

2021年度上期

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

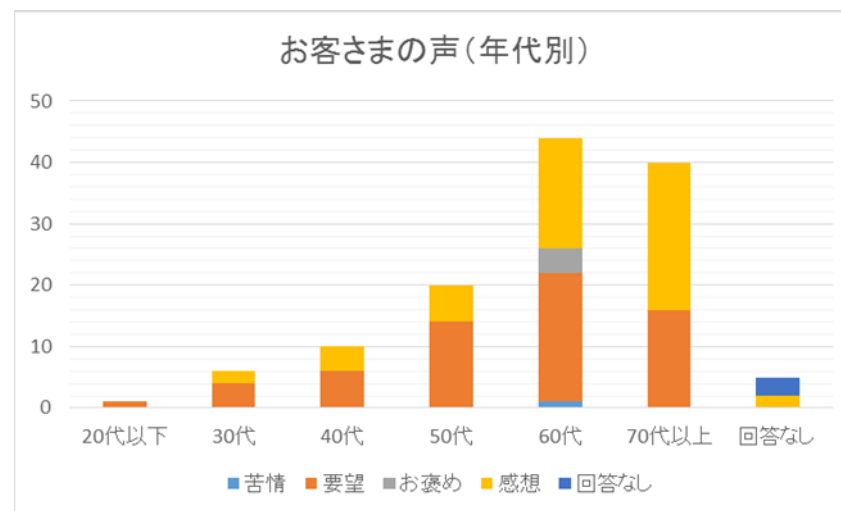
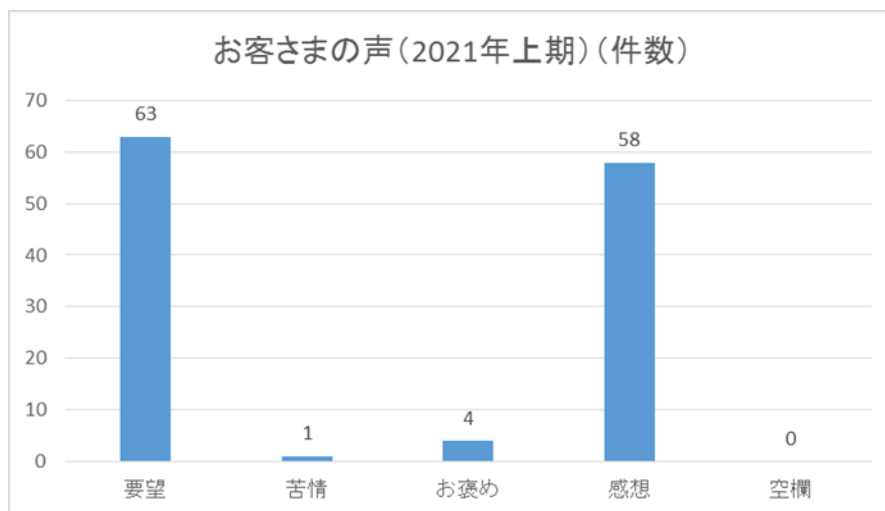
- ① 常にお客さまのお考えを尊重し、
お客さまの立場において最善の利益を追求してまいります。
- ② お一人おひとりのお客さまの思いを理解し、
それにふさわしい金融商品やアドバイスを提供します。
- ③ お客さまにご理解いただけるよう
重要な情報については、分かりやすくご説明してまいります。
- ④ この宣言を遵守するため、常にお客さまからの声に耳を傾け、
役職員が一丸となって顧客本位の企業風土が定着するよう
取組んでまいります。

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。

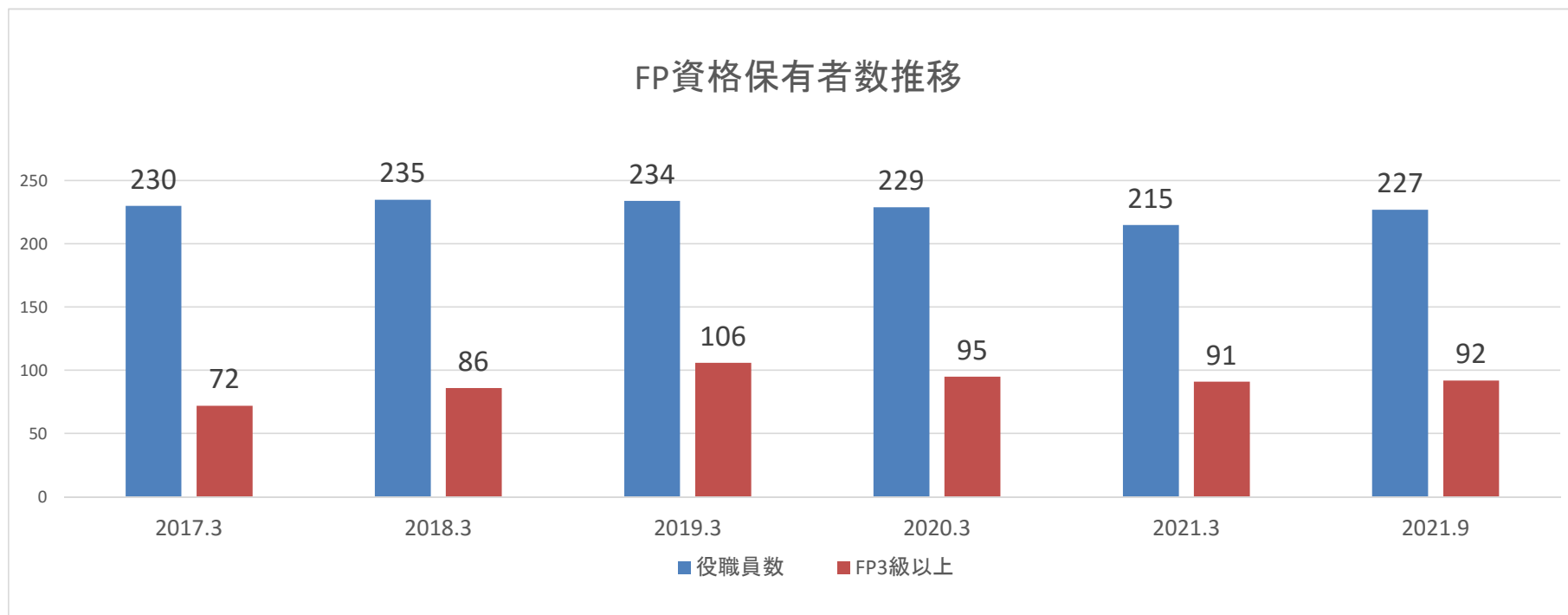
【活動内容】

- ・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。



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。

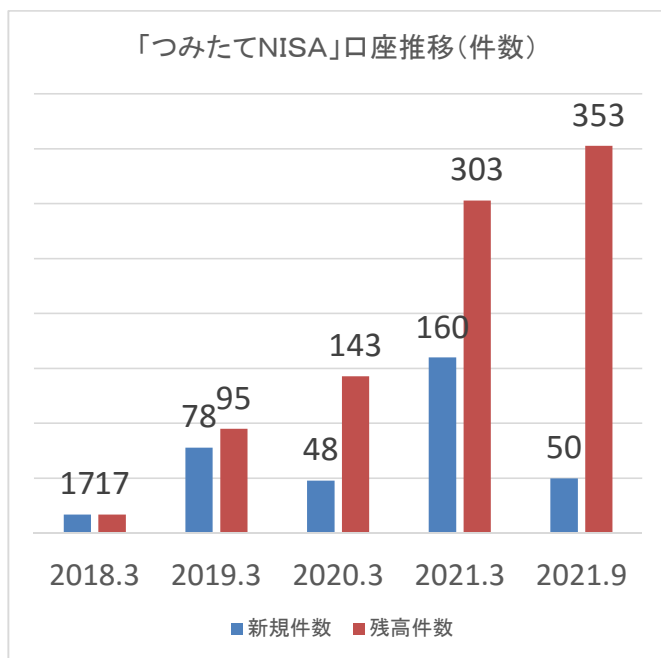
・当金庫では「お客さまの最善の利益」にそぐわない提案行為は行いません。

- 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。

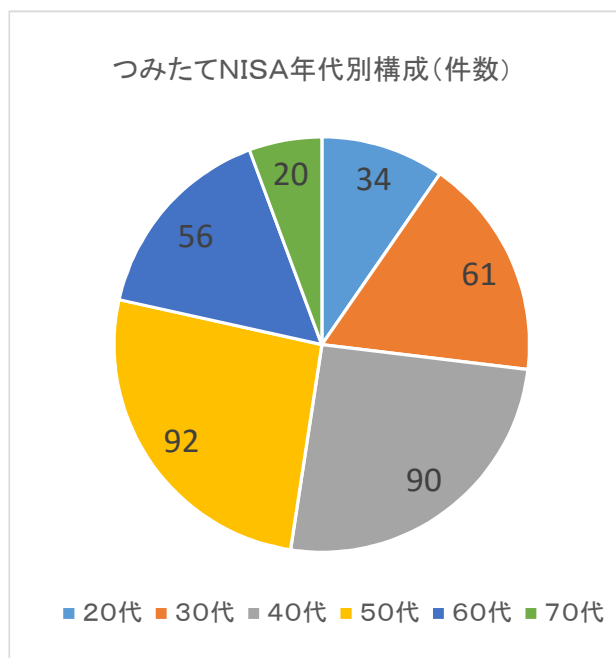
・当金庫は、お客さまとの取引にあたり、お客さまの利益が不当に害される恐れのある取引を適正に管理し、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまの利益を損なうことがないように利益相反の適切な管理を徹底します。

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。

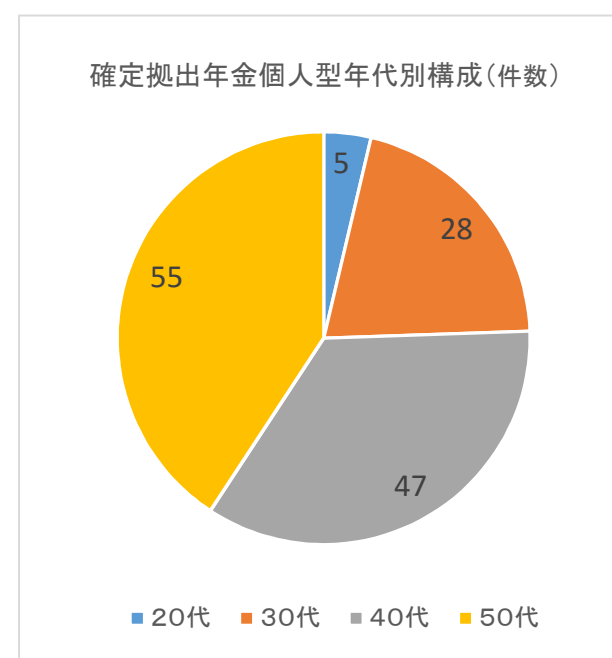
- 「つみたてNISA」や確定拠出年金（個人型）等定時定額購入の積立型投資商品をご提案し、お客さまの資産形成をお手伝いいたします。



(2021.9)



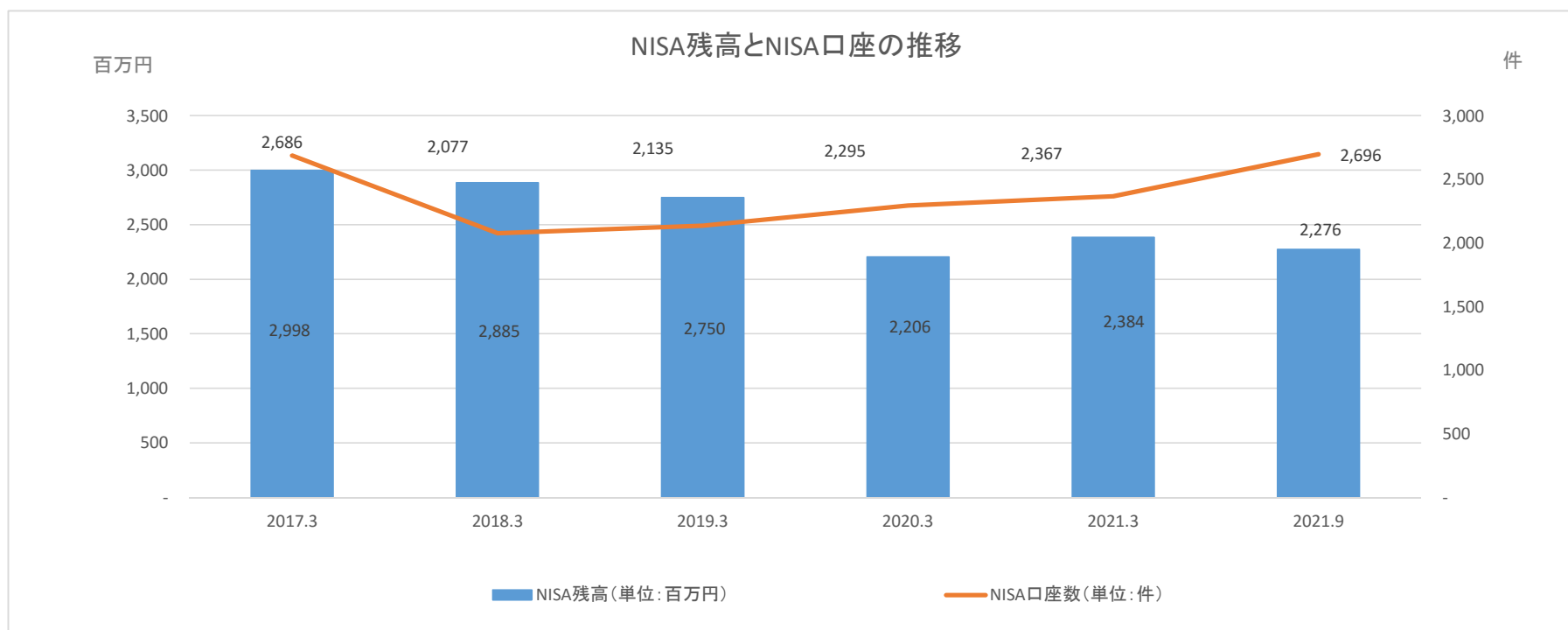
(2021.9)



※iDeCoは2020年より取扱開始 (2021.9)

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

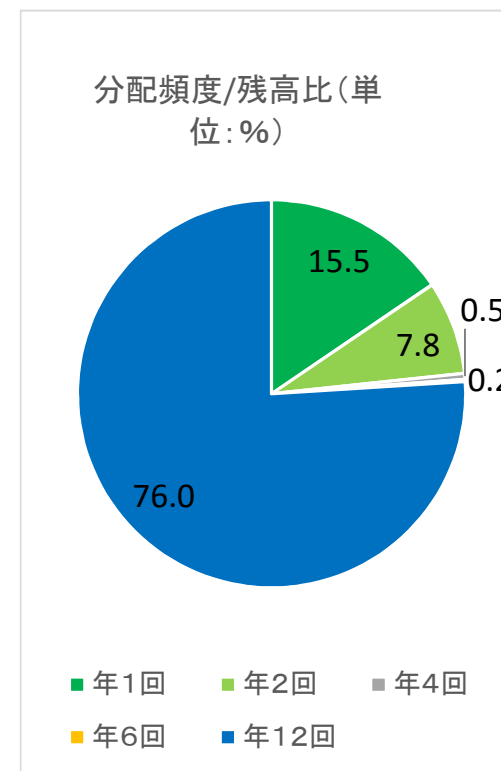
契機	お客さまのライフステージ	お客さまの(潜在的な)不安	ご提案後の反応
職域先	30代女性 投資経験なし	定期預金の金利が低い	「資産形成を考えるきっかけになった。積立なので継続して無理なく行える。」
事業先訪問	60代男性、会社役員 他金融機関で投資経験あり (NISAなし)	現在行っている運用の割合を増やしたい	「NISA制度を知ることができて良かった。毎月会社に来てくれるので、安心して投資相談ができる。家族でも取引をお願いしたい。」 (その後、配偶者もつみたてNISA開設される。)
事業先訪問	40代女性、会社員 投資経験なし	投資経験なく、知識もない 老後の生活不安	「つみたてNISAという言葉しか知らなかったが、職場で信用金庫の方に勉強会をしてもらえたことで、可能な範囲でしてみようと思えた。」
事業先訪問	40代女性、会社員 投資経験なし	資産形成の必要性は理解しているが、 投資は怖いイメージがある	「毎月少額だし、投資の勉強もしていけるので継続してみようと思う。不明点があれば気軽に教えてくれるので心強い。」
来店先	40代女性、会社役員 投資経験なし	定期預金の金利が低い	「運用には全然興味がなかったけれど、少額なので始めやすい。教えてもらって良かった。」

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 (2021.9)

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	14.5%
株 式	国内	6	10.5%
	内外	3	12.1%
	海外	4	5.8%
REIT	国内	2	38.6%
	内外	2	2.8%
	海外	3	9.8%
その他資産	貸付債権	1	1.4%
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	1.0%
合計		51	100%
(うち毎月分配型)	国内、内外、国内外	22	76.0%

※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。



(2021.9)

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」 (2021.4~9)

	商品名	投信会社名	投資対象
1	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
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	新光US-REITオープン	アセットマネジメントOne	海外不動産型
4	マニユライフ・変動高金利戦略ファンドBコース (為替ヘッジなし・毎月)	マニユライフ・アセット ・マネジメント	その他の資産 (貸付債権)
5	グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)	日興アセットマネジメント	内外株式型

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 (2021.9)

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 (2021.9)

商品種類	商品数
遺言信託	1
贈与信託	1

■ 確定拠出年金 (2021.9)

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。

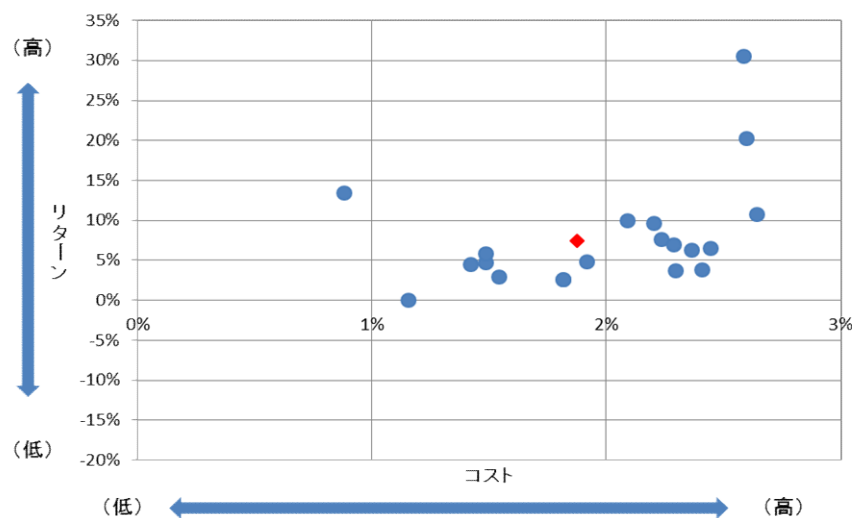
- ・役職員全員がお客さまのさまざまなお考えにお応えできる知識・スキル向上に努めてまいります。
- ・役職員間での協力を惜しまず、全役職員でお客さまお一人おひとりの夢や幸せな生活の実現のお手伝いをする金庫文化を醸成するよう努力してまいります。

【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向上を目的に2020年度下期より「CISマイスター制度に基づく研修」を継続して実施しており、2021年度上期には初期受講生26名全員が「CISマイスター認定試験ライフプラン編」に合格しました。2021年度は「CISマイスター認定試験提案・クロージング編」として初期受講生を含めた46名を対象に研修を実施し全員合格を目指しています。(2021年度上期には9回実施いたしました。)
- ② 生命保険商品の研修を1回実施いたしました。

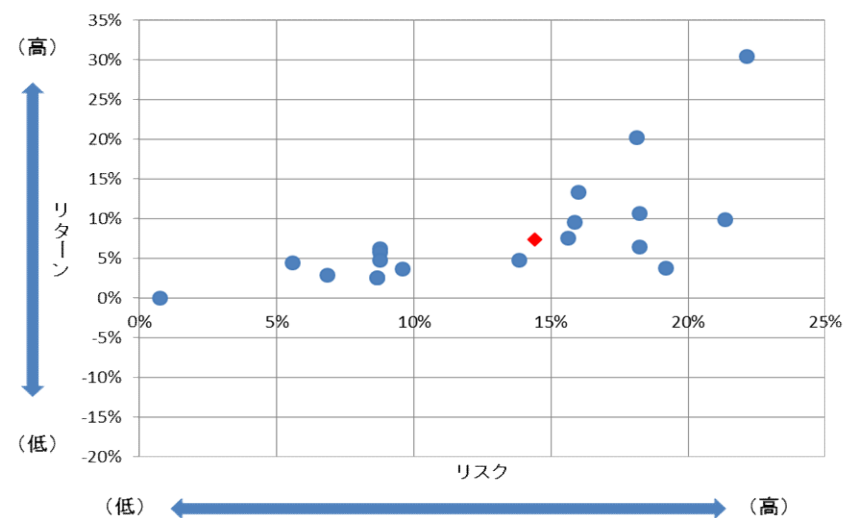
⑤ 「ならしんお客さま笑顔宣言」の遵守状況についての評価指標（共通KPI2021.9）

（図1）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 1.87%	リターン 7.41%
---------	-----------	------------

（図2）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 14.42%	リターン 7.41%
---------	------------	------------

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9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KPI2021.9）

（図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)	1.5%	13.8%	4.8%	3,121,290,895
2位	新光US-REITオープン	2.2%	15.6%	7.7%	719,685,920
3位	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.2%	15.8%	9.7%	639,678,050
4位	ワールド・インフラ好配当株式ファンド(毎月決算型)	2.4%	18.2%	6.5%	443,988,981
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)	2.4%	8.8%	6.3%	354,151,675
6位	コーポレート・ボンド・インカム(為替ノーヘッジ型)	1.4%	5.5%	4.5%	290,040,770
7位	グローバルAIファンド	2.6%	22.1%	30.5%	277,859,027
8位	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.6%	18.1%	20.3%	270,241,120
9位	三井住友・グローバル・リート・オープン	2.4%	19.2%	3.8%	226,601,999
10位	しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)	2.1%	21.3%	10.0%	217,191,582
11位	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	1.8%	8.6%	2.7%	174,341,985
12位	しんきんインデックスファンド225	0.9%	16.0%	13.5%	138,827,405
13位	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	1.5%	6.8%	3.0%	124,485,937
14位	マニユライフ・変動高金利戦略ファンドBコース(為替ヘッジなし・毎月)	2.3%	9.6%	3.8%	111,569,735
15位	三井住友・ニュー・チャイナ・ファンド	2.6%	18.2%	10.8%	93,893,000
16位	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.5%	8.7%	5.9%	83,303,477
17位	DIAMオーストラリアリートオープン	2.3%	26.6%	7.1%	74,940,507
18位	マニユライフ・カナダ債券ファンド	1.9%	8.7%	4.9%	66,429,052
19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)	1.8%	8.7%	2.7%	54,984,876
20位	ニッセイ日本インカムオープン	1.2%	0.7%	0.1%	43,872,766