

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）

2020年5月

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、「取組方針（アクションプラン）」および指標（K P I）を制定し、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

その具体的な「取組方針（アクションプラン）」は以下の通りであり、その詳細と具体的な取組状況は後述の通りです。

（※）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

取組方針
1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供
2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供
3. 利益相反の適切な管理
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

2020 年度は新型コロナウイルス感染症の感染拡大やリーマンショック以来の金融市場の混乱を踏まえて以下の項目について重点的に対応してまいります。

- 相場状況に応じて適宜適切なアフターフォロー活動を行ってまいります。
- 情報提供や情報発信の充実に努めることで短期的な見通しではなく、長期的な視点にたった資産形成を提案してまいります。
- お客さまのライフスタイルの見直しやニーズの変化に対する要望に対して真摯に耳を傾け様々な相談を承ります。

取組方針に沿った具体的な計数指標は以下の通りです。計数指標については継続的に推移を確認し、お客さま本位の業務運営の取組に向けて活用してまいります。また、お客さまにわ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。

具体的な計数指標一覧

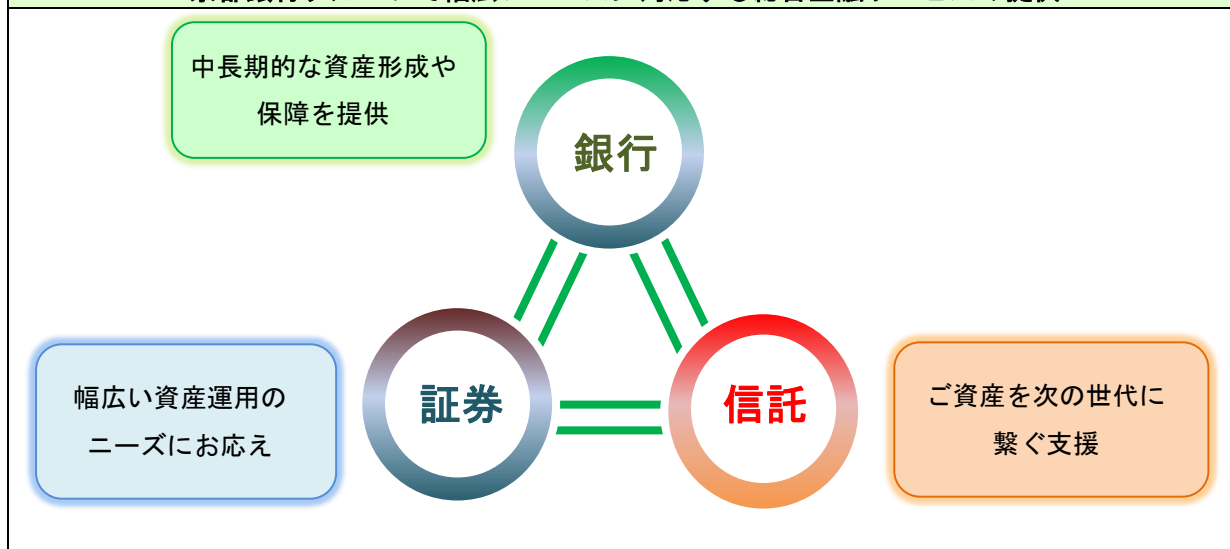
- （1）投資信託＋京銀証券預かり資産残高、取引先数
- （2）投資信託運用損益別お客さま比率（個人）＜共通K P I＞
（参考）運用損益プラス先の平均保有期間（顧客別）
（参考）運用損益プラス先比率の推移
- （3）投資信託預り残高上位20銘柄コスト・リターン＜共通K P I＞
- （4）投資信託預り残高上位20銘柄リスク・リターン＜共通K P I＞
- （5）投資信託の平均保有期間
- （6）投信自動積立、外貨普通預金自動積立サービス“ドルフィン”（月間振替額・契約先数）
- （7）お客さま向けセミナーの開催回数
- （8）FP関連資格取得者数※CFP・AFP1級・2級FP技能士

取組方針1. お客さまにとって最良の金融サービスの提供

<主な取組方針（アクションプラン）>

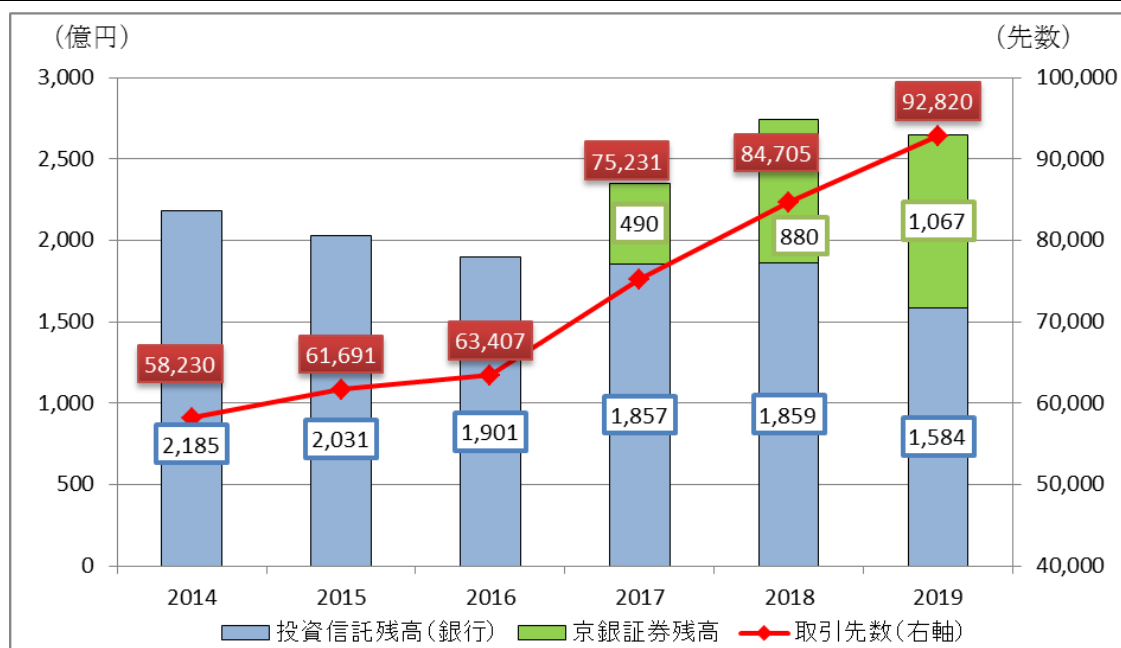
- お客さまとの対話を通じて、お客さまの意向や資産状況をよく知り、人生100年時代におけるライフステージに添った、適切な商品・サービスの提案を行います。
- 「銀行・証券・信託」の機能を最大限に発揮し、あらゆる世代のお客さまの幅広いニーズに的確に対応してまいります。
- お客さまの長期安定的な資産形成を支援するため、長期・積立・分散投資の提案を行います。

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



(1) 投資信託+京銀証券預かり資産残高、取引先数

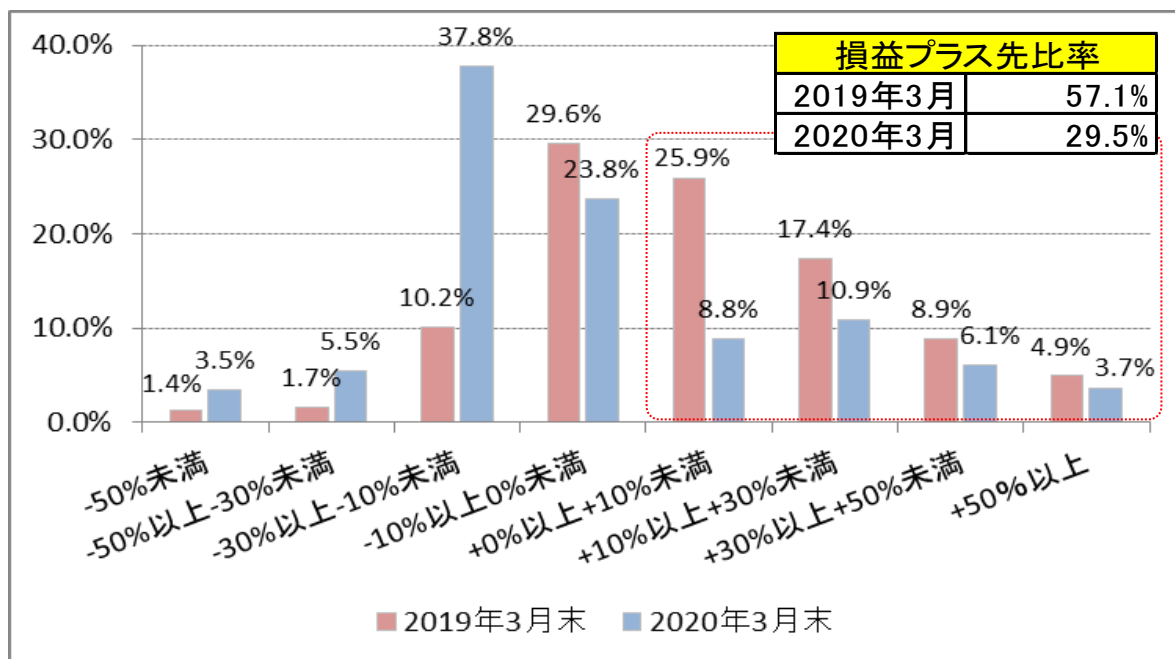
- ・当行グループでの預かり資産取引先数は、新規のお客さまを中心に順調に増加しました。
- ・預かり資産残高については、株式市場の下落等の影響を受け、前年対比で3.2%減少しております。



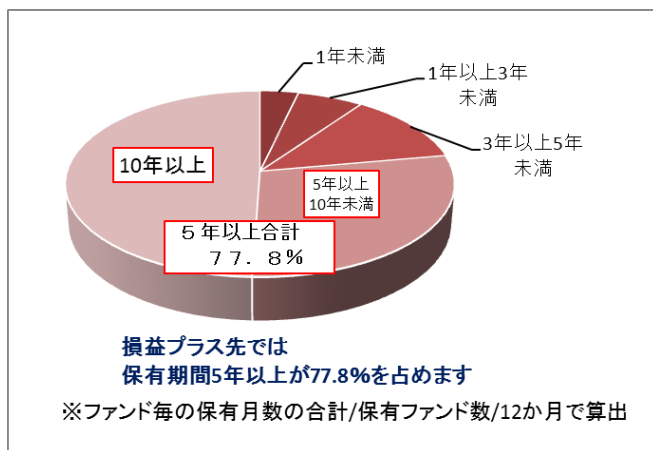
(※) 取引先数は投資信託（銀行）、京銀証券の預かり資産残高があるお客さまの延べ人数

(2) 投資信託運用損益別お客さま比率（共通KPI）

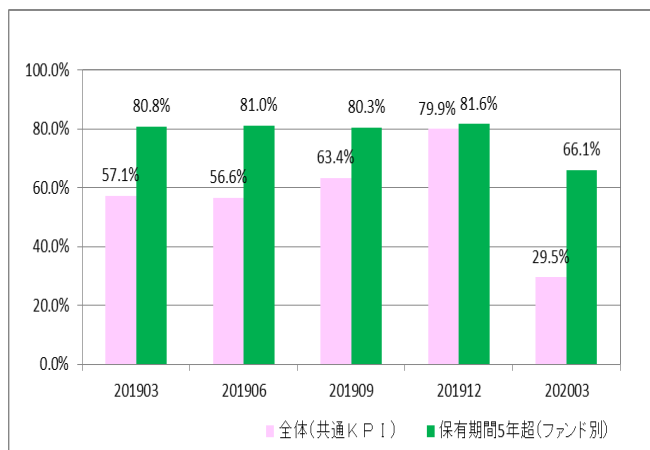
2020年3月末時点の投資信託を保有されているお客さまの運用損益プラス先比率は全体の29.5%まで減少しております。



(参考) 運用損益プラス先の平均保有期間（顧客別）



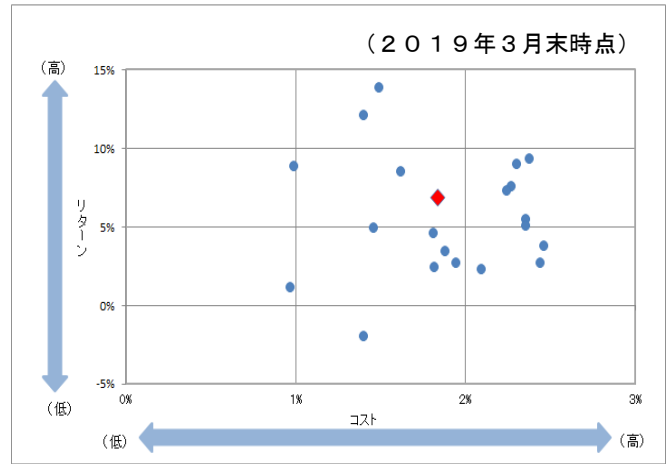
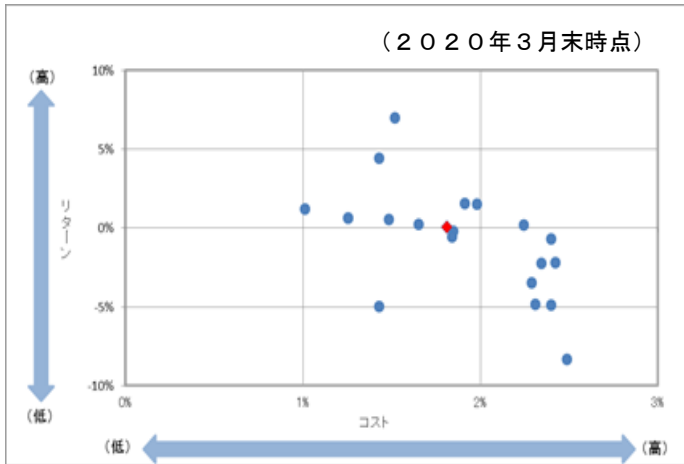
(参考) 運用損益プラス先比率の推移



足下では新型コロナウイルス感染症拡大にともなう世界経済の減速懸念や原油価格の急落等により、短期的には相場変動の影響を受けやすい傾向にあります。一方で、長期保有を続けることで安定した運用成果を期待することができます。

(3) 投資信託預り残高上位20銘柄コスト・リターン

「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」2018年6月に金融庁が公表した定義に沿って算出しております。残高上位20銘柄の平均コストは1.81%、平均リターンは0.07%となりました。



◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.81%	0.07%

◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.84%	6.88%

<定義>

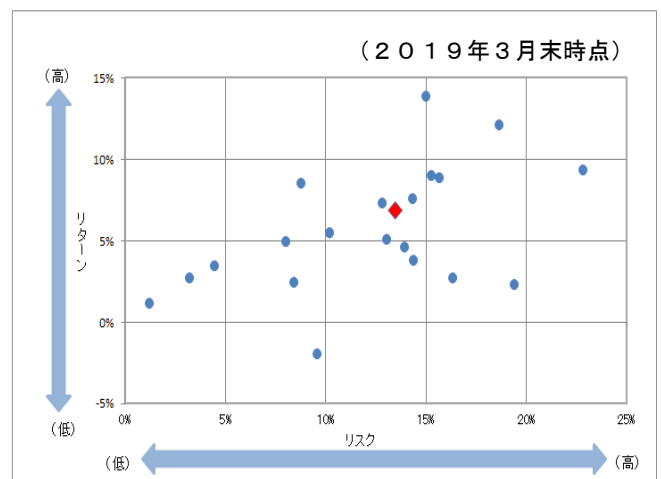
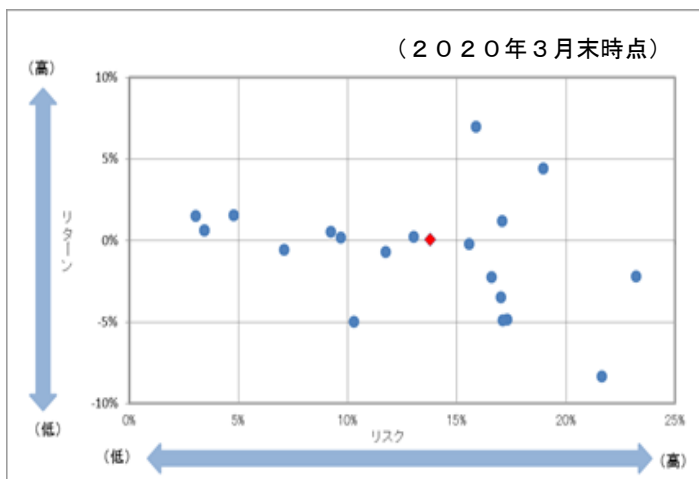
2020年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ
 コスト：申込手数料率（消費税込）÷5年+信託報酬率（年率）
 リターン：過去5年間のトータルリターン（年率）

<定義>

2019年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ
 コスト：申込手数料率（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）

(4) 投資信託預り残高上位20銘柄リスク・リターン

「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」2018年6月に金融庁が公表した定義に沿って算出しております。残高上位20銘柄の平均リスクは13.77%となりました。



◆残高加重平均値	リスク	リターン
	13.77%	0.07%

◆残高加重平均値	リスク	リターン
	13.46%	6.88%

<定義>

2020年3月末時点で設定期間5年超のファンドのみ
 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）

<定義>

2019年3月末時点で設定期間5年超のファンドのみ
 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）

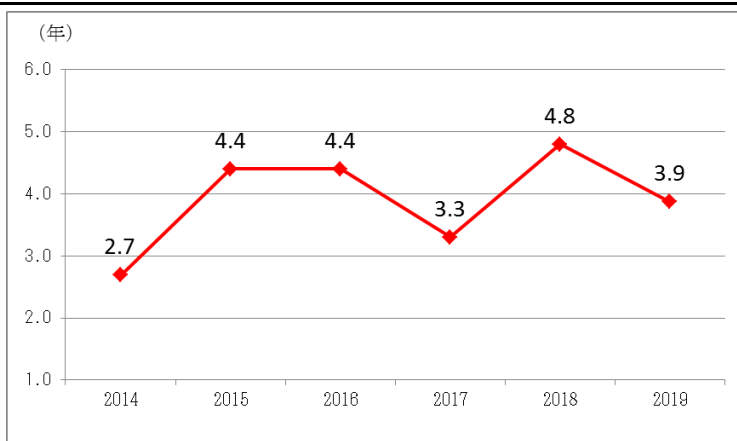
(参考) 投資信託預り残高上位20銘柄 (2020年3月末時点で設定期間5年超のファンドのみ)

	名称	コスト	リターン	リスク
1	ストックインデックスファンド225	1.01%	1.20%	17.07%
2	ひふみプラス	1.52%	6.98%	15.86%
3	中華圏株式ファンド(毎月分配型)(愛称:チャイワン)	2.42%	-2.21%	23.19%
4	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.49%	0.54%	9.21%
5	新光US-REITオープン(愛称:ゼウス)	2.34%	-2.24%	16.59%
6	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.91%	1.57%	4.77%
7	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	-0.71%	11.74%
8	ニッセイ短期インド債券ファンド(毎月決算型)	2.24%	0.21%	9.68%
9	京都・滋賀インデックスファンド(愛称:京(みやこ)ファンド)	1.43%	4.44%	18.94%
10	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.49%	-8.32%	21.63%
11	投資のソムリエ	1.98%	1.52%	3.02%
12	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)	1.65%	0.24%	13.02%
13	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	1.43%	-4.96%	10.27%
14	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)(愛称:円奏会(年1回決算型))	1.25%	0.62%	3.44%
15	グローバル好配当株オープン	1.85%	-0.20%	15.56%
16	フランクリン・テンブルトン米国政府証券ファンド(愛称:メイフラワー号)	1.84%	-0.58%	7.09%
17	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.31%	-4.84%	17.29%
18	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)	2.40%	-4.90%	17.11%
19	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)(愛称:円奏会)	1.25%	0.62%	3.44%
20	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)	2.29%	-3.46%	17.01%

(5) 投資信託の平均保有期間

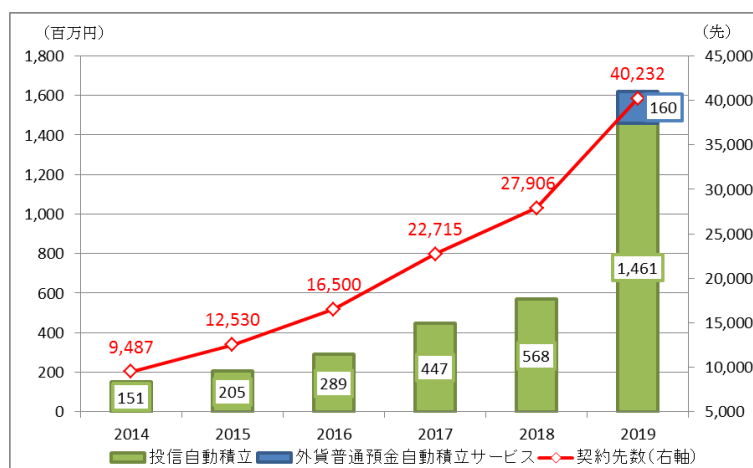
2019年度前半の株式上昇局面における投資信託の解約の影響等を受け、平均保有期間は3.9年となりました。お客さまのライフプランに合わせて、中長期の安定的な視点にたった資産形成をご提案しております。

$$\text{※平均保有期間} = (\text{前年度末残高} + \text{年度末残高}) \div 2 \div (\text{年間解約額} + \text{償還額})$$



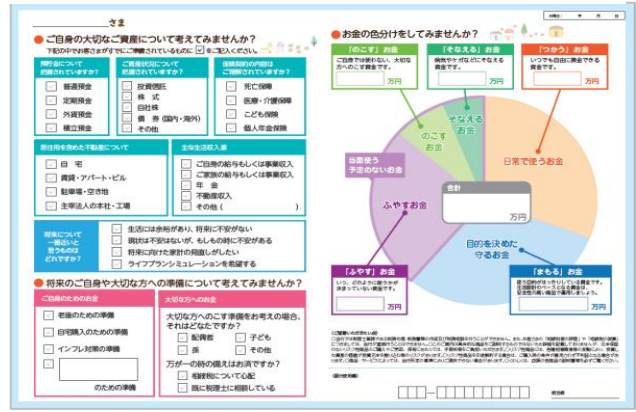
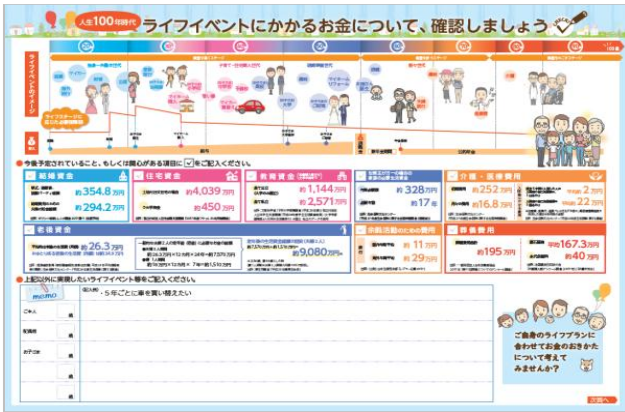
(6) 投信自動積立、外貨普通預金自動積立サービス“ドルフィン” (月間振替額・契約先数)

「将来に向けた資産形成をしたい」というニーズのある資産形成層のお客さまを中心に、「長期・積立・分散投資」を目的とした投信自動積立や2019年10月より取扱開始した外貨普通預金自動積立サービス“ドルフィン”を積極的にご案内した結果、月間振替額・契約先数は増加しております。



(参考) ライフプランご相談シート

ご相談シートによりお客さまのご意向をしっかりと聞きし、ライフプランに応じたご提案を行っております。



取組方針 2. お客さまにとって分かりやすい情報の提供

< 主な取組方針 (アクションプラン) >

- お客さまの保有資産の状況や市場の動向等を踏まえて、アフターフォローを行います。
- 地域社会の金融リテラシー向上やお客さまの投資判断に役立つ情報の充実を行い、分かりやすく、かつ丁寧に説明いたします。

(7) お客さま向けセミナー開催回数

地域社会の金融リテラシー向上に向け、さまざまなテーマでセミナーを開催しております。また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ております。

2017年度	239回
2018年度	435回
2019年度	438回

セミナーの主なテーマ	
4月	社会人応援セミナー (お金の貯め方)
5月	大切なご家族のための相続セミナー～相続対策の柱・3つのポイント～
6月	人生100年時代のライフプランと認知症対策
7月	現状の株価・為替と今後の見通し
8月	「相続と遺言書の基礎知識」～事前準備があなたの財産と家族を守ります～
9月	外貨を保有する意味を考えてみよう～今後の為替について～
10月	激動の「これから」を乗り切る相続対策～40年ぶり民法 (相続法) 大改正を徹底解説～
11月	今話題のつみたて投資～魅力の投資効果について詳しく解説します～
12月	人生100年時代～新しい時代に備えるヒント～
1月	住宅ローン控除の確定申告&住宅購入後の家計の見直しポイント
2月	コツコツはじめる「つみたて投資」～はじめてのお客様向け・やさしいセミナー～
3月	世界の経済環境と今後の見通し※

※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、開催を見合わせました。

《お客さまにとって分かりやすい説明》

◆お客さまのライフステージに応じて、資料等を用いながら分かりやすく、かつ丁寧に説明することに努めております。

《資産形成層》

《資産活用層》

《相続・資産承継層》

◆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おります。

《金融資産分析診断サービス》

資産・通貨・地域配分チャート比較

投資対象地域 (株・リート)

現在の組合せ

日本	0.0%	西欧	0.0%
中国	0.0%	中東	0.0%
インド	0.0%	アフリカ	0.0%
アジア	0.0%	米国	100.0%
オーストラリア	0.0%	カナダ	0.0%
ニュージーランド	0.0%	中東	0.0%
ロシア	0.0%	ブラジル	0.0%
東欧	0.0%	その他	0.0%

新しい組合せ

日本	0.0%	中国	0.0%
インド	0.0%	アジア	0.0%
オーストラリア	0.0%	オーストラリア	0.0%
ニュージーランド	0.0%	ニュージーランド	0.0%
ロシア	0.0%	ロシア	0.0%
東欧	0.0%	東欧	0.0%

投資対象地域 (債券)

現在の組合せ

日本	0.0%	西欧	0.0%
中国	0.0%	中東	0.0%
インド	0.0%	アフリカ	0.0%
アジア	0.0%	米国	0.0%
オーストラリア	0.0%	カナダ	0.0%
ニュージーランド	0.0%	中東	0.0%
ロシア	0.0%	ブラジル	0.0%
東欧	0.0%	その他	0.0%

新しい組合せ

日本	0.0%	中国	0.0%
インド	0.0%	アジア	0.0%
オーストラリア	0.0%	オーストラリア	0.0%
ニュージーランド	0.0%	ニュージーランド	0.0%
ロシア	0.0%	ロシア	0.0%
東欧	0.0%	東欧	0.0%

投資信託リスクリターン分析

投資信託リスクリターンマップ

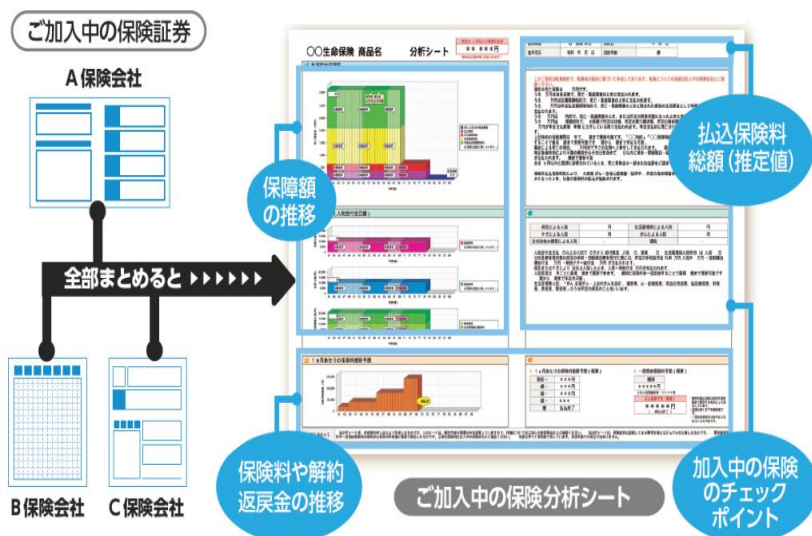
(表示期間: 2014年05月 ~ 2017年04月)

凡例	ファンド名称	運用前 保有金額 (円)	ウェイト (%)	運用後 保有金額 (円)	ウェイト (%)	リスク (標準%)	リターン (標準%)	シャープ レシオ	
★	現在の組合せ	10,000,000	—	—	—	16.041	9.995	0.62	
★	新しい組合せ	—	—	9,788,568	19,788,568	—	9.858	7.304	0.74
①	□□□□□□	10,000,000	100.0	—	10,000,000	50.5	16.041	9.995	0.62
②	□□□□□□	—	—	9,788,568	9,788,568	49.5	5.062	4.144	0.81

(注) 投資毎金額の多い順に10件まで表示されます。
保有金額は現在の基準時点を基に表示しています。
そのため、本シミュレーションでの表示は、実際の解約金額、購入金額とは乖離が生じます。
ウェイト(%)は増減割合の順上、合計100%にならない場合があります。

お客さまが保有されている金融商品を「見える化」し、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。

《保険証券分析サービス》



お客さまが契約されている保険証券を分かりやすく「見える化」し、分析結果をもとにご加入当初のご意向と現状に相違がないか等ご相談を行っております。

《相続税・贈与税試算ツール「FB-Robo」》

相続・資産承継分野におけるコンサルティング機能の拡充を図るため、相続税・贈与税試算ツール「FB-Robo」を導入し、資産承継に向けた中長期的な支援に努めております。

◆京都市銀行ホームページ、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。



取組方針 3. 利益相反の適切な管理

＜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を実施いたします。
- 乗換取引にかかるモニタリングを実施いたします。

取組方針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

<主な取組方針（アクションプラン）>

- FP関連資格の取得推進および各種研修・ロールプレイング等の実施を通じてコンサルティング力向上に向けた人材育成を行います。
- お客さまニーズに対応した取組およびお預かりした残高に重点をおいた評価体系構築に引き続き努めます。
- お客さまアンケートを通じて、お客さまの声や評価に対して真摯に向きあい、サービス向上に努めます。

(8) FP関連資格取得者数

2020年3月末時点の資格取得者数は、516人となっています。お客さまのニーズに対して最適なお提案ができるよう、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
2018年3月末	2,481人
2019年3月末	2,531人
2020年3月末	2,516人

(※) CFP・AFP、1級・2級ファイナンシャル・プランニング技能士

◆お客さま本位の業務運営に向けた取組

京都銀行グループの考え方やサポート内容等をまとめたリーフレットを活用し、お客さまとの信頼関係構築に取り組んでおります。

《私たち京都銀行のおもい》

このリーフレットは、私たちが京都銀行が、皆様にお手伝いできることを伝えるために、心掛けて作りました。これからの資産運用を始めるお客さまのみなさん、すでに始めている方も、改めて、すべてのお客さまにお届けしたいと思います。

新しい銀行 京都銀行

お客さまの豊かな人生計画に向けた資産形成のお手伝いをしたい
私たち京都銀行の『おもい』

お 客さまに納得感のある資産づくりを

- 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で安定的な資産形成をサポートいたします。
- 資産計画、税金や世代別の長期・短期・分散投資を積極的にお勧めいたします。
- 将来を見据えた中長期的な資産形成や保険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。

も う一步わかりやすく、もっと丁寧に

- お客さまのライフプランに合わせて、資料等を用いながら分かりやすく説明することにあります。
- また、さまざまなテーマやセミナーを開催し、お客さまの疑問やお悩みの解決に努めます。
- プラットフォームの活用により、申込手続き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、コンサルティングの充実にも努めます。
- 京都銀行ホームページ、スマートフォン（京都アプリ）から、投資信託や保険のご依頼をいただける「ロボアドバイザー」の導入を行っております。

い っでも、いっまでも

中長期的な資産形成や保障

- お客さまの状況に応じたサービスをご提供できるよう、家にお客さまの声やご要望を聞き、自己実現に努めてまいります。
- 資産計画グループは「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。
- 「未来に繋げる、残から子へつなぐ一歩」 というコンセプトのもと、プラットフォームでのコンサルティング機能もご提供いたします。

幅広い運用ニーズに、ご資産を次の世代に繋ぐ

お客さまとの『おもい』の共有に向けて

この冊子の中には「おもい」を、より具体的に、お客さまにお届けできるように努めます。資産計画グループでは、お客さまの資産運用に関する知識や気づきや相談状況（KPI）を年ごとに公表しています。ここでは、その一部をご紹介します。

詳しくは「おもい」を、京都銀行でご覧いただけます。
(https://www.kyotobank.co.jp/kpi/bass_management/kpi.html)

投資信託・定期預金・保険、お金の未来

■ 財源の多様化を促すべく、積極的に取り組んでいます。

ファンド運用信託サービスのお客さまの本数

■ 独自の強み・強みのあるファンド・信託サービスのお客さまの本数が増えています。

©2019年3月末時点