

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づく  
平成30年度の取組方針（アクションプラン）・指標（KPI）

## 目 次

I. 基本方針に基づく主な取組方針（アクションプラン） … 2

II. 指標（KPI） … 4

## I. 基本方針に基づく主な取組方針（アクションプラン）

京都銀行グループ（※）は「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、平成29年10月に「取組方針（アクションプラン）」および指標（KPI）を制定いたしました。今般、平成29年度の指標実績および平成30年度取組方針・指標を公表いたします。

（※）対象となるグループ会社：株式会社京都銀行、京銀証券株式会社

### 【1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供】

#### <基本方針>

- （1）京都銀行グループは、創意と工夫を活かし、お客さまのご意向や金融知識・取引経験、ライフプラン等に基づき、適切な商品・サービスを提供いたします。
- （2）お客さまの多様なニーズに応えるべく、金融運用商品の提供・アドバイスについて、株式会社京都銀行と京銀証券株式会社が連携し、グループ会社機能を最大限に活用することで、ワンストップでのコンサルティング機能を強化します。

#### <主な取組方針（アクションプラン）>

- 京銀証券との連携による多様な金融運用商品のワンストップ営業確立と推進強化
- 若年層・現役世代への資産形成提案の強化
- 商品ラインアップの拡充（多様な顧客ニーズへの対応）
- お客さまのニーズやライフプラン等に沿った適切な商品・サービスの提供
- お客さまコンサルティングシートの活用による資産承継（相続）に対するコンサルティングの強化

#### 指標【KPI】

- ・投資信託＋京銀証券預かり残高、取引先数
- ・投信自動積立（期中振替額・契約先数）
- ・投資信託・生命保険 ラインアップ
- ・投資信託販売に占める毎月分配型の販売比率（金額ベース）

### 【2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供】

#### <基本方針>

- （1）お客さまのご意向、金融知識・取引経験、資産状況や取引目的等を十分に把握したうえで、ご提供する金融サービスに応じた適切かつ分かりやすい情報提供を行います。また、ご提供する金融サービスの選定理由について十分なお説明を行います。
- （2）金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまへは、より丁寧な説明を行います。特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるようご説明を行います。
- （3）お客さまにご負担いただく手数料等について、より分かりやすい説明資料の充実、従業員の説明スキルの向上をはかります。

- (4) 市場環境の変化や、ご提供した商品の運用状況のご説明など、適切なアフターフォローを行います。
- (5) 業務の生産性を向上させ、お客さまとお話しさせていただく時間を1分でも多く作っていき、より充実したご説明を行います。

**<主な取組方針（アクションプラン）>**

- お客さまへのアフターフォローの実施による情報提供やアドバイスの充実
- 金融資産分析診断サービスの活用（お客さまにとって分かりやすい説明）
- 情報提供ツールの充実

**指標【KPI】**

- ・お客さまセミナー開催回数

**【 3. 利益相反の適切な管理 】**

**<基本方針>**

- (1) お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまとの取引に伴う利益相反の管理を徹底します。
- (2) お客さまの利益を不当に害することなく、商品を提供するために当行グループ会社だけでなく、他社が取り扱う幅広い商品の中から取扱商品を選定するなど、商品ラインアップの品質維持・向上をはかります。

**<主な取組方針（アクションプラン）>**

- 新商品導入時の利益相反にかかるリスクチェックの実施
- 乗換取引にかかるモニタリングの実施

**【 4. コンサルティング機能の強化、お客さま本位の業務運営に向けた体制整備 】**

**<基本方針>**

- (1) お客さま本位の業務運営を実践するため、高度かつお客さまにとってふさわしい金融サービスの提供ができる人材を育成するべく、行内研修の充実や資格取得の推進等を行います。
- (2) お客さまの資産形成をサポートすることを目的とした業績評価体系を構築するとともに、行員・社員等の評価への適切な反映を行います。

**<主な取組方針（アクションプラン）>**

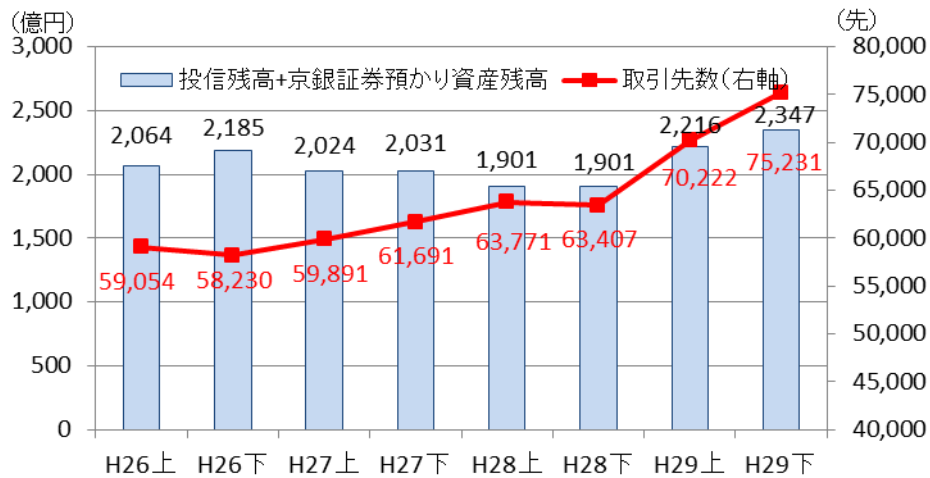
- FP関連資格の取得推進
- 各種研修等の施策を通じたコンサルティング力の強化
- お客さま本位の実践にかかる事項を行員・社員に対する評価項目に設定

**指標【KPI】**

- ・FP関連資格取得者数（※）
- （※）CFP・AFP、1級・2級ファイナンシャル・プランニング技能士

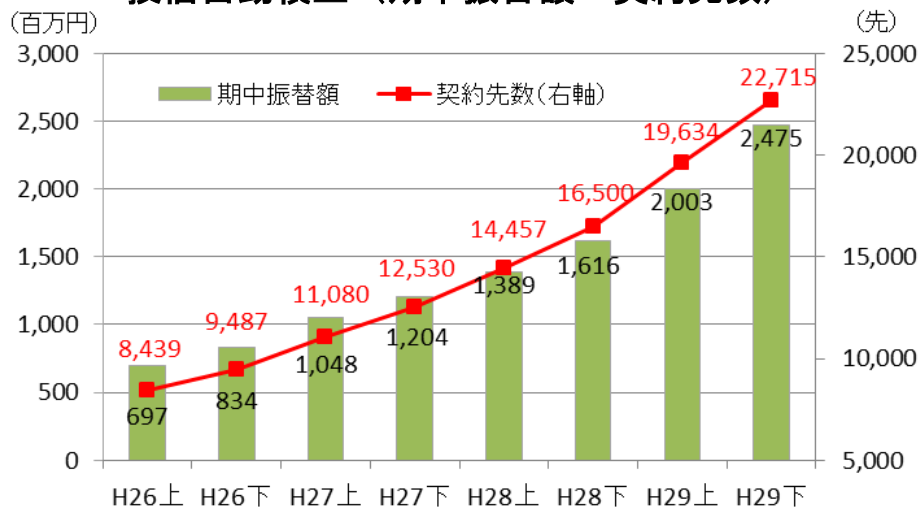
II. 指標 (KPI)

投資信託+京銀証券 預かり資産残高・取引先数 (※)

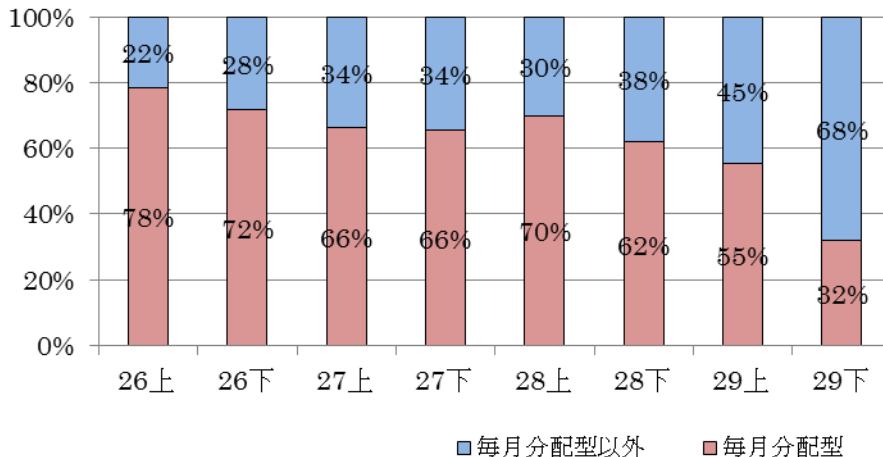


(※) 取引先数は投資信託、京銀証券の預かり資産残高があるお客さまののべ人数

投信自動積立 (期中振替額・契約先数)



投資信託販売に占める毎月分配型の販売比率 (金額ベース)



■投資信託・生命保険 ラインアップ

【投資信託】

種別		商品数	構成比
債券	国内債券	4	3.0%
	海外債券	39	29.3%
株式	国内株式	11	8.3%
	海外株式	29	21.8%
REIT	国内REIT	3	2.3%
	海外REIT	9	6.8%
バランス型		33	24.8%
その他		5	3.8%
合計		133	100.0%
うちノーロード		12	9.0%

【生命保険】

		商品数	構成比
変額個人年金（一時払）	外貨建	2	5.4%
定額個人年金（一時払）	外貨建	3	8.1%
変額終身保険（一時払）	円建	1	2.7%
終身保険（一時払）	円建	8	21.6%
	外貨建	5	13.5%
終身保険（平準払）	円建	4	10.8%
医療保険（平準払）	円建	6	16.2%
がん保険（平準払）	円建	2	5.4%
がん保険（一時払）	円建	1	2.7%
定額個人年金（平準払）	円建	3	8.1%
	外貨建	1	2.7%
収入保障保険（平準払）	円建	1	2.7%
合計		37	100.0%

■お客さまセミナー開催回数

時 期	開催回数
平成 29 年度	239 回

■FP関連資格取得者数（※）

時 期	資格取得者数
平成 30 年 3 月末	2,481 名

（※）CFP・AFP、1級・2級ファイナンシャル・プランニング技能士