3.99	4.10

(1~5段階評価/回答のあったお客さまの平均点)

※ アンケート対象者: 2019年1月~12月に、投資信託・保険商品を購入した個人のお客さま(郵送にてアンケート依頼)  
 ※ アンケート回収率: 投資信託37.3%、保険商品40.8%、総計39.6%