

【お客さま本位の業務運営】

山陰合同銀行グループにおける主な取組状況

— 2019年度 —

- 山陰合同銀行グループは、資産運用関連業務におけるお客さま本位の業務運営を強化するため、2017年6月に「お客さま本位の業務運営を実現するための方針」を策定・公表しました。
- 本方針のもと、お客さま本位の取組を実践し、浸透・定着させていくことで、お客さまから信頼され、末永くお取引いただけるよう日々努めてまいります。
- また、取組状況をご確認いただくための指標を定期的に公表するとともに、活動の推進・拡充等にあわせ随時見直してまいります。

2020年6月29日

株式会社 山陰合同銀行
ごうぎん証券 株式会社



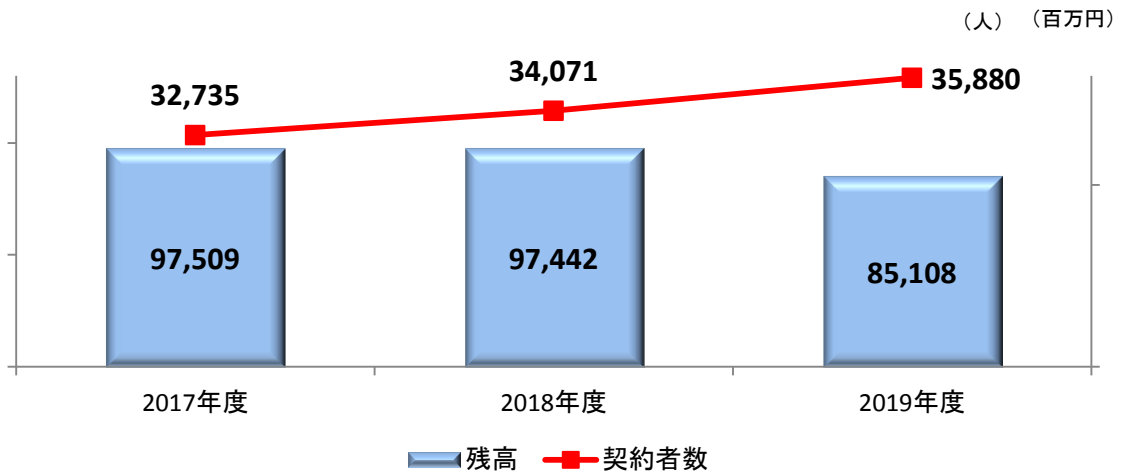
お客様の資産形成に向けた取組みの状況

1. 投資信託残高及び契約者数

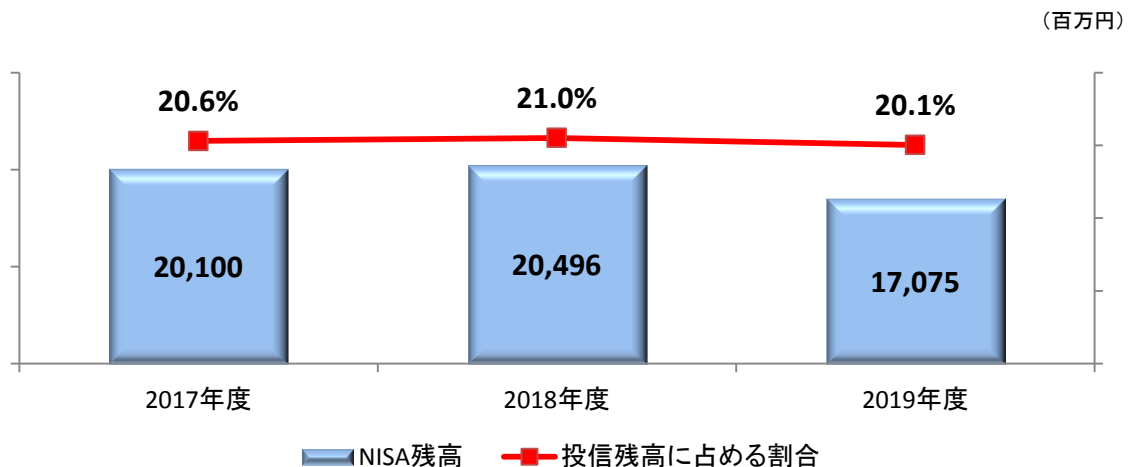
※グループ合算実績

- お客様の長期・安定的な資産形成の実現につながるご提案により、投資信託契約者数は増加を続けています。
- 一方で投資信託残高は、株式市場下落等の影響を受け、前年対比で12.6%減少しました。

(1) 投資信託残高と契約者数の推移



(2) NISA残高と投信残高に占める割合の推移





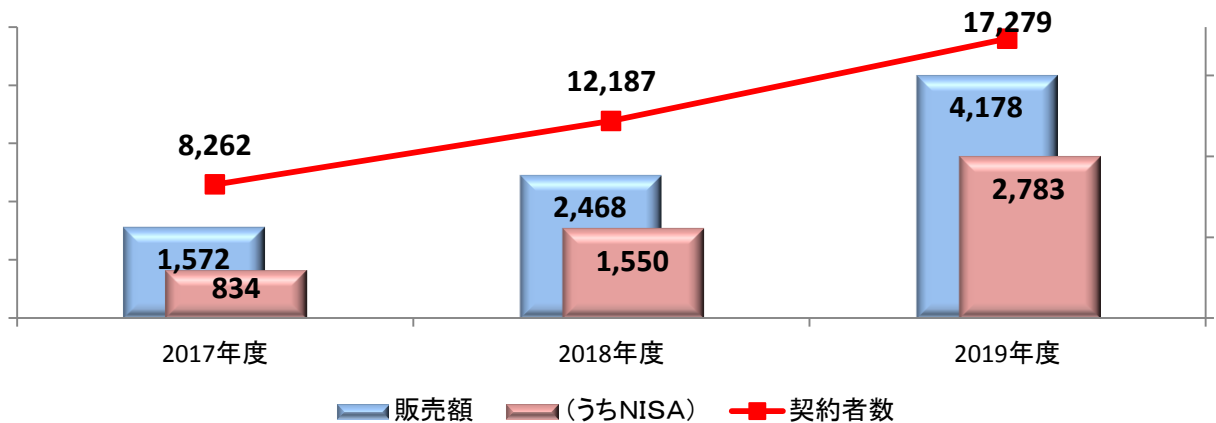
お客様の資産形成に向けた取組みの状況

2. 積立投信販売額及び契約者数

※購入額はグループ合算、契約者数は銀行のみの実績

- 資産形成をご希望されるお客様には、積立投信による長期分散投資およびNISAの利用をご提案しており、契約者数および販売額は年々増加しています。
- ※積立投信は、少額(窓口5千円～、インターネット3千円～)から始めることができます。また、毎月一定額の投資信託を購入することで、時間分散と長期保有でリスクを抑えることが期待できます。

(人) (百万円)

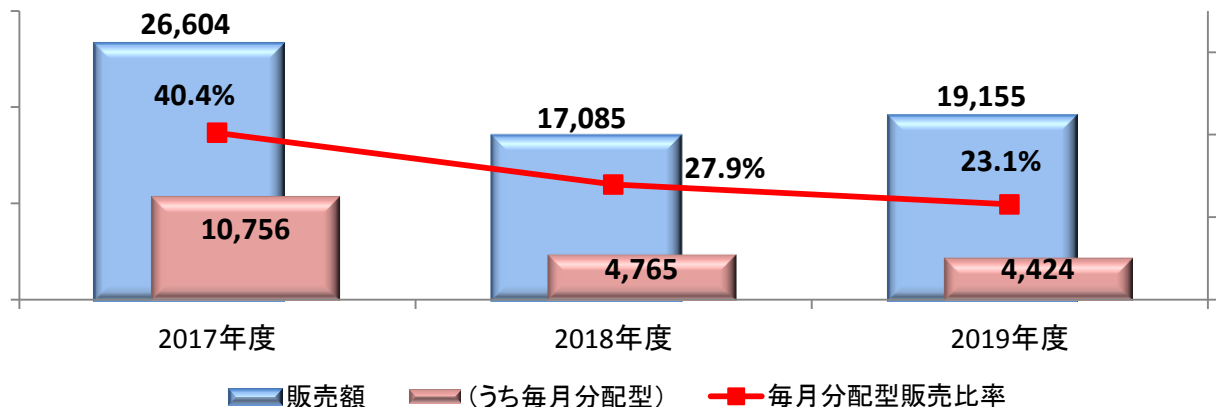


3. 投資信託販売に占める毎月分配型の販売額

※グループ合算実績

- お客様の資産形成ニーズが高まる中、毎月分配型商品の販売額、販売比率は減少しています。
- お客様にファンドをお選びいただく際には、分配金の受取ニーズの有無について、しっかりと確認させていただいています。

(百万円)





お客さまの資産形成に向けた取組みの状況

4. ヒアリングシートの活用

- ヒアリングシートを用いて、お客さまの家族構成やライフイベント、金融資産の状況などを一緒に確認することで、お客さまに最適なお提案を行い、お客さま一人ひとりの「ライフプランづくり」をサポートします。

	2017年度	2018年度	2019年度
山陰合同銀行	2,065人	14,463人	31,342人
ごうぎん証券	2,385人	3,047人	3,854人

※ヒアリングシートにより情報をお伺いしたお客さまの人数

【ヒアリングシートとは】

お客さまの投資経験・資産状況等をお伺いし、最適な商品・サービスをご提案するためのコンサルティングツールです。

ステップ72 ライフプランについて考えてみましょう

大きな出費を伴う ライフプランは？(本人・家族)	優先度 (◎,○,△)	必要金額はいくら？	金額目安～	資産運用 ガイド	いつ頃？
【人生における3大資金】 ① セカンドライフ資金	必須	*下記をご確認ください*		P4, P11,13	年後

チェック! セカンドライフの家計収支をイメージしてみましょう

■天寿無期世帯の月額 (夫65歳以上、妻60歳以上の天寿で世帯主が無職)

収入	支出
万円/月	万円/月
差額	
=	
万円/月	

平均収入 約22.1万円 | 平均支出 約26.4万円 | 剰りある生活に必要な支出 約36.1万円

不足額 約4.3万円 | 不足額 約14.0万円

「将来どれくらいのお金が必要？」⇒『ごうぎん資産運用ガイド』P3, 4およびP7, 9, 11, 13参照
(その他)マイカー購入P7、子への仕送りP9、結婚資金P3,7、リフォームP3、海外旅行P13、趣味 など

■ご趣味

■現在のご年収

■その他(夢、お金のお悩み等)

ステップ73 「未来の人生」を彩るために、まずは、あなたの「今あるお金」を色分けしてみましょう

③④のお金… 「人生100年時代」お客さまに合わせたお金の置き方

①②のお金…
 定期預金
 普通預金

■ご資産の内訳をお聞かせください(★=外国資産)

現金・預貯金	()	万円
債券	()	万円
国内債券	()	万円
外国債券★	()	万円
外資預金	()	万円
ファンドラップ	()	万円
株式	()	万円
国内株式	()	万円
外国株式★	()	万円
投資信託	()	万円
国内債券型	()	万円
国内株式型	()	万円
外国債券型★	()	万円
外国株式型★	()	万円
リート(国内・外国★)	()	万円
バランス型	()	万円
生命保険・損害保険	()	万円
年金・終身保険(円建)	()	万円
年金・終身保険(外資建)★	()	万円
その他の保険	()	万円
借入金	()	万円
住宅ローン	()	万円
その他借入金	()	万円

【メモ】お取引がある他金融機関(商品・満期)、所有不動産等

＜ご参考＞ 年金運用の資産構成割合
～将来の年金を減らさず守る運用～

【チェック!】
・インフレに負けないお金の置き方とは?
・海外資産の比率は?



商品ラインアップの充実

5. 商品ラインアップ

- お客様の多様な資産形成ニーズにお応えするため、投資信託・保険商品のラインアップの充実に努めています。
- ラインアップの充実を図るために、第三者評価機関からの客観的な評価も参考にしています。

(1) 投資信託

A. 山陰合同銀行

投資対象	取扱商品数	割合
債券	27	29%
国内	2	2%
海外・内外	25	27%
株式	29	32%
国内	11	12%
海外・内外	18	20%
REIT	5	5%
国内	1	1%
海外・内外	4	4%
バランス型	29	32%
その他	2	2%
合計	92	100%

※2019年度末現在

※インターネット専用ファンド含む

- 山陰合同銀行では、「バランス型」の投資信託商品を充実させています。

B. ごうぎん証券

投資対象	取扱商品数	割合
債券	58	32%
国内	2	1%
海外・内外	56	31%
株式	80	44%
国内	27	15%
海外・内外	53	29%
REIT	13	7%
国内	6	3%
海外・内外	7	4%
バランス型	28	15%
その他	3	2%
合計	182	100%

※2019年度末現在

- ごうぎん証券では、お客様の多様な運用ニーズに対応すべく、山陰合同銀行本体では取り扱っていないファンドを多数取り揃えています。



商品ラインアップの充実

(2) 保険

A. 一時払保険

	取扱商品数	割合
円建	13	43%
変額年金	0	0%
定額年金	3	10%
変額終身	1	3%
定額終身	6	20%
養老保険	1	3%
がん保険	1	3%
医療保険	1	3%
外貨	17	57%
変額年金	2	7%
定額年金	5	17%
変額終身	0	0%
定額終身	9	30%
養老保険	1	3%
合計	30	100%

B. 平準払保険

	取扱商品数	割合
年金保険	2	3%
終身保険	10	16%
養老保険	1	2%
定期保険	5	8%
収入保障保険	8	13%
特定疾病保障保険	5	8%
がん保険	7	11%
医療保険	21	34%
認知症保険	1	2%
こども保険	1	2%
合計	61	100%

※2019年度末現在

※2019年度末現在

※平準払保険の全期前納タイプを含む

- 山陰合同銀行では、お客さまの目的に合った保険商品をお選びいただけるよう、「のこす」「ふやす」「わたす」「そなえる」のニーズに対応した幅広い商品をご用意しています。
- また2017年4月より、ほけんの窓口グループ株式会社と提携し「ごうぎん保険プラザ」を開設し、保障性の保険商品を中心に取り扱っています。専門のスタッフが、お客さまの疑問や不安を一緒になって解決し、ライフプランに合わせた保険選びをお手伝いしています。



商品ラインアップの充実

6. 販売額上位(投資信託・一時払保険)

※2019年4月～2020年3月の実績

(1) 山陰合同銀行(投資信託)

1	銘柄名	運用会社		投資対象
1	インデックスファンド 225	三菱UFJ国際投信		国内株式
2	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	日興アセットマネジメント		バランス
3	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		内外株式
4	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド(愛称:THE 5G)	三井住友トラスト・アセット・マネジメント		内外株式
5	のむらっぴ・ファンド(普通型)	野村アセットマネジメント		バランス
6	野村6資産均等バランス	野村アセットマネジメント		バランス
7	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	大和アセットマネジメント		内外株式
8	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	東京海上アセットマネジメント		バランス
9	のむらっぴ・ファンド(積極型)	野村アセットマネジメント		バランス
10	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)(愛称:ヒルオナ)	アセットマネジメントOne		国内REIT

(2) ごうぎん証券(投信信託)

1	銘柄名	運用会社		投資対象
1	ゴールドマン・サックス社債/国際分散投資戦略ファンド2020-03	アセットマネジメントOne		バランス
2	ゴールドマン・サックス社債/国際分散投資戦略ファンド2019-07	アセットマネジメントOne		バランス
3	野村ターゲットインカムファンド(年3%目標分配型)	野村アセットマネジメント		バランス
4	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド(愛称:THE 5G)	三井住友トラスト・アセット・マネジメント		内外株式
5	トルコリラ建て野村短期米国国債ファンド	野村アセットマネジメント		海外債券
6	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース	アライアンス・バーンスタイン		海外株式
7	ニッセイ・デンマーク・カバド債券ファンド(為替ヘッジあり・資産成長型)	ニッセイ・アセットマネジメント		海外債券
8	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	アライアンス・バーンスタイン		海外株式
9	ゴールドマン・サックス社債/国際分散投資戦略ファンド2019-06	アセットマネジメントOne		バランス
10	ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド(資産成長型・為替ヘッジあり)	ニッセイ・アセットマネジメント		内外株式

(3) 山陰合同銀行(一時払保険)

1	銘柄名	運用会社		通貨	種類
1	ふるはーとJロードプラス	住友生命		円貨	定額終身
2	生涯プレミアムワールド5	T&Dフィナンシャル生命		外貨	定額終身
3	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命		外貨(*)	定額終身
4	サニーガーデンEX	メットライフ生命		外貨	定額終身
5	しあわせ、ずっと2	三井住友海上プライマリー生命		外貨	定額終身
6	たのしみ未来	住友生命		円貨	定額個人
7	ロングドリームGOLD3	日本生命		外貨	定額終身
8	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命		外貨(*)	定額終身
9	ビー ウイズ ユー プラス	メットライフ生命		外貨	定額終身
10	プレミアカレンシー・プラス2	第一フロンティア生命		外貨	定額個人

(*)円貨商品の選択も可能

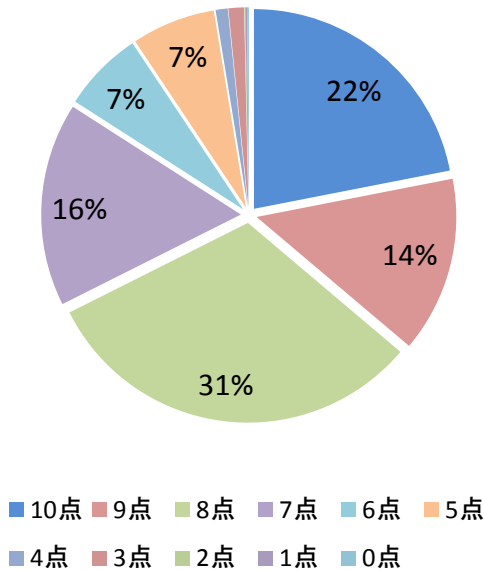


お客さまからの評価への対応

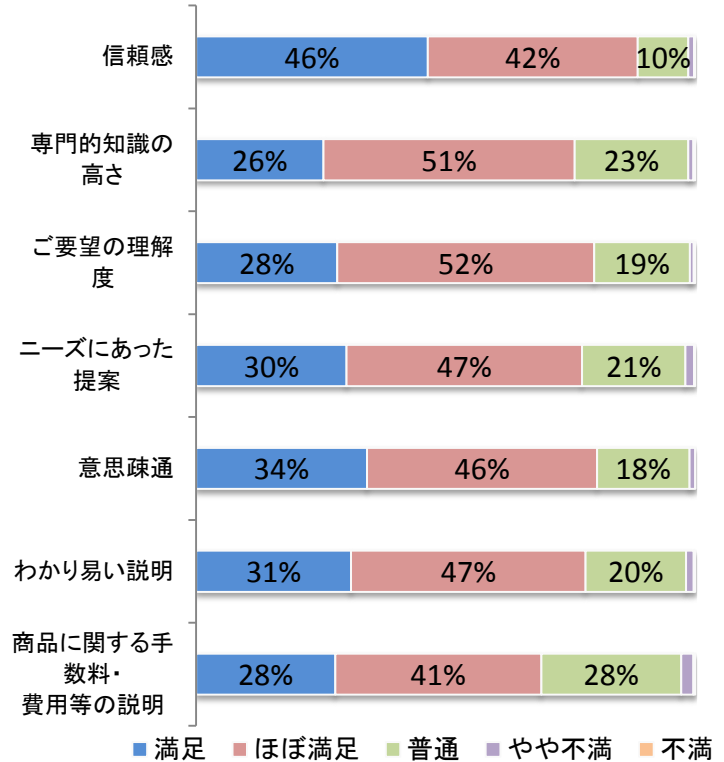
7. お客さまアンケート結果

- お客さまからの評価を今後のサービス向上に活かすことを目的として、お客さまアンケートを定期的実施しています。
- お客さまアンケートの結果を公表するとともに、相対的に満足度が低い項目の改善を図ってまいります。

(1) 満足度



(2) 担当者の対応・説明



お客さまの満足の声

- いつもわかり易く、笑顔できちんと対応してもらい、うれしく思っています。
- 納得するまで何度でも気持ちよく対応してもらい、ありがたかったです。

お客さまの不満の声

- 時々担当者の知識不足を感じるがあります。
- 満足いく信頼関係が出来る前に担当者が替わることがあるので不安に感じます。

- 2019年度は「具体的な強化施策」として、「①コンサルティング営業の深化」、「②最適でわかりやすい説明」、「③高齢者にやさしい対応」を掲げ、重点的に取り組みました。



役職員の資質向上とお客さま向け投資教育の取組み

8. FP資格取得者数

- FP資格の取得奨励を通じ、金融のプロフェッショナルとして専門性の高い人材の育成に努めています。

() は全行員に占める割合

	2017年度	2018年度	2019年度
FP資格取得者数	1,371人 (65.3%)	1,398人 (67.8%)	1,433人 (71.5%)

※グループ合算実績 (準職員、パート職員除く)

※FP3級以上取得者

【FP(ファイナンシャル・プランナー)資格とは】

お客さまの相談に応じ、人生設計にあわせた財産形成の立案やアドバイスを行う専門資格です。

9. お客さま向けセミナー開催回数

- 各種資産運用や金融制度に関するセミナーの開催を通じ、お客さまの金融知識の向上に注力しています。
- 2019年度は、お取引先の従業員の方に向けた「職域セミナー」を積極的に開催し、資産形成等をテーマとした情報提供に努めました。

(グループ合算実績)

	2017年度	2018年度	2019年度
セミナー開催回数	93回	94回	613回※

※2019年度のうち職域セミナーは552回

【セミナーテーマ(抜粋)】

- 『人生100年時代の資産運用 ~作ってみましょう、あなた専用の運用プラン』
- 『ひとり一人に合った資産形成を応援します ~ファンドラップセミナー』
- 『2,000万円問題検証セミナー ~あなたの老後、本当はいくら必要?』
- 『元国税調査官が語る! 相続税調査の実態と対策
~円満な相続に向けた生前贈与の有効な活用法』

【職域セミナーテーマ(抜粋)】

- 『ゼロから学ぶ資産形成セミナー』
- 『ライフプランと備え方』
- 『人生100年時代! ~幸福な「セカンドライフ」を迎えるために今日から準備できること』