

共通K P I の取組状況について

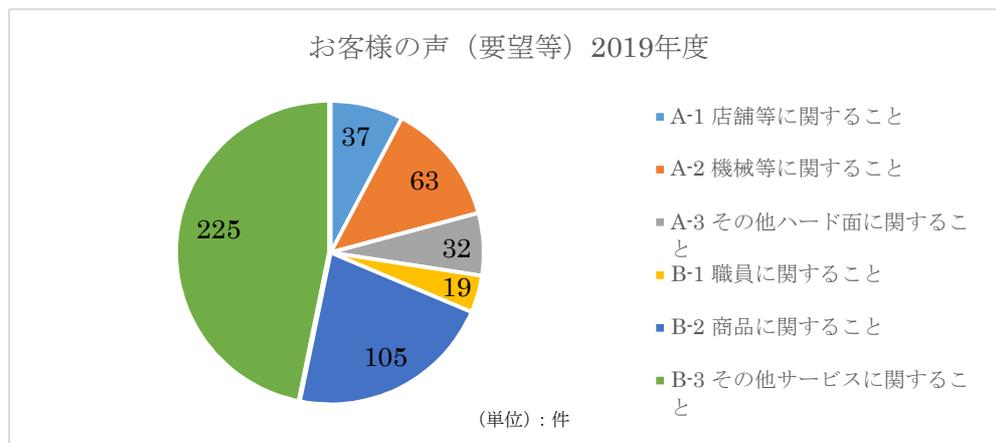
「ならしんお客さま笑顔宣言」に基づいた当金庫の預かり資産の提案活動および成果指数（K P I）についてご報告いたします。

（方針）

1. 常にお客さまのお考えを尊重し、お客さまの立場において最善の利益を追求してまいります。

（活動内容）

- ・ご来店またはご訪問先のお客さまより頂いた「お客さまの声（要望等）」に基づき、ハード面とソフト面から要因分析を行い、対応策を検討いたしました。



※A：ハード面（設備・道具など、形のある要素） B：ソフト面（直接目には見えない、人の働きが関わっている要素）

（預かり資産に関するお客さまのお声と当金庫の取組状況）

お客さまのお声	当金庫の取組状況
タブレットでライフプランシミュレーションをしていただき、わかりやすい説明でよかった。また、家族が増えた時やライフイベント時にシミュレーションをお願いしたいです。	平成 30 年 10 月より、タブレット【預かり資産ナビ】を導入し、お客さまのライフプランに基づいて、ライフプランシミュレーションを行い、わかりやすい説明を心がけております。 今後も、お客さまに寄り添ったわかりやすいご提案を心がけてまいります。
タブレットで、投資信託の購入手続きをしていたが、手続きに時間がかかった。	貴重なご意見ありがとうございます。 タブレット導入当初は、操作が不慣れであったため、お客さまをお待たせする事となったことを深くお詫び申し上げます。 現在は、勉強会や研修にて知識を深めており、手続きがスムーズに出来るようになりました。 今後も、よりお客さまにご利用いただきやすいように励んでまいります。

2. お一人おひとりのお客さまの思いを実現し、それにふさわしい金融商品のアドバイスを提供します。

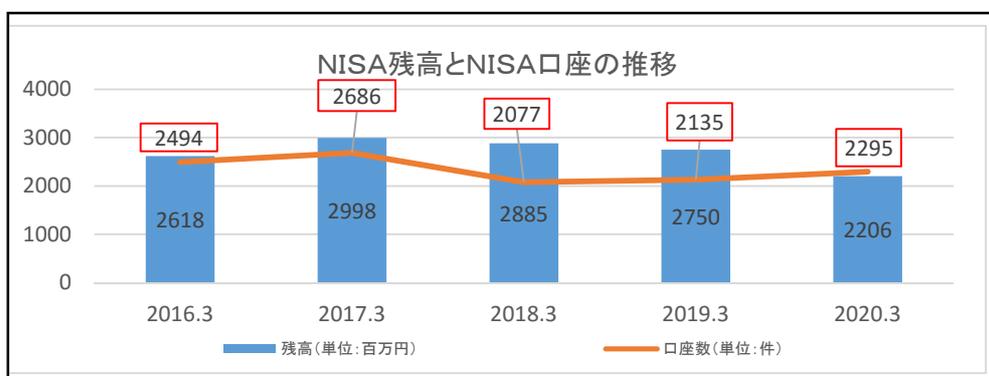
(セミナー・相談会の開催状況)

- ・お客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活の実現に向けたライフイベントや資産形成に関するセミナーや相談会を実施いたします。

(セミナー・相談会の開催状況)

内 容	2019年度
職域セミナーの開催	4回
年金相談会の開催	12回
税務相談会の開催	12回
相続セミナーの開催	1回
遺言相続相談会の実施	1回
経営者セミナーの開催	1回

(NISA取扱状況)



(商品ラインナップ)

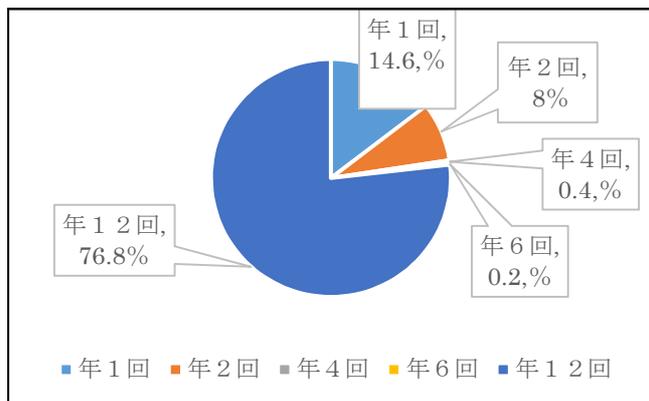
- ・お客さまのライフイベント等に相応しい商品をお客さま自身にご選択いただく「ご購入」姿勢でご提供してまいります。

■投資信託ラインナップ (2020年3月末)

主な投資対象		商品数	残高構成比
債 券	国内	2	0.8%
	内外	2	0.6%
	海外	16	17.2%
株 式	国内	6	12.0%
	内外	3	10.6%
	海外	4	3.9%
REIT	国内	2	39.5%
	内外	2	2.5%
	海外	3	8.5%
その他資産	貸付債権	1	1.2%
その他資産	商品	1	1.5%
バランス	国内外	3	1.6%
つみたてNISA	国内株式、海外株式、バランス	6	0.3%
合計		51	100%
内 毎月分配型	国内、内外、国内外	22	76.8%

※既保有先のみ販売継続中ファンドが2ファンドあり。(海外債券型2ファンド)

(2020年3月末の取扱分配金の頻度/残高比)



(2019年度の投資信託の「販売上位ファンド」)

	商品名	投信会社名	投資対象
1	しんきんJリートオープン (毎月決算型)	しんきんアセット マネジメント投信	国内不動産型
2	しんきんインデックスファンド 225	しんきんアセット マネジメント投信	国内株式型
3	新光US-REITオープン (毎月決算型)	アセット マネジメントOne	海外不動産
4	ゴールドファンド (為替ヘッジあり)	日興アセット マネジメント	その他資産 (商品)
5	NYダウ・ジョーンズ・インデックス (為替ノーヘッジ型)	三井住友DS アセットマネジメント	海外株式型

■保険 (2020年3月末)

商品種類	商品数
定額年金保険 (外貨建)	1
定額終身保険 (円貨建)	1
がん保険	1
医療保険	2
定期保険	1
火災保険	1
所得補償保険	1

■信託商品 (2020年3月末)

商品種類	商品数
遺言信託	1
贈与信託	1

■年金 (2020年3月末)

商品種類	商品数
iDeCo(個人型確定拠出年金)	1

3. お客様にご理解いただけるように重要な事項についてはわかりやすくご説明してまいります。

(活動内容)

- ・お客様との自然な会話からご意向・お悩み・属性情報等をお伺いし、タブレットでのライフプランシミュレーションを活用し、お客様に寄り添ったわかりやすい情報提供ができる様、スキルアップを目的として「2019年度ならしんロープレ発表会」を開催いたしました。
- ・タブレットにてキャッシュフロー表を作成し、それぞれのお客様にあった資産形成方法をご提案できるよう励んでまいります。

(企画・開発:株式会社ノースアイランド)

(ライフプラン)

(キャッシュフロー表)



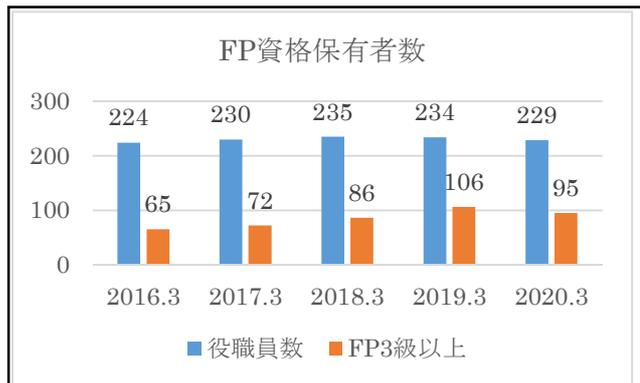
経過年数	今年	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	8年	9年	10年	11年	12年	13年	14年	15年	16年	17年	18年	19年	20年	21年	22年	23年	
世帯主	35歳	36歳	37歳	38歳	39歳	40歳	41歳	42歳	43歳	44歳	45歳	46歳	47歳	48歳	49歳	50歳	51歳	52歳	53歳	54歳	55歳	56歳	57歳	58歳	
配偶者	35歳	36歳	37歳	38歳	39歳	40歳	41歳	42歳	43歳	44歳	45歳	46歳	47歳	48歳	49歳	50歳	51歳	52歳	53歳	54歳	55歳	56歳	57歳	58歳	
子ども1	5歳	6歳	7歳	8歳	9歳	10歳	11歳	12歳	13歳	14歳	15歳	16歳	17歳	18歳	19歳	20歳	21歳	22歳	23歳	24歳	25歳	26歳	27歳	28歳	
子ども2	3歳	4歳	5歳	6歳	7歳	8歳	9歳	10歳	11歳	12歳	13歳	14歳	15歳	16歳	17歳	18歳	19歳	20歳	21歳	22歳	23歳	24歳	25歳	26歳	
ライフイベント																									
年収収入(世帯主)	1%	560	566	571	577	583	589	594	600	606	612	619	625	631	637	644	650	657	663	670	677	683	690	697	704
年収収入(配偶者)	0%																								
退職金	-																								
世帯年金(世帯主)	-																								
世帯年金(配偶者)	-																								
その他収入	-																								
収入合計	-	560	566	571	577	583	589	594	600	606	612	619	625	631	637	644	650	657	663	670	677	683	690	697	704
生活費	1%	348	351	355	359	362	366	369	373	377	381	384	388	392	396	400	404	408	412	416	420	425	429	433	437
保険料	-	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
教育費	-	21	47	56	53	63	58	63	69	81	77	104	91	104	88	180	144	241	216	108	108				
任意貯蓄	-																								
任意貯蓄(家賃・固定資産税含む)	-	120	610	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ローン返済	-		119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119	119
収入合計	-	519	1157	570	571	584	783	591	601	617	617	647	638	655	643	739	707	808	787	683	687	584	788	592	596
支出合計	-	41	591	1	6	-1	-194	3	-1	-11	-5	-28	-13	-24	-206	-95	-57	-151	-124	-13	-19	99	-88	105	108
貯蓄収支	-	478	566	569	577	585	786	594	612	628	632	668	651	679	668	834	806	903	877	797	796	685	876	680	688
運用益0%	0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総資産残高		1241	650	651	657	656	462	463	464	453	448	420	407	383	177	82	25	-126	-250	-263	-273	-174	-272	-167	-59
運用益3%		36	38.3	21.7	22.4	23.3	23.9	18.8	19.5	20.2	20.8	20.6	20.8	20.7	15.1	12.7	11.4	7.2	3.7	3.4	3.2	6.3	3.5	6.8	
総資産残高		1277	724	747	775	798	628	649	666	677	692	685	693	689	504	424	380	240	124	114	108	210	118	227	342
運用益5%		60	65.1	38.8	40.7	43.1	45.2	37.7	39.8	41.7	43.3	45.2	46	47.7	48.9	41	38.3	37.4	31.7	27.1	27.8	28.7	35	31.9	38.7
総資産残高		1301	775	815	862	904	755	796	834	865	903	920	953	977	820	766	747	634	541	555	573	701	638	775	922

©Know's i - land, INC. 2020

4. この宣言を遵守するため、常にお客様からの声に耳を傾け、役職員が一丸となって顧客本位の企業風土が定着するように取り組んでまいります。

- ・役職員全員がお客様の様々なお考えにお応えできる知識・スキル向上に努めてまいります。

① お客様への説明力向上を目的としFP資格の取得を当金庫では推奨しています。



② 2018年度より営業課職員を対象に預かり資産営業の知識、営業スキルを認定し各人のスキルアップ促進を目的として「マネースキル認定制度」を導入いたしました。

ロープレ発表会や集合研修にて知識・スキル向上に努めてまいりました。

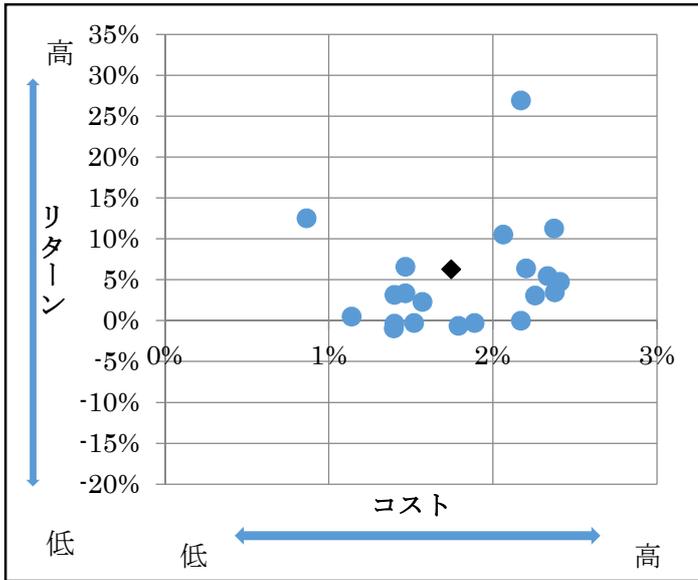
③ 2020年度よりコミュニケーション能力の強化とコンサルティング能力の高い人材を育成し

より一層お客様に寄り添ったご提案を行うことおよびお客様感動満足度(CIS)を実現するために「CISマイスター認定制度」を導入いたします。

CISマイスター認定者は、お客様一人ひとりのキャッシュフロー表を作成し、よりお客様に寄り添ったご提案ができるよう知識・スキル向上に努めてまいります。

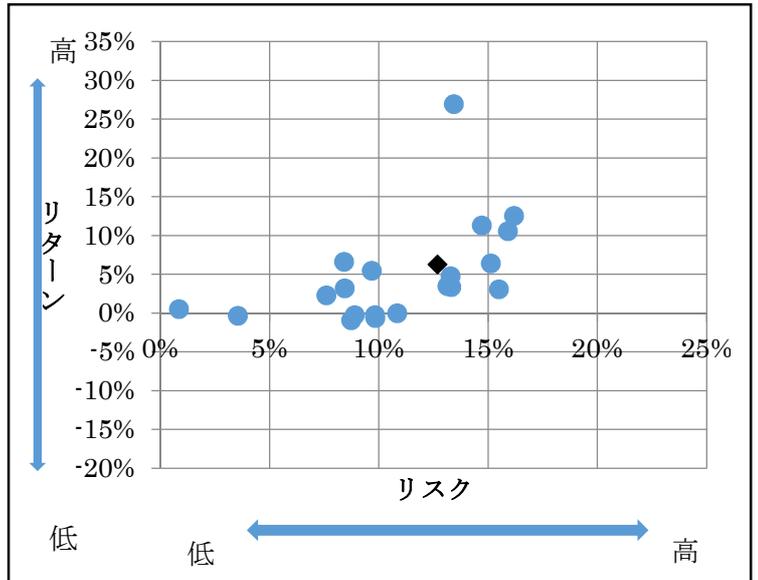
5. 「ならしんお客さま笑顔宣言」の遵守状況についての評価指標（共通KPI 2020.3）

(図1) 投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコストとリターン



残高加重平均値	コスト 1.75%	リターン 6.29%
---------	-----------	------------

(図2) 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスクとリターン



残高加重平均値	リスク 12.67%	リターン 6.29%
---------	------------	------------

(図3) 残高上位 1~20 位の銘柄別コスト・リターン

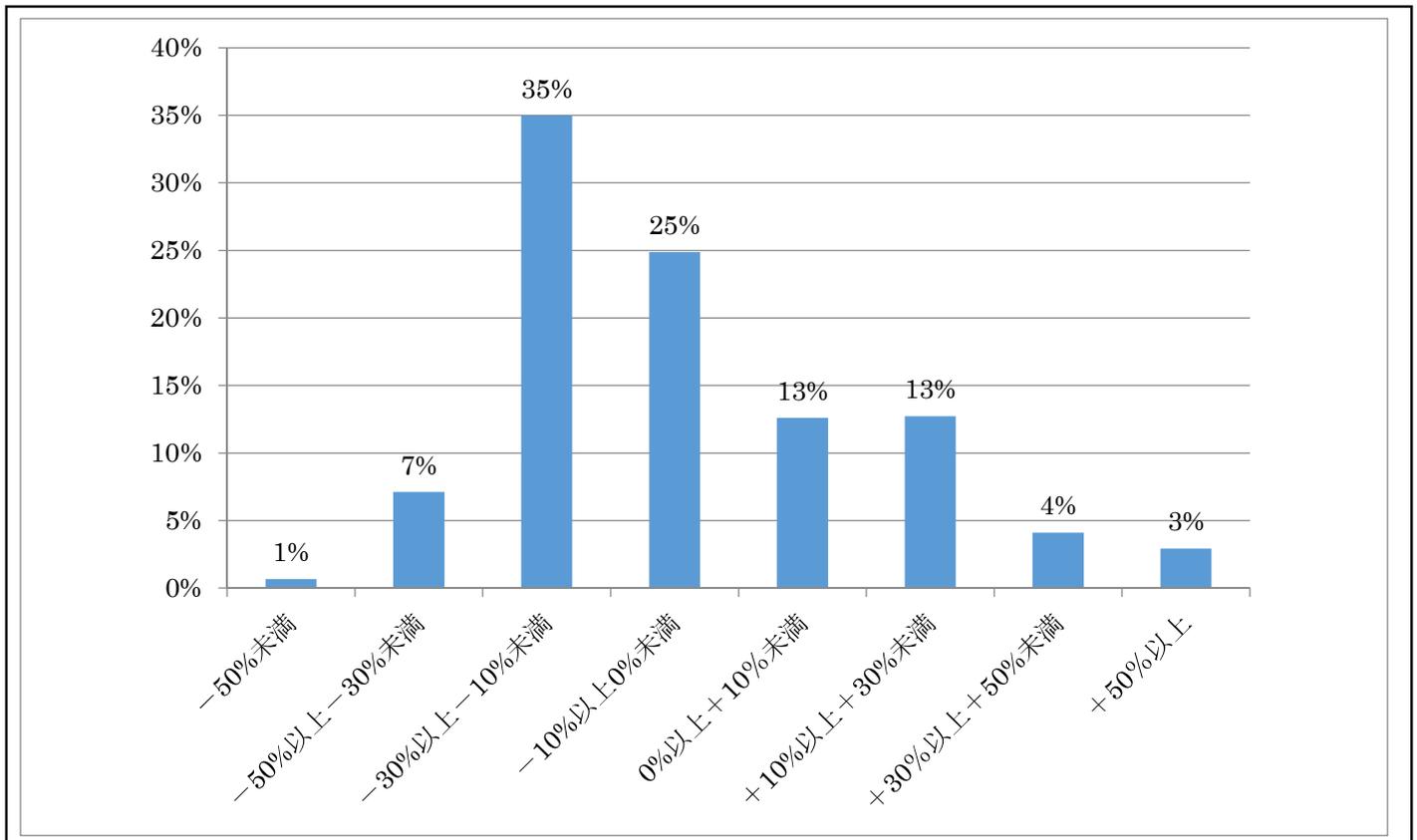
順位	銘柄番号	銘柄名	コスト	リターン	投資信託残高(円)
1位	25	しんきんリートオープン(毎月決算型)	1.47%	3.38%	2,965,731,267
2位	42	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.17%	26.94%	616,612,702
3位	4	新光US-REITオープン	2.20%	6.41%	602,564,416
4位	49	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド(為替ノーヘッジ型)	2.33%	5.46%	399,645,340
5位	15	ワールド・インフラ好配当株式ファンド(毎月決算型)	2.41%	4.76%	371,572,801
6位	51	コーポレート・ボンド・インカム(為替ノーヘッジ型)	1.40%	3.19%	339,711,674
7位	18	しんきんインデックスファンド225	0.86%	12.55%	210,156,938
8位	46	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.38%	3.50%	185,535,078
9位	65	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	1.79%	-0.62%	180,369,837
10位	3	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	1.52%	-0.24%	124,156,803
11位	27	しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)	2.06%	10.56%	113,985,552
12位	26	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.47%	6.61%	81,454,432
13位	40	マニユライフ・カナダ債券ファンド	1.89%	-0.26%	66,901,930
14位	38	ニッセイ日本インカムオープン	1.14%	0.53%	51,731,633
15位	76	世界のサイフ	1.40%	-0.92%	45,852,657
16位	60	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.68%	2.31%	42,978,630
17位	14	DIAMオーストラリアリートオープン	2.26%	3.09%	38,229,155
18位	75	株ちょファンド日本(高配当株・割安株・成長株)毎月分配型	2.37%	11.29%	37,879,032
19位	10	DIAM新興資源国債券ファンド	2.17%	0.00%	27,669,432
20位	50	コーポレート・ボンド・インカム(為替ヘッジ型)	1.40%	-0.35%	21,110,706

(図4) 残高上位 1~20 位の銘柄別リスク・リターン

順位	銘柄番号	銘柄名	リスク	リターン	投資信託残高(円)
1位	25	しんきんリートオープン(毎月決算型)	13.31%	3.38%	2,965,731,267
2位	42	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	13.42%	26.94%	616,612,702
3位	4	新光US-REITオープン	15.12%	6.41%	602,564,416
4位	49	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド(為替ノーヘッジ型)	9.66%	5.46%	399,645,340
5位	15	ワールド・インフラ好配当株式ファンド(毎月決算型)	13.29%	4.76%	371,572,801
6位	51	コーポレート・ボンド・インカム(為替ノーヘッジ型)	8.43%	3.19%	339,711,674
7位	18	しんきんインデックスファンド225	16.18%	12.55%	210,156,938
8位	46	三井住友・グローバル・リート・オープン	13.13%	3.50%	185,535,078
9位	65	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	9.83%	-0.62%	180,369,837
10位	3	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	8.89%	-0.24%	124,156,803
11位	27	しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)	15.90%	10.56%	113,985,552
12位	26	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	8.40%	6.61%	81,454,432
13位	40	マニユライフ・カナダ債券ファンド	9.82%	-0.26%	66,901,930
14位	38	ニッセイ日本インカムオープン	0.84%	0.53%	51,731,633
15位	76	世界のサイフ	8.73%	-0.92%	45,852,657
16位	60	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	7.59%	2.31%	42,978,630
17位	14	DIAMオーストラリアリートオープン	15.49%	3.09%	38,229,155
18位	75	株ちょファンド日本(高配当株・割安株・成長株)毎月分配型	14.71%	11.29%	37,879,032
19位	10	DIAM新興資源国債券ファンド	10.84%	0.00%	27,669,432
20位	50	コーポレート・ボンド・インカム(為替ヘッジ型)	3.54%	-0.35%	21,110,706

預かり資産残高上位 20 銘柄（設定後 5 年以上）のコストとリターン、リスクとリターンをグラフ化しました。
 コストは、5 年間保有した場合の 1 年あたりのコスト、リスクは過去 5 年間の標準偏差、リターンは過去 5 年間の
 トータルリターンです。
 (基準日：2020 年 3 月末)

(図5) 投資信託運用損益別顧客比率 (2020年3月末)



- ・新型コロナウイルスの感染拡大の影響が金融市場にも及んだ結果、お客さまの保有資産の運用損益は、プラス（0%以上）の比率が、33%（前期比▲42%）に低下いたしました。
- ・金融市場動向をお客さまに的確にお伝えし、お客さま一人ひとりの投資判断に資する情報提供を心がけてまいります。

以上