

お客さま本位の業務運営に関する  
取組方針（アクションプラン）及び取組状況・指標（KPI）

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、2017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、2018年度を取組状況、指標実績および2019年度を取組方針を公表いたします。今後もお客さまに分かりやすくご確認いただけるよう定期的に見直しを行い、公表を行ってまいります。

（※）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

## 京都銀行グループで幅広いニーズに対応する総合金融サービスの提供

京都銀行グループは「銀行・証券・信託」の機能を最大限に生かし、お客さまの人生のあらゆる場面においてもお役に立てるようなサポートを行っております。

### 銀行

お客さまのライフステージ・ライフイベントに併せて将来を見据えた中長期的な資産形成や保障に向けたさまざまな商品・サービスを取り揃えております。

### 証券

お客さまの幅広い運用ニーズにお応えすべく、質の高い商品・サービスを提供してまいります。

### 信託

お客さまの大切なご資産を次の世代に繋いでいくお手伝いをしております。

## 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）>

- お客さまのライフプランや投資目的を把握し、人生100年時代を見据えた長期安定的な資産形成をサポート
- 「銀行・証券・信託」の機能を最大限に発揮し、あらゆる世代のお客さまのニーズに対応
- 若年層・現役世代への長期・積立・分散投資の促進

### 指標（KPI）

#### ■投資信託+京銀証券預かり残高、取引先数

#### ■共通KPI

- ①投資信託運用損益別お客さま比率
- ②投資信託預かり残高上位20銘柄コスト・リターン
- ③投資信託預かり残高上位20銘柄リスク・リターン

#### ■投資信託における長期・積立・分散投資の状況

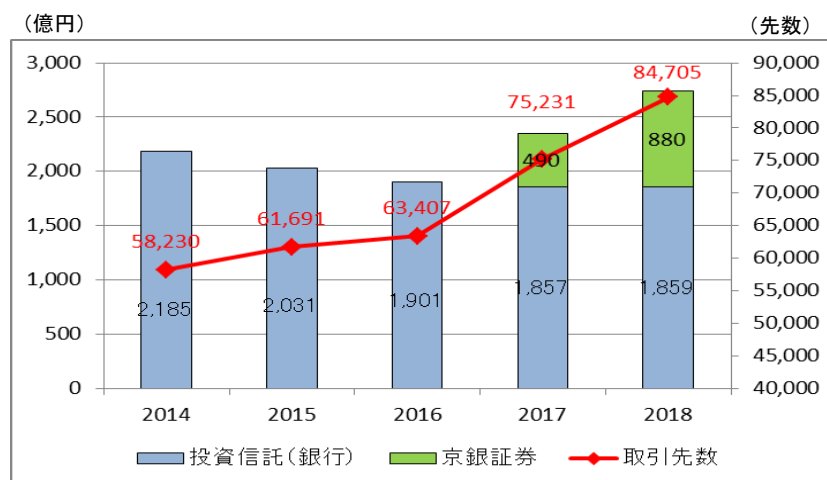
- ①投資信託の平均保有期間
- ②投信自動積立（期中振替額・契約先数）

#### ■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

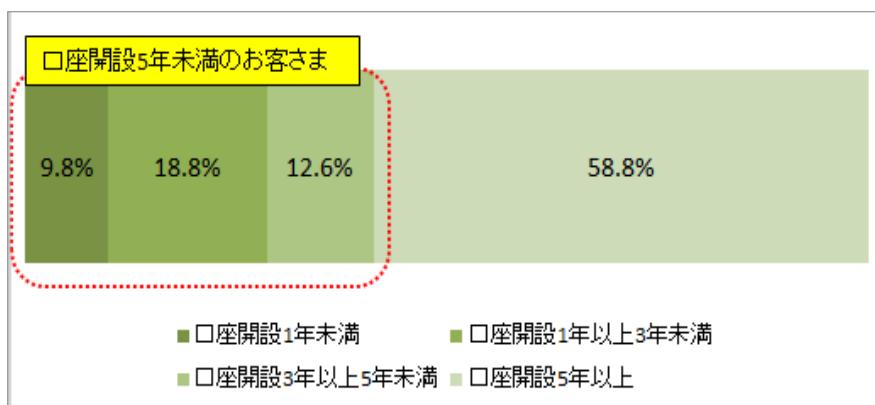
## ■投資信託+京銀証券預かり残高、取引先数

- ・当行グループでの預かり資産取引先数は、新規のお客さまを中心に順調に増加しました。
- ・預かり資産残高については、前年対比で16%増加しております。



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

(参考) 投資信託口座開設年数の内訳



新規のお客さまが増えており、全口座数に占める口座開設5年未満のお客さまの比率は41.2%を占めます。

■ 共通 K P I

指標項目	内容
投資信託運用損益別お客さま比率	基準日時点での個人のお客さまの運用損益（基準日：2019年3月末）
投資信託預かり残高上位20銘柄コスト・リターン	過去5年間のコストと収益の状況 コスト：申込手数率（消費税込）÷5年＋信託報酬率（年率） リターン：過去5年間のトータルリターン（年率）
投資信託預かり残高上位20銘柄リスク・リターン	過去5年間のリスクと収益の状況 リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率） リターン：過去5年間のトータルリターン（年率）

① 投資信託運用損益別お客さま比率

投資信託を保有されているお客さまの運用損益プラスの割合は全体の57.1%となりました。国内・海外株式が軟調に推移し、お客さまの運用損益にも影響を与えました。ただし、ファンド別の運用損益については、長期・積立・分散投資をいただいているお客さまのプラスの割合が高くなっております。

京都銀行グループは、今後もお客さまに安定的な資産形成を行っていただくために、長期・積立・分散の観点からのご提案に努めてまいります。

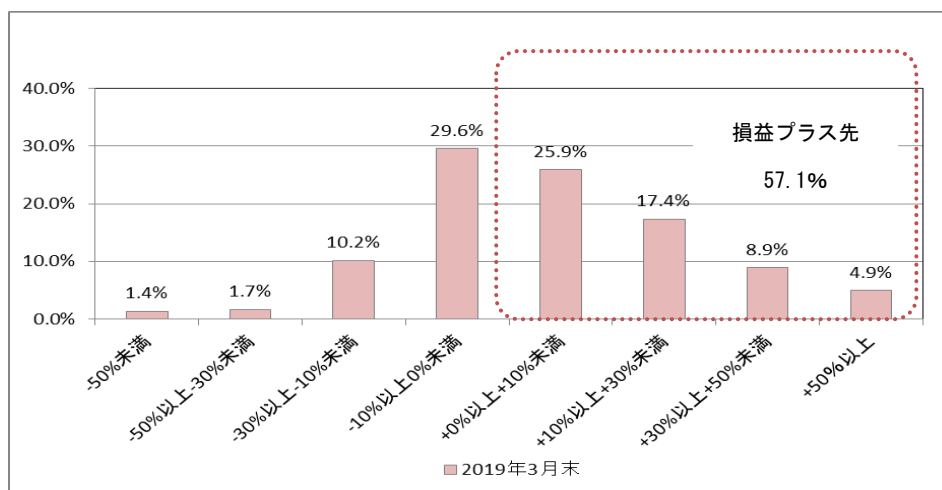
② 投資信託預かり残高上位20銘柄コスト・リターン

残高上位20銘柄の平均コストは1.84%となっており、20銘柄中19銘柄でリターンがコストを上回っています。

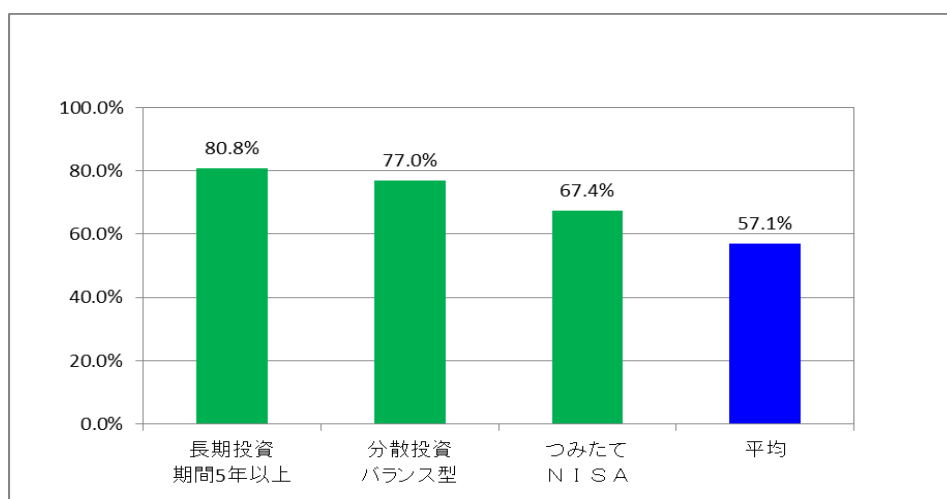
③ 投資信託預かり残高上位20銘柄リスク・リターン

残高上位20銘柄の平均リスクは13.46%、平均リターンは6.88%となっています。今後も運用実績の優れたファンドをラインアップし、実績の向上に努めてまいります。

①投資信託運用損益別お客さま比率（2019年3月末）



(参考) ファンド別運用損益プラス先のお客さまの比率（2019年3月末）

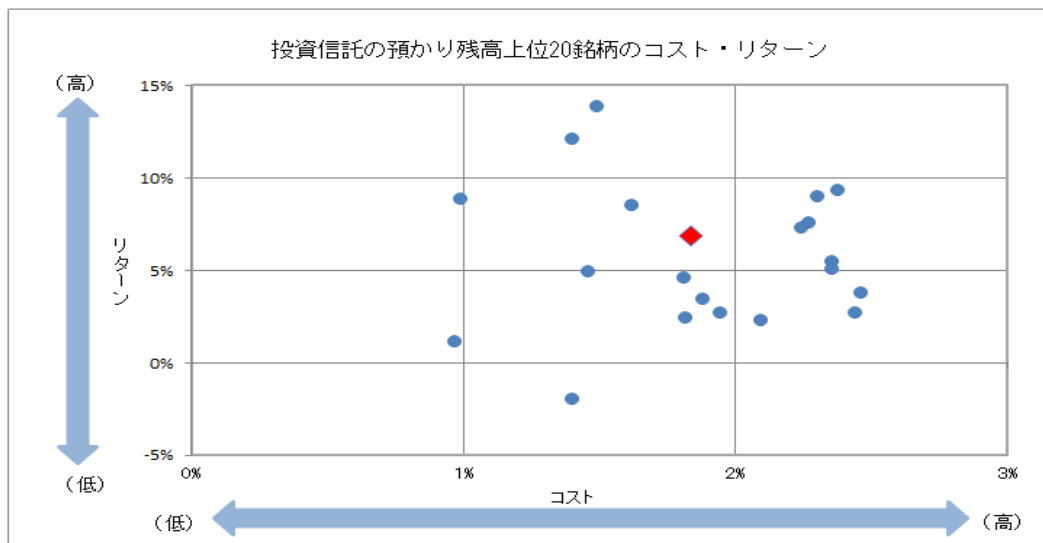


《運用損益プラス先が多いファンド》

長期投資（期間5年以上）	分散投資（バランス型ファンド）	積立（つみたてNISA）
財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	つみたて先進国株式
ストックインデックスファンド225	ブレンドシックス	つみたて8資産均等バランス
短期豪ドル債オープン（毎月分配型）	投資のソムリエ	つみたて日本株式（日経平均）
新光US-REITオープン（愛称：ゼウス）	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	つみたて新興国株式
フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	世界8資産ファンド（愛称：世界組曲）分配コース	

資産形成には長期・積立・分散投資が有効です。  
2018年1月よりスタートした『つみたてNISA』は低コストで「時間分散」投資が可能です。

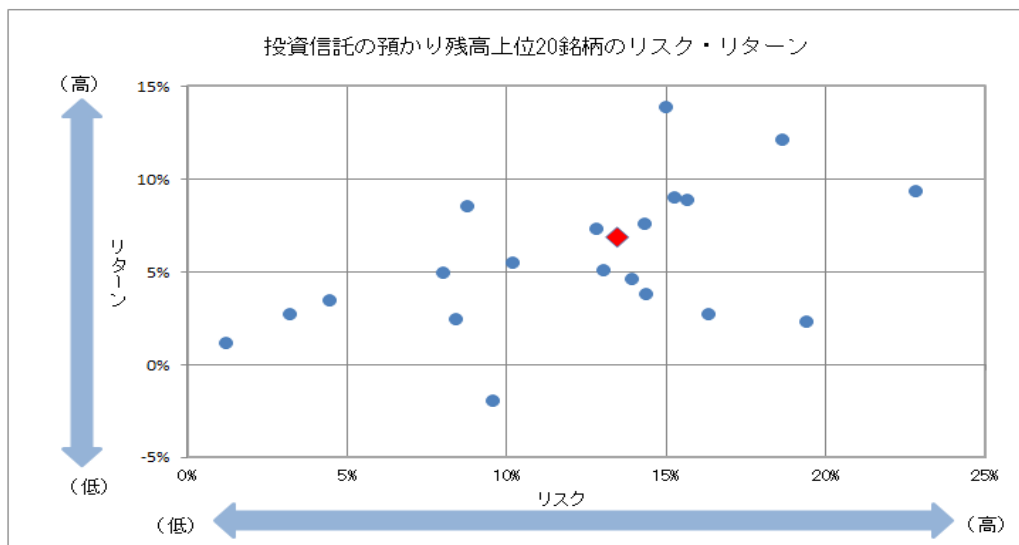
②投資信託預かり残高上位20銘柄コスト・リターン



◆ 残高加重平均値	コスト	リターン
	1.84%	6.88%

(※) 残高加重平均値とは、各銘柄の残高の大きさを加味した平均値

③投資信託預かり残高上位20銘柄リスク・リターン



◆ 残高加重平均値	リスク	リターン
	13.46%	6.88%

(※) 残高加重平均値とは、各銘柄の残高の大きさを加味した平均値

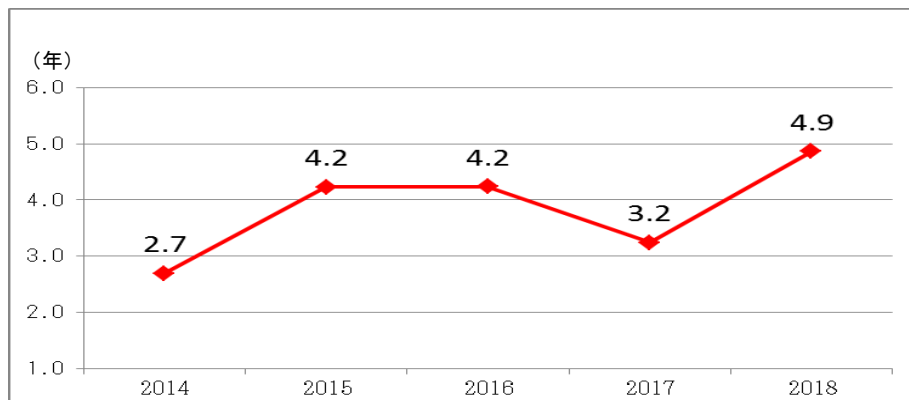
投資信託預かり残高上位20銘柄（2019年3月末基準）

	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	ストックインデックスファンド225	0.99%	15.69%	8.85%
2	ひふみプラス	1.49%	15.03%	13.87%
3	新光US-REITオープン（愛称：ゼウス）	2.30%	15.30%	8.98%
4	中華圏株式ファンド（毎月分配型）（愛称：チャイワン）	2.38%	22.82%	9.29%
5	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.46%	8.05%	4.90%
6	LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	2.44%	16.35%	2.69%
7	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.35%	10.23%	5.44%
8	MHAM J-REITアクティブオープン毎月決算コース（愛称：物件満彩）	1.62%	8.78%	8.54%
9	短期豪ドル債オープン（毎月分配型）	1.40%	9.61%	-1.94%
10	京都・滋賀インデックスファンド（愛称：京（みやこ）ファンド）	1.40%	18.65%	12.10%
11	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	2.27%	14.34%	7.57%
12	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.88%	4.47%	3.43%
13	三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン（愛称：椰子の実）	2.35%	13.06%	5.05%
14	グローバル好配当株オープン	1.81%	13.94%	4.56%
15	DIAMワールド・リート・インカム・オープン（毎月決算コース）（愛称：世界家主倶楽部）	2.25%	12.84%	7.32%
16	投資のソムリエ	1.94%	3.25%	2.70%
17	フランクリン・templton米国政府証券ファンド（愛称：メイフラワー号）	1.82%	8.43%	2.40%
18	ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）	0.97%	1.25%	1.11%
19	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	2.10%	19.39%	2.27%
20	ワールド・インフラ好配当株式ファンド（毎月決算型）（愛称：世界のかけ橋）	2.46%	14.40%	3.79%
	加重平均	1.84%	13.46%	6.88%

## ■投資信託における長期・積立・分散投資の状況

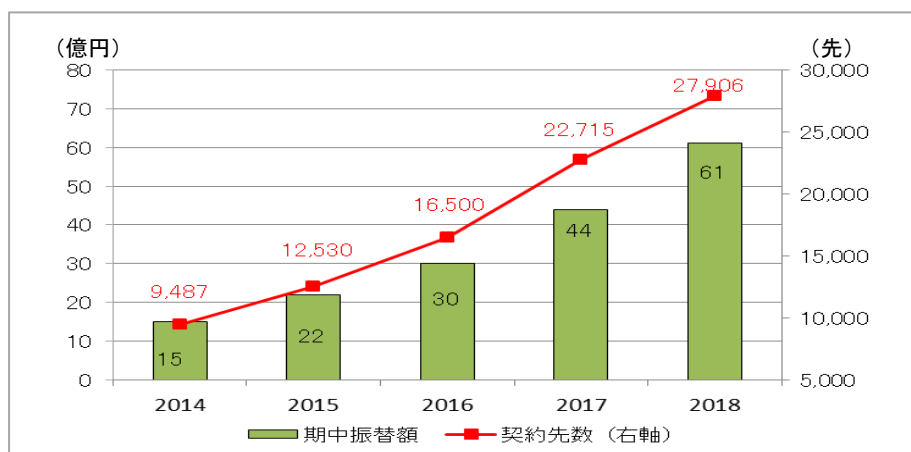
- ・お客さまのライフプランに合わせて、中長期の安定的な資産形成をご提案しており、投資信託の平均保有期間は長期化しています。
- ・「これから資産形成をしていきたい」というニーズのある若年層・現役世代のお客さまを中心に投信自動積立のご案内をしている結果、契約先数は増加しております。

### ①投資信託平均保有期間

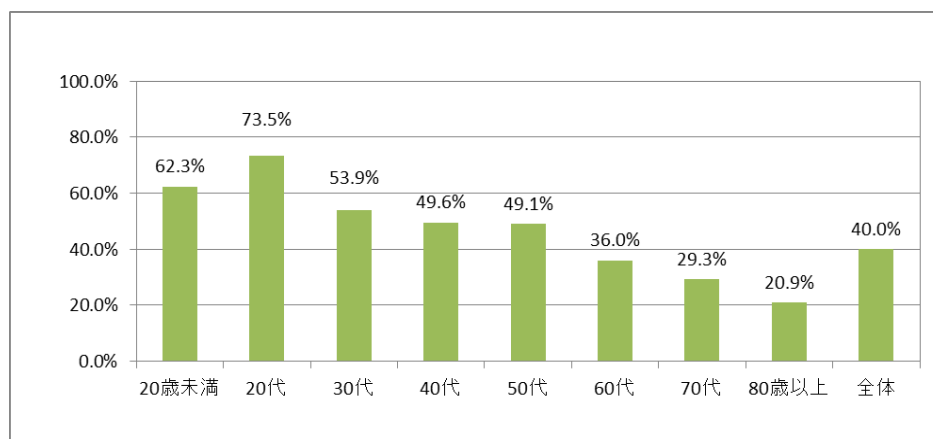


平均保有期間 = (前年度末残高 + 年度末残高) ÷ 2 ÷ (年間解約額 + 償還額)

### ②投信自動積立 (年間振替額・契約先数)



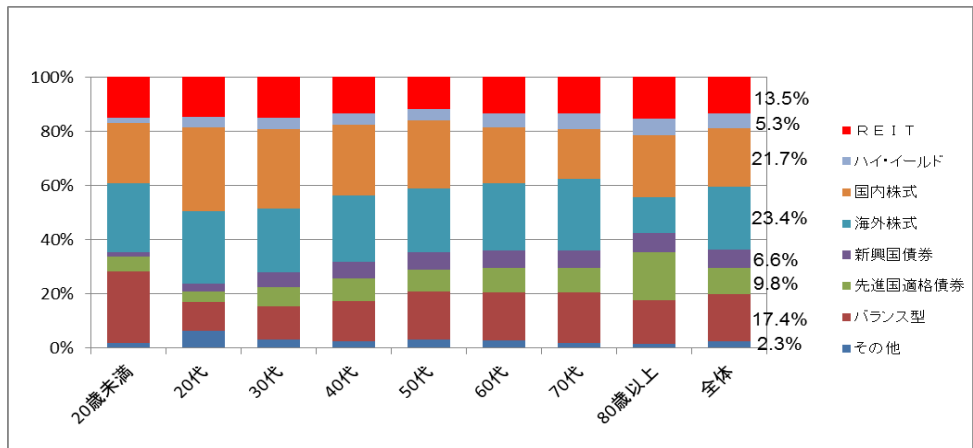
(参考) 投資信託保有先に対する投信自動積立契約先の割合 (2019年3月末)



20代～50代のお客さまを中心に投信自動積立を利用して、資産形成をされる傾向が高くなっています。



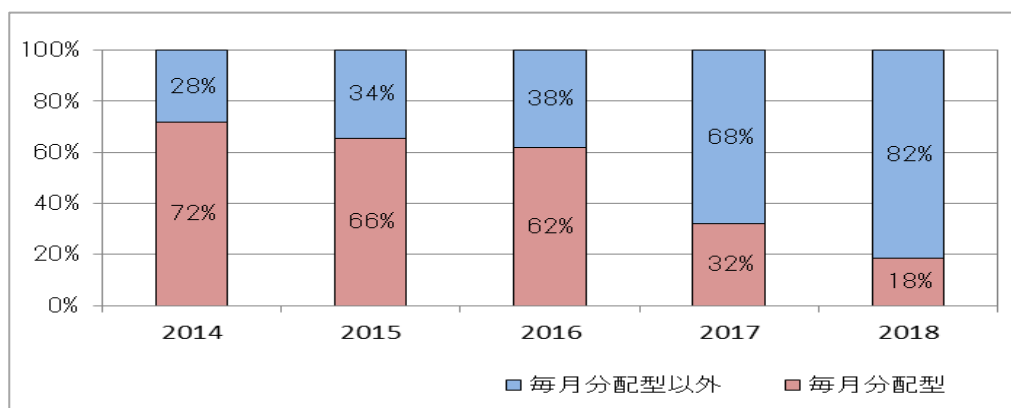
(参考) お客さまの年代別資産構成比 (2019年3月末)



どの年齢層のお客さまにも特定の資産に集中することなく、幅広い資産のご提案をさせていただきます。

■ 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)

毎月分配型ファンドを選ばれるお客さまの比率は低下傾向にあります。



■ 投資信託・生命保険 ラインアップ

多様化するお客さまのニーズにお応えするため、商品ラインアップの充実に努めております。

【投資信託】(2019年3月末基準)

種別		商品数	構成比
債券	国内債券	4	3.0%
	海外債券	38	28.6%
株式	国内株式	12	9.0%
	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】（2019年3月末基準）

種別		商品数	構成比
変額個人年金（一時払）	外貨建	2	4.3%
定額個人年金（一時払）	外貨建	3	6.5%
養老保険（一時払）	外貨建	1	2.2%
終身保険（一時払）	円建	10	21.7%
	外貨建	8	17.4%
終身保険（平準払）	円建	4	8.7%
	外貨建	1	2.2%
医療保険（平準払）	円建	8	17.4%
がん保険（一時払）	円建	1	2.2%
がん保険（平準払）	円建	3	6.5%
定額個人年金（平準払）	円建	3	6.5%
	外貨建	1	2.2%
収入保障保険（平準払）	円建	1	2.2%
合計		46	100.0%

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

## ■お客さまセミナー開催回数

お客さまのライフプランに合わせて、さまざまなテーマでセミナーを開催しております。また法人のお客さまの従業員の方に向けた「職域セミナー」を積極的に開催し、若年層・現役世代のお客さまに資産形成をテーマとした情報提供に努めております。

2017年度	239回
2018年度	435回

## 《セミナーテーマ》

開催月	テーマ
4月	ライフプランにおけるお金の活かし方
5月	【京銀証券開業1周年記念特別セミナー】今後の世界経済と投資環境
6月	いざという時に困らない為の相続・資産承継セミナー
7月	日本経済と株式相場の見通し
8月	老後を安心安全に暮らすための知識と対策～特殊詐欺被害に遭わない為に～
9月	一歩進んだマネープラン講座（社会保険編）～働くシニアの社会保険と年金～
10月	一歩進んだマネープラン講座（保険編）
11月	人生100年時代に備える～人生100年時代の外貨との上手なつきあい方～
12月	自分と家族のために知っておきたい基礎知識～やさしい相続と遺言のしくみ～
1月	2019年の日本経済と株式相場の見通し
2月	認知症にならないために～MC I（軽度認知障害）と認知症予防～
3月	不確実性が増す世界経済と日銀超緩和策の行方

《お客さまにとって分かりやすい説明》

◆お客さまのニーズを把握し、資料等を用いながら分かりやすく説明することに努めております。

◆タブレット端末の活用により、申込手順のペーパーレス化をはかることで、お客さまの利便性を高めるとともに、情報提供資料、コンテンツの充実に努めています。

金融資産分析診断サービス

お客さまが保有されている金融商品进行分类・分析し、その結果をタブレット端末 (iPad) に表示し「見える化」することで、分析結果とお客さまのニーズを踏まえたご提案を行っております。

- ◆京都銀行ホームページ、スマートフォン（京銀アプリ）から、投資信託や保険のご相談をしていただける「ロボアドバイザー」の導入を行っております。

あなたにぴったりのお金のふやし方、  
さがしてみませんか？

ロボットアドバイザー  
**Fund Loupe**  
「ファンドルーペ」



▶▶▶ Click!

次世代の保険選びを体験しよう

 **保険ロボアドバイザー**

どのような保険に？  
 どのくらいの保障の大きさを？  
 どのくらいの期間加入すれば良いか？  
 を、ロボアドバイザーが設計します！





保険の種類	保障額
生命保険	2,540万円
がん保険	2,320万円
がん保険	1,230万円
がん保険	1,230万円
がん保険	1,230万円

総計保障額の合計  
**14,640万円**  
（月給 32,400円）

### 3. 利益相反の適切な管理

#### <基本方針>

- (1) お客様の利益を不当に害することのないよう、お客様との取引に伴う利益相反の管理を徹底します。
- (2) お客様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、お客様本位の業務運営に向けた体制整備

#### <基本方針>

- (1) お客様本位の業務運営を実践するため、高度かつお客様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) お客様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
- お客様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
- お客様アンケートの実施

#### 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

### ■FP関連資格取得者数

2018年度資格取得者数は2,531人となっています。金融のプロフェッショナルとして、お客様のニーズに対して最適なお提案ができる様、今後も引き続き行員研修の強化をはかり、資格取得者の増加に取り組んでまいります。

時期	資格取得者数
2017年3月末	2,481人
2018年3月末	2,531人

（※）CFP・AFP、1級・2級ファイナンシャル・プランニング技能士