

お客さま本位の業務運営にかかる基本方針

西中国信用金庫は、ここに「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」を制定し、役職員がこれを一体となって共有することにより、常にお客さま本位の業務運営を心掛け、お客さまに寄り添い、最適な商品・サービスの提供を実現してまいります。

一 お客さま本位の業務運営に関する基本方針の策定・公表等

- 1 当金庫は、お客さまに寄り添った業務運営を徹底するため、「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」を策定、公表いたします。
- 2 お客さま本位の業務運営を実現するために、本基本方針を定期的に見直してまいります。見直しの際には、その取組状況についても公表してまいります。

二 お客さまの利益を追求する企業文化の定着

- 1 当金庫の役職員は、高度の専門性と職業倫理を保持し、お客さまに対して誠実・公正に業務を行い、お客さまの最善の利益をお客さまとともに追求してまいります。
- 2 本基本方針で謳う業務運営が研修等を通じて役職員の中に醸成され、当金庫の企業文化として定着するよう努めてまいります。

三 お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供

当金庫は、お客さまの資産の状況、投資経験、金融知識および投資目的・ニーズを十分に把握し、お客さまのライフステージやライフプランに沿った最適な商品・サービスをご提案してまいります。

四 手数料等費用やその他重要情報の提供

お客さまに商品・サービスを説明する際には、重要なお取引の判断材料の一つとして、各種手数料等費用やその他の重要情報についても、タブレット端末等を使用し、丁寧に説明してまいります。

五 利益相反の適切な管理

お客さまの利益を損なうことがないよう利益相反取引管理に取り組んでまいります。

六 業績評価への反映

当金庫職員の間には、お客さま本位の業務運営の浸透・徹底を図るため、職員の業績評価項目に本基本方針の内容を反映させてまいります。

以上

お客さま本位の業務運営にかかる基本方針を実践するためのアクションプラン

1. お客さま本位の業務運営に関する基本方針を実践するためのアクションプランの策定・公表等
当金庫は、本基本方針を実践するためのアクションプランを策定のうえ、1年ごとに見直し、取組状況と合わせて公表してまいります。
2. お客さまの利益を追求する企業文化の定着
 - (1) 当金庫は、本基本方針に基づく取組みが企業文化として定着するよう、役職員への研修や項目6に掲げる評価制度の充実に努めてまいります。
 - (2) 当金庫は、お客さまにより丁寧な説明ができる体制づくりに努めてまいります。
3. お客さまのニーズに沿った商品・サービスの提供
 - (1) 当金庫は、お客さまがライフプランニング、ライフイベントにかかる費用などへのご理解を深めて頂くため、タブレット端末、資料等を活用し情報を提供してまいります。また、ライフプランシミュレーションに基づくアドバイスを実践してまいります。
 - (2) 投資信託については、お客さまの投資目的、リスク許容度等に応じた、適切な商品をご選択頂けるよう、商品ラインアップを充実させるとともに、商品性やリスク・リターン等を分かりやすく丁寧に説明し適切なアドバイスを実践してまいります。
 - (3) 若年層のお客さまや安定的な資産形成のニーズが高いお客さまに対しては、長期・積立・分散効果が期待できる「にしん投信自動積立」や「iDeCo（個人型確定拠出年金）」をお勧めしてまいります。
 - (4) お客さまが投資に取組みやすいよう、「NISA（少額投資非課税制度）」や「つみたてNISA」のメリットを丁寧に説明してまいります。
 - (5) 保険商品については、お客さまの加入目的、収入・資産および家族構成等に照らして、最適な保障内容・妥当な保障額の保険商品を提案してまいります。
 - (6) お客さま・職域向けセミナーを積極的に開催し、ライフプランニングおよび資産形成の重要性等について説明してまいります。
4. 手数料等費用やその他重要情報の提供
お客さまにご提供する商品・サービスの名目を問わずお客さまにご負担いただく手数料その他の費用については、重要なお取引の判断材料の一つとして契約締結前交付書面やタブレット端末等を用いて丁寧にご説明し、透明性の確保に努めてまいります。

5. 利益相反の適切な管理

当金庫が規定する「利益相反管理方針」、「利益相反管理マニュアル」を遵守し、お客さまとの利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合は、その利益相反を適切に管理します。

6. 業績評価への反映

(1) 当金庫は、役職員によるお客さまの資産形成へのお手伝い状況をご確認していただくことを目的に、投資信託お預かり残高、投資信託保有顧客数、NISA口座数および投信自動積立口座数を成果指標（KPI 4項目（Key Performance Indicator））として引き続き公表してまいります。

また、共通KPIとして、運用損益別顧客比率、投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン／リスク・リターンを公表してまいります。

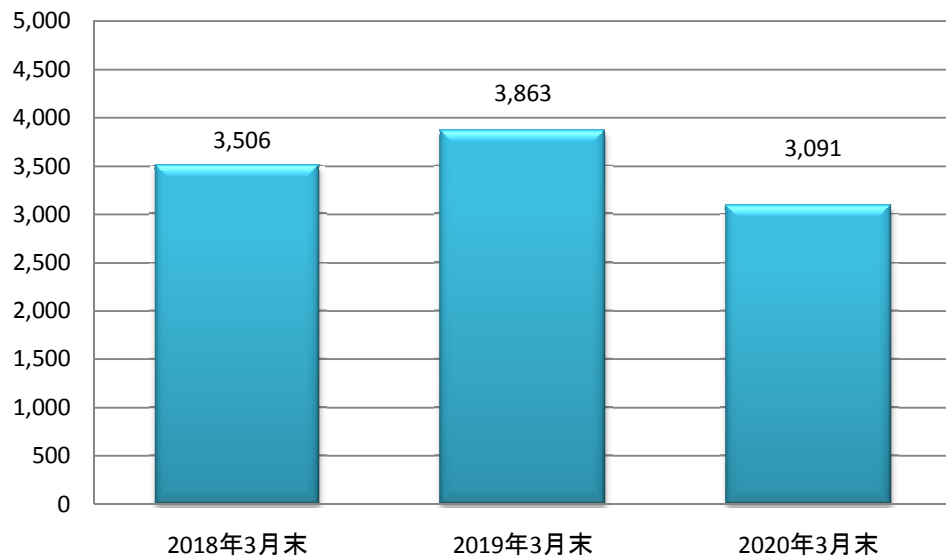
(2) 役職員のより一層の努力を促すためにKPIを業績評価および人事考課にも反映してまいります。

以上

成果指標 (KPI 4項目)

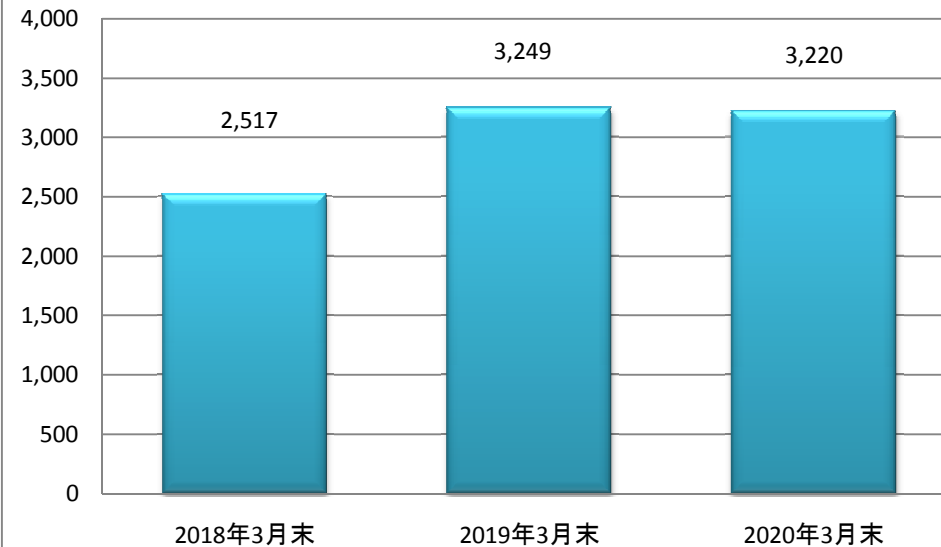
投資信託 お預かり残高

(百万円)



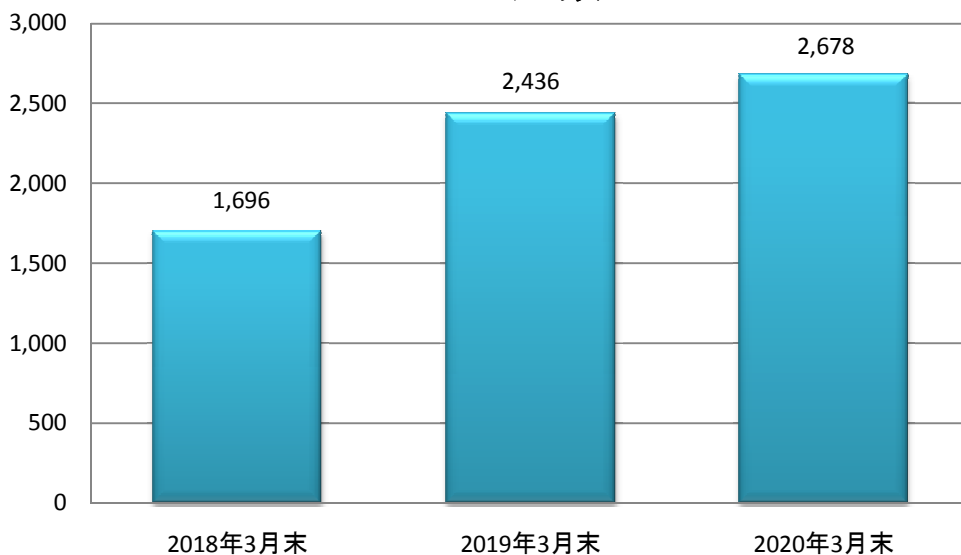
投資信託 保有顧客数

(先)



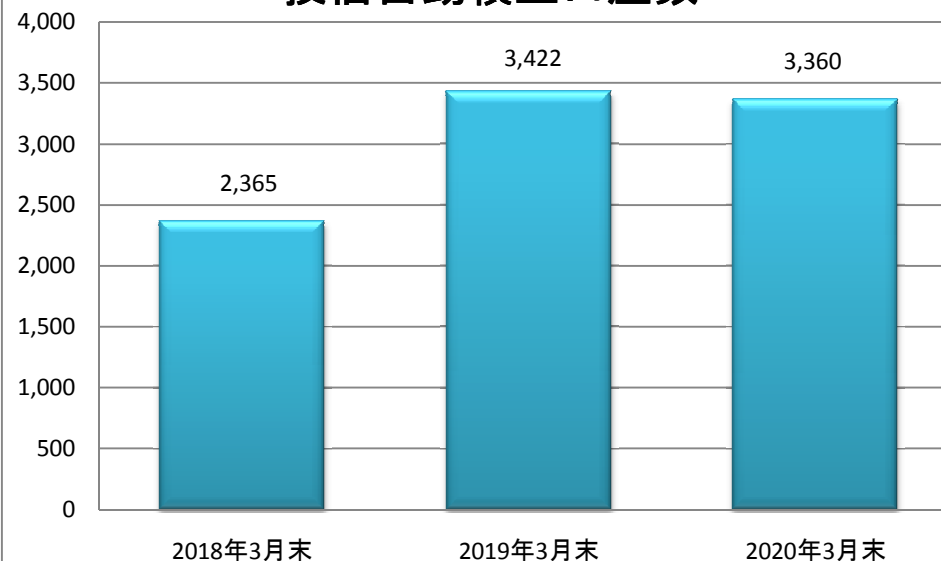
NISA口座数

(口座)



投信自動積立口座数

(口座)

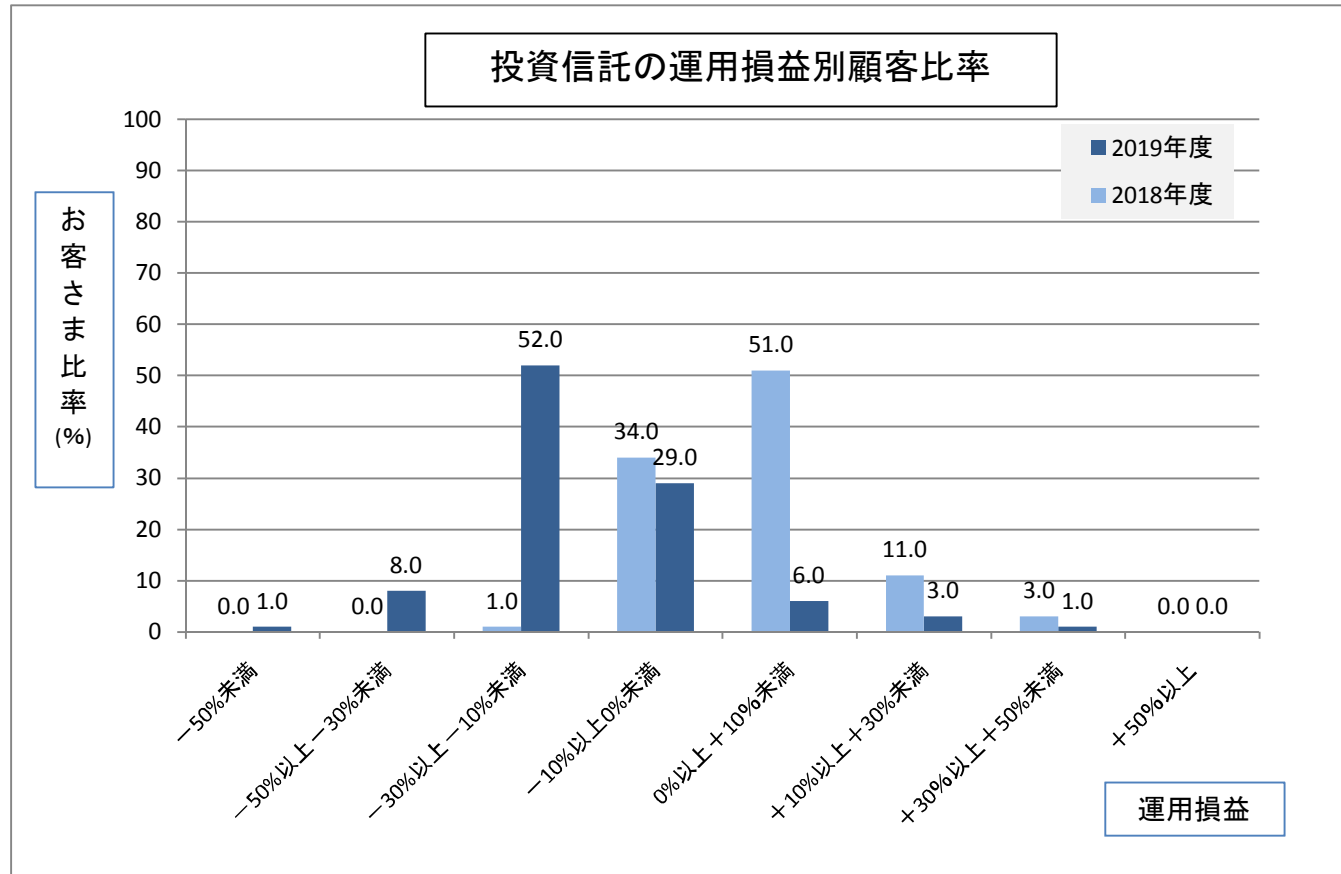


共通KPI

1 運用損益別顧客比率

当金庫で投資信託を保有しているお客様の運用損益状況を、運用損益率区分ごとに表示しています。

運用損益率がプラス（0%以上）のお客さまの比率は約10%でした。



基準日：2020年3月末時点

運用損益：基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額（税引後）＋累計売却金額－累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）

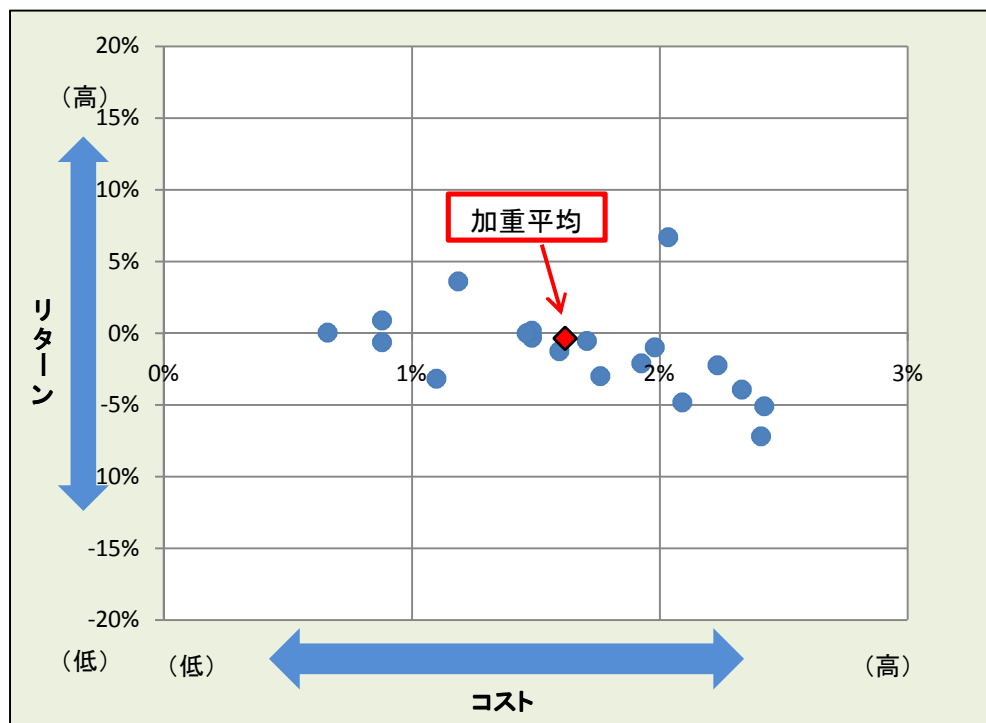
運用損益率：上記運用損益を基準日時点の評価金額で除して算出

2 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン

当金庫の投資信託の残高上位20銘柄について、リスクやコストに対するリターンを表示しています。

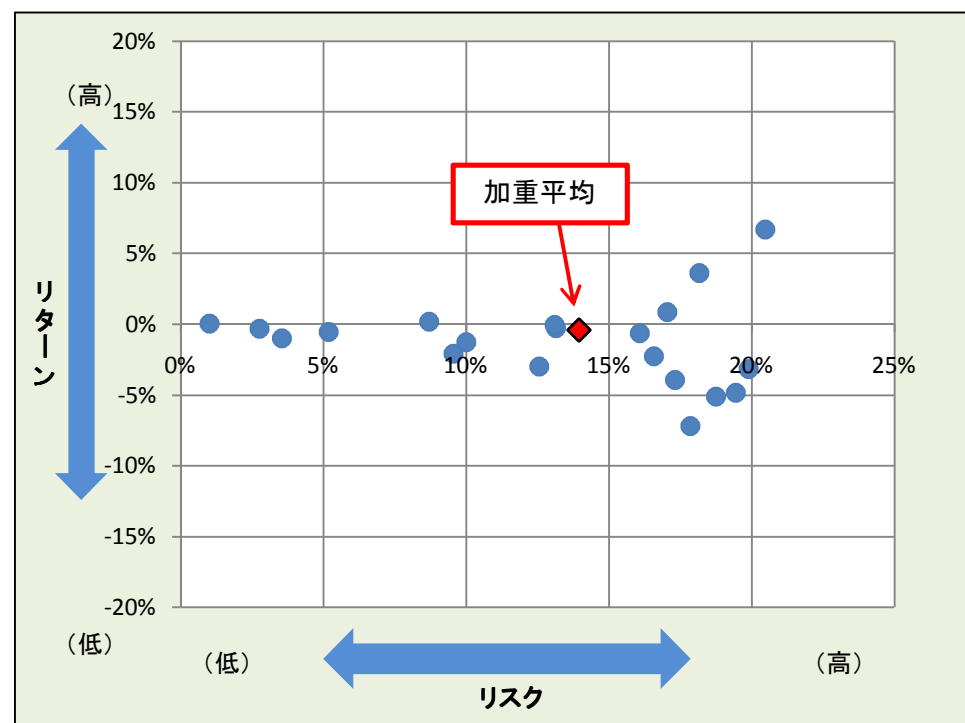
残高上位20銘柄の平均コスト 1.62%、平均リスク 13.96%に対し、平均リターンは -0.39%となりました。

○投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.62%	-0.39%

○投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	13.96%	-0.39%

基準日：2020年3月末時点

対象ファンド：投資信託の残高上位20銘柄（設定後5年以上）

コスト：（購入時手数料÷5）+信託報酬（年率）

リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算） 騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算） 騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

※上記は将来における当金庫の取扱の投資信託のリターン、リスクを示唆、保証するものではありません。

○ 当金庫の投資信託の残高上位20銘柄は以下のとおりです。(2020年3月末時点)

銘柄名
① しんきんJリートオープン(毎月決算型)
② 新光US-REITオープン
③ しんきんインデックスファンド225
④ 女性活躍応援ファンド
⑤ 三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド(為替ノーヘッジ型)
⑥ しんきん世界アロケーションファンド
⑦ アジア・オセアニア好配当成長株オープン(1年決算型)
⑧ しんきん3資産ファンド(毎月決算型)
⑨ しんきんグローバル6資産ファンド(毎月決算型)
⑩ しんきん公共債ファンド
⑪ 三井住友・グローバル・リート・オープン
⑫ ダイワ・バリュー株・オープン
⑬ しんきんJPX日経400オープン
⑭ しんきんアジア債券ファンド(毎月決算型)
⑮ しんきんJリートオープン(1年決算型)
⑯ グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)
⑰ DIAM世界3資産オープン(毎月決算型)
⑱ クルーズコントロール
⑲ しんきん世界好配当利回り株ファンド(毎月決算型)
⑳ SMT新興国株式インデックス・オープン

*設定後5年以上