２０１９年6月２８日

各　位

株式会社 みちのく銀行

「お客さま本位の業務運営」の取組状況について

みちのく銀行（頭取　藤澤 貴之）は、２０１７年６月３０日に公表した「〈みちのく銀行〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に基づく成果指標（KPI）および「投資信託の販売会社における比較可能な成果指標（共通 KPI）」を別紙のとおり公表いたします。

「〈みちのく銀行〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針」は、金融商品の提案に際し、お客さま本位の提案を徹底することで、お客さまに対し最良のサービスを提供することを目的としております。

当行は、今後も本指標を基に、継続的に取組状況の検証および活動の改善を図るとともに、お客さまに信頼される銀行として「お客さま本位の業務運営」を徹底してまいります。

以　上

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に係る成果指標（KPI）について

株式会社みちのく銀行

はじめに

みちのく銀行は、2017年6月に「〈みちのく銀行〉お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、同年8月に本取組方針に基づく活動を評価・検証するための成果指標（KPI）を作成し公表いたしました。

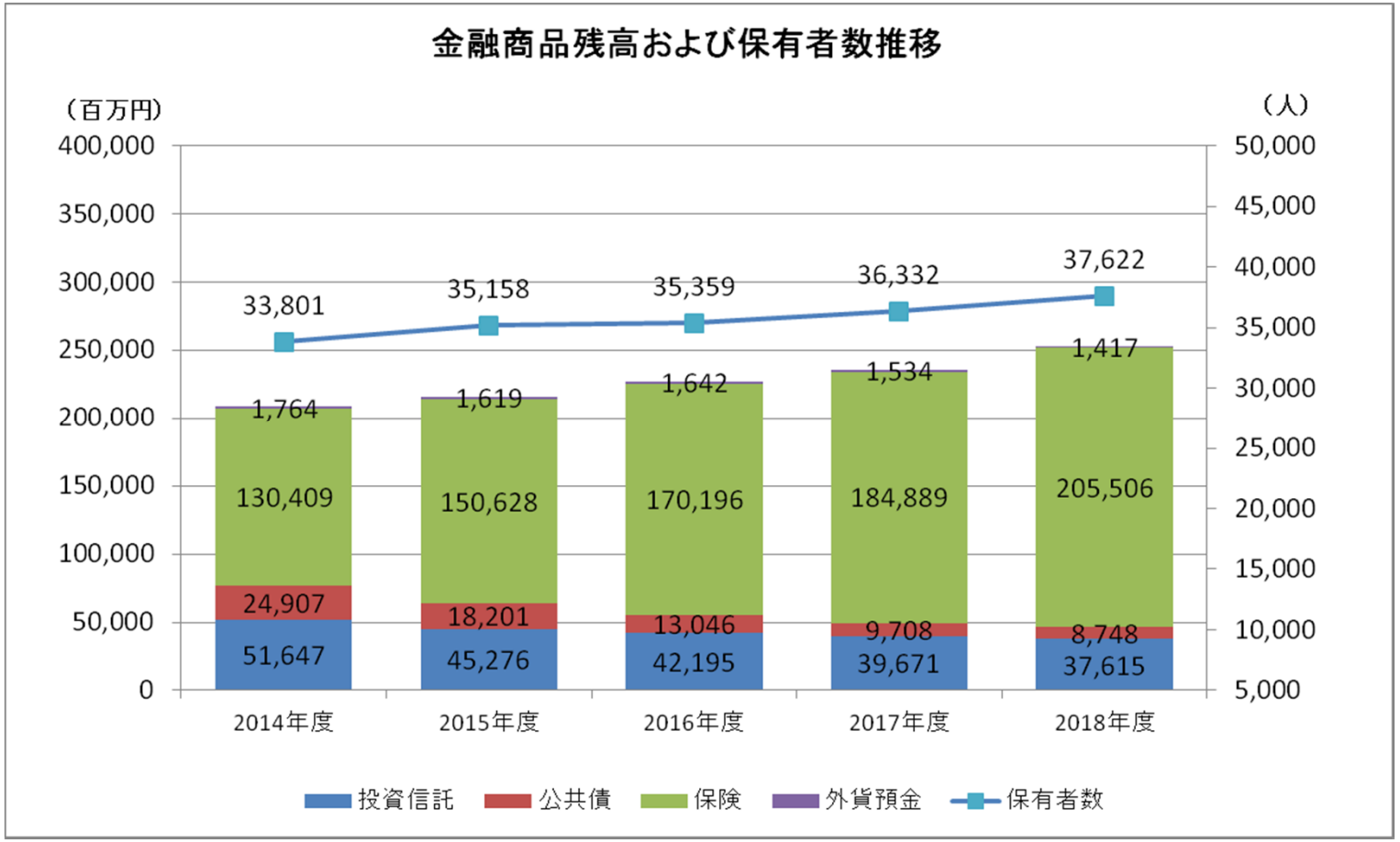
今般、2018年度の取組状況および成果指標（KPI）の結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

当行では今後も取組状況を定期的に検証し、活動の改善を図ってまいります。

お客さま本位の提案活動の実施と情報提供の実践

資産形成への支援実績（金融商品の残高および保有者数）

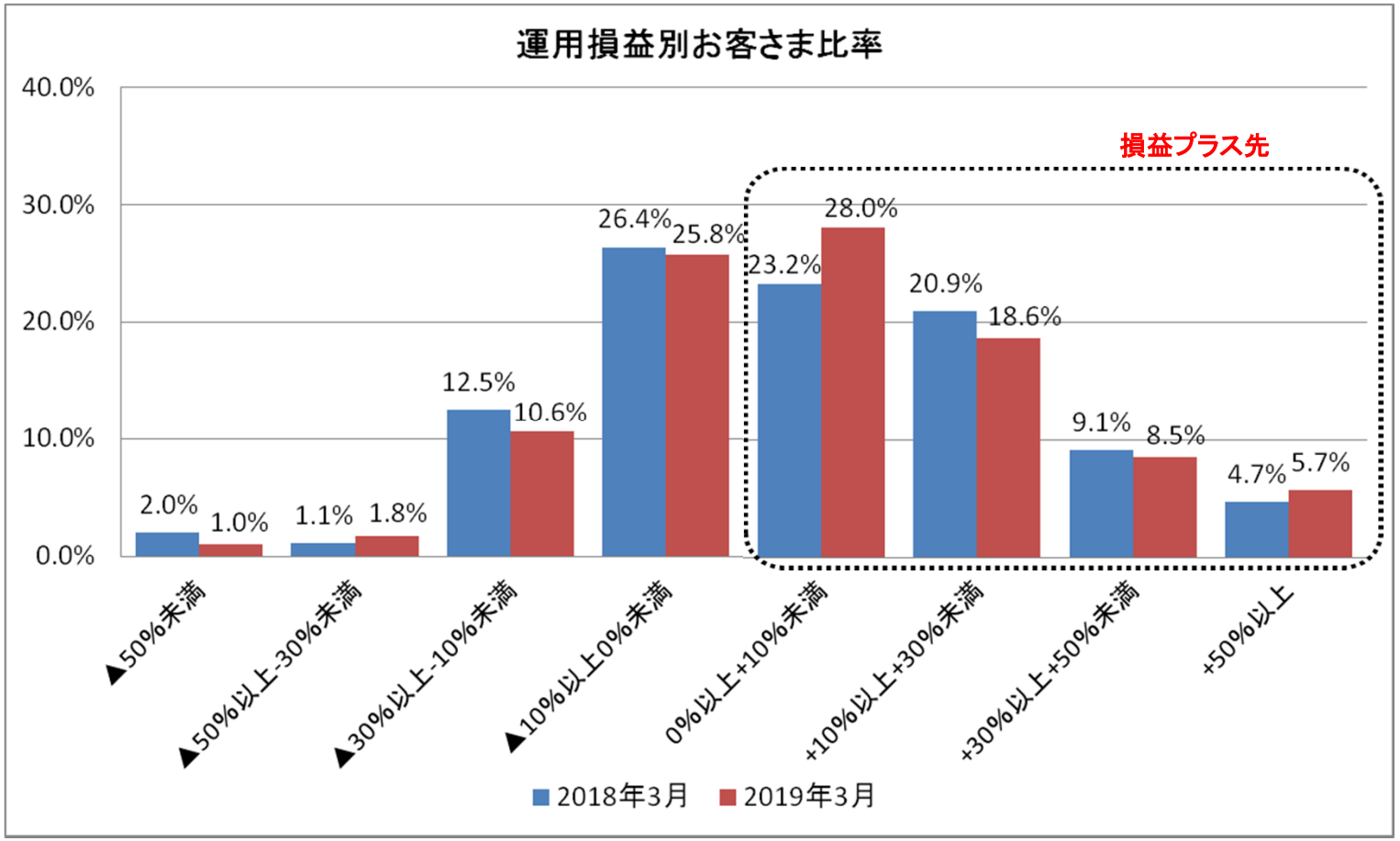
お客さまそれぞれのニーズに沿ったコンサルティング活動を実践した結果、金融商品の残高および金融商品をお持ちのお客さまの数は増加基調にあります。



お客さま本位の提案活動の実施と情報提供の実践

投資信託運用損益別お客さま比率（共通KPI）

投資信託の運用損益がプラスになっているお客さまの割合は60．8%（前年比＋2．9%）となりました。

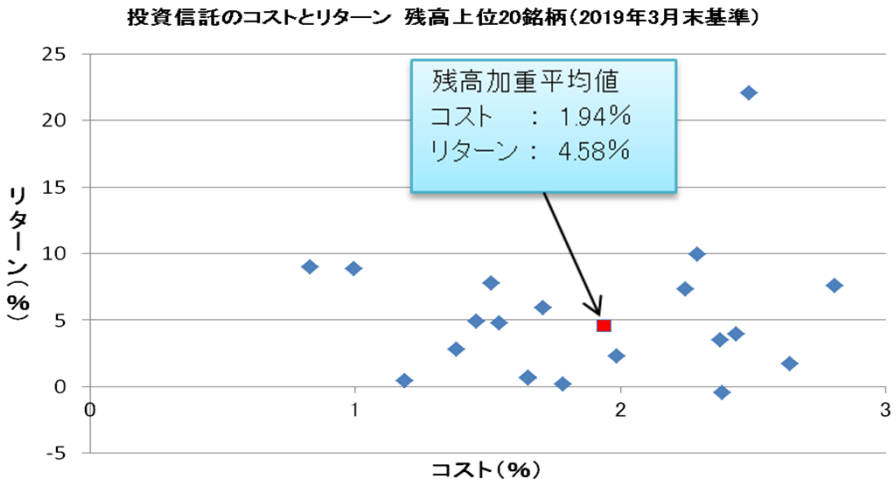


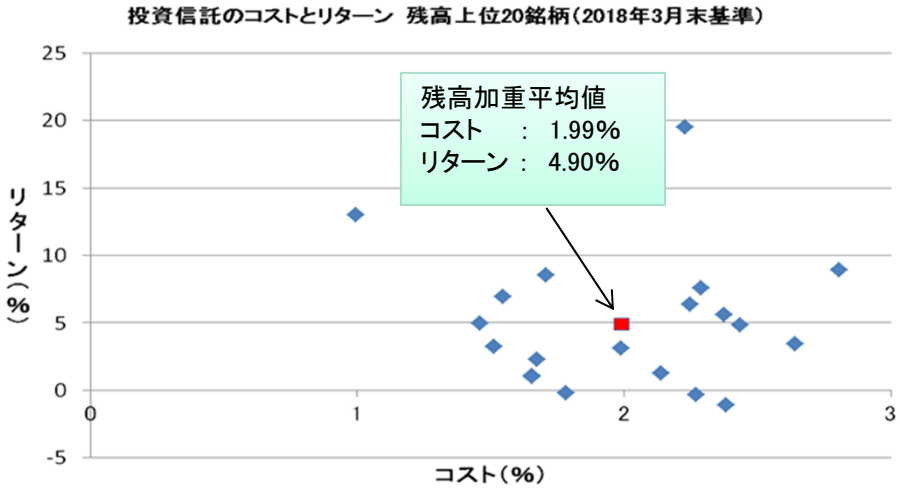
※運用損益率は各基準日時点の「トータルリターン」を評価金額で除して算出しております。

お客さま本位の提案活動の実施と情報提供の実践

投資信託預り残高上位20銘柄の「コスト・リターン」（共通KPI）

残高上位20銘柄の平均コストは1．94%となっており、20銘柄中14銘柄がリターンがコストを上回っています。





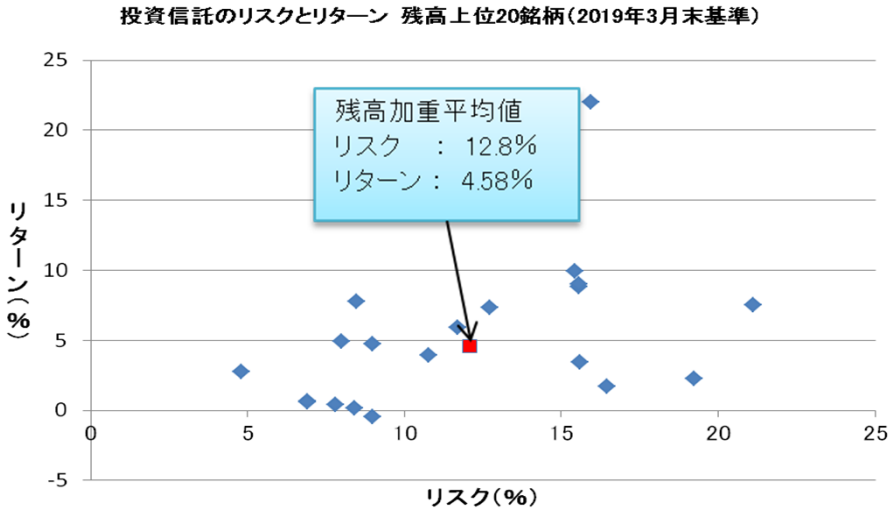
投資信託預かり残高上位20銘柄（2019年3月末基準）

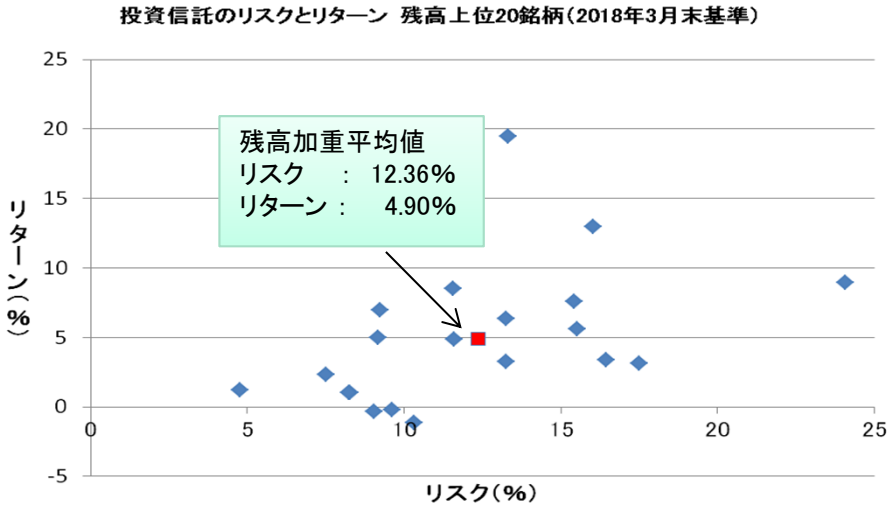
	銘柄名	コスト（%）	リターン（%）
1	アジア・オセアニア好配当成長株オープン	2.38	3.46
2	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.65	0.65
3	ダイワ・US－REIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.29	9.95
4	日興インデックスファンド225	0.99	8.82
5	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.46	4.90
6	ピクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.64	1.70
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.44	3.94
8	DIAMワールド・リート・インカム・オープン（毎月決算コース）	2.25	7.32
9	ニッセイJリートオープン（毎月分配型）	1.51	7.78
10	のむラップ・ファンド（普通型）	1.54	4.75
11	のむラップ・ファンド（保守型）	1.38	2.76
12	のむラップ・ファンド（積極型）	1.71	5.89
13	MHAM豪ドル債券ファンド（毎月決算型）	1.78	0.17
14	ピクテ資源国ソブリン・ファンド（毎月分配型）	2.38	−0.44
15	HSBCインドオープン	2.81	7.54
16	高金利先進国債券オープン（資産成長型）	1.65	0.60
17	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	1.99	2.26
18	新成長株ファンド	2.48	22.03
19	三菱UFJ純金ファンド	1.19	0.43
20	SMT 日経225インデックス・オープン	0.83	8.99

お客さま本位の提案活動の実施と情報提供の実践

投資信託預り残高上位20銘柄の「リスク・リターン」（共通KPI）

残高上位20銘柄の平均リスクは12．8%、平均リターンは4．58%となっております。20銘柄中5銘柄が5%を越えるリターンを実現しています。





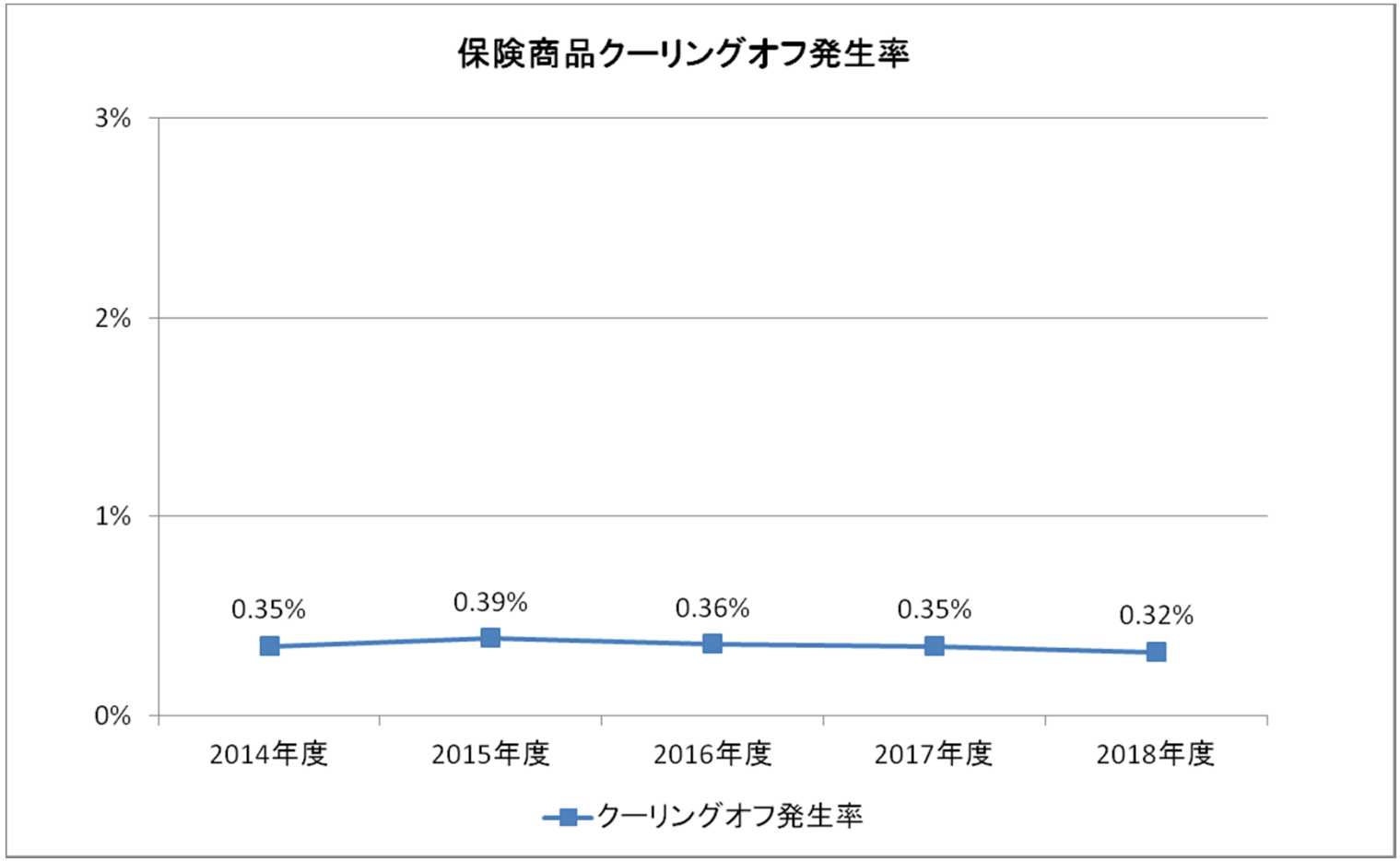
投資信託預かり残高上位20銘柄（2019年3月末基準）

	銘柄名	リスク（%）	リターン（%）
1	アジア・オセアニア好配当成長株オープン	15.59	3.46
2	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	6.90	0.65
3	ダイワ・US－REIT・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	15.43	9.95
4	日興インデックスファンド225	15.56	8.82
5	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	7.98	4.90
6	ピクテ新興国インカム株式ファンド(毎月決算型)	16.45	1.70
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	10.76	3.94
8	DIAMワールド・リート・インカム・オープン（毎月決算コース）	12.72	7.32
9	ニッセイJリートオープン（毎月分配型）	8.46	7.78
10	のむラップ・ファンド（普通型）	8.99	4.75
11	のむラップ・ファンド（保守型）	4.80	2.76
12	のむラップ・ファンド（積極型）	11.71	5.89
13	MHAM豪ドル債券ファンド（毎月決算型）	8.42	0.17
14	ピクテ資源国ソブリン・ファンド(毎月分配型)	8.98	−0.44
15	HSBCインドオープン	21.11	7.54
16	高金利先進国債券オープン（資産成長型）	6.90	0.60
17	ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	19.23	2.26
18	新成長株ファンド	15.94	22.03
19	三菱UFJ純金ファンド	7.79	0.43
20	SMT 日経225インデックス・オープン	15.56	8.99

お客さま本位の提案活動の実施と情報提供の実施

保険商品クーリングオフ発生率

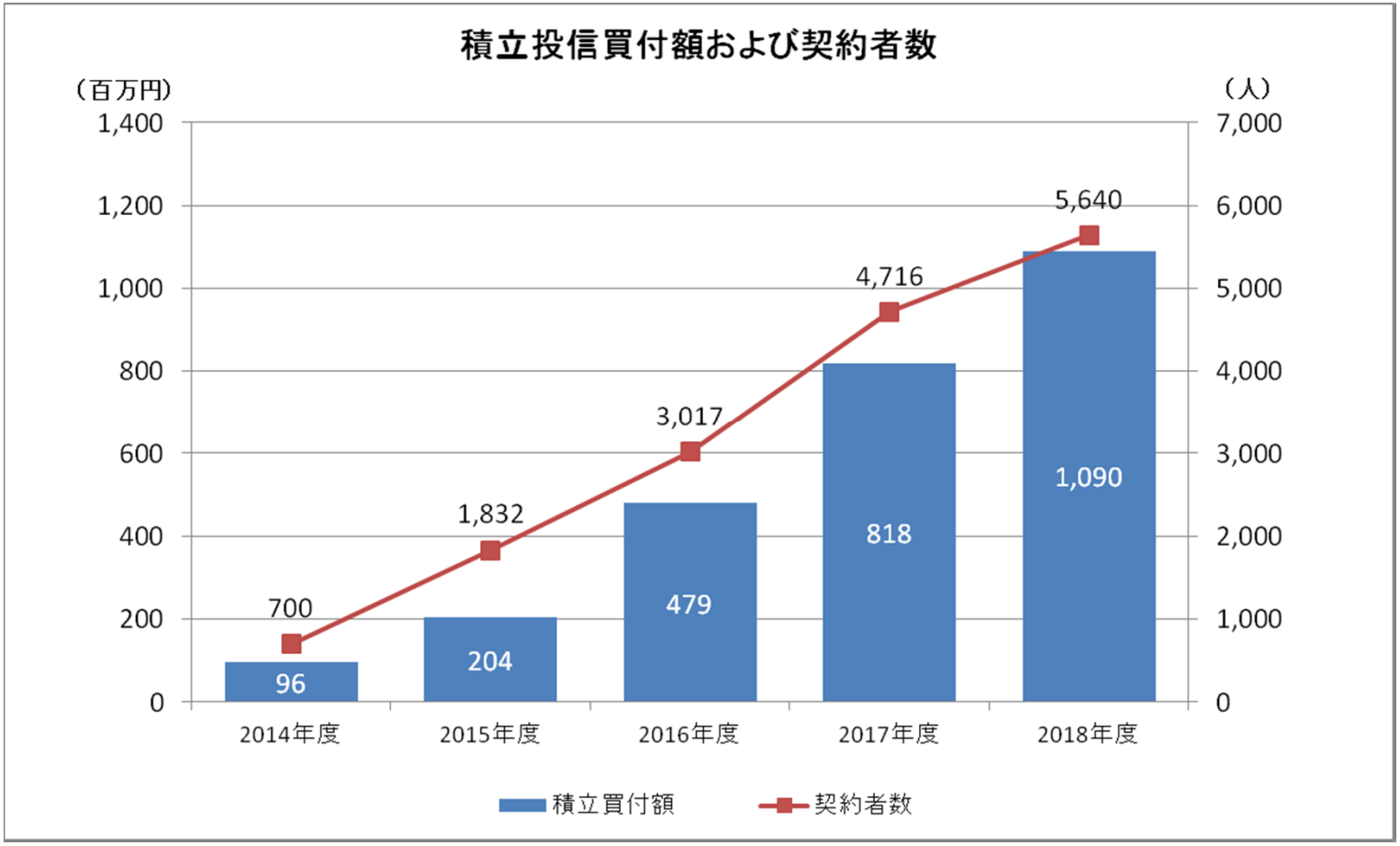
保険商品のクーリングオフの発生については低水準で推移しております。
お客さまそれぞれのニーズに合致した商品の提案および分かりやすい商品説明を今後も継続してまいります。



適切な投資判断をしていただくための体制構築

つみたて投信買付額および契約者数推移

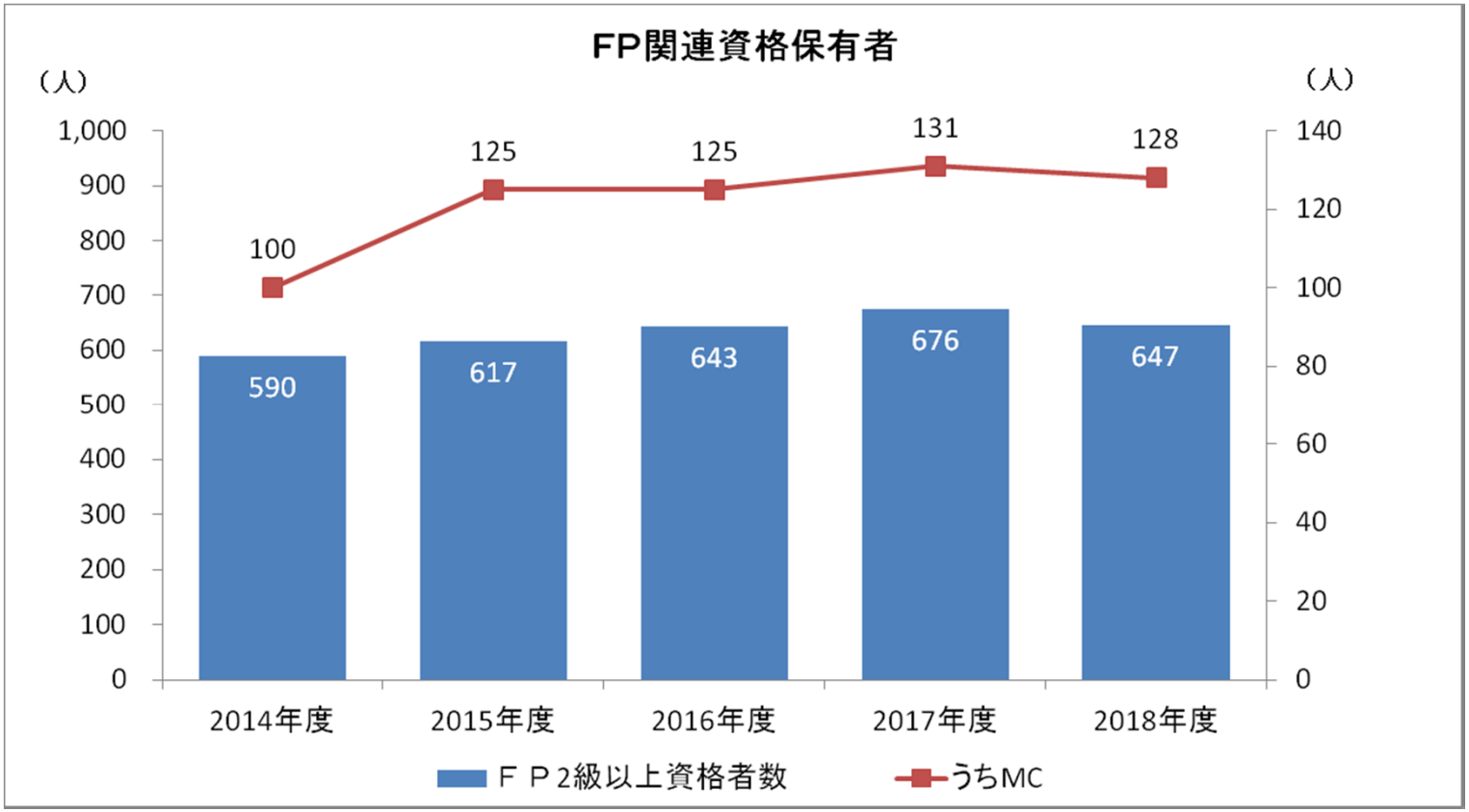
「長期・積立・分散投信」の運用手法および「つみたてNISA」の活用を提案した結果、買付件数・買付額とも増加しております。今後もお客さまのニーズに沿った提案活動および、資産形成の支援を行っていきます。



適切な投資判断をしていただくための体制構築

お客さまの将来を見据えたコンサルティングスキルの向上

FP2級以上の資格保有者および行内資格のマネーコンサルタント（MC）の数は一定水準を保っております。
今後もお客さまへ最適なご提案ができるよう人財教育を継続的に行い、コンサルティングスキルの向上に努めます。



※FP資格・・・お客さまの資産に応じた投資やタックスプランニング等お金の問題に対応する技能を認定する国家資格です。

お客さまの資産形成に資する金融リテラシーの向上

お客さま向けセミナーの開催状況

お客さまのライフプランに合せて、さまざまなテーマでセミナーを開催いたしました。
若年層・現役世代のお客さまに資産形成をテーマとした情報をご提供させていただくため、休日・夜間セミナーも積極的に開催いたしました。

お客さま向けセミナー開催状況

年度	形態	テーマ	開催時期	会場数	参加人数
2018年度	相続	「想いを伝えるエンディングストーリー」	2019年2月	1会場	13名
	資産運用	人生100年時代セミナー	2019年1月	4会場	49名
	資産形成	人生100年時代セミナー！楽しみながら生きるために	2019年1月	1会場	8名
	資産形成	女性のためのマネーセミナー	2019年1月	1会場	15名
	資産運用	セカンドライフセミナー	2018年11月	4会場	119名
	運用報告会	「グローバル・ロボティクス株式ファンド」の運用状況	2018年4月	6会場	152名
2017年度	資産形成	つみたてNISAで資産形成 iDeCoでかしこく育てる自分年金	2017年12月	3会場	126名
	資産運用	投資の必要性を管ゲル	2017年10月	4会場	96名
	資産運用／相続	(1部) つみたて・分散投資のすすめ (2部) これからの相続対策	2017年7月	6会場	94名
2016年度	資産運用	変化の時代・投資環境を紐解く	2017年2月	4会場	125名
	運用報告会	「高金利先進国債券オープン(月桂樹)」の運用状況	2016年11月	4会場	119名
	資産運用	マイナス金利時代の資産活用法	2016年7月	3会場	69名
	運用報告会	「アジア・オセアニア 好配当成長株オープン」の運用状況	2016年6月	4会場	102名
2015年度	資産運用	資産を守る金融商品活用法	2016年2月	4会場	102名
	資産運用	資産を守る金融商品活用法	2015年7月	3会場	92名
	資産運用	NISAの有効活用	2015年4月	4会場	131名
2014年度	資産運用	資産を守る金融商品活用法	2015年2月	2会場	90名
	資産運用	公務員の為のセカンドライフセミナー	2014年6月	2会場	82名