

2020年度下期

ならしんお客さま笑顔宣言
取組状況について



2018年1月に公表した

「ならしんお客さま笑顔宣言」に基づく
当金庫の預かり資産の提案活動および
成果指数（KPI）について、4つの基本方針に
沿って取組みをご報告いたします。



ならしん お客様笑顔宣言

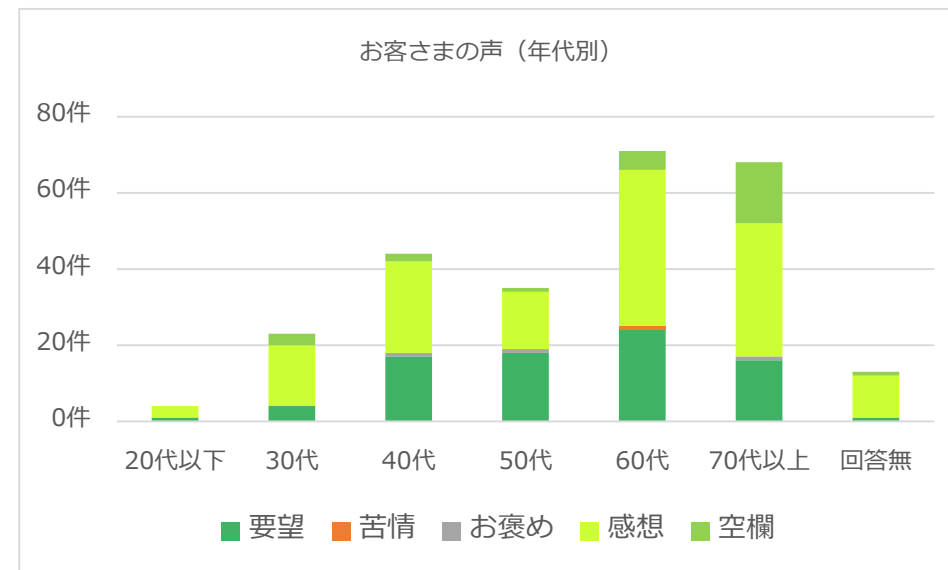
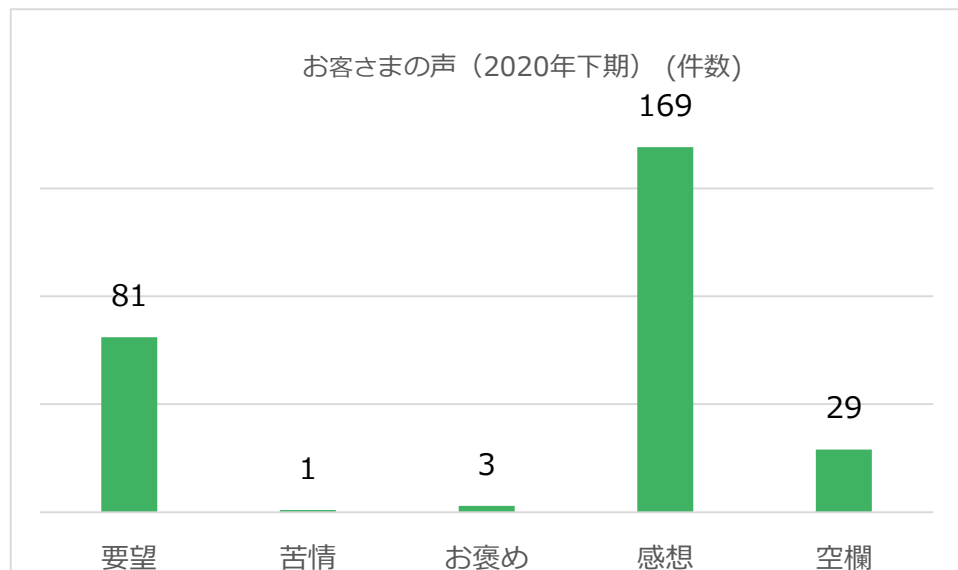
- ① 常にお客さまのお考えを尊重し、
お客さまの立場において最善の利益を追求してまいります。
- ② お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。
- ③ お客さまにご理解いただけるよう
重要な情報については、分かりやすくご説明してまいります。
- ④ この宣言を遵守するため、常にお客さまからの声に耳を傾け、
役職員が一丸となって顧客本位の企業風土が定着するよう
取組んでまいります。

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。

- ・当金庫は、お客さまの最善の利益がお客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活に繋がると考え、お客さまの立場に立ってその実現のお手伝いをします。

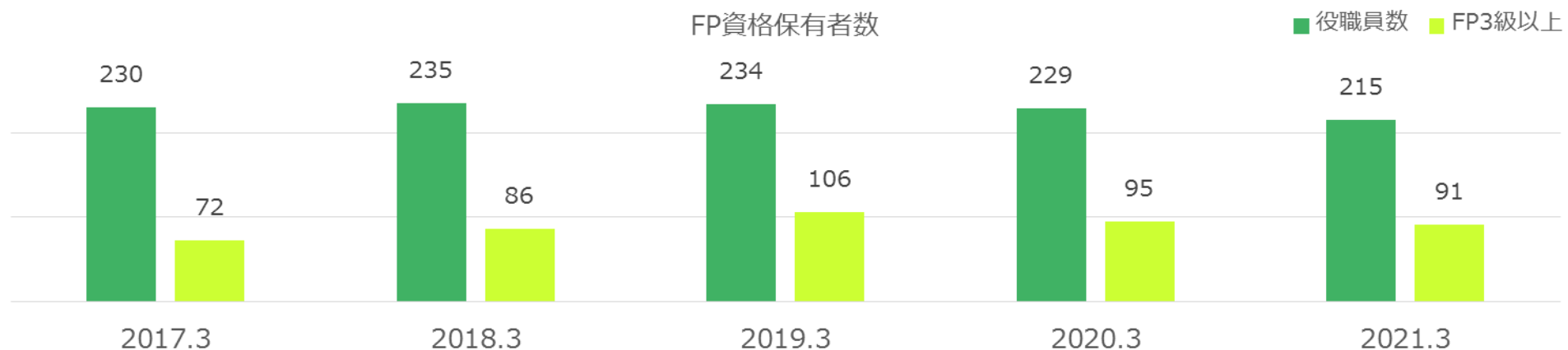
【活動内容】

- ・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）」に基づき要因分析を行い、誠実・公正な情報提供やご提案となるように努めました。



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。

- ・お客さまにより良い情報提供やご提案ができるように当金庫ではFP資格の取得を推奨しております。



- ・当金庫では「お客さまの最善の利益」にそぐわない提案行為は行いません。

- ① お客さま保護の観点から経済合理性に欠けることとなる取引（合理的根拠の乏しい投資信託等の乗換取引、短期回転売買）はご提案いたしません。
- ② ご融資等の取引がある、もしくは今後ご融資等の取引が発生する可能性のあるお客さまに対して優越的地位を不当に利用するご提案はいたしません。

② お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、 それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。

- お客さまそれぞれのライフイベントを理解し、お客さまにふさわしいと考える金融商品を
適合性も重視し、ご提供してまいります。

【活動内容】

- お客さまの属性情報、適合性(知識、経験、財産、契約の目的)、ご意向等をタブレットを用いてお伺い
したうえでキャッシュフロー表を作成し、お客さまにあった資産形成方法のご提案をいたします。
- お客さまにふさわしい提案商品であるかをシステム等用いて検証いたします。

(企画・開発：株式会社ノースアイランド)



©Know's i-land, INC. 2020

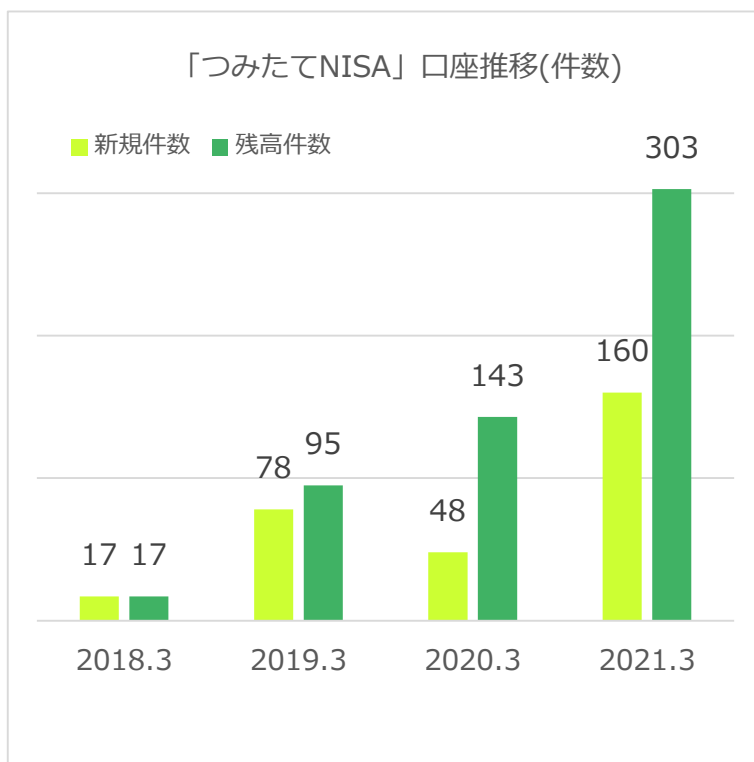
キャッシュフロー表

経過年数	0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	
収入計	1,341	650	651	652	656	662	668	674	681	688	695	702	709	716	723	730	737	744	751	758	765	772	779	786	793
支出計	1,341	650	651	652	656	662	668	674	681	688	695	702	709	716	723	730	737	744	751	758	765	772	779	786	793
貯蓄	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
借入金	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
返済	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
純増減	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
資産総額	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
負債総額	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
純資産	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

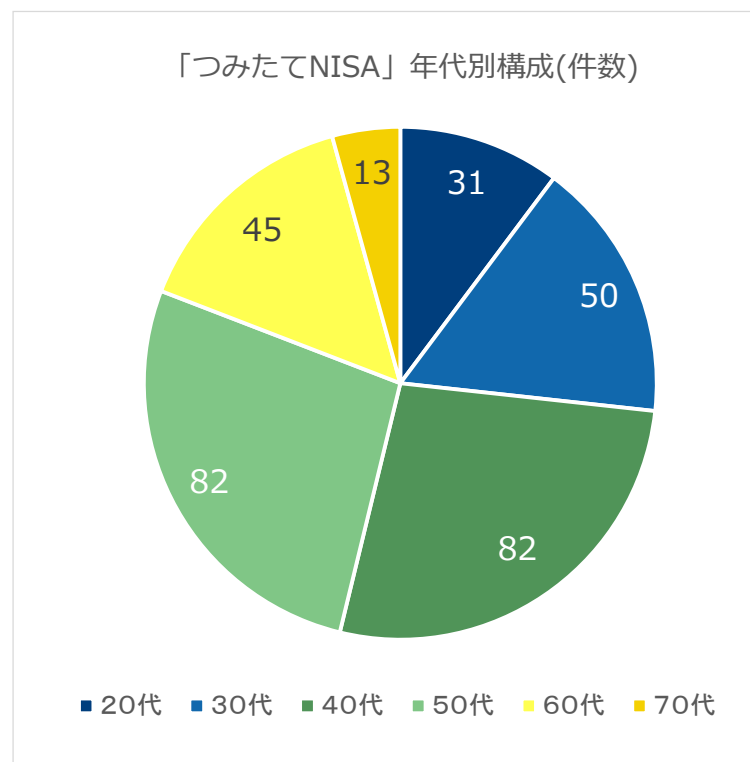
©Know's i-land, INC. 2020

② お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、 それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。

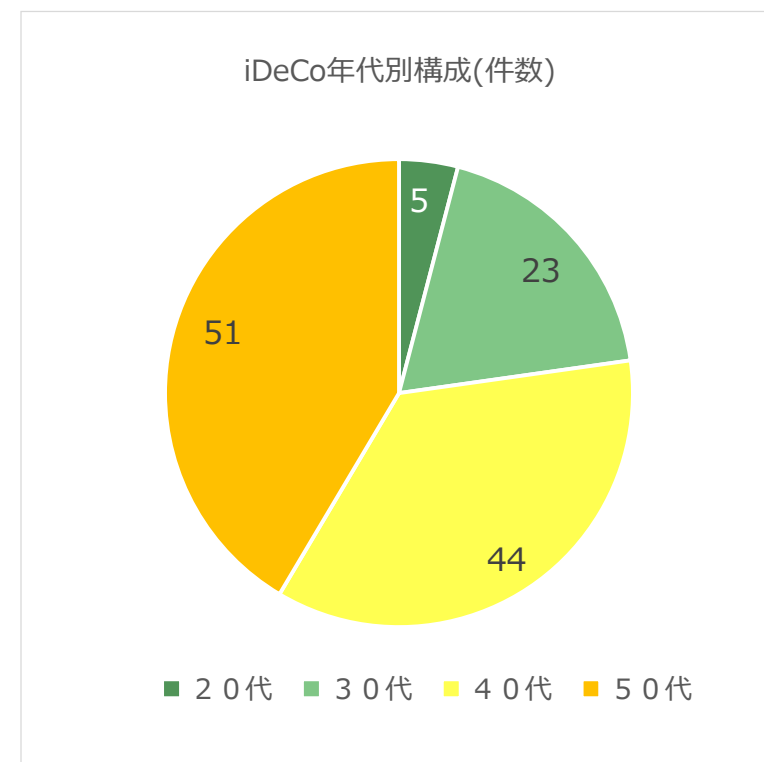
- ・「つみたてNISA」や確定拠出年金（個人型）等定時定額購入の積立型投資商品をご提案し、お客さまの資産形成をお手伝いいたします。



(2021.3)



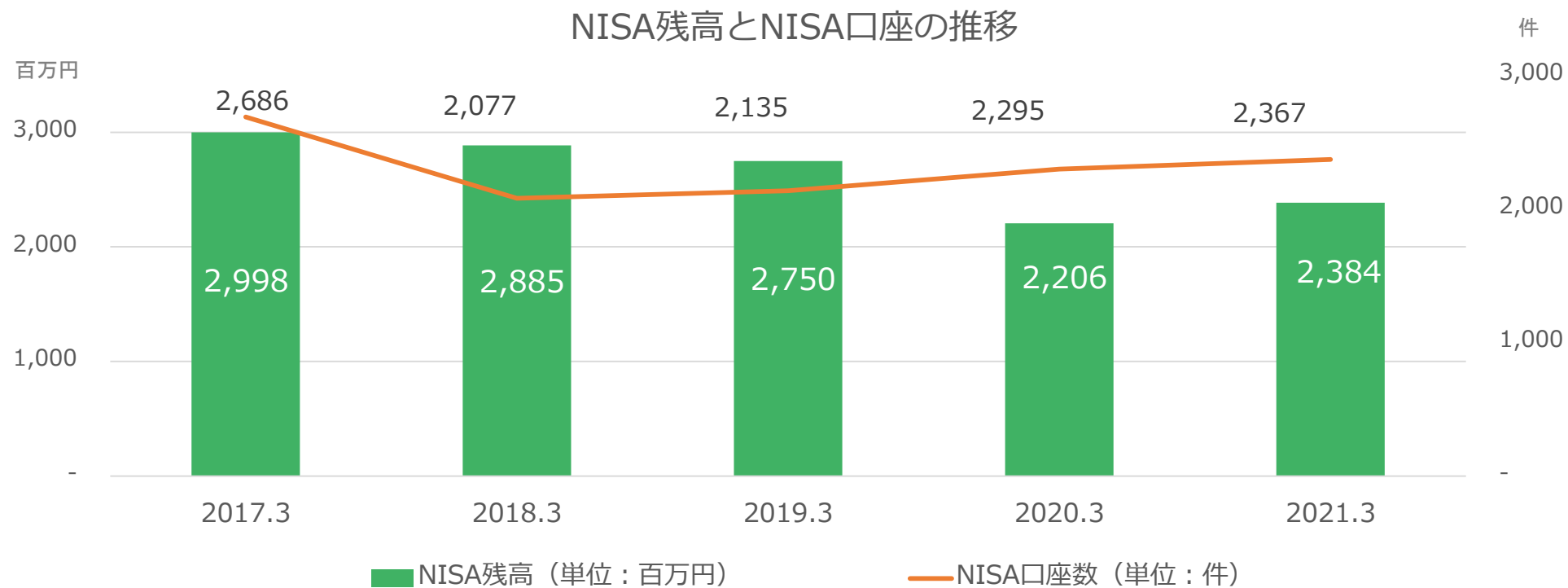
(2021.3)



※iDeCoは2020年より取扱開始 (2021.3)

② お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、 それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。

- ・非課税制度（一般NISA、ジュニアNISA、「つみたてNISA」）を用いた資産形成・資産運用をお手伝いいたします。



② お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、 それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。

■ 「つみたてNISA」の推進事例とお客さまの反応

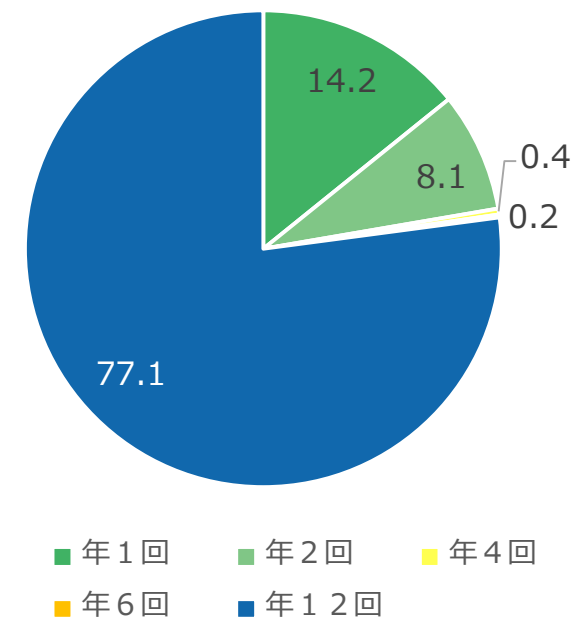
契機	お客さまのライフステージ	お客さまの(潜在的な)不安	ご提案後の反応
事業先訪問	50代、男性。子供が社会人になり余裕ができてきた。	老後の生活資金	「つみたて形式の非課税・投資制度をよく理解できた。投資に興味を持てた。」
来店	30代、女性。	投資は未経験で不安	「非課税の積立投資をタブレットでシミュレーションしてくれたのでリスクと付き合い方が分かった。」
新規訪問	50代、女性。 未婚の個人事業主	老後の生活不安	「投資相談ができる金融機関がなかったので助かる。資産形成を考える契機となった。」
事業先訪問	50代、男性の個人事業主 中学、高校生の子供あり	年金支給が遅くなる。 教育資金も必要 投資経験はない	「セカンドライフへの準備が資産形成を通じて進んだことで安心した。」
事業先訪問	30代の個人事業主夫妻	子供にお金もかかる時期で蓄えも乏しく教育や老後資金の準備が困難	「少額から無理なく家計に負担を掛けずに運用できる。」
住宅ローン相談	30代の夫妻	住宅ローンを返済するので資産形成は必要だがまとまったお金がない。	「興味があったがよくわからなかった。少額から無理なく資産形成できる。」

② お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。

■投資信託ラインナップ（2021.3）

	主な投資対象	商品数	残高構成比
債 券	国内	2	0.6%
	内外	2	0.5%
	海外※	16	15.3%
株 式	国内	6	9.9%
	内外	3	11.7%
	海外	4	6.1%
REIT	国内	2	39.4%
	内外	2	2.8%
	海外	3	9.5%
その他資産	貸付債権	1	1.2%
その他資産	商品	1	1.0%
バランス	国内外	3	1.4%
「つみたてNISA」	国内株式、海外株式、バランス	6	0.6%
合計		51	100.0%
(うち毎月分配型)	国内、内外、国内外	22	77.1%

分配頻度/残高比（単位：％）



(2021.3)

※既保有先のみ販売継続中ファンドが2ファンドあります。

② お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。

■投資信託の「販売上位ファンド」 (2021.3)

	商品名	投信会社名	投資対象
1	グローバルA I ファンド	三井住友D S アセットマネジメント	内外株式型
2	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
3	三井住友・ニュー・チャイナ・ファンド	三井住友D S アセットマネジメント	海外株式型
4	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
5	新光U S - REITオープン	アセットマネジメントOne	海外不動産型

② お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。

■ 保険ラインナップ (2021.3)

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 (2021.3)

商品種類	商品数
遺言信託	1
贈与信託	1

■ 確定拠出年金 (2021.3)

商品種類	商品数
iDeCo(個人型確定拠出年金)	1

③ お客さまにご理解いただけるよう 重要な情報については、分かりやすくご説明してまいります。

- 金融商品をご提供するにあたり、お客さまにとっての「必要性」「選定理由」「リスク」「手数料等の費用」など重要な情報を誠実に分かりやすくご説明します。
- はじめて金融商品をご検討されるお客さまや、ご高齢のお客さまについてはその情報について十分にご理解いただけたかを、より慎重に確認します。
- 金融商品の販売後も夢や幸せな生活の実現に向けて継続的なサポートはもちろんのこと、お客さまのお考えやライフステージの変化等に対しても必要な情報、適切なアドバイスを継続して提供してまいります。

【活動内容】

- 手数料等コストの他、リスクや基準価額の推移、商品内容をタブレット搭載のグラフなどを用いて分かりやすくご説明のうえ、ご理解度を確認させていただきます。
- 投資信託をご購入後、6ヶ月に一度（ご高齢のお客さまは3ヶ月に一度）運用状況をご報告いたします。

④ この宣言を遵守するため、常にお客さま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取組んでまいります。

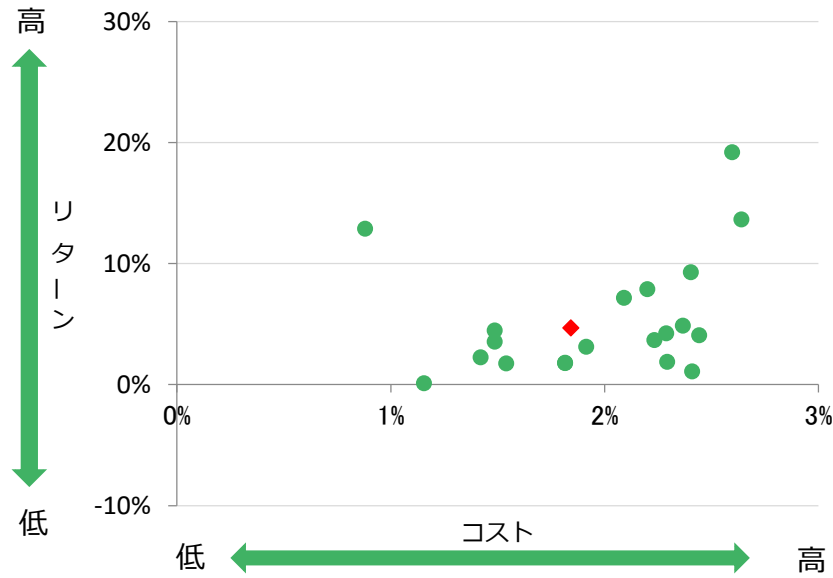
- ・役職員全員がお客さまのさまざまなお考えにお応えできる知識・スキル向上に努めてまいります。
- ・役職員間での協力を惜しまず、全役職員でお客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活の実現のお手伝いをする金庫文化を醸成するよう努力してまいります。

【活動内容】

- ①相談業務における職員のコンサルティングスキルの向上を目的に下期より研修（CISマイスター制度に基づく研修）を29回実施いたしました。
- ②生命保険の商品・コンプライアンスのリモート研修を4回実施いたしました。

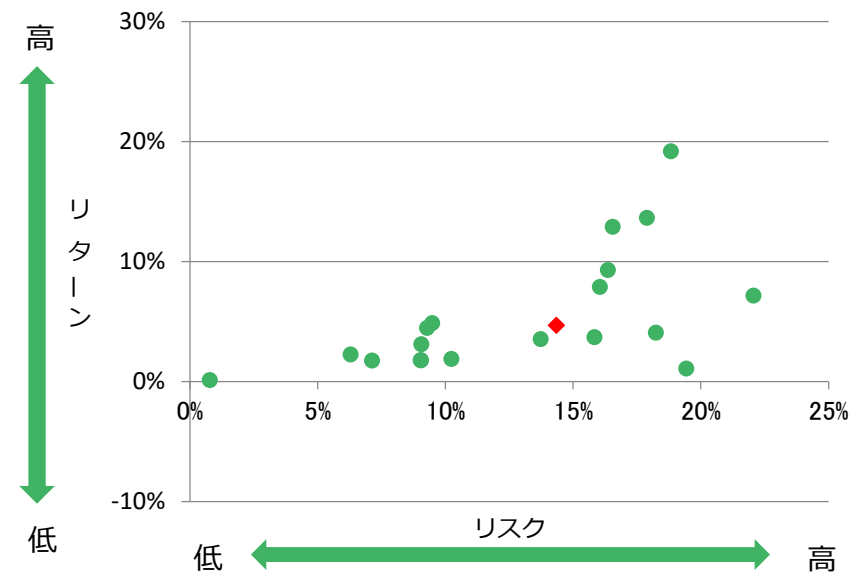
⑤ 「ならしんお客さま笑顔宣言」の遵守状況についての評価指標（共通KPI2021.3）

投資信託の預かり資産残高上位20銘柄のコストとリターン



残高加重平均値	コスト 1.89%	リターン 4.69%
---------	-----------	------------

投資信託の預かり資産残高上位20銘柄のリスクとリターン



残高加重平均値	リスク 14.34%	リターン 4.69%
---------	------------	------------

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：2021年3月末）

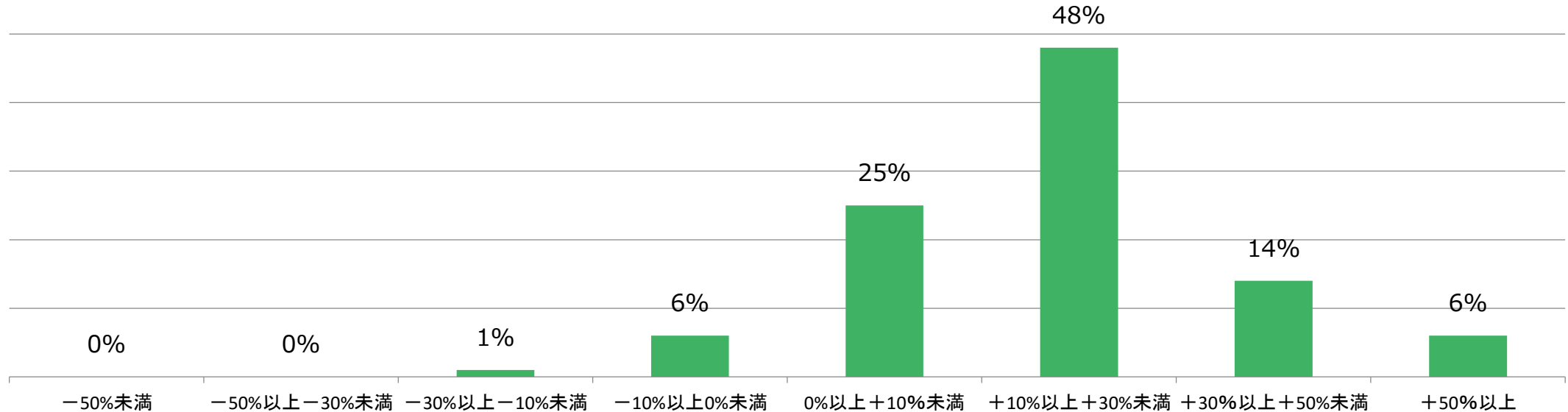
⑤ 「ならしんお客さま笑顔宣言」の遵守状況についての評価指標（共通KPI2021.3）

残高上位1～20位の銘柄別コスト・リターンおよびリスク・リターン

順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	投資信託残高(円)
1位	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	1.49%	13.73%	3.55%	3,245,824,655
2位	新光US-REITオープン	2.23%	15.83%	3.70%	712,972,291
3位	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.20%	16.05%	7.89%	676,411,422
4位	ワールド・インフラ好配当株式ファンド(毎月決算型)	2.44%	18.25%	4.08%	388,246,960
5位	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)	2.37%	9.48%	4.89%	307,041,044
6位	コーポレート・ボンド・インカム(為替ノーヘッジ型)	1.42%	6.29%	2.27%	235,977,052
7位	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60%	18.82%	19.22%	219,869,399
8位	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.41%	19.43%	1.11%	191,366,622
9位	しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)	2.09%	22.05%	7.17%	134,180,574
10位	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	1.82%	9.03%	1.79%	108,085,414
11位	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	1.54%	7.13%	1.76%	96,476,707
12位	三井住友・ニュー・チャイナ・ファンド	2.64%	17.89%	13.66%	85,986,719
13位	マニュライフ・変動高金利戦略ファンドBコース(為替ヘッジなし)	2.29%	10.24%	1.90%	64,037,971
14位	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.49%	9.29%	4.49%	46,933,704
15位	マニュライフ・カナダ債券ファンド	1.91%	9.06%	3.13%	44,835,705
16位	DIAMオーストラリアリートオープン	2.29%	26.82%	4.23%	43,767,602
17位	しんきんインデックスファンド225	0.88%	16.54%	12.90%	40,623,476
18位	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(年1回決算型)	1.82%	9.05%	1.80%	21,284,410
19位	株ちょファンド日本(高配当株・割安株・成長株)毎月分配型	2.40%	16.36%	9.30%	19,218,860
20位	ニッセイ日本インカムオープン	1.16%	0.78%	0.13%	17,505,718

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KPI2021.3）

投資信託運用損益別比率



- ①コロナワクチン接種の普及による世界景気の回復期待、②米国の大型経済対策法案の成立、③米国の長期金利上昇の一服等の経済環境の好転を受け、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、93%（前期比+60ポイント）と向上いたしました。
- 金融市場動向をお客さまに的確にお伝えし、お客さまお一人お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