2021 年 6 月 30 日

各　位

会　社　名　株式会社東京きらぼしフィナンシャルグループ
代 表 者 名　代表取締役社長　渡邊 壽信
コード番号　7173　東証第一部
問 合 せ 先　取締役経営企画部長　安田 信幸
（TEL 03－6447－5799）

「お客さま本位の業務運営」に関する取組み状況とアクションプランについて

当社の『「お客さま本位の業務運営」に則った対応方針に基づくアクションプラン』における、当社子会社の株式会社きらぼし銀行（頭取 渡邊 壽信、以下「きらぼし銀行」といいます。）およびきらぼしライフデザイン証券株式会社（代表取締役社長 坂井 陽介、以下「きらぼしライフデザイン証券」といいます。）の2020 年度の取組み状況について下記のとおりお知らせするとともに、併せて2021 年度のアクションプラン等についてお知らせいたします。

記

１．2020年度の取組状況について（別添）

2020 年度においては、当社グループにきらぼしライフデザイン証券が開業し、多様化するお客さまのニーズに、より専門的な金融サービスを提供できる体制の強化を図りました。KPI の一つである投資信託およびファンドラップ（投資一任勘定）の残高につきましては、預かり資産残高 1,000 万円以上のお客さまを対象としたノーロード戦略の展開や、長期分散投資を基軸とした提案を強化したことから、グループ合計で 2,337 億円（前年比＋422 億円）となり、運用損益がプラスのお客さまの割合は約 73%となりました。

また、投資信託をお持ちのお客さまの平均保有期間は前年度よりも長期化し、人生 100 年時代のライフプランに合わせて資産運用に取り組む傾向が顕著となりました。

２．2021年度のアクションプラン（別添）と今後の証券ビジネスの展開について

お客さまから信頼を得て、ファーストコールをいただける存在となるため、質の高い金融仲介機能や金融商品・サービスの提供に努め、更なるお客さま本位の業務運営の深化を進めてまいります。

＜具体的な取組み＞

(1) それぞれのお客さまに合わせたゴールベースアプローチを軸とした提案の実践
(2) トータルリターンを意識したお客さまの最善の利益の追求
(3) グループの専門機能の発揮と人材育成の強化

以 上

2021 年 6 月

東京きらぼしフィナンシャルグループ
「お客さま本位の業務運営」
2020 年度の取組み状況

1．お客さまとの対話を重んじ、お客さまの最大の満足を共に目指す指標

2021 年 3 月末時点における、きらぼし G の投資信託、ファンドラップ（投資一任勘定。以下、きらぼしラップ）、および保険の商品ラインナップは以下の通りです。
幅広い商品の中からお客さまのニーズに合わせて最適な商品をお選びいただけるよう、外部評価機関の商品評価も活用してラインナップを整備しております。

●商品ラインナップ

【投資信託】

取扱ファンド数		146	商品数比率
	国内株式	16	11%
	国内債券	3	2%
	海外株式	44	30%
	グローバル	23	16%
	先進国	11	8%
	新興国	10	7%
	海外債券	26	18%
	グローバル	6	4%
	先進国	12	8%
	新興国	8	5%
	ＲＥＩＴ	13	9%
	バランス型	34	23%
	その他資産	10	7%

【ファンドラップ】

取扱コース数		2
	マスター・プログラム	1
	ボンドコア・プログラム	1

【保険】

一時払い保険取扱商品数		20	商品数比率
	円建て	6	30%
	定額個人年金	2	10%
	変額個人年金	0	0%
	終身保険	4	20%
	外貨建て	14	70%
	定額個人年金	3	15%
	変額個人年金	0	0%
	終身保険	11	55%

平準払い保険取扱商品数	15	商品数比率
個人年金保険	2	13%
終身保険	3	20%
医療・がん保険	8	53%
学資保険	0	0%
介護保障保険	0	0%
その他	2	13%

昨年 8 月のきらぼしライフデザイン証券開業と同時にお取扱いを開始し、おかげさまで 200 億円お預かりしております。
（2021 年 3 月現在）

●ラインナップ冊子（お客さまへのご説明ツールです）

投資信託 ファンドセレクション



きらぼしラップ



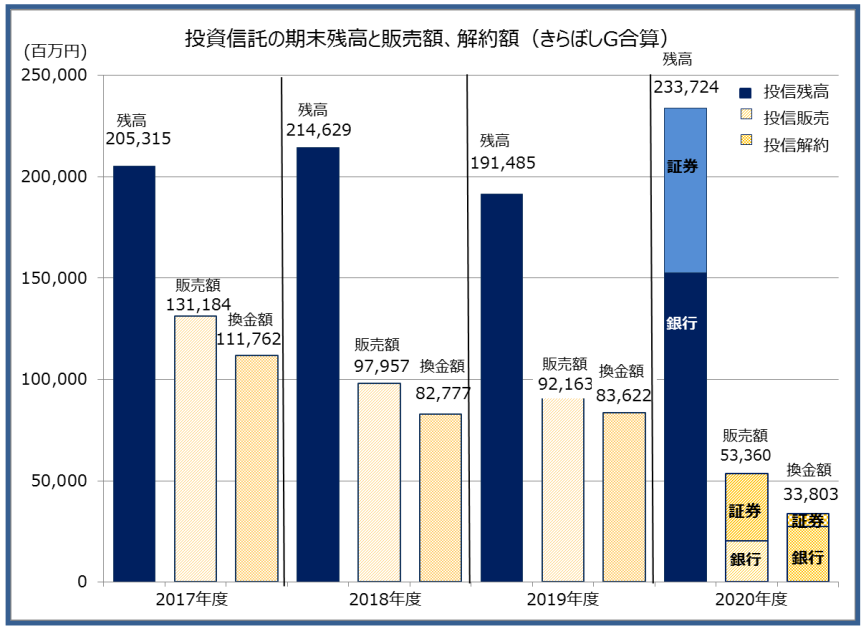
- 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし G と表記）の実績として算出しています。

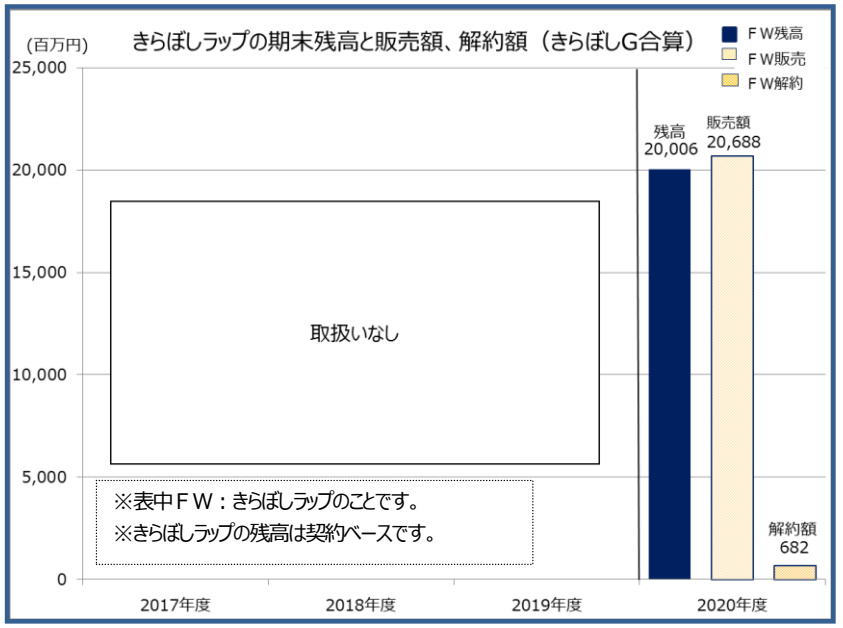
【ＫＰＩ①】投資信託・きらぼしラップの期末残高と販売額、解約額

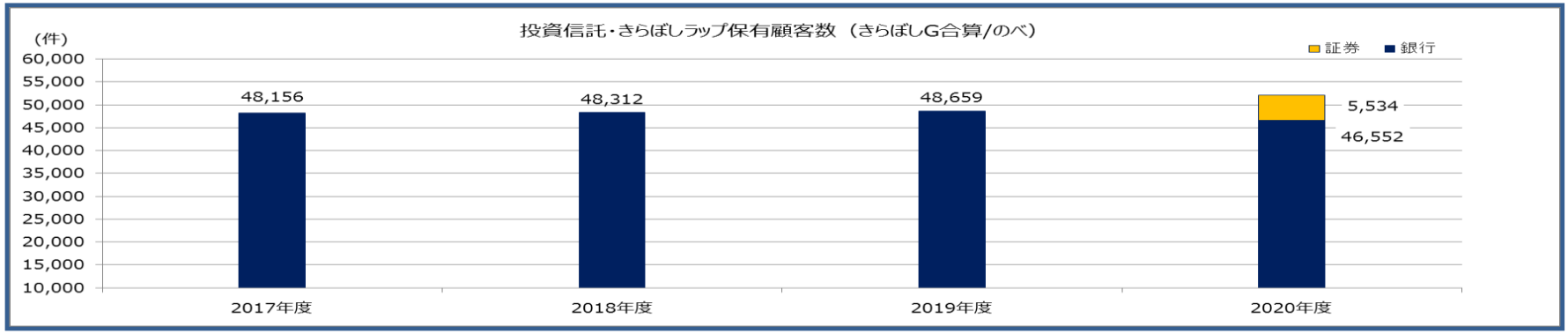
【ＫＰＩ②】投資信託・きらぼしラップ保有顧客数

・マーケット環境や、昨年８月にきらぼしラップをスタートしたことで、お客さまよりお預かりする資産運用残高は大幅に増加しました。
きらぼしＧでの投資信託残高は 2,337 億円（前年同月比＋22.3%）、きらぼしラップ残高は 200 億円となっております（2021 年３月現在）。

・同時に、きらぼしＧで資産運用をご利用いただいているお客さま数も増加しております。





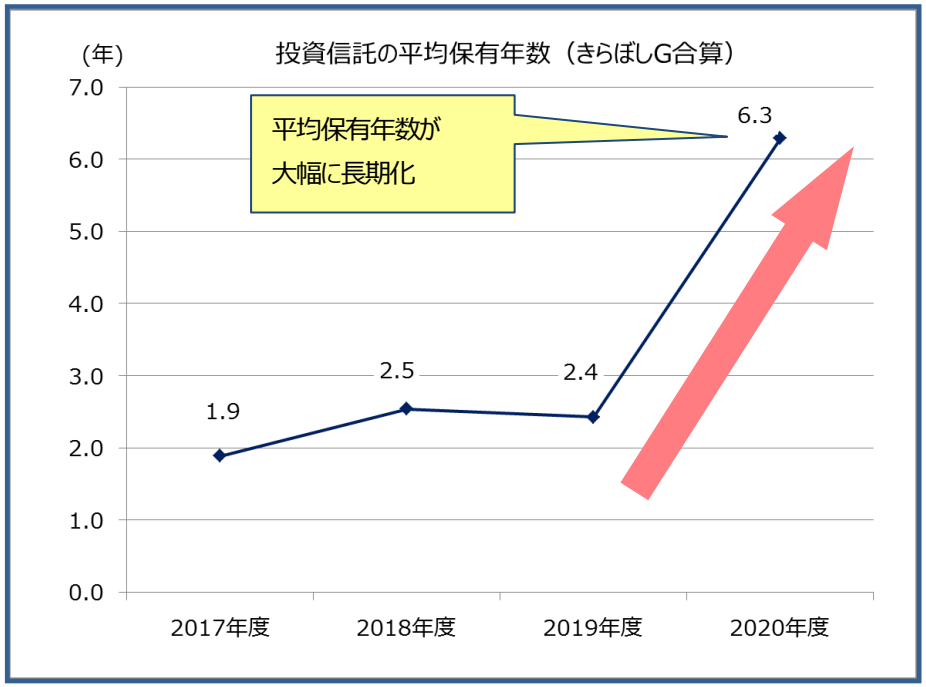


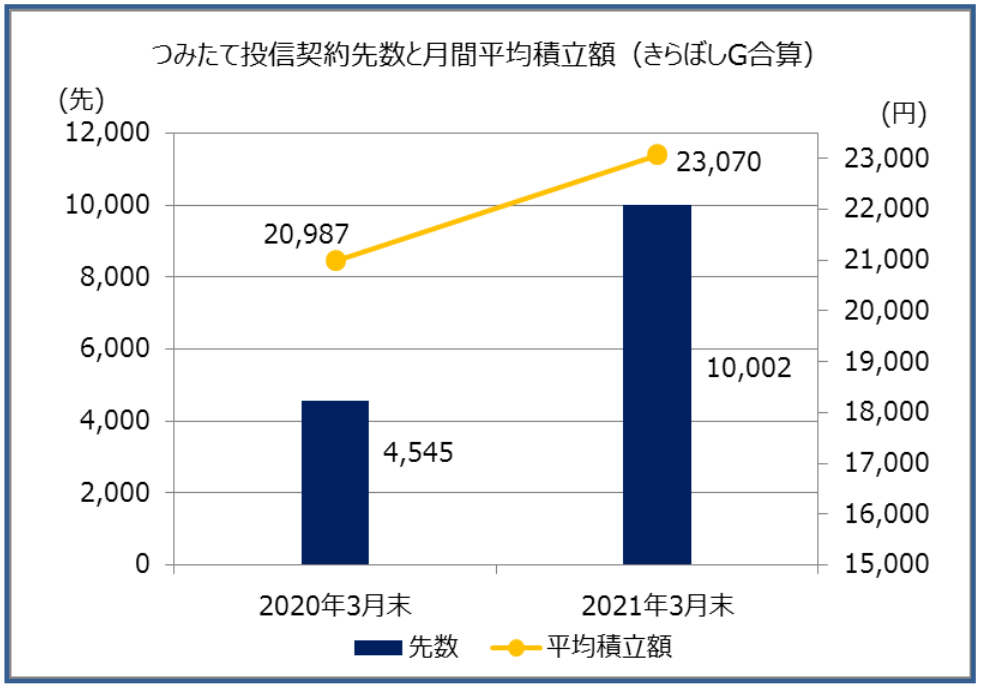
- 2018 年４月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし Ｇと表記）の実績として算出しています。

【ＫＰＩ③】投資信託の平均保有年数

【ＫＰＩ④】つみたて投資信託契約先数と月間平均積立額

・2020 年度における投資信託の平均保有年数は、6.3 年と大幅に長期化しました。
・資産形成層の皆さまを中心に、将来への積立や時間分散効果がある分割購入など、ライフプランに合わせた投資スタイルでご購入いただいており、積立投信のご契約をいただいているお客さまは先数、月間積立額ともに増加しております。
・今後も長期分散投資を中心とした提案営業を実践し、お客さまのお一人お一人のライフプランに寄り添ったご提案を継続してまいります。





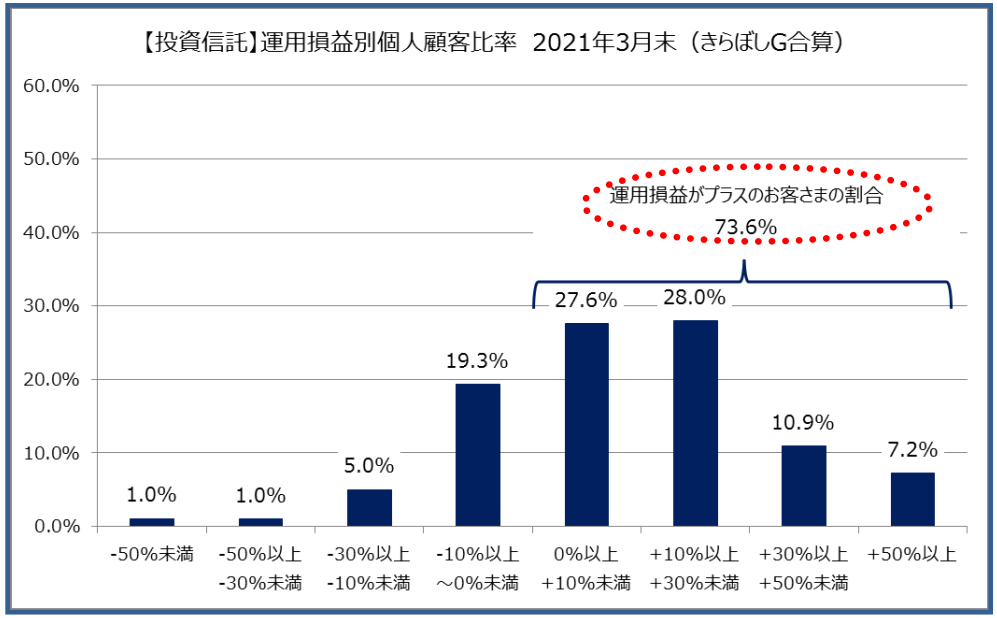
【 投資信託の平均保有年数 】
投資信託残高（過去１年間の平均）を解約・償還額（過去１年間の累計額）で除して算出。

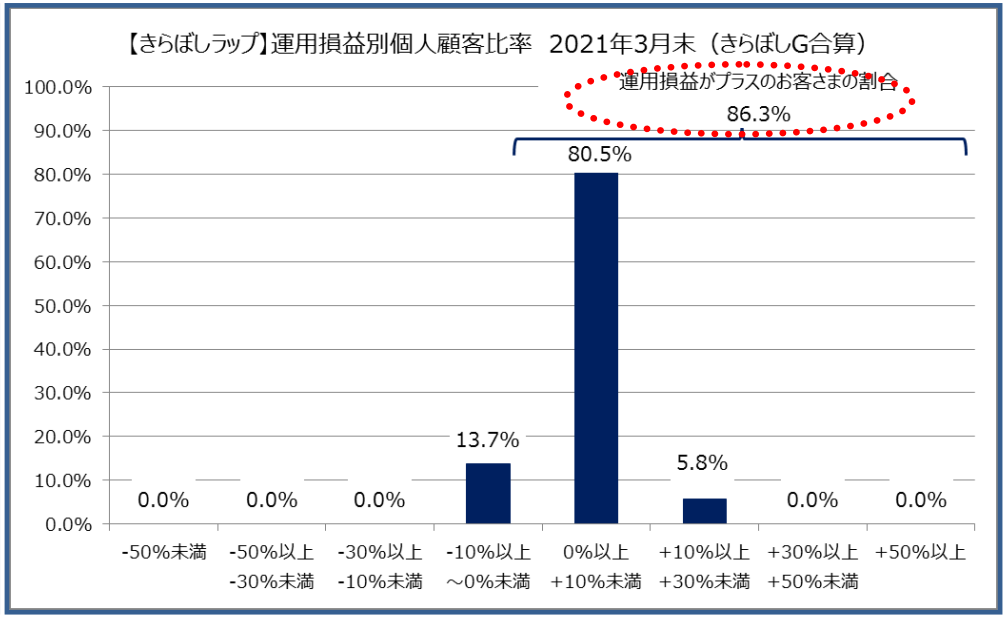
- 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし G と表記）の実績として算出しています。

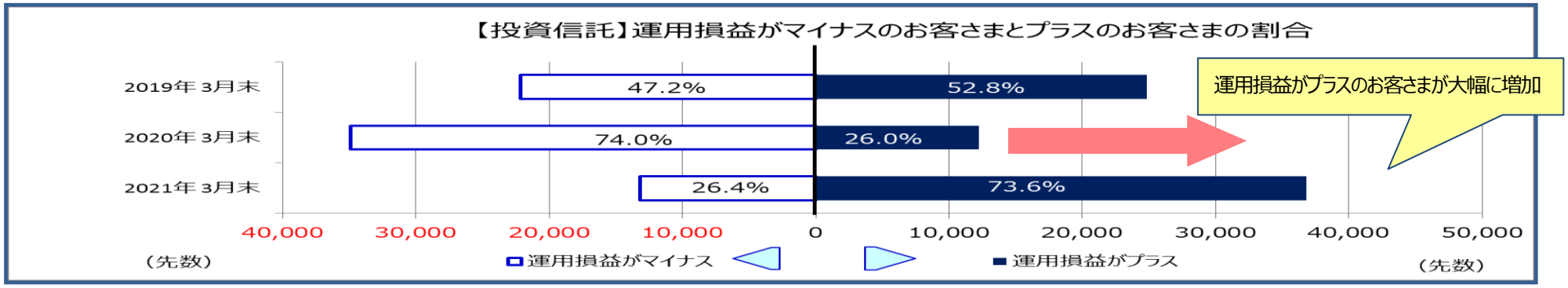
【ＫＰＩ⑤】比較可能な共通ＫＰＩ：運用損益別投資信託顧客比率

・2021 年 3 月末において、個人のお客さまのうち、投資信託保有中のお客さまで運用損益がプラスのお客さまの割合は 73.6%、きらぼしラップ保有中のお客さまで運用損益がプラスのお客さまの割合は 86.3% と、マーケット環境や長期保有の浸透により運用損益がプラスのお客さまの割合は前年同期比で大幅に改善しました。

・今後も、長期分散投資の考え方のもと、良質な商品、適切なメンテナンスのご提案を通じて、お客さまの運用損益の向上を図ってまいります。







➢ 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

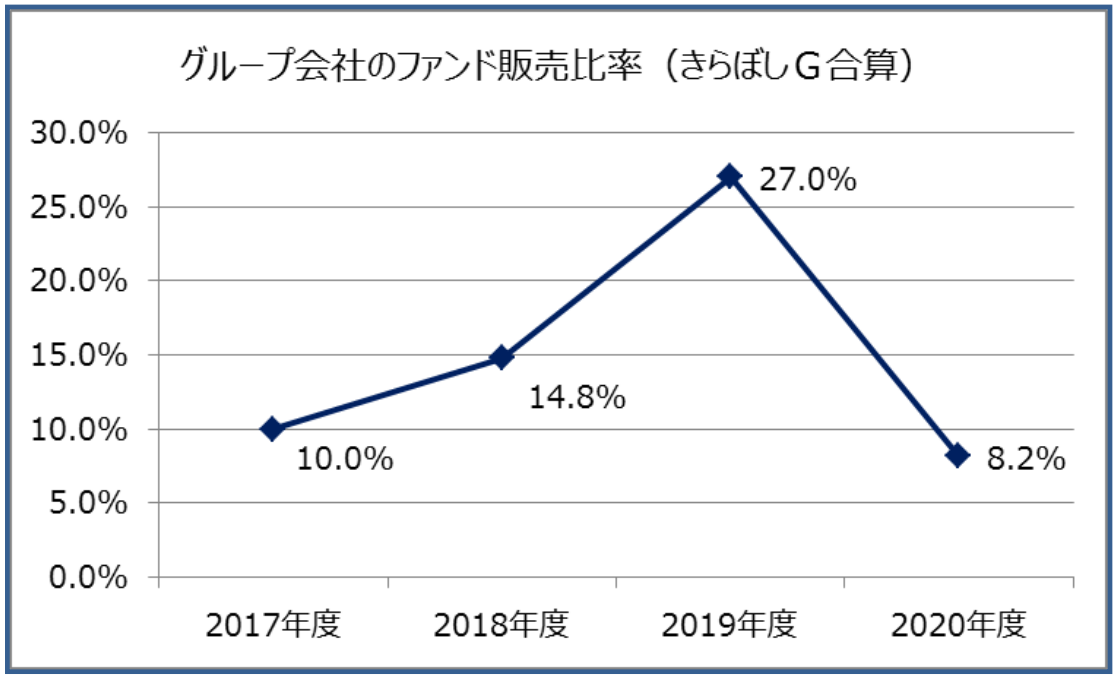
➢ 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし G と表記）の実績として算出しています。

「比較可能な共通 KPI」は P.15 をご覧ください。

２．お客さまと利益が対立する可能性のある取引の適切な管理

【ＫＰＩ⑥】グループ会社のファンド販売比率

・グループ会社の供給する商品を採用する場合は、外部評価機関の評価を判断基準に加え多面的に評価することで、適切な商品選定を行っております。
・金融商品の採用は、グループ会社商品かは問わず、お客さまの資産を守り、育て、資産寿命を延ばしていくために適う商品かに軸を置き、判断を行っております。



- 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし Ｇと表記）の実績として算出しています。

3．お客さまにわかりやすい情報提供

・お客さまへわかりやすく情報を提供することを目的として、「マネープランガイド」「投資信託ガイド」「保険ガイド」等を作成・使用して、丁寧な説明を行っています。

●情報提供用冊子（営業店の窓口にご用意しております。）

マネープランガイド



投資信託ガイド

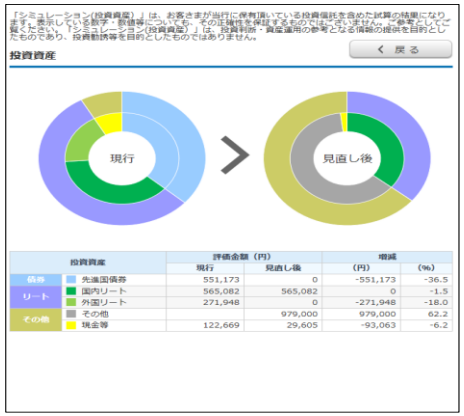


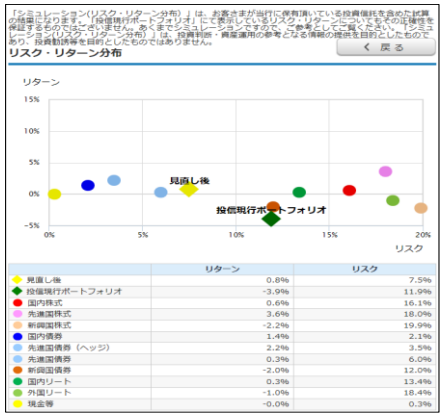
保険ガイド



・お客さまのライフプランに寄り添ったご提案を視覚的にお伝えするため、「ポートフォリオ提案ツール」「みらいしるべ」「きらぼしラップコース診断」を活用しています。
・お客さまの資産運用のゴールを、資産運用を始められるときにも、メンテナンス時にも共有することで、適時適切なご提案を進めてまいります。

●ポートフォリオ提案ツールの画面イメージ





※ 画像は、㈱NTT データ・エービック "Asset Navigator Plus" のポートフォリオ分析画面より抜粋

●「みらいしるべ」の画面イメージ



●「運用上手」ご提案パンフレット

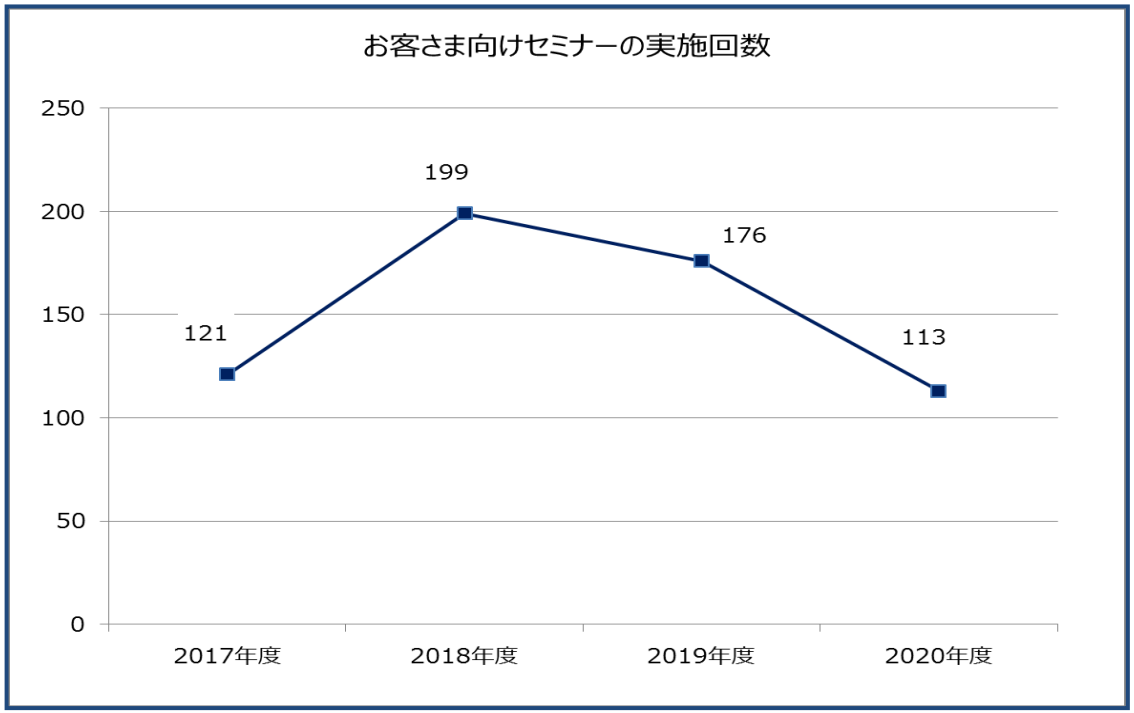


●「きらぼしラップ」コース診断のイメージ



【ＫＰＩ⑦】お客さま向けセミナーの実施回数

・2020 年度は職域を中心に資産運用の啓蒙を目的としたセミナーや、アフターフォローを目的としたセミナーを、銀行全体でのべ 113 回開催いたしました。
・きらぼし Ｇ では、資産運用をはじめとしたさまざまな情報を分かりやすくお伝えするために、お客さま向けのセミナーを随時開催しております。新型コロナウィルス感染症への対策や、より多くのお客さまにご参加いただけるよう、オンラインを活用したセミナーも開催しております。



➢ 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
➢ 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし Ｇと表記）の実績として算出しています。

4．お客さまそれぞれにふさわしいご提案や販売

・きらぼし Ｇがお客さまにご販売している投資信託コストの平均値は、アクティブファンドの残高増加により微増しましたが、相場の上昇を背景に、シャープレシオは前年よりも良化し、総じてお客さまのコスト・リターンも前年比改善いたしました。

（注）平均値の算出にあたっては、設定後５年以上経過した投資信託の残高上位 20 銘柄を対象としています。
設定後５年未満の銘柄は含まれていません。また、平均値は対象銘柄ごとの残高に応じた加重平均で算出しています。

	基準日	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
残高上位20ファンドの平均値	2018年3月末	2.00%	13.04%	4.49%	0.34
	2019年3月末	1.96%	11.69%	6.07%	0.52
	2020年3月末	1.94%	10.57%	-0.79%	-0.07
	2021年3月末	2.02%	12.08%	5.86%	0.48

《 預かり残高上位 20 ファンド（設定後５年以上経過ファンド） 》

2020年3月末 預り残高上位２０ファンド 銘柄名		ｺｽﾄ(%)	ﾘﾀｰﾝ(%)	ﾘｽｸ(%)	ｼｬｰﾌﾟﾚｼｵ
1	ダイワＪ－ＲＥＩＴオープン（毎月分配型）	1.23	-0.16	13.42	-0.01
2	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.93	1.57	4.77	0.33
3	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.49	-8.20	21.19	-0.39
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配)	2.53	0.00	13.62	0.00
5	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.82	1.56	4.76	0.33
6	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）	1.96	-0.11	4.83	-0.02
7	新光ＵＳ－ＲＥＩＴオープン	2.23	-2.24	16.59	-0.14
8	ダイワＵＳ－ＲＥＩＴオープンＢコース(為替ヘッジなし)	2.22	-1.93	16.77	-0.12
9	スマート・ラップ・ジャパン（毎月分配型）	1.83	-0.06	5.61	-0.01
10	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71	-0.56	5.19	-0.11
11	グローバル・アロケーション・オープンＢ（年４・ヘッジ無）	2.40	-1.58	12.14	-0.13
12	ニッセイ／パトナム・インカムオープン	2.20	-0.18	7.23	-0.02
13	ＭＨＡＭ Ｊ-ＲＥＩＴインデックスファンド（毎月決算型）	1.16	0.04	13.24	0.00
14	フィデリティ・ＵＳリート・ファンド Ｂ（為替ヘッジなし）	2.09	-1.43	17.37	-0.08
15	スマート・ラップ・ジャパン（１年決算型）	1.83	-0.05	5.60	-0.01
16	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.53	0.54	3.58	0.15
17	ラサール・グローバルＲＥＩＴファンド（毎月分配型）	2.20	-4.84	17.29	-0.28
18	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（１年決算型）	1.96	-0.14	4.84	-0.03
19	野村インド債券ファンド	2.55	-0.57	11.15	-0.05
20	三井住友・豪ドル債ファンド	1.90	-3.53	9.24	-0.38
	残高上位20ファンド（設定後5年以上のファンド）加重平均値	1.94	-0.79	10.57	-0.07

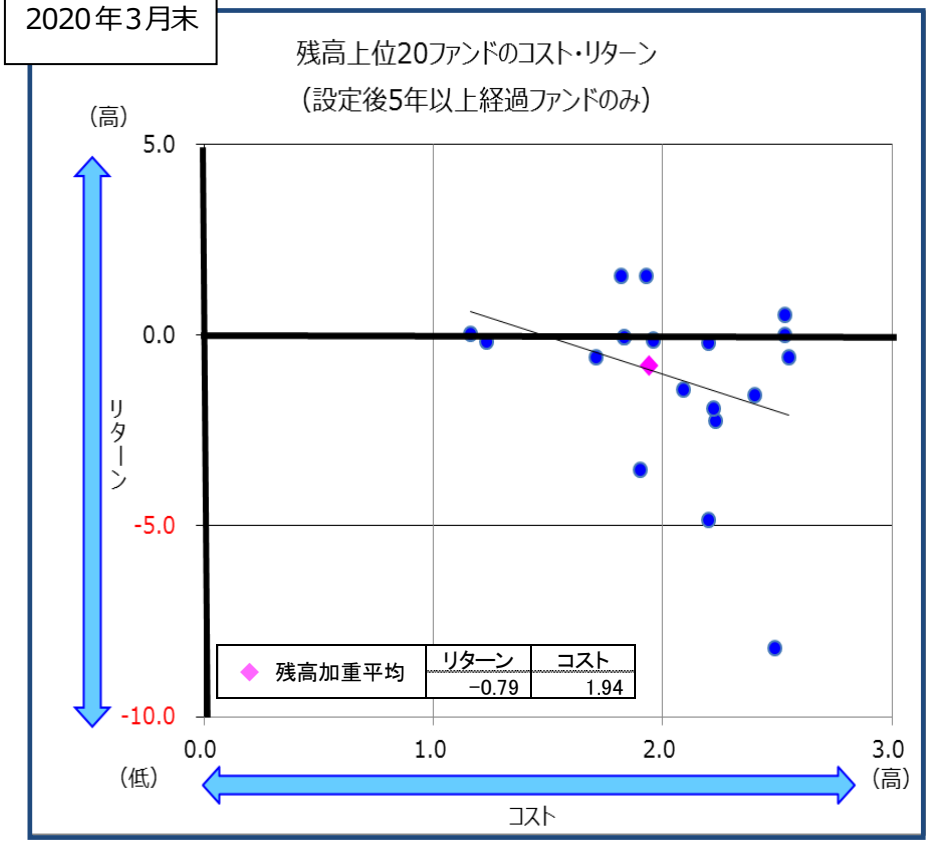
2021年3月末 預り残高上位２０ファンド 銘柄名		ｺｽﾄ(%)	ﾘﾀｰﾝ(%)	ﾘｽｸ(%)	ｼｬｰﾌﾟﾚｼｵ
1	ダイワＪ－ＲＥＩＴオープン（毎月分配型）	1.23	4.41	14.18	0.31
2	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年２回決算型）	2.6	19.06	18.81	1.01
3	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.93	1.93	4.14	0.47
4	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.49	3.63	22.25	0.16
5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配)	2.53	4.63	13.78	0.34
6	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.93	1.9	4.14	0.46
7	ダイワＵＳ－ＲＥＩＴオープンＢコース(為替ヘッジなし)	2.22	5.5	16.06	0.34
8	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）	1.96	3.78	5.07	0.75
9	投資のソムリエ	1.87	2.82	2.52	1.12
10	新光ＵＳ－ＲＥＩＴオープン	2.23	3.7	15.83	0.23
11	スマート・ラップ・ジャパン（毎月分配型）	1.83	2.68	5.78	0.46
12	ＭＨＡＭ Ｊ-ＲＥＩＴインデックスファンド（毎月決算型）	1.16	4.6	13.98	0.33
13	グローバル・アロケーション・オープンＢ（年４・ヘッジ無）	2.51	7.66	12.07	0.63
14	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71	0.97	4.86	0.20
15	フィデリティ・ＵＳリート・ファンド Ｂ（為替ヘッジなし）	2.09	4.65	16.38	0.28
16	スカイオーシャン・コアラップ（安定型）	2.27	1.94	5.97	0.32
17	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.33	2.93	3.79	0.77
18	スマート・ラップ・ジャパン（１年決算型）	1.83	2.72	5.77	0.47
19	ラサール・グローバルＲＥＩＴファンド（毎月分配型）	2.2	2.43	17.39	0.14
20	グローバル・ロボティクス株式ファンド（１年決算型）	2.6	19.22	18.82	1.02
	残高加重平均値	2.02	5.86	12.08	0.48

- 2018 年４月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし Ｇと表記）の実績として算出しています。

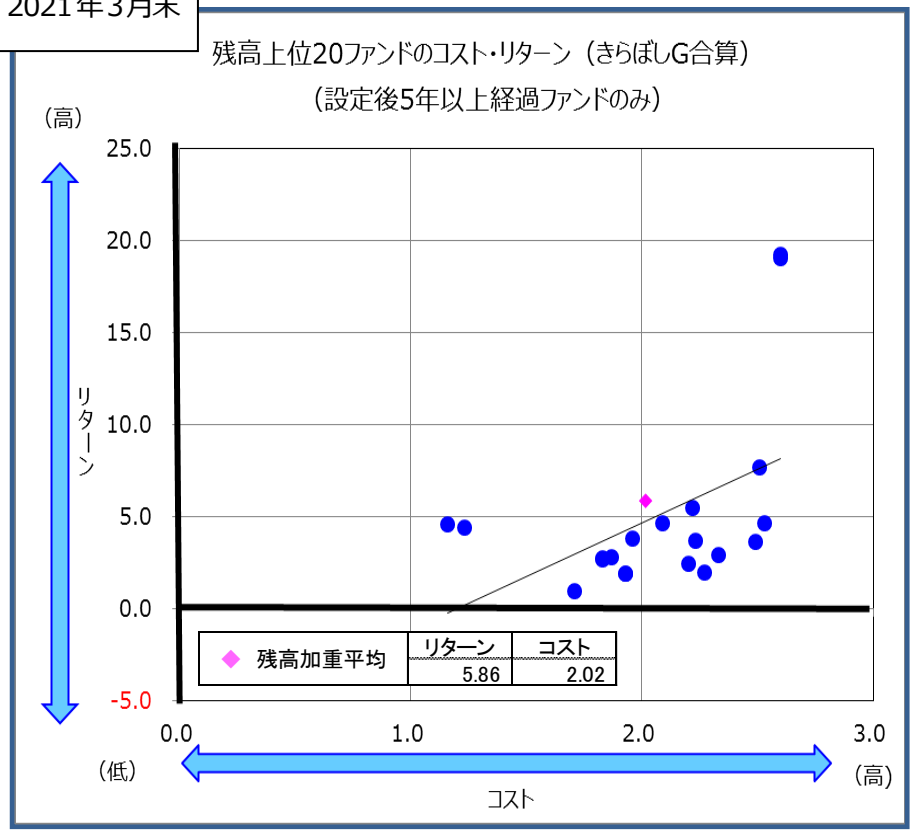
「比較可能な共通 KPI」は P.15 をご覧ください。

【ＫＰＩ⑧】比較可能な共通ＫＰＩ　：投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト･リターン

2020年3月末



2021年3月末



- 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし G と表記）の実績として算出しています。

「比較可能な共通 KPI」は P.15 をご覧ください。

＜ご参考＞

《 2021 年 3 月末 》投資信託の預かり残高上位 20 銘柄の購入時手数料が無料だった場合

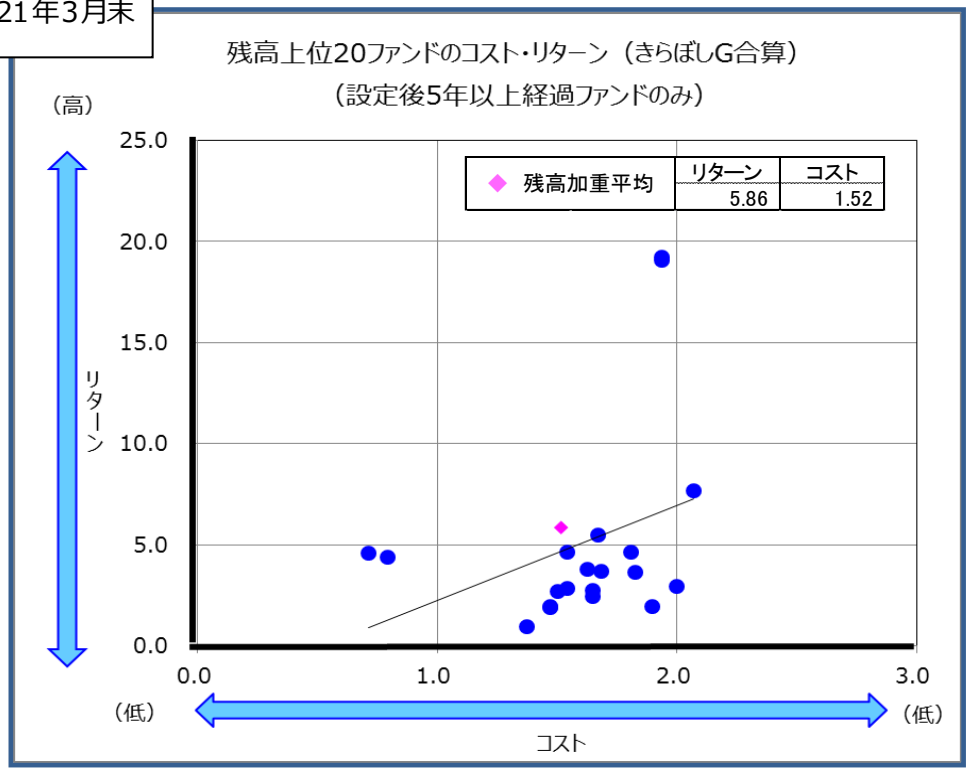
※きらぼしライフデザイン証券では預かり資産残高 1,000 万円以上で投資信託購入時手数料実質無料でお取引きいただくことが可能です。

※預かり資産残高上位 20 ファンドの販売手数料をノーロードでお取引いただいた場合の参考値を算出しています。

※きらぼしライフデザイン証券では 2020 年 8 月開業～2021 年 3 月末まで、投資信託をご購入いただいた方の約 98%が購入時手数料は実質無料でお取引いただいております。

2021年3月末 預り残高上位２０ファンド 銘柄名		ｺｽﾄ(%)	ﾘﾀｰﾝ(%)	ﾘｽｸ(%)	ｼｬｰﾌﾟﾚｼｵ
1	ダイワＪ－ＲＥＩＴオープン（毎月分配型）	0.79	4.41	14.18	0.31
2	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.94	1.93	4.14	0.47
3	投資のソムリエ	1.47	2.82	2.52	1.12
4	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年２回決算型）	1.83	19.06	18.81	1.01
5	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	1.81	3.63	22.25	0.16
6	ダイワ・ＵＳ－ＲＥＩＴ・オープン（毎月決算型）Ｂコース	1.47	5.50	16.06	0.34
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	1.67	4.63	13.78	0.34
8	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）	1.63	3.78	5.07	0.75
9	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.54	1.90	4.14	0.46
10	グローバル・アロケーション・オープン　Ｂコース	1.68	7.66	12.07	0.63
11	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	1.50	2.93	3.79	0.77
12	スマート・ラップ・ジャパン（毎月分配型）	0.72	2.68	5.78	0.46
13	グローバル・ロボティクス株式ファンド（１年決算型）	2.07	19.22	18.82	1.02
14	グローバル・アロケーション・オープン　Ａコース	1.38	7.78	12.05	0.65
15	セゾン・バンガード・グローバルバランスファンド	1.54	7.01	10.00	0.70
16	セゾン資産形成の達人ファンド	1.90	13.55	16.99	0.80
17	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（１年決算型）	2.00	3.74	5.06	0.74
18	ニッセイ・ワールドスポーツファンドＢコース（為替ヘッジなし）	1.65	9.43	16.44	0.57
19	ＭＨＡＭ　Ｊ－ＲＥＩＴインデックスファンド（毎月決算型）	1.65	4.60	13.98	0.33
20	次世代米国代表株ファンド	1.94	13.65	17.14	0.80
	残高加重平均値	1.52	6.26	11.15	0.56

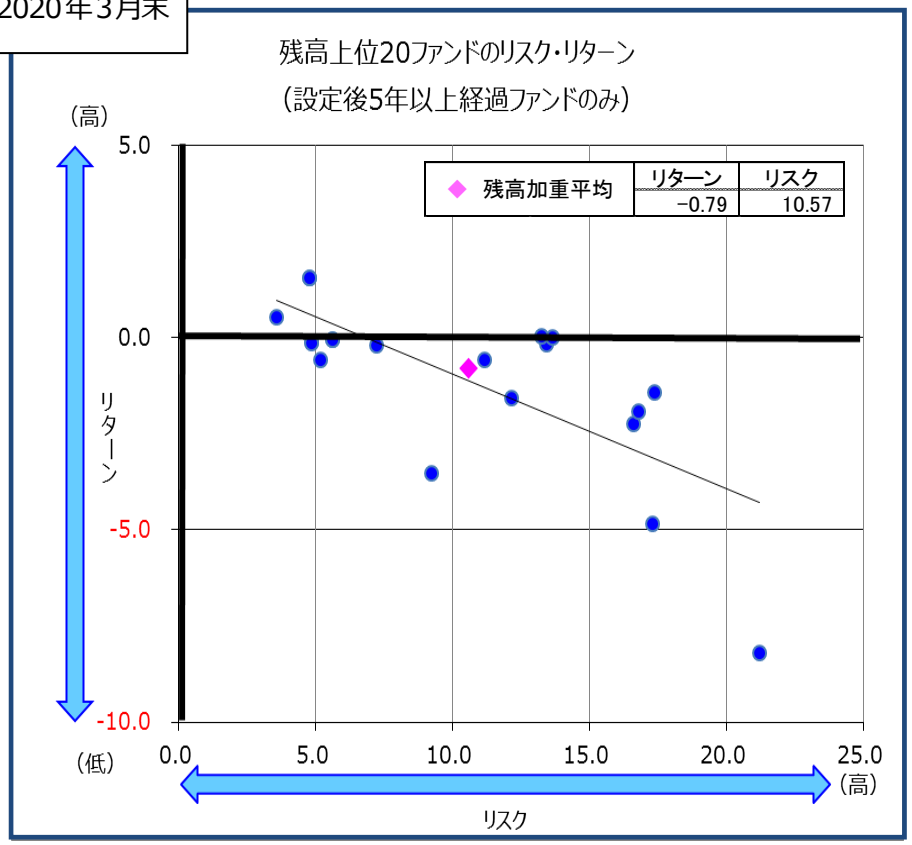
2021年3月末



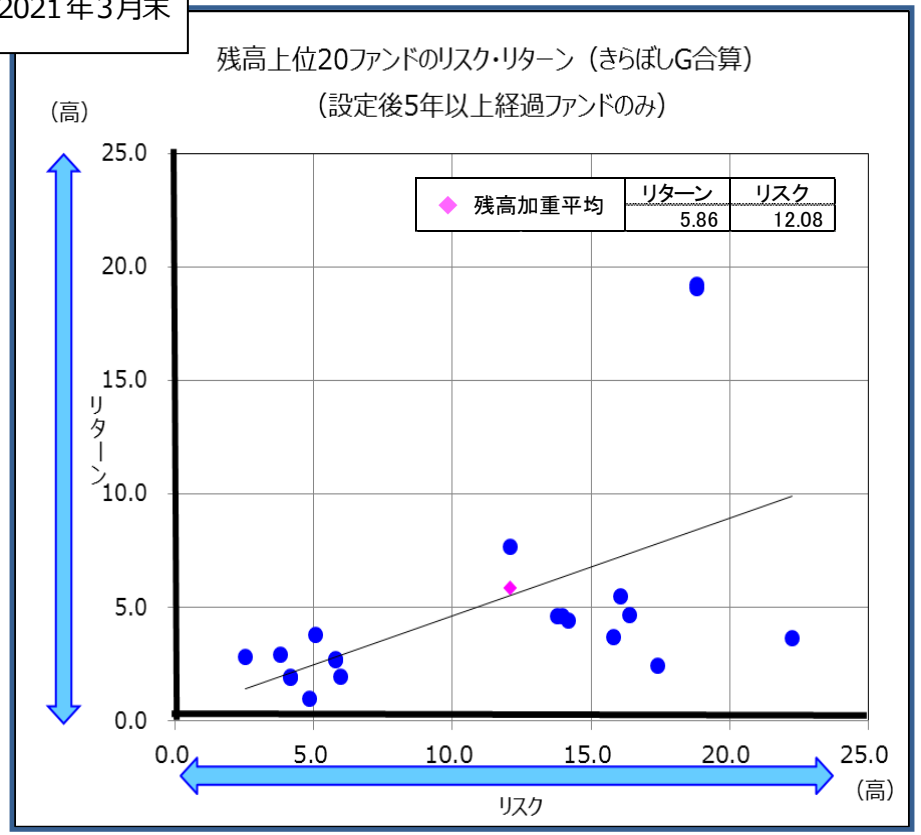
- 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし G と表記）の実績として算出しています。

【ＫＰＩ⑨】比較可能な共通ＫＰＩ：投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のリスク･リターン

2020年3月末



2021年3月末



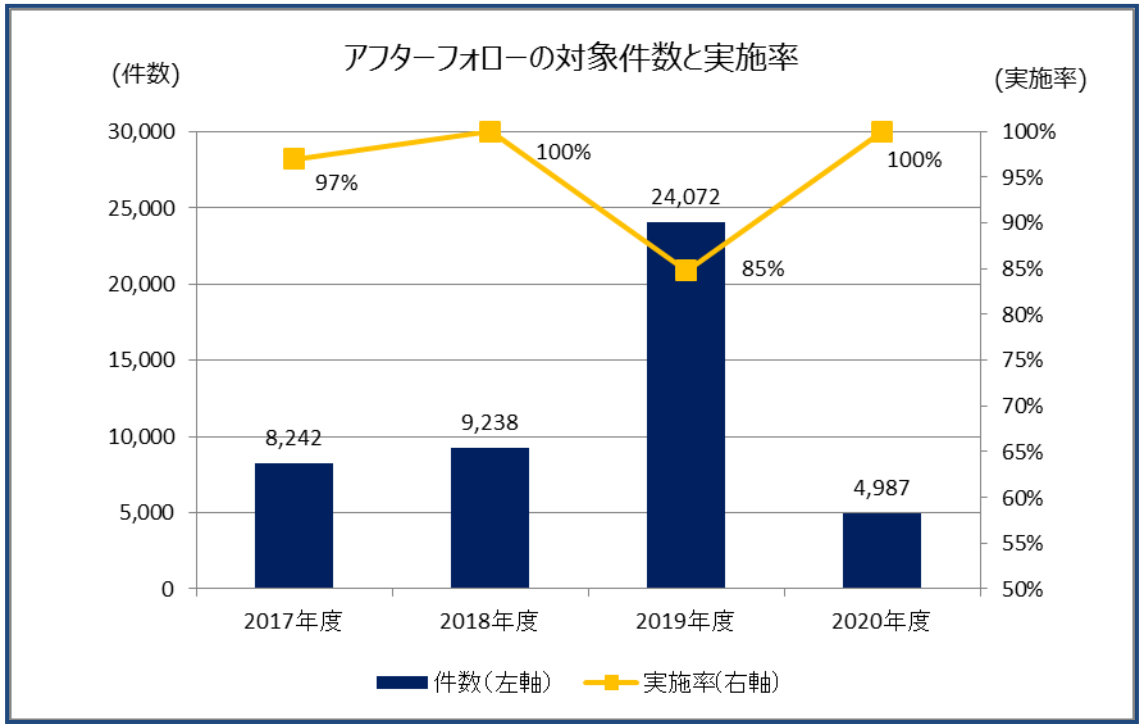
- 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし G と表記）の実績として算出しています。

「比較可能な共通 KPI」は P.15 をご覧ください。

５．お客さまそれぞれにふさわしいご提案や販売・アフターフォロー

【ＫＰＩ⑩】アフターフォローの対象件数と実施率

・きらぼしＧでは、保有する投資信託に一定以上の損失を抱えるお客さまへ、定期的にお客さまフォローを実施しています。
・2020 年度を通して 4,987 先をアフターフォローの対象先としました。期間内にお客さまと接触し、対象のすべてのお客さまにアフターフォローを実施いたしました。



- 2018 年４月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼしＧと表記）の実績として算出しています。

（ 掲載指標の一覧 ） ＊・・・「投資信託の販売会社における比較可能な共通ＫＰＩ」に該当投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI について

指 標 の 内 容					
ＫＰＩ ①	投資信託、きらぼしラップの残高、販売額、換金額		ＫＰＩ ⑥	グループ会社のファンドの販売比率	
ＫＰＩ ②	投資信託、きらぼしラップの顧客数		ＫＰＩ ⑦	お客さま向けセミナーの実施回数	
ＫＰＩ ③	投資信託の平均保有年数		ＫＰＩ ⑧	残高上位 20 ファンドのコスト・リターン	＊
ＫＰＩ ④	つみたて投信契約先数と平均積立額		ＫＰＩ ⑨	残高上位 20 ファンドのリスク・リターン	＊
ＫＰＩ ⑤	運用損益別投資信託顧客比率（投資信託、きらぼしラップ）	＊	ＫＰＩ ⑩	アフターフォローの対象件数と実施率	

○ 投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI について

「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」とは、2018 年 6 月 29 日に金融庁が公表した、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを「見える化」するために、比較可能な共通 KPI と考えられ、以下の 3 つの指標のことを指します。

（１）運用損益別顧客比率　（２）投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン　（３）投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

○ 指標の内容について

（１）運用損益別顧客比率

きらぼし G で投資信託を保有しているお客さまについて、基準日（毎年 3 月末）時点で保有している投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益率（運用損益の金額÷基準日時点の時価評価金額）別に口座数の比率を示した指標です。基準日までに全部売却・償還された銘柄は含まれません。

（２）シャープレシオ

リスク 1 単位あたりの超過リターンをは測るもので、この数値が高いほど、リスクをとったことによって得られた超過リターンが高いこと（効率よく収益が得られたこと）を意味します。

（３）投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

きらぼし G でお預かりしている設定後 5 年以上の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のコストとリターンの関係を表した指標です。

コスト	基準日時点の販売手数料率（消費税込み）の１／５と信託報酬率（同左）の合計値
リターン	過去５年間のトータルリターン（年率換算）

（４）投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

きらぼし G でお預かりしている設定後 5 年以上の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のリスクとリターンの関係を表した指標です。

リスク	過去５年間の月次リターンの変動（年率換算）
リターン	過去５年間のトータルリターン（年率換算）

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に則った対応方針に基づく アクションプラン（2021 年度）

東京きらぼしフィナンシャルグループ

１．お客さまの最善の利益の追求

東京きらぼしフィナンシャルグループでは、本気でお客さま本位を徹底し、お客さまに喜んでいただき、お客さまのこれからの人生を幸せにするために、お客さまのために何ができるのかを真剣に考えてまいります。

きらぼし銀行およびきらぼしライフデザイン証券が連携し、短期的な利益ではない長期分散をベースとした資産形成をお客さまに実感いただき、お客さまが目指すゴールを共に実現することが、従業員一人ひとりのやりがいとする体制を整えます。その結果として、グループ全体でお客さまからの預かり資産残高を増加させることを目指してまいります。

２．利益相反の適切な管理

提案する商品の選定や情報提供においては、グループ運用会社の商品や手数料などにとらわれることなく、お客さまのニーズやご意向にふさわしい金融商品・サービスのご提案を丁寧に行い、お客さまのご理解を得るように努めます。グループ各社間の連携を強化し、東京きらぼしフィナンシャルグループの利益相反管理態勢高度化を図ります。

３．手数料等の明確化

お客さまに提供する金融商品・サービスの内容にふさわしい商品説明や情報提供を、利便性に配慮しながら行います。

預かり資産残高 1,000 万円以上のお客さまは、投資信託の購入時手数料を実質無料(※)でお取引きいただけることとし、資産運用の成果をよりお客さまが享受しやすい手数料体系を維持します。

※ きらぼしライフデザイン証券でのお取引に限ります。詳細条件についてはＨＰ等でご確認ください。

４．重要な情報のわかりやすい提供

お客さまへの情報提供や提案に際し、対面においてはタブレット等のさまざまなツールを活用し、さまざまなお客さまのご意向に応じた、わかりやすい情報の提供と利便性向上を実現いたします。

非対面においては、インターネットバンキングの利便性向上に努めるとともに、オンラインを活用したお客さまセミナーなど、情報提供手段の多様化を進め、より多くのお客さまへ投資判断に資する適時適切な情報提供を行ってまいります。

５．お客さまにふさわしいサービスの提供

グループ連携を通じたコンサルティング機能の強化に努めるとともに、サービス・商品の定期的な見直しを実施いたします。コンサルティング機能の強化を目的とした人材育成集中プログラムを導入し、お客さまのご相談に的確に応えられる体制を整備してまいります。お客さまの想いを真に理解し、お客さまの資産全体を俯瞰し、お客さまが目指すゴールのために、最適なサービス・商品の提供を実践してまいります。お客さまの変化にあわせた適切な情報の提供を行うために、年１回以上継続的に実施するアフターフォローを徹底し、適切に対応するとともに、対応状況をグループ全体で定期的に検証してまいります。

６．従業員に対する適切な動機付けの枠組みなど

従業員はお客さまからの預かり資産残高が増加することで評価され、お客さまから信頼をいかに得るかを当社グループの評価の機軸としています。そのために、お客さまの運用損益の改善状況に着目するとともに、お客さまの声に耳を傾け、各種施策に反映させます。

グループの専門機能を活用することで、お客さまのリテラシーの向上と「貯蓄から資産形成」への実効性向上を図ると同時に、当社グループの従業員全員が継続的に学ぶ文化を構築してまいります。

以　上