

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」への取組状況

2020年3月31日現在

1. 商品・サービスのご提案

- 投資信託のラインアップについては、お客さまの『知識』・『投資経験』・『財産の状況』・『契約の目的』から必要とされている金融商品をご提案させていただくため、適宜見直しを図っています。

<投資信託ラインアップ（2020年3月末）>

商品カテゴリ		取扱商品数				
		2019年3月末	構成比 (%)	2020年3月末	構成比 (%)	増減
債券	国内	-	-	-	-	0
	海外	2	11.1	2	11.1	0
	内外	-	-	-	-	0
株式	国内	4	22.2	4	22.2	0
	海外	3	16.7	3	16.7	0
	内外	1	5.6	1	5.6	0
不動産投信	国内	2	11.1	2	11.1	0
	海外	2	11.1	2	11.1	0
資産複合	内外	4	22.2	4	22.2	0
合計		18	100.0	18	100.0	0
うちノーロード		1	5.6	1	5.6	0

2. 商品・サービスの説明

- 投資信託用タブレット端末を全店に配置し、「Wealth Advisors」（提供：モーニングスター）を活用し、お客さまに分かり易く情報提供や手数料の説明等を行いました。
- 今年度より、お客さまの資産運用コンサルタントとして「マネーコンサルタント」を本部に配置し、既に多くの店舗に配置している「マネーアドバイザー」と共に、お客さまへのサポート体制を強化しました。

<投資信託の取扱状況【販売上位5銘柄】(2019年度)>

	ファンド名	購入時 手数料率 (%)	主たる 投資対象	構成比 (%)
1	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	2.20	国内不動産投信	50.34
2	しんきん3資産ファンド	2.20	内外資産複合	14.10
3	グローバルAIファンド	2.75	内外株式	6.84
4	しんきんインデックスファンド225	-	国内株式	6.58
5	しんきんJリート(1年決算型)	2.20	国内不動産投信	4.17

3. 勧誘後のアフターフォローについて

- 定期的にお客さまの運用状況や資産状況等を確認し、生じているかもしれない不安を和らげると共に、お客さまとの信頼関係を構築するため、原則月一回、定例のアフターフォローを実施しました。
- 投資信託未経験のお客さまが抱える不安や悩みに対して真摯に対応すべく、セミナーを開催しました。
- 既に投資信託を保有しているお客さまに向けて、さらにきめ細かなアフターフォローを実施するため、個別相談会を実施しました。

<アフターフォロー実施状況>

項目	月													
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	上期計	10月	11月	12月	1月	2月	3月	下期計
アフターフォロー対象件数(件)	2,828	2,628	2,610	2,628	2,626	2,637	15,957	2,655	2,630	2,652	2,625	2,629	2,667	15,858
アフターフォロー実施件数(件)	2,278	2,226	2,226	2,232	2,247	2,266	13,475	2,287	2,276	2,215	2,199	2,160	2,380	13,517
アフターフォロー実施率(%)	80.55	84.70	85.29	84.93	85.57	85.93	84.45	86.14	86.54	83.52	83.77	82.16	89.24	85.24

<セミナー開催状況>

日付	テーマ	会場
2019年11月19日(火)	はじめよう!資産運用 ~運用手法のご紹介~	本店
日付	内容	会場
2019年10月24日(木)	専門家による個別相談会	本店
2019年11月6日(水)		瑞穂支店
2019年11月7日(木)		八王子市役所前支店
2019年11月12日(火)		東大和支店
2019年11月14日(木)		入間支店

4. 商品・サービスの販売体制について

- お客さまの資産形成における最も身近なパートナーになるため、商品知識習得を目的とした研修のみならず、相談業務のスキルを向上させるための勉強会、情報連絡会を開催しました。

<職員への研修等実施状況>

日付	研修内容等	対象者
2019年 4月17日 (水)	マネーアドバイザーの委嘱状授与式	MA
2019年 5月23日 (木)	第1回 マネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	MA
2019年 6月 5日 (水)	第1回 投資信託基礎研修	希望者
2019年 6月18日 (火)	第1回 第4Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第4G MA
2019年 6月19日 (水)	第1回 第5Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第5G MA
2019年 7月 4日 (木)	第1回 第1Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第1G MA
2019年 7月11日 (木)	第1回 第2Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第2G MA
2019年 7月18日 (木)	第1回 第3Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第3G MA
2019年 8月21日 (水)	第2回 第4Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第4G MA
2019年 8月28日 (水)	第2回 第5Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第5G MA
2019年 9月 4日 (水)	第2回 第2Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第2G MA
2019年 9月11日 (水)	第2回 第1Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第1G MA
2019年10月 3日 (木)	第4・5Gマネー・アドバイザー (MA) 勉強会	第4・5G MA
2019年10月 9日 (水)	第1・3Gマネー・アドバイザー (MA) 勉強会	第1・3G MA
2019年10月17日 (木)	第2回 第3Gマネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	第3G MA
2019年10月18日 (金)	第2Gマネー・アドバイザー (MA) 勉強会	第2 MA
2019年11月21日 (木)	第2回 投資信託基礎研修	希望者
2019年12月 5日 (木)	内部管理責任者研修	内部管理責任者
2019年12月5日 (木) ~27日 (金)	登録金融機関業務における資質向上研修	登録金融機関業務従事者
2020年 1月20日 (月)	第2回 マネー・アドバイザー (MA) 情報連絡会	MA
2020年 2月 6日 (木)	営業責任者研修	営業責任者

5. 利益相反の適切な管理について

- 当金庫とお客さまの利益が相反する可能性がある取引があることを認識し、お客さまの利益を不当に害することのないよう、会議・研修・臨店時等様々な機会に利益相反行為について全役職員に周知徹底を図りました。