

静岡銀行グループ「お客さま本位の業務運営」の取組状況について

静岡銀行グループでは、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」を実践するため、お客さまの資産形成・運用関連業務における「お客さま本位の業務運営方針」を2017年6月に制定しました。

「お客さま本位の業務運営方針」は、資産形成・運用関連業務を行うグループ会社（※）で共通の方針として定め、同方針に基づいた具体的な取組みである「お客さま本位の行動計画」をグループ各社で策定し実践しております。

今般、「お客さま本位の行動計画」の取組みの成果を確認するための指標（KPI）を定めましたので公表いたします。また、今後も定期的にモニタリングを実施するとともに、お客さまからのご意見の分析を行い、その結果を公表してまいります。

（※）本方針の対象となるグループ会社／静岡銀行、静銀ティーエム証券

■静岡銀行グループにおける「お客さま本位の業務運営」		
	静岡銀行	静銀ティーエム証券
方針 【グループ共通】	静岡銀行グループ「お客さま本位の業務運営方針」	
具体的な取組み 【各社ごと策定・実施】	静岡銀行 「お客さま本位の行動計画」	静銀ティーエム証券 「お客さま本位の行動計画」

静岡銀行グループ 「お客さま本位の業務運営方針」

静岡銀行グループは、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」を実践するため、お客さまの資産形成・運用関連業務における「お客さま本位の業務運営方針」を制定し、同方針に基づいた取組みを継続的に実施します。

①【お客さまの最善の利益の追求】

静岡銀行グループは、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまに最善の利益が提供できるよう努めます。また、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めます。

②【利益相反の適切な管理】

静岡銀行グループは、取引におけるお客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の懸念がある場合には、適切に管理します。

③【お客さまにふさわしいサービスの提供】

静岡銀行グループは、お客さまの資産状況、取引経験、知識および取引目的・ニーズを正確に把握し、お客さまにふさわしい金融商品・サービスの提案・販売等を行います。

④【重要な情報の分かりやすい提供】

静岡銀行グループは、金融商品・サービスの提案・販売等にかかる重要な情報を、お客さまに正しく理解していただくため分かりやすい内容で提供します。

⑤【手数料等の明確化】

静岡銀行グループは、お客さまに負担していただく手数料やその他の費用について、どのようなサービスに関する対価であるかなど、お客さまに正しく理解していただくため、詳細な情報を提供します。

⑥【従業員に対する適切な動機づけの枠組み等】

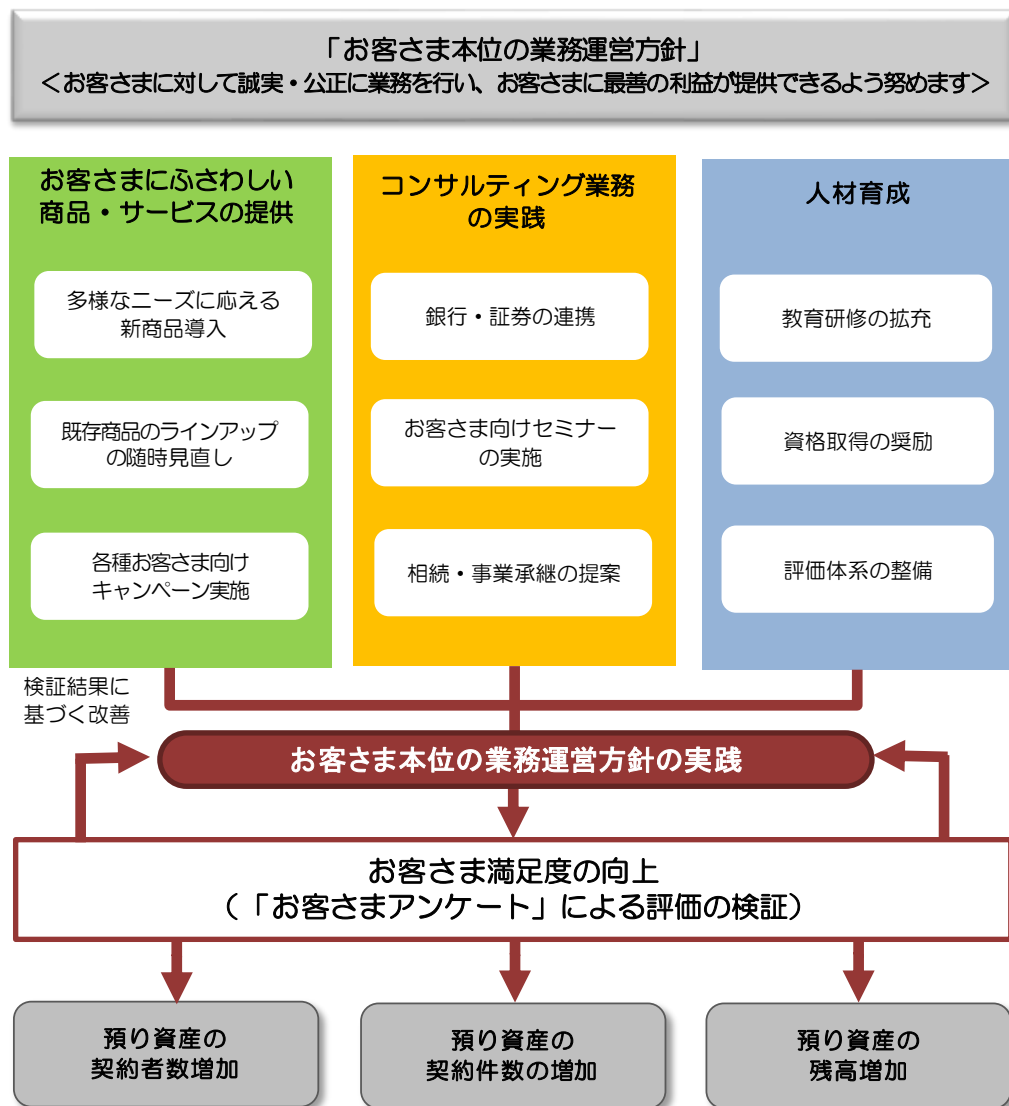
静岡銀行グループは、お客さま本位の業務運営を促進するため、従業員の評価体系、研修、その他の適切な動機づけの枠組みやガバナンス体制を整備します。

資産運用ビジネスにおける静岡銀行グループ体の取組み

静岡銀行グループでは、「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、お客さまに寄り添った活動を徹底し、お客さまに提供する情報・サービスの質を高めることでお客さまの満足度向上に努め、より多くのお客さまに選ばれる総合金融グループを目指します。

こうしたなか、お客さま本位の業務運営の実践に向け具体的な指標（KPI）を定め、その取組状況をモニタリングし定期的に公表していきます。

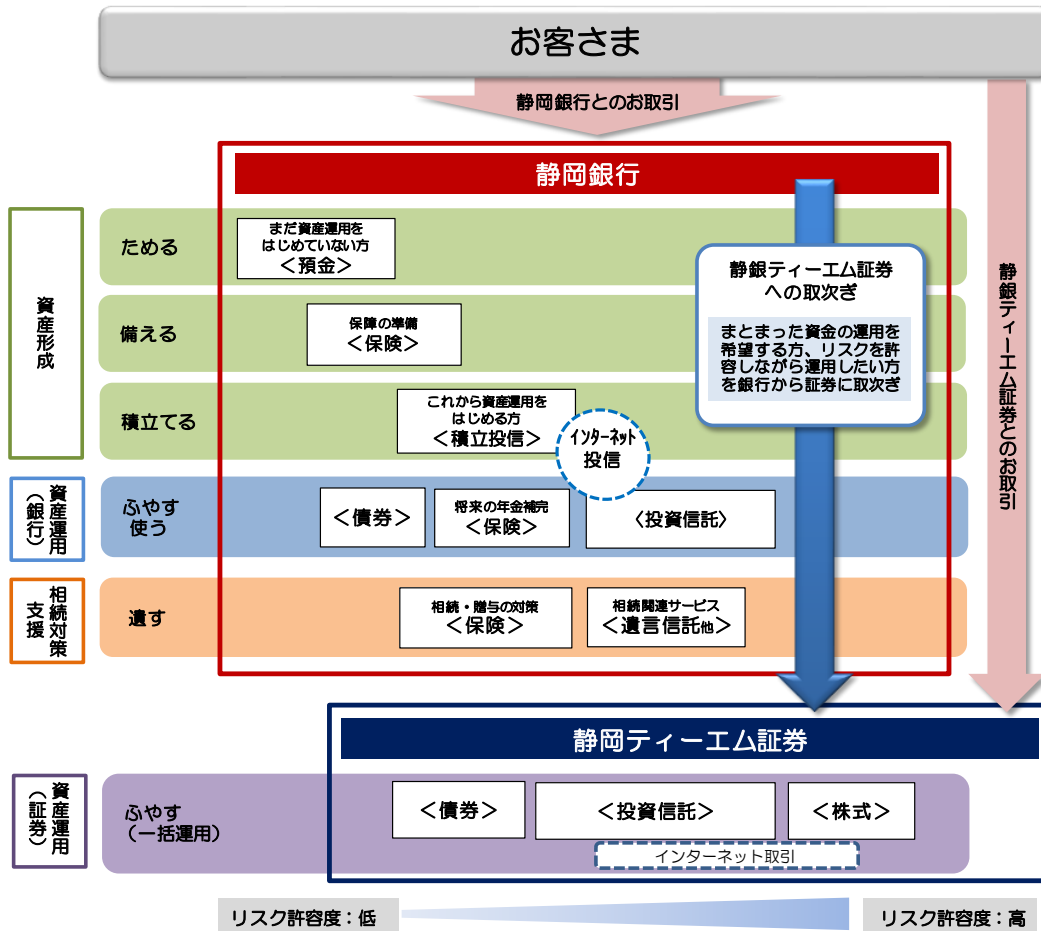
【お客さま本位の業務運営の実践イメージ】



静岡銀行グループは上記の取組みを通じてお客さま満足度の向上に努め、お客さまから当行グループが選ばれることをあるべき姿と考えています。

静岡銀行グループでの総合金融サービスの提供

【静岡銀行・静銀ティーエム証券の連携イメージ】



静岡銀行と静銀ティーエム証券が連携して、幅広いコンサルティングの実践に努め、グループ全体で多様なニーズに対応できる体制を構築しています。

静岡銀行では、お客様の多様なニーズに対応できるよう預金・公共債・保険・投資信託のラインアップを取り揃えており、お客様一人ひとりのライフプランに合わせた提案を行っています。

これから資産形成を希望されるお客様には積立投資などを中心に提案し、将来のために資産をふやしたいお客様には投資信託や個人年金保険などを提案しています。くわえて、相続対策や生前贈与をお考えのお客様には終身保険などの保険機能を活用した提案を行っています。

また、静銀ティーエム証券では、リスクを許容しながら資産をふやしたいお客様に対して、投資信託・債券・株式などについての専門知識を有した運用のプロフェッショナルが提案を行っています。

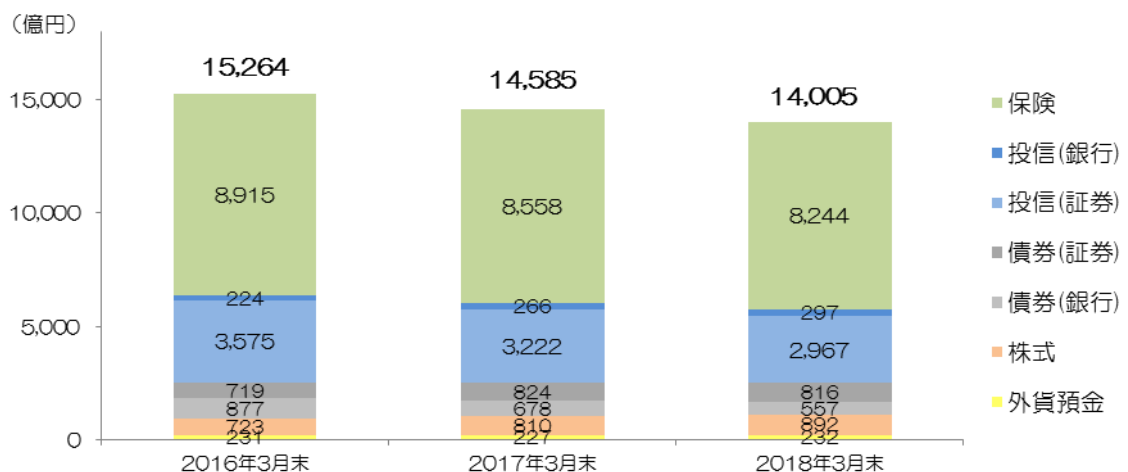
静岡銀行グループでは、これらの幅広い商品ラインアップをもとに、お客様の様々なニーズにお応えするソリューションを提供してまいります。

【当行グループの取組みについて】

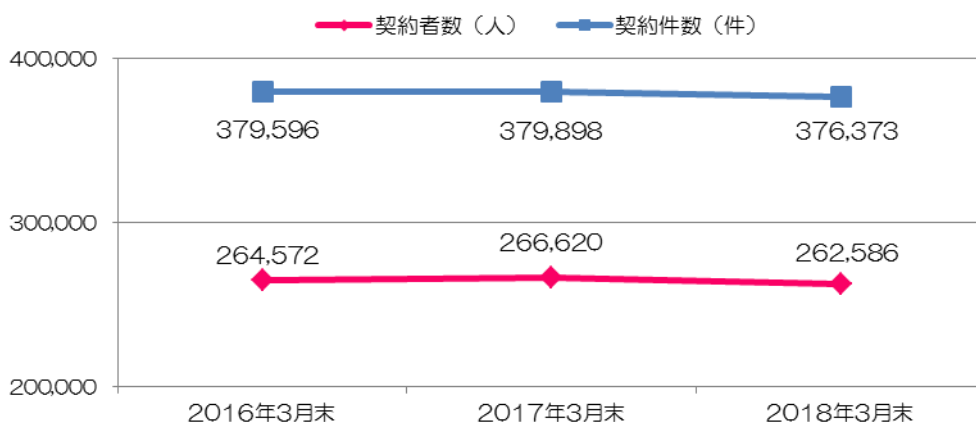
静岡銀行グループ合算の預り資産残高・ご契約者数・ご契約件数について
 【静岡銀行・静岡ティーエム証券】

- 静岡銀行グループでは、お客さまの様々なニーズにお応えするため、グループ一体となって総合金融サービスの提供に取り組んでいます。
- その取組みを進めるなか、ご契約者数は静岡銀行グループがお客さまのご期待に沿えているかどうかを測る指標として、特に大切にしていきたいと考えています。
- 過去にご契約いただいた保険（変額保険）や単位型投信・公共債が満期をむかえたものの、マイナス金利などの外部環境等による商品ラインアップの変化もあり、再運用のタイミングを計っているお客さまもいらっしゃることから、【図1】・【図2】のとおり、預り資産残高、ご契約者数、ご契約件数は、現在は減少しています。
- こうしたなか、資産形成をご希望されるお客さまへの積立投信の提案や、相続対策・生前贈与ニーズへの保険を活用した提案などにより、ご契約者数の増加に取り組んでいます。
- 静岡銀行グループでは、各種セミナーや従業員教育をさらに充実させ、お客さまにより一層ご満足いただける環境づくりに取り組んでいきます。

【図1】 静岡銀行グループの預り資産残高（個人）



【図2】 静岡銀行グループの預り資産ご契約者数、ご契約件数



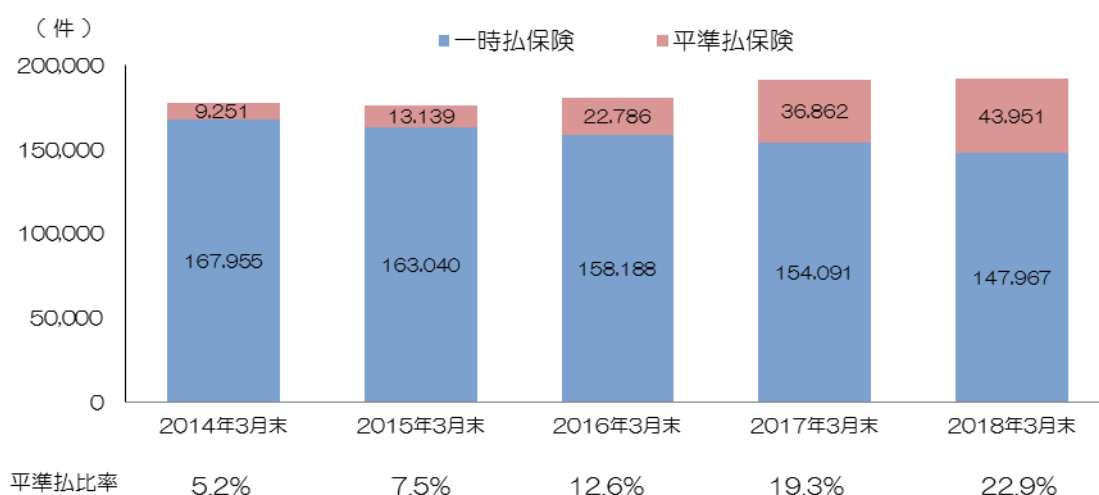
※ご契約者数は、静岡銀行で保険・投資信託・公共債・外貨預金のいずれかの取引をしている人数と静岡ティーエム証券で口座を保有している人数の合計としています

※ご契約件数には、株式の購入件数は含まれません

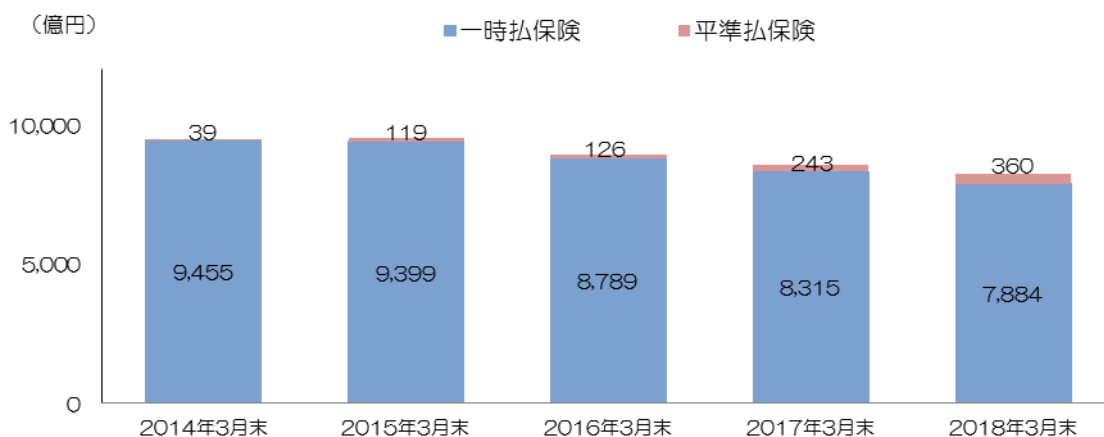
残高減少の要因と現在の取組みについて（保険）

- 保険の銀行窓販開始以降、運用と保険機能を兼ね備えた商品のご提案により、円建ての変額保険を中心にお客様のニーズにお応えしてきましたが、円建ての変額保険のうち満期をむかえる契約が近年増えていきます。
- 円金利の低下により円建ての商品数が減少し、外貨建てが中心となるなかで、為替リスクを避けたいお客様が外貨建商品での再運用を見合わせるケースも多く、残高は減少傾向で推移しています。
- 一方で、最近は病気やケガなどのリスクに備えたいというニーズや、大切なご家族に資産をより多く遺したいというニーズが高まっています。こうしたニーズに対応するため保障の厚い商品を充実させ、一定程度のが為替リスクを許容できるお客様に対しては外貨建平準払保険をご案内するなど期待に応えるご提案をしております。
- 今後においても各種ニーズに対し、バランスよくご提案することによってお客様にご満足いただき、ご契約者数と残高の増加に努めていきます。

【図 3】 保険契約累計件数の内訳推移



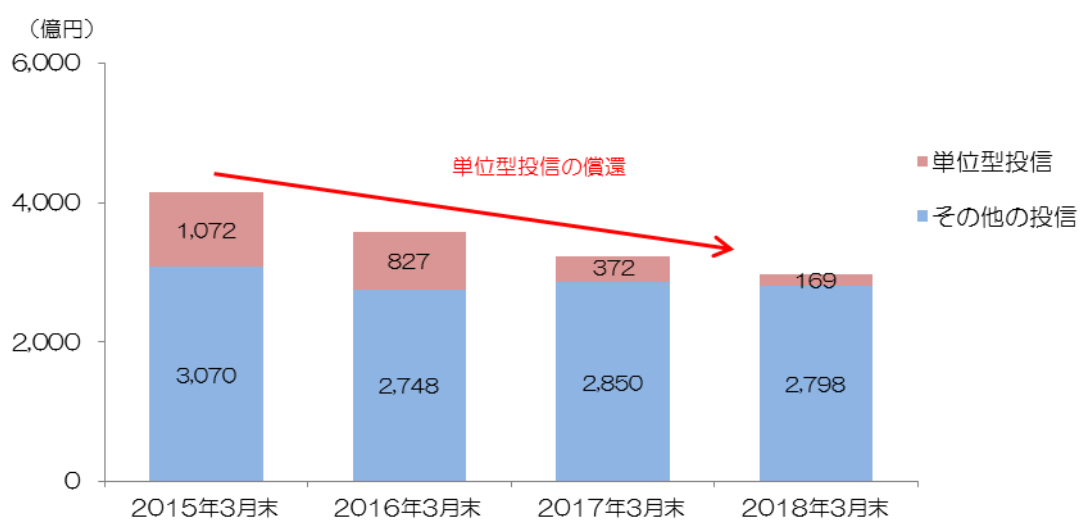
【図 4】 保険残高の内訳推移



静銀ティーエム証券の残高減少の要因と現在の取組みについて

- 単位型投信は、個人向け国債や定期預金の満期資金の受け皿として多くのお客さまにご契約いただきましたが、近年まとまった金額で償還をむかえています。
- 金融マーケットの環境変化により、これまで同様の利回りが期待できる単位型投信の提供が難しくなったことを受け、償還資金の再運用を見送るお客さまや、債券での運用に切替えるお客さまが多くいらっしゃり、投信残高は減少しています。
- 一方で、中長期にわたる安定的な資産形成を希望するお客さまには、「バランス型を中心とする低リスクの投資信託」などの提案に取り組んでいます。
- 今後も幅広いお客さまにご満足いただける提案により、ご契約者数や残高の増加に努めていきます。

【図5】 静銀ティーエム証券の投資信託残高（個人）



お客さまアンケートについて

- 静岡銀行グループでは、預り資産をご契約いただいたお客さまの声をうかがい、業務の工夫・改善に活かすため、2018年より「お客さまアンケート」を開始しました。
- アンケートは10点満点でお客さまの満足度をおうかがいしています。
- 新規でご契約いただいたお客さまを対象としたアンケートの結果は、下表の通りとなりました。
- 今後、より高い評価をいただくことを目指して、アンケート結果やお客さまからの要望事項を真摯に受け止め、業務内容の見直しや改善につなげるとともに、より一層のサービスの充実や従業員教育に取り組んでまいります。

【図6】 静岡銀行・静銀ティーエム証券のアンケート結果

＜ 静 岡 銀 行 ＞

有効回答数：607件（2018年3月～）

アンケートの質問内容	平均点
担当者の対応	9.1
提案の内容に対する満足度	8.7
商品のラインアップ	8.7
説明資料の分かりやすさ	8.6

＜ 静 銀 テ ィ ー エ ム 証 券 ＞

有効回答数：176件（2018年4月～）

アンケートの質問内容	平均点
担当者の対応	9.0
提案の内容に対する満足度	8.6
商品のラインアップ	8.5
説明資料の分かりやすさ	8.8

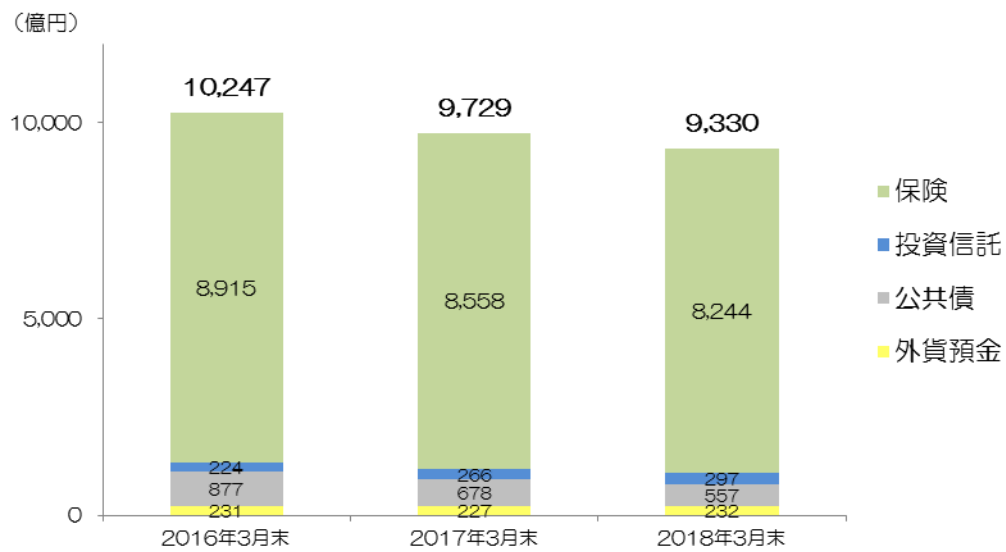
【個別の取組みについて】

＜静岡銀行における取組状況＞

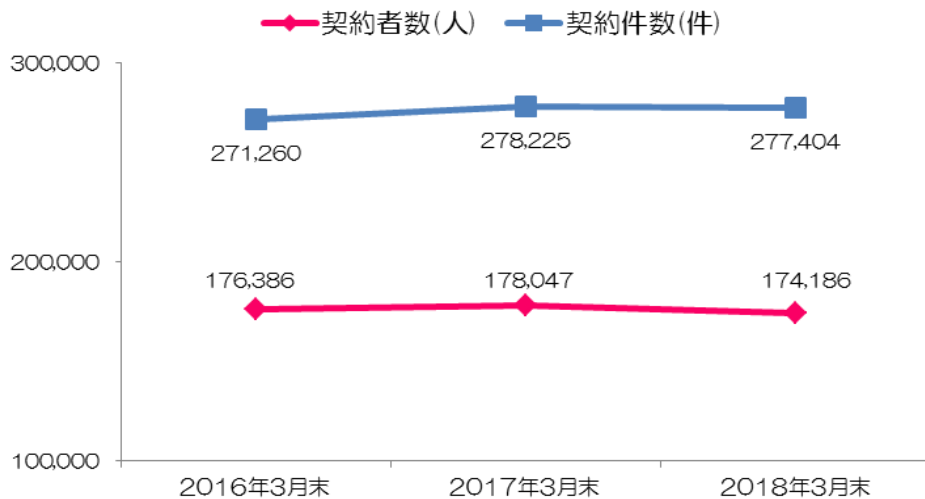
預り資産残高・ご契約者数・ご契約件数について

- 静岡銀行では、お客さまのライフプランに合わせて、積立商品を活用した資産形成のご提案から、保険を活用した相続対策まで幅広いニーズにお応えしております。
- こうしたなか、資産形成を始めるお客さまのすそ野を拡大するため、非課税制度の有効活用を目的としたキャンペーンの実施などにより、ご契約者数や残高の増加に努めています。

【図7】静岡銀行の預り資産残高



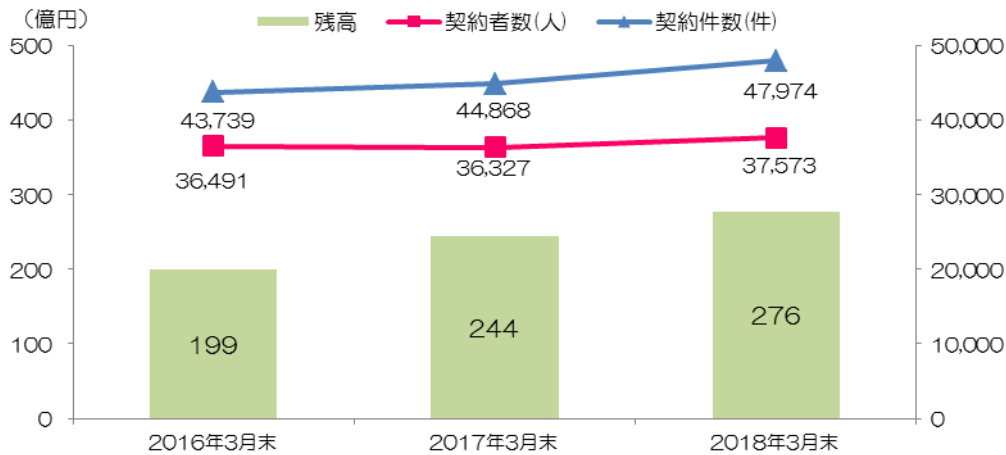
【図8】静岡銀行の預り資産ご契約者数・ご契約件数



資産形成のご支援について

- これから資産形成をご希望されるお客さまには、各種キャンペーンのご案内などにより積立投信を中心とした長期分散投資をご提案しています。
- このような取組みの結果、近年では積立投信の残高・ご契約者数・ご契約件数がいずれも増加しています。

【図9】 積立投信の残高・ご契約者数・ご契約件数



【ご参考】

口座数 (件)	2018年3月末
NISA	21,552
うち、つみたてNISA	3,216

投資信託商品ラインアップの整備

- 静岡銀行では、金融マーケットの環境変化や多様化する幅広いニーズに合わせ、投資信託のラインアップを拡充しています（2018年3月末現在、インターネットを含め161ファンド）。

【図10】 投資信託の取り扱いカテゴリ（2018年3月末）

投資対象	取扱本数	取扱商品比率	うち、毎月分配型
バランス型	36	22%	2
海外株式型	43	27%	7
海外債券型	25	16%	11
国内株式型	33	20%	0
国内債券型	4	2%	1
REIT型	12	7%	4
その他	8	5%	1
合計	161	100%	26※

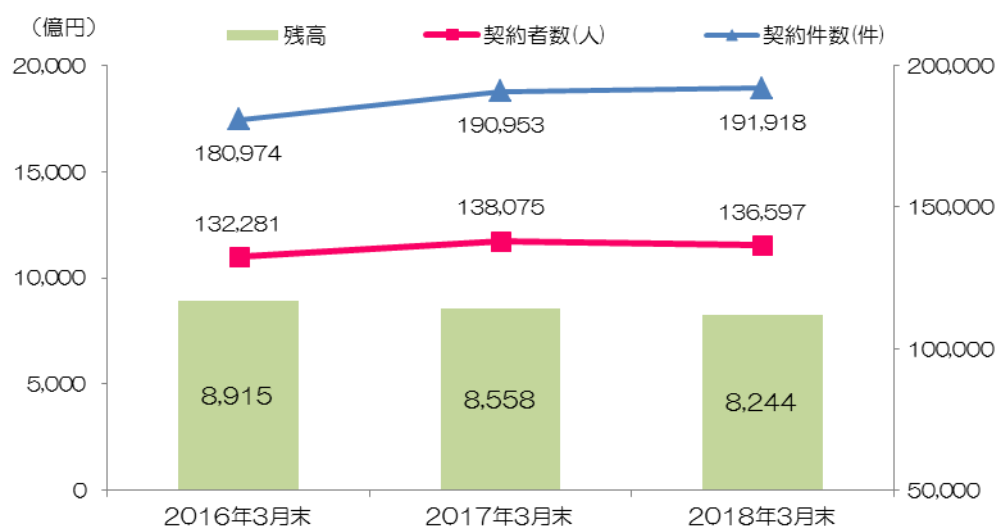
※毎月分配型投信の取扱いはインターネット投信のみとなっています

バランス型…ひとつの資産に偏ることなく、異なる複数の資産や地域などにバランス良く投資する投資信託
 海外株式型…外国の企業の株式を中心として投資を行う投資信託
 海外債券型…外国の債券を中心として投資を行う投資信託
 国内株式型…国内の株式に対して中心的に投資を行う投資信託
 国内債券型…国内の債券を中心として投資を行う投資信託
 REIT型…投資家から集めた資金をオフィスビルなどの不動産に投資し、その賃貸収入等を分配する投資信託

資産運用・相続対策のご支援について

- 静岡銀行では、資産運用や相続対策等のニーズがあるお客さまに、保険機能を活用したコンサルティングを行なっています。
- 資産運用はもとより、相続対策・生前贈与ニーズへの対応など幅広い提案に取り組んでおり、ご契約件数は順調に増加しています。

【図11】 終身保険、個人年金保険等の残高・ご契約者数



保険商品ラインアップの整備

- 円金利の低下により円建商品の利回り期待が薄れるなか、海外金利の動向を踏まえ、お客さまのニーズに沿った外貨建商品のラインアップを拡充しています(2018年3月末現在、一時払保険は10社・28商品、平準払保険は16社59商品)。
- 資産運用や相続対策、生前贈与などのニーズに対応できる商品ラインアップを取り揃えております。

【図12】 一時払保険、平準払保険の取り扱い商品カテゴリ (2018年3月末)

商品種類		取扱商品数	取扱商品比率
一時払	円建	6	21%
	変額年金	1	4%
	変額終身	1	4%
	定額終身	4	14%
	外貨建	22	79%
	変額年金	5	18%
	定額年金	3	11%
	変額終身	4	14%
合計	28	100%	

商品種類		取扱商品数	取扱商品比率
平準払	終身	16	27%
	定期・収入保障	13	22%
	医療・がん	25	42%
	個人年金・養老	5	8%
	合計	59	100%

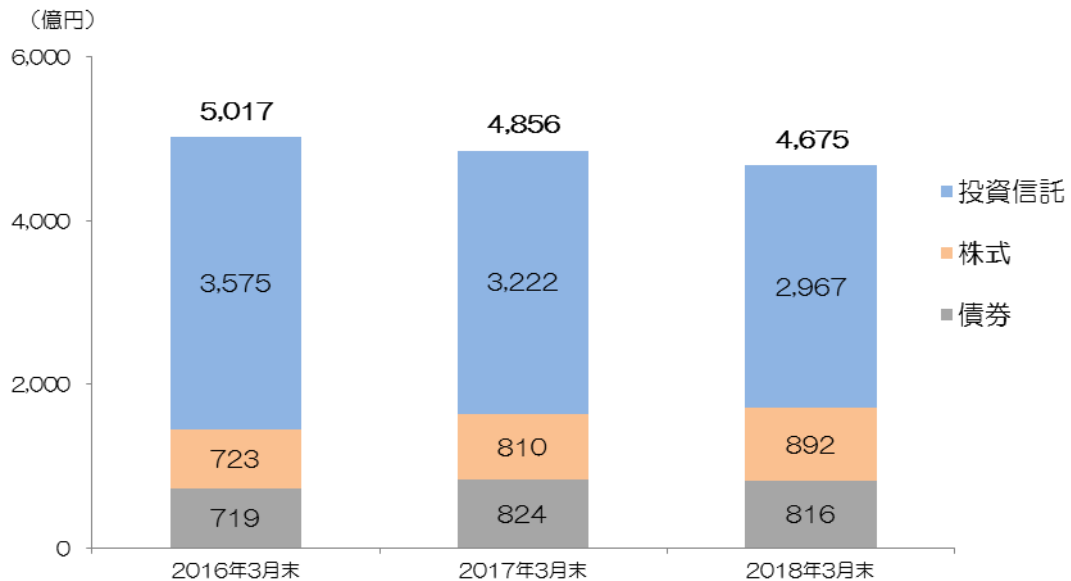
※円建の定額年金保険は、金利の低下により、現在取扱いをしていません。

＜静銀ティーエム証券における取組状況＞

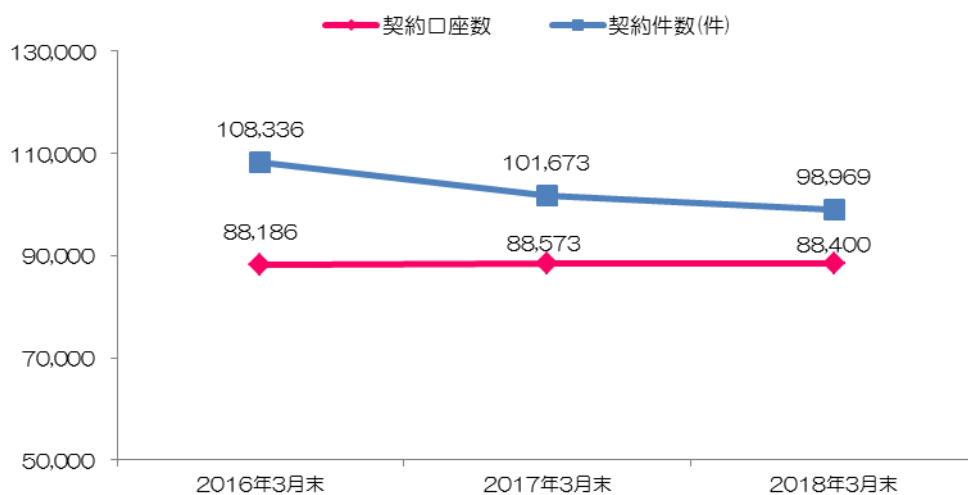
残高・ご契約口座数・ご契約件数について

- 静銀ティーエム証券では、リスクを許容しながら資産をふやしたいお客さまに対して投資信託や株式、債券等の幅広い提案により多様な資産運用ニーズにお応えしています。
- 今後もお客さまのニーズに合わせたバランスのよい提案により、残高やご契約者数の増加を目指してまいります。

【図 13】 静銀ティーエム証券の預り資産残高（個人）



【図 14】 静銀ティーエム証券のご契約口座数・ご契約件数（個人）



※ご契約件数は投資信託と債券の件数（株式は含まれておりません）

【ご参考】

口座数（件）	2018年3月末
NISA	33,274
うち、つみたてNISA	60

商品ラインアップの整備【投資信託】

- 静銀ティーエム証券では、金融マーケットの環境変化に合わせ、投資信託のラインアップを拡充しています（2018年3月末現在、138ファンド）。
- また、お客さまの中長期的な資産形成ニーズや、分配型投信の活用により生活資金を補完するニーズなど、お客さまの多様なニーズに幅広いラインアップでお応えします。

【図 15】 投資信託の取り扱いカテゴリ（2018年3月末）

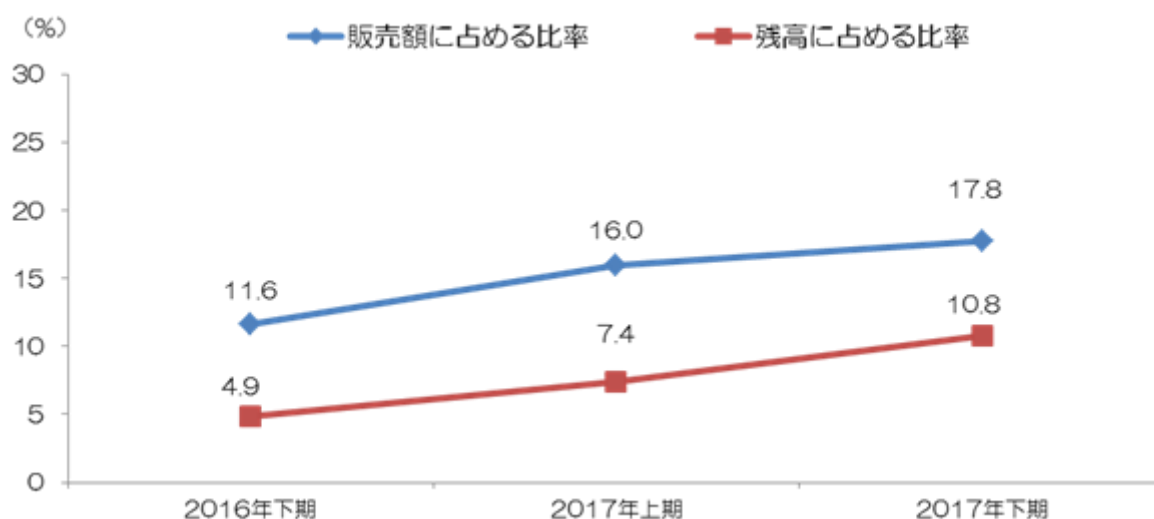
投資対象	取扱本数	取扱商品比率	うち、毎月分配型
バランス型	20	14%	2
海外株式型	30	22%	6
海外債券型	58	42%	46
国内株式型	15	11%	1
国内債券型	4	3%	1
REIT型	11	8%	6
合計	138	100%	62

バランス型…ひとつの資産に偏ることなく、異なる複数の資産や地域などにバランス良く投資する投資信託
 海外株式型…外国の企業の株式を中心として投資を行う投資信託
 海外債券型…外国の債券を中心として投資を行う投資信託
 国内株式型…国内の株式に対して中心的に投資を行う投資信託
 国内債券型…国内の債券を中心として投資を行う投資信託
 REIT型…投資家から集めた資金をオフィスビルなどの不動産に投資し、その賃貸収入等を分配する投資信託

バランス型を中心とする低リスク商品の比率

- 静銀ティーエム証券では、投資期間やリスクの度合いなどの投資のご意向をお聞きしたうえで、中長期での安定的な資産運用を希望されるお客さまには、比較的値動きが小さく分配金を抑えた「バランス型を中心とする低リスク投資信託」などをご提案しています。
- このような取組みの結果、足元の指標は【図 16】の通り推移しています。

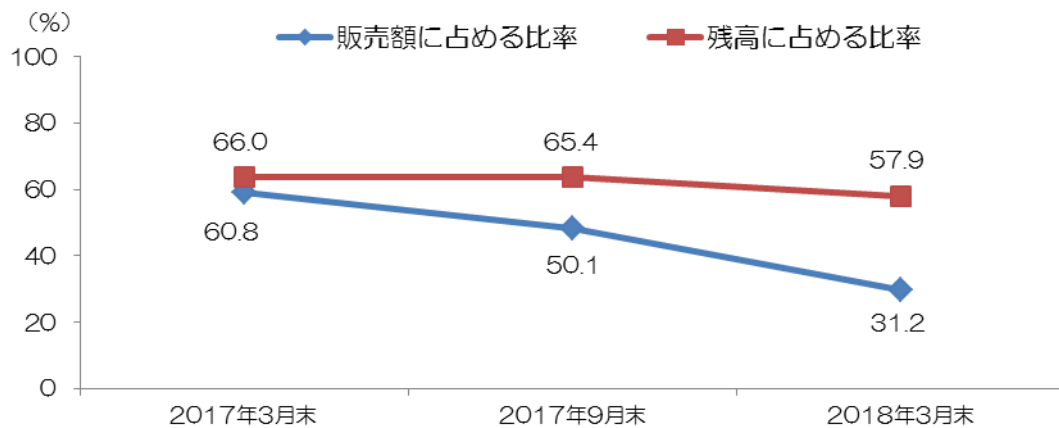
【図 16】 株式投資信託の販売額と残高に占める「バランス型を中心とする低リスク商品」の比率（個人）



毎月分配型投信の販売比率

- 静銀ティーエム証券では、分配金に関してお客さまのご意向をお聞きしたうえで分配金の受け取りよりも元本の増加を期待されるお客さまに対しては、投資効果の向上に資するよう毎月分配型以外の投資信託を中心にご案内しています。
- 分配金の受け取りを希望されるお客さまに対しては、ご提案の際に分配金支払いの仕組みや元本に対する影響などを十分にご説明し、ご理解いただいたうえでご購入いただくよう努めています。
- このような取組みの結果、足元の指標は【図 17】の通り推移しています。

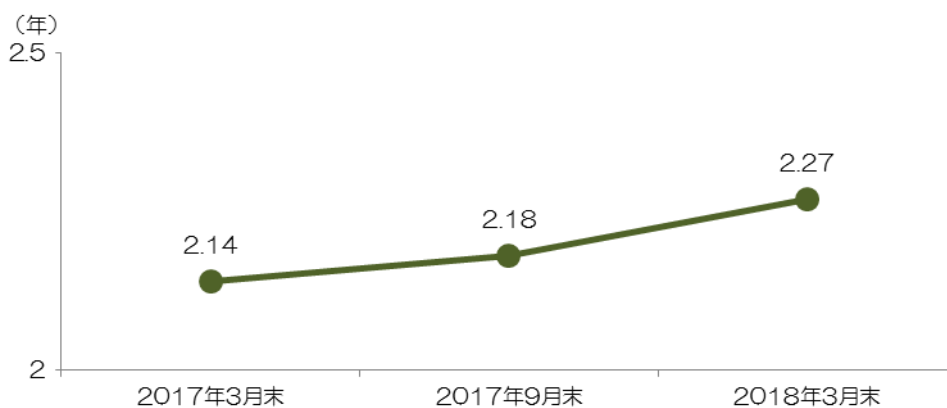
【図 17】 投資信託の販売額と残高に占める毎月分配型投信の比率（個人）



株式投資信託の平均保有期間

- 静銀ティーエム証券では、お客さまの投資経験、投資期間やリスクの度合いなどのご意向に基づきご提案を行っています。なかでも中長期にわたり安定的な運用を希望されるお客さまには、低リスクのバランス型の投資信託などをご案内するなど、中長期的な運用成果の向上に資するご提案に努めています。
- このような取組みの結果、足元の指標は【図 18】の通り推移しています。

【図 18】 株式投資信託の平均保有期間（個人）



＜静岡銀行・静銀ティーエム証券における取組状況＞

お客さま向けセミナーの開催について
<p><u>（静岡銀行での取組み）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 静岡銀行では、お客さまのライフプランに合わせて、非課税制度の活用や長期分散投資の重要性を伝えるセミナー、相続対策に関するセミナーを開催しています。 ■ 相続に関する難しいテーマを身近な落語を通じて解説する「落語相続セミナー」を開催するなど、お客さまに分かりやすいセミナーを実施しました。 <p><u>（静銀ティーエム証券での取組み）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 静銀ティーエム証券では、お客さまのマーケット知識や金融知識の向上をテーマとしたセミナーを開催しています。 ■ ご契約をいただいているお客さまに対しては、定期的に運用報告会を実施しており、お客さまに長期にわたり安心してお取引いただける環境づくりに取り組んでいます。

【図 19】お客さま向けセミナー実施内容（例）

＜静岡銀行＞

テ ー マ	目的・開催内容
非課税制度を活用した資産形成	新制度の紹介・つみたてNISA活用方法の説明
相続（落語相続セミナー）	相続を楽しく理解していただく・事例紹介と相続の基礎知識の説明
資産運用・相続・遺言・介護セミナー	様々なライフステージの問題点や解決策などに関する情報提供

＜静銀ティーエム証券＞

テ ー マ	目的・開催内容
初心者向けの投資啓蒙	安心して投資を始めていただく・資産運用の基礎の説明
日本株投資について	投資情報の提供・日本株マーケット全般の説明
世界経済・マーケット環境について	投資情報の提供・海外マーケット全般の説明
ご契約者さまに対する運用報告	運用状況と今後の見通しの説明

従業員の育成について

(静岡銀行・静銀ティーエム証券 共通の取組み)

- お客さま本位の取組みを反映する評価体系としています。
- 「お客さま本位」の提案を実践するための様々な研修を実施しています。
- 金融のプロフェッショナルとして、お客さまのご要望や課題に幅広くお応えするために、ファイナンシャルプランナー（FP）の資格取得を奨励しています。

(静岡銀行独自の取組み)

- お客さまの相続対策ニーズの高まりに応えるべく、相続や税務に関する知識の習得による、コンサルティング能力の向上を目的とした従業員教育を実施しています。
- このほか、株式や外国為替のマーケット知識を習得するための研修や、税制改正に適切に対応するための研修など、環境変化に対応したテーマ別の研修も実施しています。
- お客さま本位の業務運営を実践するため、成果獲得に向けたプロセスを評価する仕組みを試行しています。

(静銀ティーエム証券独自の取組み)

- お客さま本位の行動計画の実施に向けて、世界のマーケットに関する研修や新商品に関する研修を通じ、マーケットに関する高度な知識や投資信託・債券・株式などの運用商品に関する専門知識を有したプロフェッショナル人材を育成しています。

【図20】FP2級以上の資格保有者数（2018年3月末）

FP2級以上の資格保有者数	人数
静岡銀行・静銀ティーエム証券	1,934人