

お客さま本位の業務運営に関する取組状況について

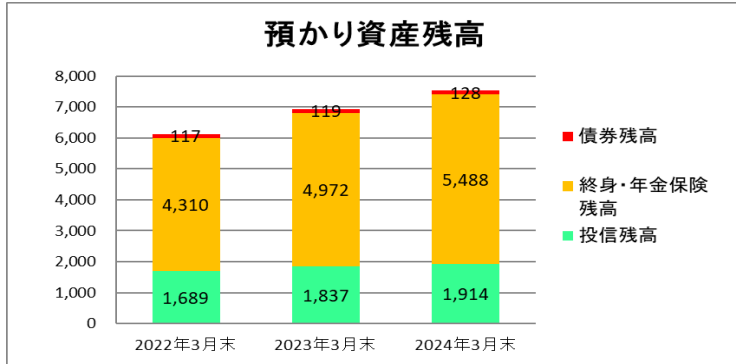
佐野信用金庫

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。

(2024年3月末時点)

1. 預かり資産の残高

(百万円)



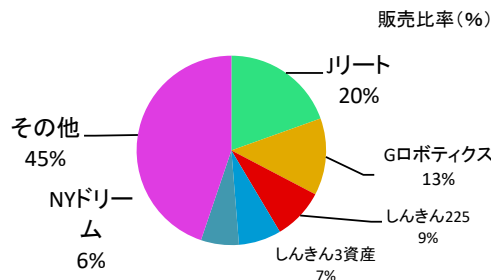
預かり資産(投資信託・保険商品・債券)の残高は、投資信託や保険商品の残高の伸びにより、3期連続で増加しました。

2. 投資信託の販売上位商品

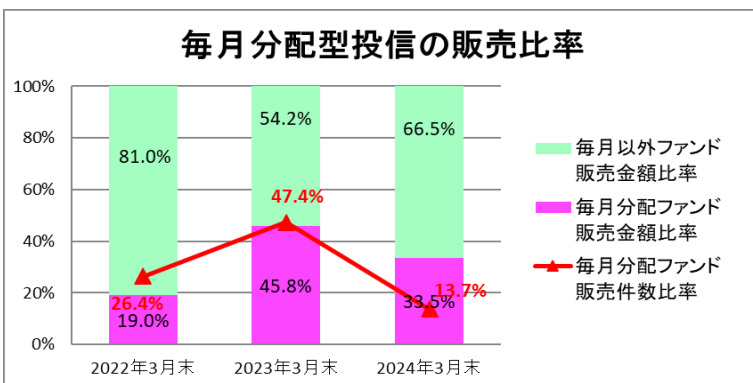
お客さまにご購入いただいた投資信託の販売金額上位5商品は、以下のとおりです。今後一層、お客さまの知識・経験・財産状況・投資目的等に応じた商品を提案してまいります。

順位	ファンド名	投資対象	毎月分配
1位	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	国内債券	○
2位	グローバル・ロボティクス株式	国内外株式	
3位	しんきんインデックスファンド225(毎月決算型)	国内株式	
4位	しんきん3資産ファンド	バランス	○
5位	NYドリーム	バランス	

2024年3月末 投信販売金額構成比



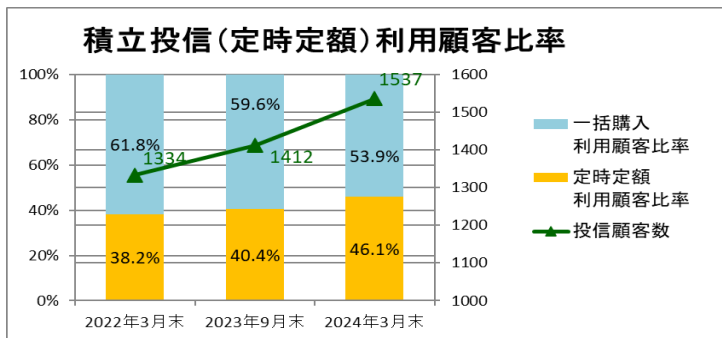
3. 投資信託販売に占める毎月分配型の販売比率



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。同販売件数比率も前年比で減少となりました。

これからも毎月分配型投信の販売に偏重せず、お客さまのご意向を確認のうえ最適な商品を提案してまいります。

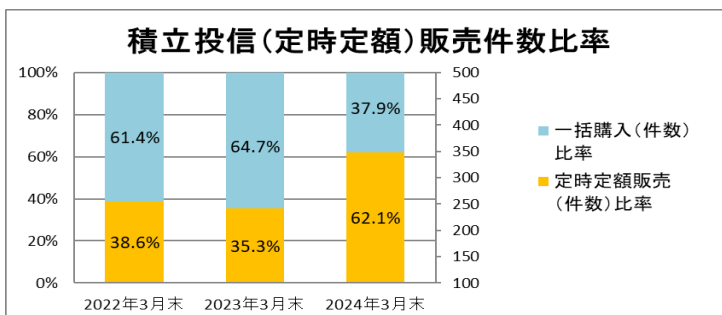
4. 投資信託顧客に占める積立投資信託(定時定額取引)の比率



投資信託顧客(1,537人)に占める積立投資信託(定時定額取引)の利用顧客比率は、前年比で上昇しました。

また、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、前年比で上昇しました。

お客さまの長期・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. 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。今後一層お客さまのお役に立つため、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。

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
FP資格保有者比率	51.1%	51.7%	57.6%

※FP1,2,3級が対象

6. 投資信託・保険商品の取扱い商品数

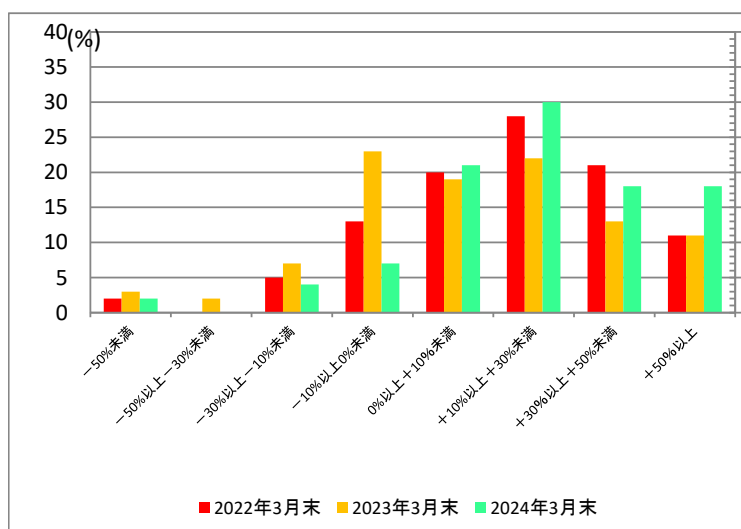
お客さまにとって最適な商品をお選びいただけるよう、以下のとおり随時商品ラインナップを見直しております。今後もお客さまのご意向にお応えできるよう、多様な商品の提供に努めてまいります。

投資信託		2022年3月末 取扱商品数		2023年3月末 取扱商品数		2024年3月末 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	3	1	3	1	2	0
株式型	国内	4	0	4	0	4	0
	国内外	2	0	2	0	4	0
	海外	3	0	3	0	6	0
リート型	国内	2	1	2	1	2	1
	国内外	1	1	1	1	1	1
	海外	2	1	2	1	2	1
バランス型		2	1	2	1	3	1
合計		20	5	20	5	25	4

保険商品		2022年3月末 取扱商品数	2023年3月末 取扱商品数	2024年3月末 取扱商品数
生保	個人年金保険(定額)	1	1	1
	個人年金保険(変額)	0	0	0
	終身保険(円貨)	3	3	2
	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	4	2
	学資保険	0	0	0
損保	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	17	14

7. 投資信託運用損益別顧客比率

共通KPI



2024年3月末において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、全体の87%と2023年3月末と比較し22%改善しました。世界的な株高に伴う市場改善により投資信託の基準価格が上昇し運用利率率が改善したものです。

※ 基準日：2024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。2024年3月末時点の平均コスト1.48%、平均リスク12.79%に対し、平均リターンは7.03%となりました。

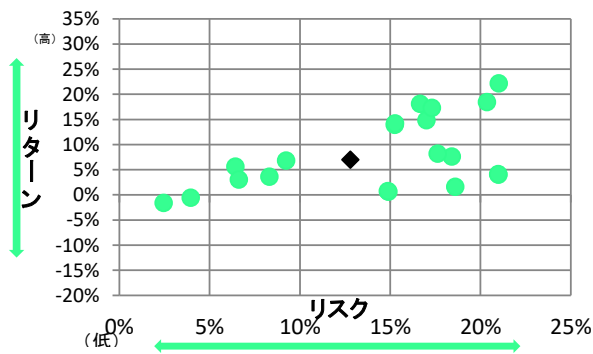
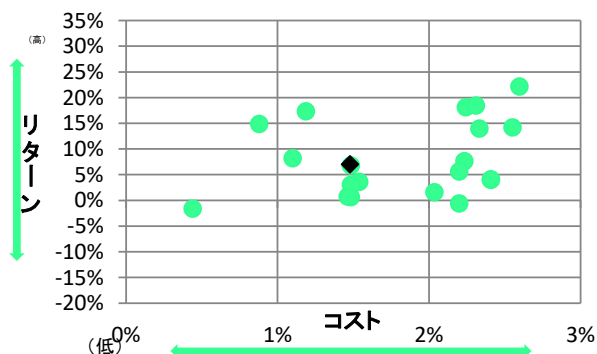
2024年3月末

コスト・リターン

加重平均コスト1.48%、リターン3.85%

リスク・リターン

加重平均リスク12.79%、リターン7.03%



順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	しんきん国内債券ファンド	0.44%	2.46%	-1.61%
2	しんきんJリートオープン(1年決算型)	1.49%	14.90%	0.65%
3	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.49%	9.24%	6.28%
4	しんきんインデックスファンド225	0.88%	17.00%	14.87%
5	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年1回決算)	2.60%	21.01%	22.19%
6	三井住友・グローバル・リート・オープン(3ヵ月決算型)	2.41%	21.00%	4.04%
7	AI(人工知能)活躍型世界株ファンド	2.24%	16.66%	18.13%
8	新光US-REITオープン(毎月決算型)	2.23%	18.42%	7.66%
9	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	1.54%	8.31%	3.64%
10	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)	1.19%	17.31%	17.35%
11	投資のソムリエ	2.20%	3.95%	-0.57%
12	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド	2.31%	20.36%	18.45%
13	女性活躍応援ファンド	2.04%	18.61%	1.64%
14	SMT新興国株式インデックス・オープン	1.10%	17.62%	8.21%
15	ニッセイ/パナトム・毎月分配インカムオープン	2.20%	6.42%	5.62%
16	しんきん世界アロケーションファンド(積極型)	1.49%	6.62%	3.07%
17	ダイワ・バリュー株・オープン	2.33%	15.25%	13.97%
18	日興ジャパンオープン	2.55%	15.28%	14.22%
19	しんきんJリートオープン(1年決算型)	1.46%	14.88%	0.78%
20	三井住友・グローバル・リート・オープン(3ヶ月決算型)	2.41%	20.98%	4.13%
上位20銘柄の残高加重平均値		1.48%	12.79%	7.03%

※ 設定後5年以上の投資信託が対象(基準日:2024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、2024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4.12(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。

	投信	保険	総計		投信	保険	総計
接客態度・マナー	4.29	4.33	4.31	提案アドバイス力	68%	58%	63%
提案アドバイス力	4.06	4.22	4.14	接客態度・マナー	51%	61%	56%
商品知識の豊富さ	3.94	4.17	4.06	商品知識の豊富さ	41%	28%	34%
情報提供量・分かりやすさ	4.14	4.26	4.19	要望への対応力・早さ	16%	14%	15%
重要事項説明の分かりやすさ	4.14	4.14	4.14	情報提供量・分かりやすさ	11%	11%	11%
要望への対応力・早さ	4.19	4.23	4.21	重要事項説明の分かりやすさ	27%	50%	38%
				親しみやすさ	30%	25%	27%
				事務の正確性	14%	8%	11%
				その他	0%	0%	0%