

お客様本位の業務運営に関する 主な取組状況（2017年度）

2018年6月22日
株式会社 静岡中央銀行

株式会社 静岡中央銀行（以下「当行」）では、2017年6月23日に「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を公表しましたが、今般、2017年度の主な取組状況を以下のとおり取り纏めましたので、お知らせいたします。

今後も、本方針に基づき、当行全役職員がお客様本位の姿勢を共有し、商品・サービスの更なる向上に取組むとともに、お客様本位の業務運営の向上に努めてまいります。

【2017年度の主な取組状況】

1. お客様中心主義及びお客様本位の取組みの徹底 2. お客様の最善の利益の追求

- 本年度の「[預かり資産研修](#)」の実施状況は以下のとおりです。
今後も、研修等を通じて、全役職員に当行の経営の基本方針である「お客様中心主義」及び「お客様本位の業務運営に関する基本方針」の徹底を継続的に行い、企業文化として定着するよう努めてまいります。
- また、お客様の最善の利益の追求に向けて、今後も、お客様本位の良質なサービスの提供に努めるとともに、「[お客様アンケート（2019/2予定）](#)」等を通じて、お客様の意見・要望等を各種施策に反映させ、お客様の満足度及び利便性向上に取組んでまいります。

	2015年度	2016年度	2017年度
預かり資産研修	21回	33回	28回

3. お客様の目線に立った情報・サービスの提供、重要な情報の分かりやすい提供

- 本年度の「[お客様セミナー](#)」等の実施状況は以下のとおりです。
 今後も、投資啓蒙パンフレットを活用したお客様への案内や、「お客様セミナー」を定期的を開催する等、お客様の目線に立った情報提供に努めてまいります。
- また、お客様の投資判断に資するよう、商品毎の手数料等の透明性を高めるとともに、お客様の目線に立った丁寧な説明に努めており、[生命保険商品（特定保険契約）に係る代理店手数料は、2016年11月から開示](#)を行っております。
- 今後も、お客様に商品を提案する際は、お客様の知識・経験・財産の状況や目的等を踏まえた提案に努めるとともに、特に高齢のお客様や投資の知識・経験が十分ではないお客様につきましては、リスクを抑えた商品をご提案する等、お客様のライフステージ等を踏まえたニーズに合った商品の提案に努めてまいります。

お客様セミナー

	実施回数	参加者数
2015年度	33回	280人
2016年度	23回	196人
2017年度	15回	138人

相続セミナー

	実施回数	参加者数
2015年度	3回	193人
2016年度	10回	329人
2017年度	14回	261人

4. お客様の多様なニーズに合った商品ラインアップの充実

○ 年度毎の**商品ラインアップ等の推移**は以下のとおりです。

今後も、お客様の投資目的やリスク許容度等、お客様の多様なニーズに合った商品を選択いただけるよう、商品ラインアップの充実に努め、お客様の安定的な資産形成に資する商品の採用、既存商品の見直し等を定期的に行ってまいります。

《2017年度》

- ・ **生命保険2商品追加、計11商品へ**
- ・ **投資信託4商品追加、計32商品・34ファンドへ**
- ・ **「しずちゅう資産形成プラン」販売開始（2017/5）**
- ・ **「つみたてNISA」専用商品（4商品）販売開始（2018/1）**

投資信託ラインアップ

種 別	2016年3月末		2017年3月末		2018年3月末		
	ファンド数	構成比	ファンド数	構成比	ファンド数	構成比	
債券	国内債券	2	6.9%	2	6.7%	2	5.9%
	海外債券	11	37.9%	9	30.0%	11	32.4%
株式	国内株式	4	13.8%	5	16.7%	6	17.6%
	海外株式	4	13.8%	4	13.3%	5	14.7%
REIT	国内REIT	1	3.4%	1	3.3%	1	2.9%
	海外REIT	3	10.3%	4	13.3%	4	11.8%
バランス	国内外バランス	4	13.8%	5	16.7%	5	14.7%
	国内外バランス	4	13.8%	5	16.7%	5	14.7%
合 計	29	100.0%	30	100.0%	34	100.0%	

つみたてNISAラインアップ

種 別	2018年3月末		
	ファンド数	構成比	
株式	国内株式	1	25.0%
	海外株式	2	50.0%
バランス	国内外バランス	1	25.0%
	国内外バランス	1	25.0%
合 計	4	100.0%	

生命保険ラインアップ

種 別	2016年3月末		2017年3月末		2018年3月末	
	商品数	構成比	商品数	構成比	商品数	構成比
変額終身 (一時払)	1	10.0%	1	11.1%	1	9.1%
円建	1	10.0%	1	11.1%	1	9.1%
定額終身 (一時払)	5	50.0%	5	55.6%	7	63.6%
円建	2	20.0%	2	22.2%	2	18.2%
外貨建	3	30.0%	3	33.3%	5	45.5%
定額個人年金 (一時払)	1	10.0%	1	11.1%	1	9.1%
外貨建	1	10.0%	1	11.1%	1	9.1%
定額個人年金 (平準払)	3	30.0%	2	22.2%	2	18.2%
円建	2	20.0%	1	11.1%	1	9.1%
外貨建	1	10.0%	1	11.1%	1	9.1%
合 計	10	100.0%	9	100.0%	11	100.0%

投資信託販売額上位5商品 (2017年度)

順位	商品名	運用会社	種 別	構成比
1	野村イット [®] 債券ファンド [®]	野村アセットマネジメント	海外債券	28.2%
2	タ [®] ワJ-REITオープン	大和証券投資信託委託	国内REIT	10.2%
3	マイ・ロード	野村アセットマネジメント	国内外バランス	8.4%
4	タ [®] ワ・US-REIT・オープンコース	大和証券投資信託委託	海外REIT	8.2%
5	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド [®] Aコース	野村アセットマネジメント	海外債券	8.1%

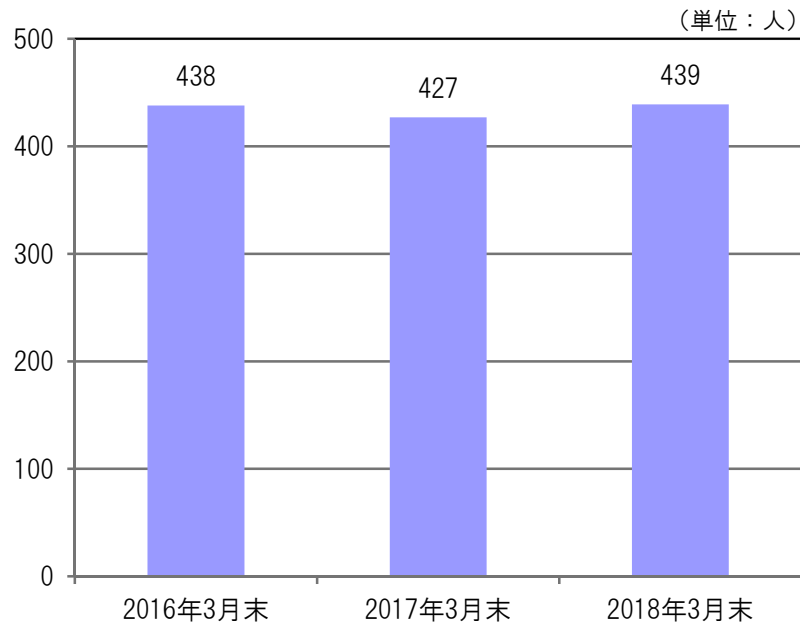
生命保険販売額上位5商品 (2017年度)

順位	商品名	引受保険会社	種 別	構成比
1	ふるはーとJロードプラス	住友生命	定額終身・円建	37.0%
2	たのしみ未来	住友生命	定額個人年金・円建	23.4%
3	しあわせ、ずっと	三井住友海上プライマリー生命	定額終身・外貨建	14.0%
4	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命	定額終身・外貨建	7.4%
5	ふるはーとJロードグローバル	住友生命	定額終身・外貨建	3.8%

5. お客様本位の取組みに合った業績評価体系の整備

- 年度毎の「FP資格保有者」及び「金融窓口サービス資格保有者」の推移は以下のとおりです。
 当行では、お客様のニーズ・利益に合った取組みを評価するため、特定の運用商品の販売に偏らない業績評価体系を導入しております。また、個人評価体系に専門資格の取得を組入れ、資格取得を推奨しております。
 今後も、定期的に業績評価体系を見直し、お客様本位の取組みに合った業績評価体系の整備に努めてまいります。

FP資格保有者数



金融窓口サービス資格保有者数

