

「お客さま本位の業務運営」の取組状況

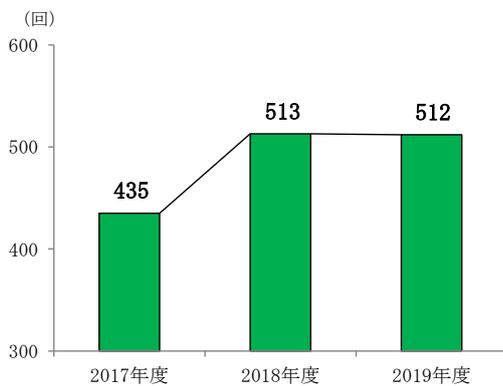
伊予銀行グループでは、企業理念・ビジョンに基づき、真にお客さまのためとなる質の高い金融サービスと専門性の高いコンサルティングを行い、より一層お客さまの信頼にお応えするため、「お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組方針」を2017年3月に制定いたしました。

今般、営業活動・取組みの評価指標（KPI）をお知らせするとともに、今後も定期的にモニタリングを実施し、お客さまにとってより良い環境を整えてまいります。

1. お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- ・窓口などのご提案に加え、様々なテーマのセミナーを開催し、お客さまにとって有益な情報提供を行いました。特に、各営業店では地域の特性やお客さまの要望に合わせた小規模セミナーを開催し、幅広い情報提供に努めております。【図1】
- ・わかり易く丁寧な説明とお客さま一人ひとりに合わせた提案を行うことにより、お客さまにご満足いただけるようお客さまの声を聴き、今後も改善・向上してまいります。【図2】
- ・お客さま本位の情報提供およびコンサルティングを通じ、より多くのお客さまの資産形成・資産運用のサポートを行い、新しくご契約をいただくお客さまも増加傾向にあります。【図3】

【図1】お客さま向けセミナー開催数

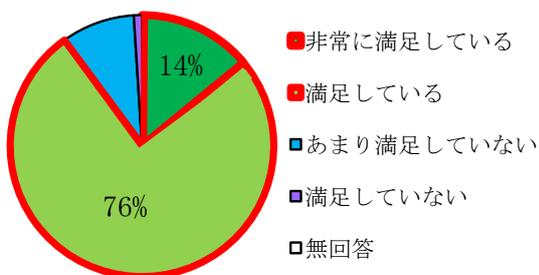


<セミナーテーマ>

- ・投資信託運用報告会
- ・人生100時代セミナー
- ・相続対策セミナー
- ・初心者向け資産運用セミナー
- ・新入社員向けセミナー
- ・住宅ローン確定申告方法 など

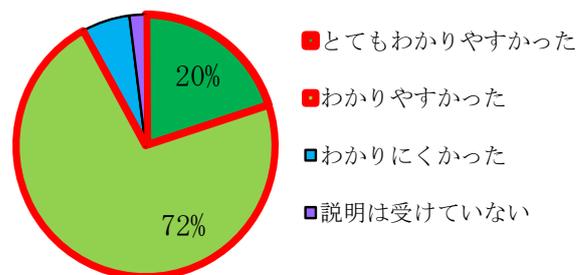
【図2】お客さまアンケートの結果

ご意向に沿ったもので満足されていますか。



満足度：90%

内容等わかりやすく説明いたしましたか。

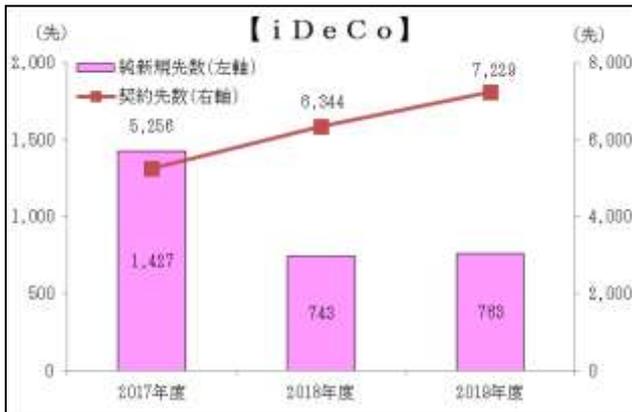
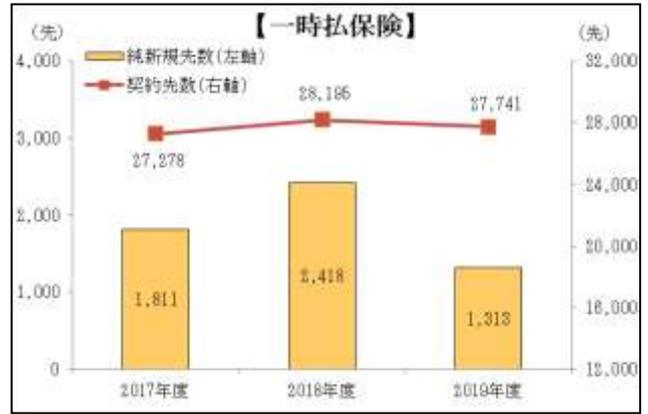


満足度：92%

実施時期：2020年2月～3月

対象先：2019年中に投資信託をご購入・ご解約されたお客さま（送付先：4,000先 回答数：1,008先）

【図3】 預り資産純新規契約先数



※iDeCo 契約者数は12月末時点

※契約先数には「運用指図者」を含む。

2. お客様の多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備

- ・お客様の多様なニーズにお応えできるよう定期的に商品ラインアップの見直し・整備を行っております。【図4・5】
- ・お客様のニーズに合わせた提案を行い、資産形成に適していると言われる積立投信やつみたてNISA等の活用を今後も提案してまいります。【図6】

【図4】投資信託商品ラインアップ

【投資信託】

カテゴリー		商品数	前年度比
債券	国内債券	4	0
	海外債券	32	0
株式	国内株式	18	0
	海外株式	43	+8
REIT	国内REIT	4	0
	海外REIT	5	0
バランス		39	+7
その他		2	+2
合計		147	17
うちノーロード		39	4
うちネット専用		28	4

【図5】生命保険商品ラインアップ

【貯蓄性保険】

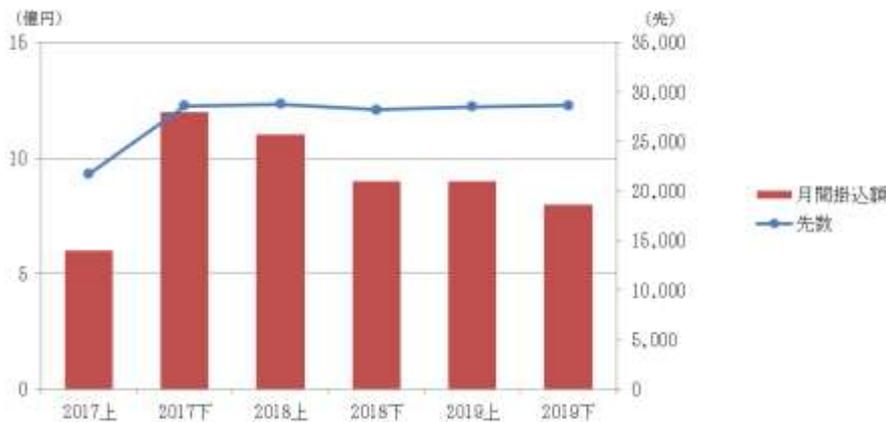
商品種類	商品数
円建	14
定額年金	3
終身	11
外貨建	16
定額年金	5
変額年金	1
終身	10
合計	30

【保障性保険】

商品種類	商品数
定期保険	8
医療	16
がん	4
合計	28

※事業性承認は含まない

【図6】伊予銀行グループでの積立投信推移



3. お客様本位の態勢整備

- ・お客様のニーズや利益に適う営業活動をより浸透させるため、業績表彰制度を廃止し、お客さま一人ひとりに合わせたコンサルティング活動が出来るよう態勢整備を行っております。
- ・四国アライアンス証券等と連携し、グループ一体となってお客様の資産形成・資産運用をサポートしています。【図7】
- ・お客様のニーズに応じた商品をご提案し、様々なカテゴリーの商品を販売しております。【図8・9】

【図7】紹介口座管理数推移



【図8】投資信託販売上位10商品（金額）

順位	2018年度		2019年度	
	銘柄名	カテゴリー	銘柄名	カテゴリー
1	日経225ノーロードオープン	国内株式	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	海外株式
2	次世代通信関連世界株式戦略ファンド	海外株式	日経225ノーロードオープン	国内株式
3	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	海外株式	次世代通信関連世界株式戦略ファンド	海外株式
4	女性活躍応援ファンド	国内株式	のむらップ・ファンド（普通型）	バランス
5	のむらップ・ファンド（普通型）	バランス	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド（毎月分配型）	国内REIT
6	Y j a mプラス！	海外株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	海外株式
7	投資のソムリエ	バランス	投資のソムリエ	バランス
8	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド（毎月分配型）	国内REIT	H S B Cインドオープン	海外株式
9	四国アライアンス地域創生ファンド（年1回決算型）	バランス	女性活躍応援ファンド	国内株式
10	ニッセイ日本勝ち組ファンド	国内株式	Y j a mプラス！	海外株式

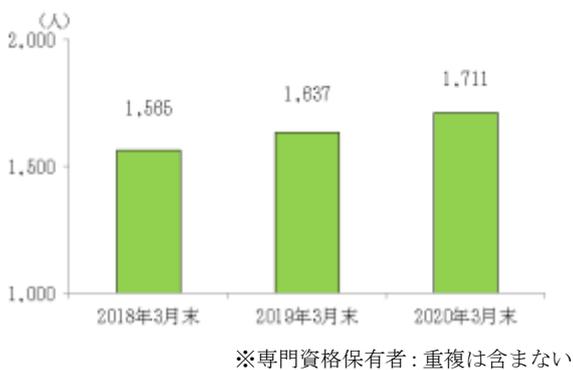
【図9】生命保険販売上位10商品（金額）

順位	2018年度		2019年度	
	商品名	商品種類	商品名	商品種類
1	サニーガーデンEX（米ドル建）	外貨終身	サニーガーデンEX（米ドル建）	外貨終身
2	四国の絆（米ドル建）	外貨終身	四国の絆（米ドル建）	外貨終身
3	ロングドリームGOLD2（米ドル建）	外貨終身	やさしさ、つなぐ（米ドル建）	外貨終身
4	三大陸（米ドル建）	外貨定額年金	ロングドリームGOLD3（米ドル建）	外貨終身
5	やさしさ、つなぐ（米ドル建）	外貨終身	ビーウィズユープラス（米ドル建）	外貨終身
6	ふるはーとJロードプラス	円貨終身	しあわせ、ずっと2（米ドル建）	外貨終身
7	ビーウィズユープラス（米ドル建）	外貨終身	夢のかたちプラス（毎年通増型）	円貨終身
8	外貨建・エブリバディプラス（米ドル建）	外貨終身	プレミアアカレンシープラス2（米ドル建）	外貨定額年金
9	しあわせ、ずっと（米ドル建）	外貨終身	ふるはーとJロードプラス	円貨終身
10	四国の絆（円建）	円貨終身	三大陸（米ドル建）	外貨定額年金

4. 多様化・高度化するニーズに対応できるプロフェッショナル人財の育成

- ・金融のプロフェッショナルとして専門的な情報をわかり易くお伝えし、お客さまの様々なニーズに対応するため、継続的な知識習得に努めるとともに社外資格取得を奨励してまいります。【図10】
- ・行員向けセミナー・研修等を継続的に行い、幅広い知識の吸収に努めてまいります。【図11】

【図10】専門資格保有者数



【保有資格内訳（のべ人数）】

	C F P資格	F P技能士1級	A F P資格	F P技能士2級
2018年3月末	20	67	48	1,550
2019年3月末	21	82	47	1,622
2020年3月末	21	92	48	1,695

【図11】主な行員向けセミナー等の内容（2019年度）

<全行員向け>

内容	実施数
税制・FP知識	3回
マーケット関連	20回
ファンド情報と見通し	8ファンド×各営業店
保険商品関連	7商品×各営業店
預り資産基礎知識テスト	12回（毎月）

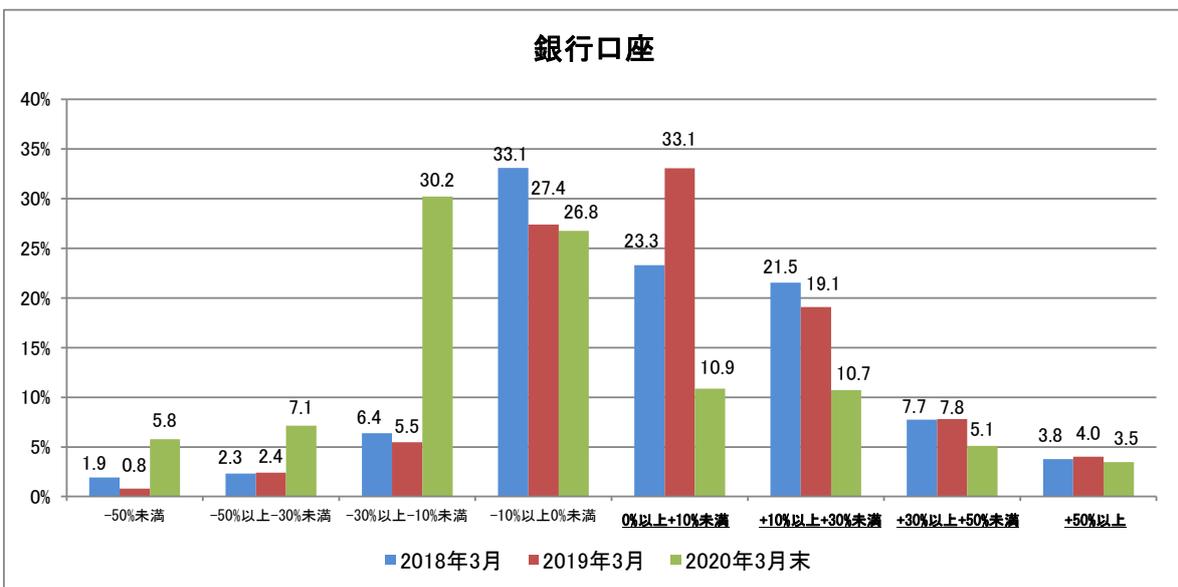
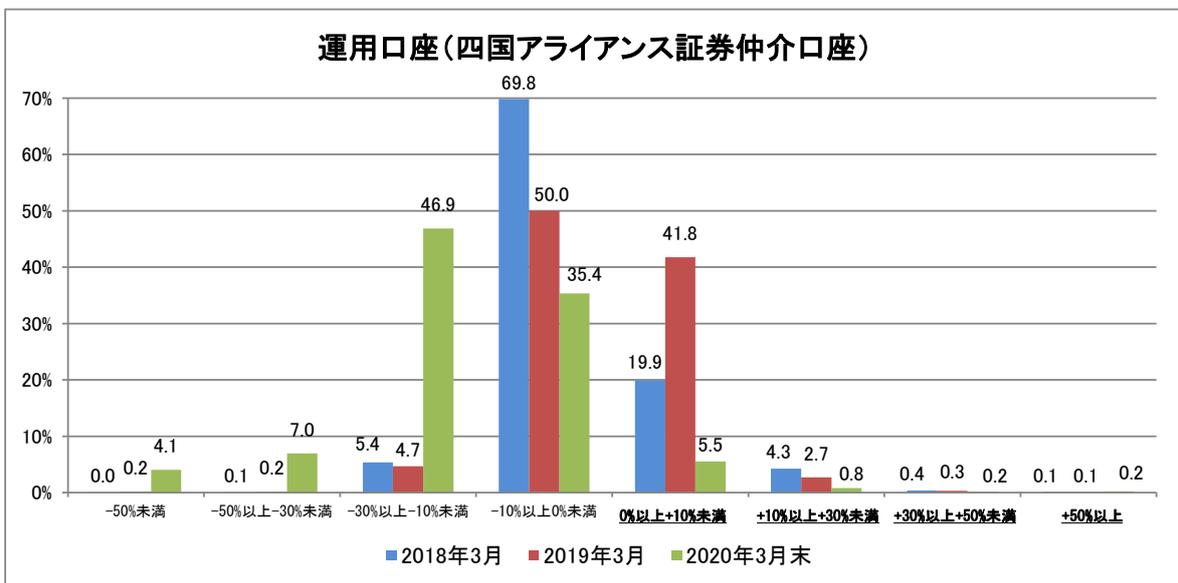
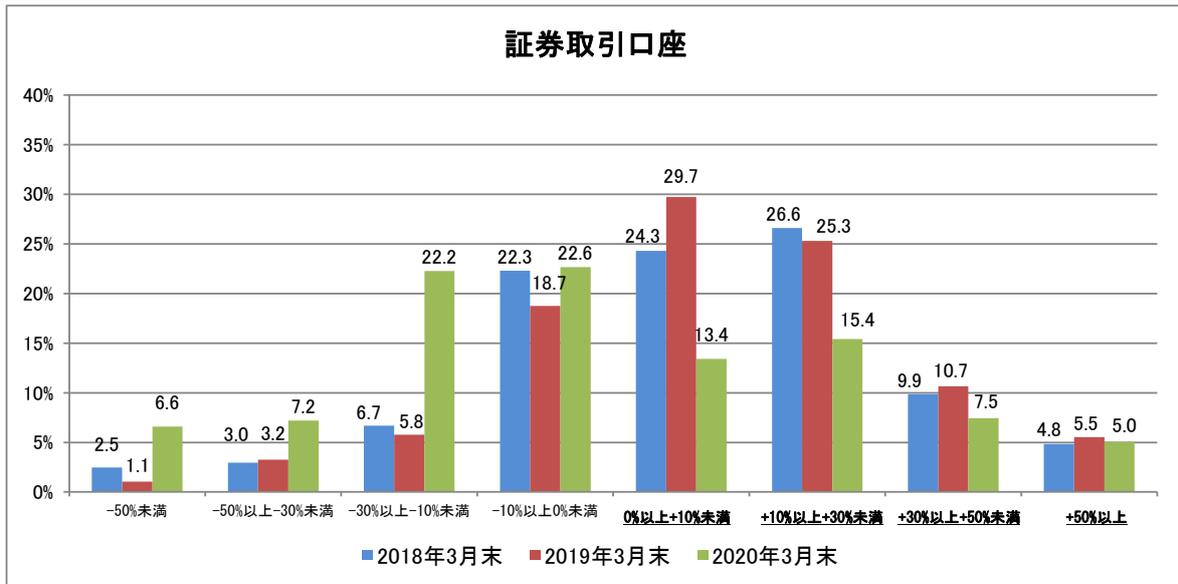
<階層別>

内容	対象
預り資産基礎知識	若手行員
コンサルティング提案	中堅行員
資産運用に関する専門家育成	リテール営業担当者
リテール業務に関するトータル提案	中堅行員

その他、支店別各種勉強会を随時実施しております。

【参考】投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI（金融庁定義）

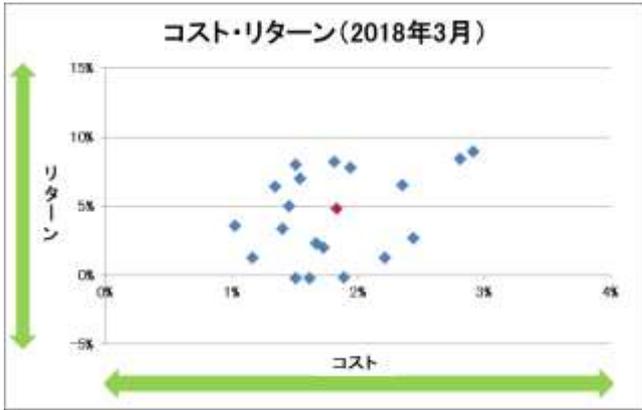
＜投資信託の運用損益別顧客比率＞



※当行では投資信託を取り扱う口座が「証券取引口座」と「運用口座（四国アライアンス証券仲介口座）」の2種類あり、「銀行口座」とは、「証券取引口座」と「運用口座（四国アライアンス証券仲介口座）」を合わせた銀行全体での投資信託保有口座を示します。なお、運用口座は2016年6月より取扱を開始しているため、投資期間が短くなっています。

<投資信託の預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン>

【2018年3月末】

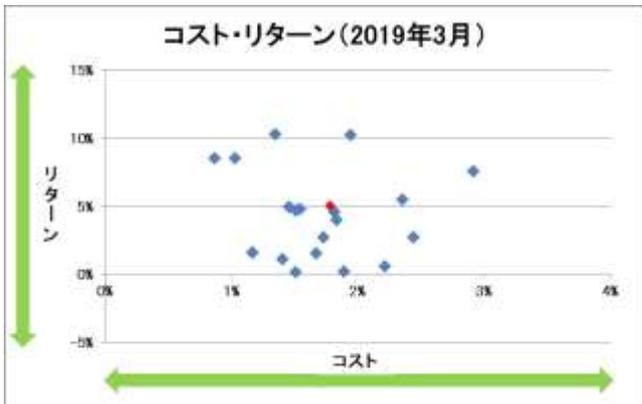


残高加重平均値	コスト	リターン
	1.83%	4.79%

残高加重平均値	リスク	リターン
	12.74%	4.79%

順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	11	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド
2	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	12	MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)
3	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	13	のむらップ・ファンド(普通型)
4	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	14	ニッセイ日本勝ち組ファンド
5	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	15	ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド(毎月分配型)
6	HSBC インド オープン	16	LM・ブラジル国債ファンド(毎月分配型)
7	グローバル好配当株オープン	17	投資のソムリエ
8	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	18	ニッセイ高金利国債債券ファンド
9	MHAM J-REIT インデックスファンド(毎月決算型)	19	HSBC 新BRICs ファンド
10	三菱UFJ 外国債券オープン(毎月分配型)	20	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド

【2019年3月】

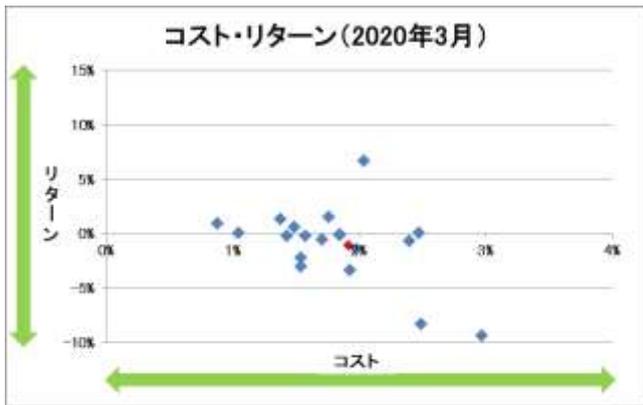


残高加重平均値	コスト	リターン
	1.78%	5.03%

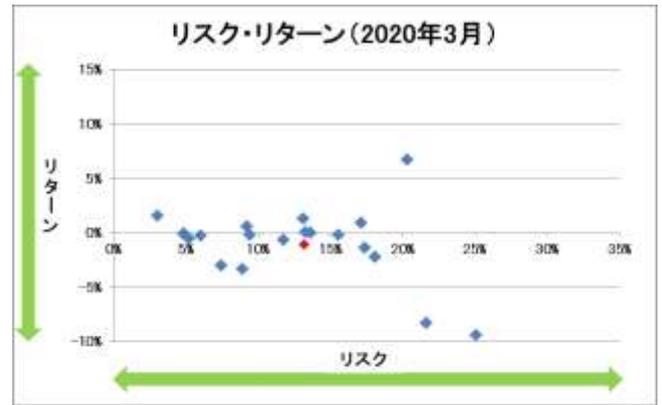
残高加重平均値	リスク	リターン
	11.66%	5.03%

順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	11	ニッセイ日本勝ち組ファンド
2	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	12	投資のソムリエ
3	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	13	三菱UFJ 外国債券オープン(毎月分配型)
4	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	14	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド
5	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	15	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド
6	HSBC インド オープン	16	ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド(毎月分配型)
7	グローバル好配当株オープン	17	MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)
8	のむらップ・ファンド(普通型)	18	ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド(1年決算型)
9	MHAM J-REIT インデックスファンド(毎月決算型)	19	日経225ノーロードオープン
10	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	20	LM・ブラジル国債ファンド(毎月分配型)

【2020年3月】



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.91%	-1.09%



残高加重平均値	リスク	リターン
	13.15%	-1.09%

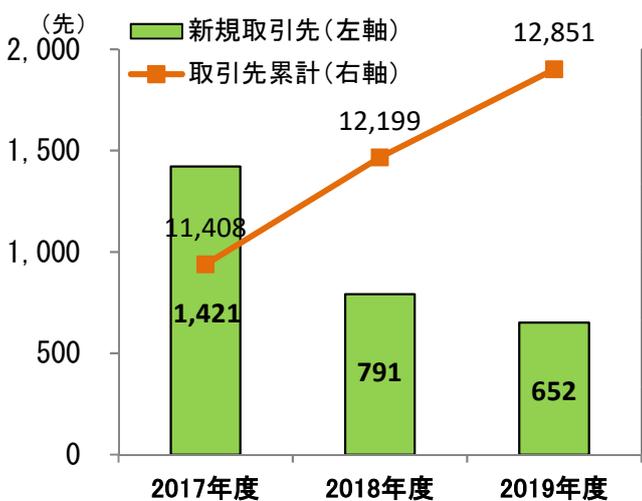
順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	11	ニッセイ日本勝ち組ファンド
2	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	12	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)
3	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	13	女性活躍応援ファンド
4	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	14	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド(毎月分配型)
5	のむらっぴ・ファンド(普通型)	15	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)
6	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	16	三菱UFJ 外国債券オープン(毎月分配型)
7	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド(毎月分配型)	17	ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド(1年決算型)
8	HSBCインドオープン	18	日経225ノーロードオープン
9	投資のソムリエ	19	ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド(毎月分配型)
10	グローバル好配当株オープン	20	MHAM豪ドル債券ファンド(毎月決算型)

「お客様の資産形成・資産運用サポートに関する取組方針」の取組状況

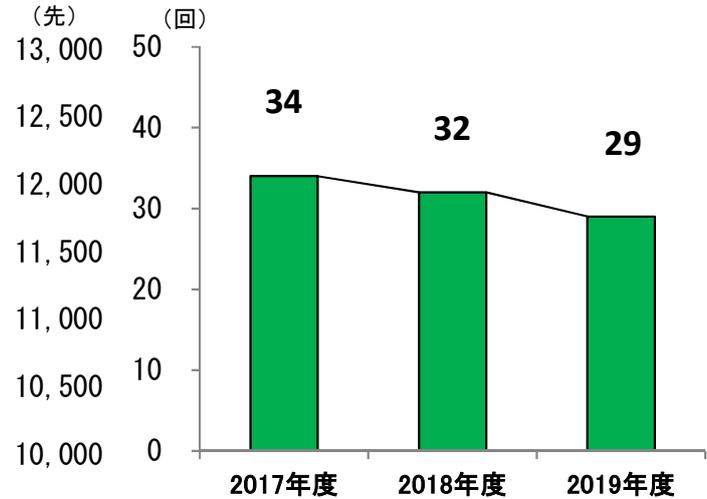
2017年3月に制定いたしました「お客様の資産形成・資産運用サポートに関する取組方針」に基づいた営業活動・取組みを評価する管理指標(KPI)をお知らせいたします。

今後も定期的にモニタリングを実施し、お客様にとってより良い環境を整えてまいります。

1. 新規取引先数



2. お客様向けセミナー開催数

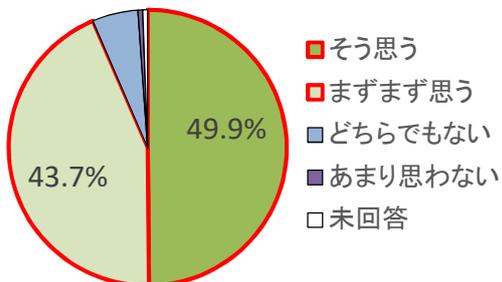


3. カテゴリ別商品ラインアップ数、商品改廃状況(新規採用を含む)

カテゴリ		2018年3月末	2019年3月末		2020年3月末		
		商品数	商品数	増減	商品数	増減	
債券	国内債券	3	3	—	3	—	
	海外債券	エマージング	22	22	—	14	-8
		グローバル	15	15	—	15	—
		その他	20	20	—	19	-1
株式	国内株式	9	11	+2	10	-1	
	海外株式	エマージング	7	10	+3	11	+1
		グローバル	12	22	+10	30	+8
		その他	14	14	—	17	+3
REIT	国内REIT	3	3	—	3	—	
	海外REIT	5	5	—	5	—	
バランス	バランス	21	22	+1	28	+6	
インデックス		19	19	—	20	+1	
その他		4	4	—	6	+2	
NISA専用		4	4	—	6	+2	
合計		158	174	+16	187	+13	
うちノーロードファンド		24	33	+9	37	+4	

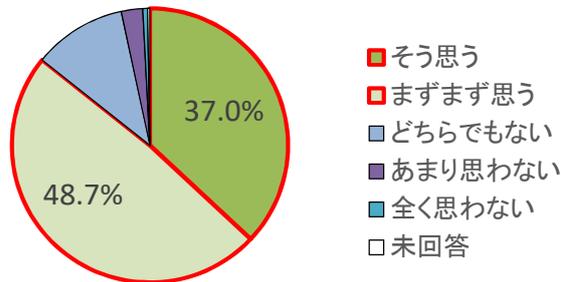
4. お客さまアンケートの結果（アンケート【実施時期：2020年2月 送付総数：1041先 回答数：357先】）
 <共通項目>

信頼できる会社だと思う



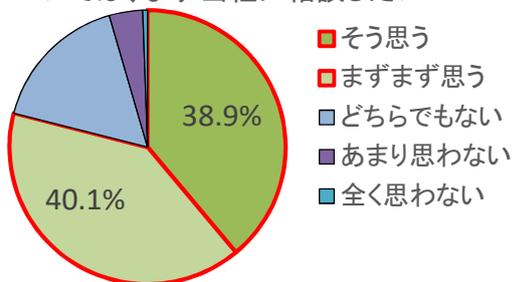
満足度：94%（前回：89%）↑

お客さまにとって身近な存在だと思う



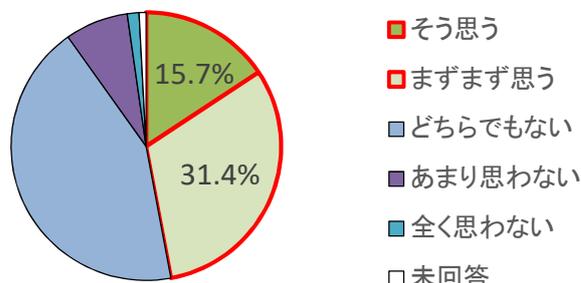
満足度：86%（前回：74%）↑

投資については、まず当社に相談したい



満足度：79%（前回：74%）↑

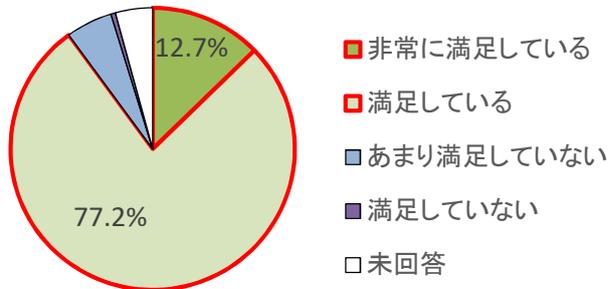
ご家族や友人に当社を勧めたい



※今回新たに追加

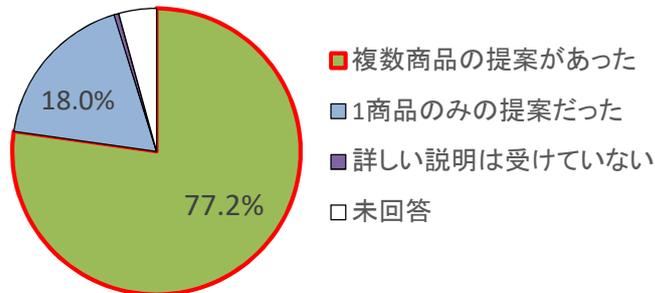
<債券ご購入>

今回のご購入に、満足していますか



満足度：90%（前回：77%）↑

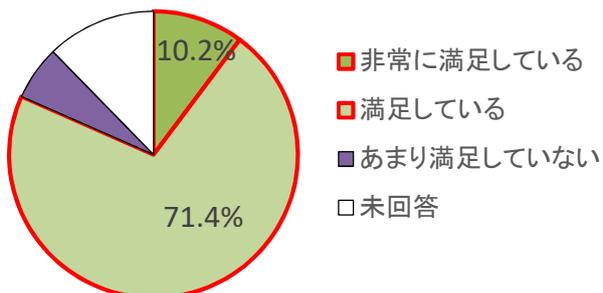
複数商品の提案がありましたか



複数提案：77%（前回：60%）↑

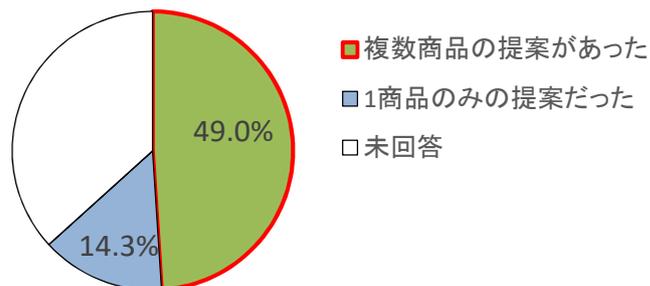
<投信ご購入>

今回のご購入に、満足していますか



満足度：82%（前回：74%）↑

複数商品の提案がありましたか



複数提案：49%（前回：49%）↓

5. 投資信託カテゴリ別販売ランキング

順位	2018年度		2019年度		変動
	銘柄名	カテゴリ	銘柄名	カテゴリ	
1	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	国内REIT	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	内外株式	↑
2	日経225ノーロードオープン	国内株式	米国株式配当貴族(年4回決算型)	海外株式	NEW
3	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	内外株式	日経225ノーロードオープン	国内株式	↓
4	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	海外株式	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	国内REIT	↓
5	中小型成長株ファンドーネクストジャパンー(年2回決算型)	国内株式	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	内外株式	↑
6	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	内外株式	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	内外株式	→
7	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	内外株式	HSBCインドオープン	海外株式	↑
8	グローバル・フィンテック株式ファンド	内外株式	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	バランス	↑
9	女性活躍応援ファンド	国内株式	投資のソムリエ	バランス	↑
10	netWIN GS・インターネット戦略F Bコース為替Hなし	海外株式	のむらっぴ・ファンド(普通型)	バランス	↑

6. 社員向け勉強会、セミナー開催回数（2019年度、外部セミナー派遣数を含む）

内容	実施回数	前年度比
マーケット関連	8回	-5
投資信託商品関連	8回	+1
その他商品(ロールプレイグを含む)	10回	+5
外部セミナー派遣数	6回	-3

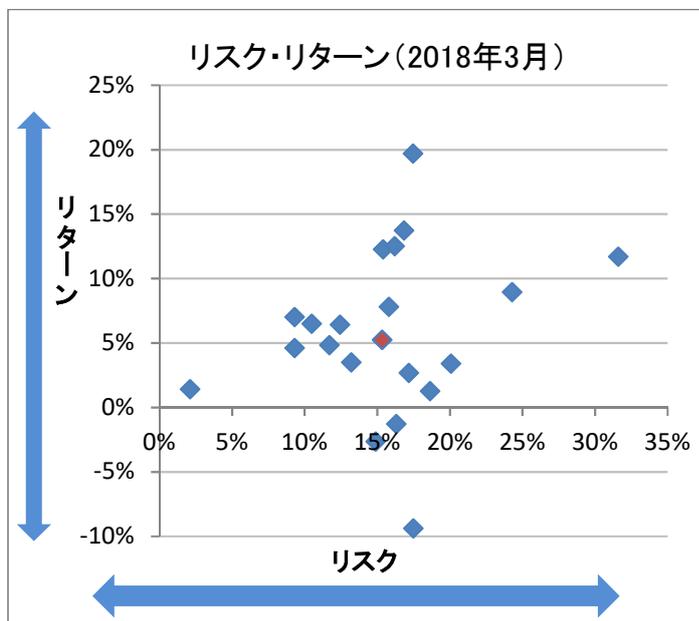
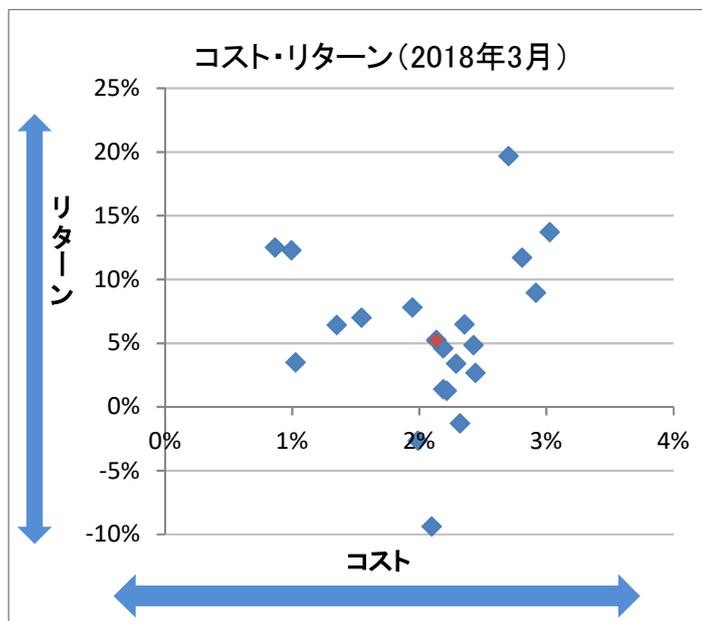
7. 専門資格保有者数（2020年3月末）

	専門資格保有者 (重複は含まない)	保有資格者内訳(のべ人数)				
		証券アナリスト	PB (プライベート・バンカー)	CFP資格	FP技能士1級	AFP・ FP技能士2級
2019年度末	57	7	1	1	1	56
前年度比	-3	-1	0	0	-1	-1

以上

【参考】投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI(金融庁定義)
 <投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン>

【2018年3月末】

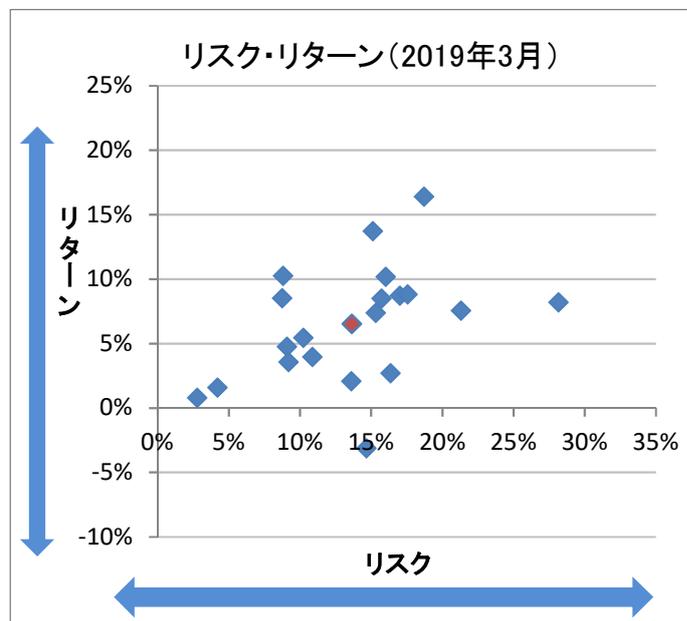
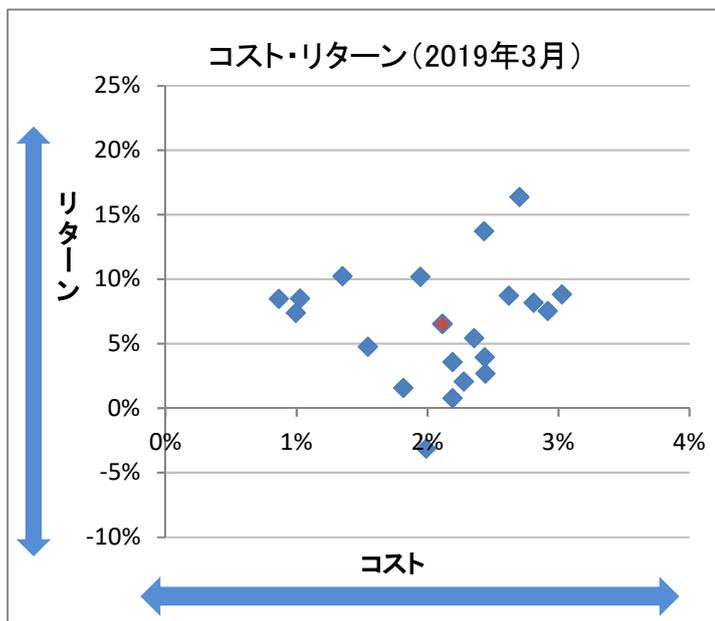


残高加重平均値	コスト	リターン
	2.14%	5.24%

残高加重平均値	リスク	リターン
	15.34%	5.24%

順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	11	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
2	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	12	インデックスファンドTSP
3	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	13	バンクローン・ファンド (ヘッジなし)
4	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	14	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)
5	メキシコ債券オープン(毎月分配型)	15	トルコ・ボンド・オープン(毎月決算型)
6	三菱UFJ新興国債券ファンド通貨選択シリーズリアルコース	16	netWIN GS・インターネット戦略F Bコース為替Hなし
7	HSBCインドオープン	17	HSBC インド・インフラ株式オープン
8	バンクローン・ファンド (ヘッジあり)	18	LM・ブラジル国債ファンド(毎月分配型)
9	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	19	のむラップ・ファンド(普通型)
10	イーストスプリング・インドネシア債券オープン(毎月決算型)	20	日経225ノーロードオープン

【2019年3月末】

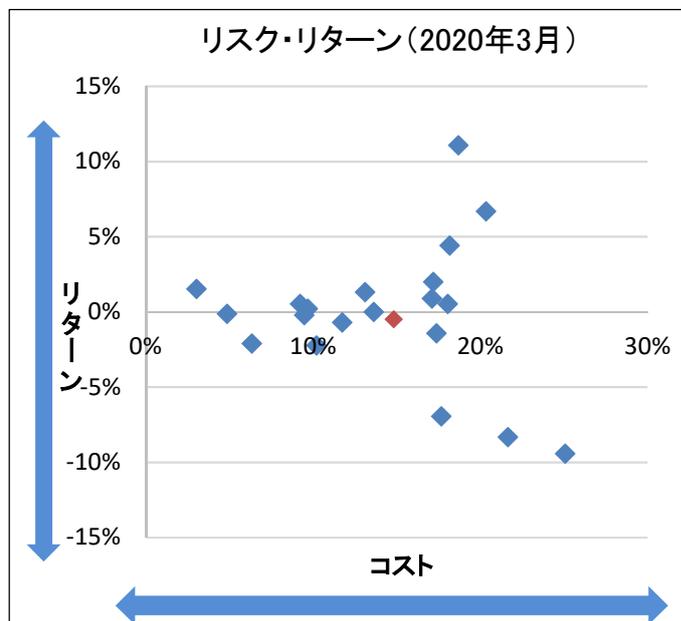
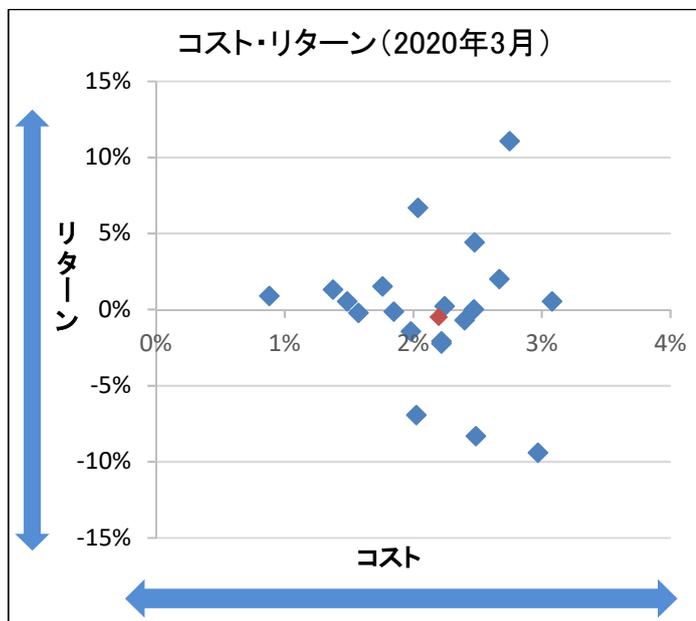


残高加重平均	コスト	リターン
	2.11%	6.53%

残高加重平均	リスク	リターン
	13.64%	6.53%

順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	11	インデックスファンドTSP
2	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	12	netWIN GS・インターネット戦略F Bコース為替Hなし
3	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	13	のむらっぴ・ファンド(普通型)
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	14	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
5	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	15	日経225ノーロードオープン
6	HSBCインドオープン	16	バンクローン・ファンド (ヘッジなし)
7	GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース	17	HSBC インド・インフラ株式オープン
8	バンクローン・ファンド (ヘッジあり)	18	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)
9	ニッポン中小型株ファンド	19	イーストスプリング・インドネシア債券オープン(毎月決算型)
10	メキシコ債券オープン(毎月分配型)	20	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(1年決算型)

【2020年3月末】



残高加重平均	コスト	リターン
	2.20%	-0.51%

残高加重平均	リスク	リターン
	14.85%	-0.51%

順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	11	ニッポン中小型株ファンド
2	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	12	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
3	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	13	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド(1年決算型)
4	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	14	メキシコ債券オープン(毎月分配型)
5	GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース	15	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
6	HSBCインドオープン	16	バンクローン・ファンド (ヘッジなし)
7	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	17	日経225ノーロードオープン
8	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B(ヘッジなし)	18	バンクローン・ファンド (ヘッジあり)
9	のむらップ・ファンド(普通型)	19	女性活躍応援ファンド
10	ニッセイ短期インド債券ファンド(毎月決算型)	20	投資のソムリエ

<投資信託の運用損益別顧客比率>

