

お客さま本位の業務運営 への取組状況について



武蔵野銀行

2023年9月29日

「お客さま本位の業務運営」に関する取組方針

武蔵野銀行は、経営理念の一つとして「顧客尊重」を掲げ、お客さまとの対話を通じニーズやご意向をしっかり把握し、良質な商品・サービスのご提供に継続的に取組むことがお客さまの長期資産形成につながるものとの考え方にに基づき、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針（以下、基本方針）」を定め、個人のお客さま向けの資産運用・資産形成コンサルティング業務に販売会社としてお客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

また、基本方針に基づき、以下の取組方針に掲げた各種取組みを行い、真の意味でお客さまのご意向にそった商品・サービスを提供してまいります。

具体的な取組方針（以下、「取組方針」）は下表の通りで、その詳細と具体的な取組状況は後述の通りです。

計数指標については、PDCAサイクルの中で、状況を確認、分析し、お客さまへの対応や業務運営に活用を図っております。

以上の取組みを通じ「お客さまにとっての最善の利益」を実現するために、地域のお客さまお一人おひとりのライフプランに適したマネープランを共に考え、中長期的な視点でのアドバイス、フォローアップ・レビューを通じお客さまに寄り添い、安定的な資産形成を支援し、お客さまの将来を豊かなものにする資産運用コンサルティングに注力してまいります。

また、引き続き、具体的な取組状況を定期的に公表し、状況に応じ、取組方針の見直しを行ってまいります。

取組方針 | Initiatives policy

- 1 ゴールベースでのお客さまの課題共有と中長期的な分散投資を重視したお客さま本位の提案
- 2 お客さま本位の商品ラインアップの提供
- 3 お客さま本位のフォローアップサービスの充実
- 4 お客さま本位の業績評価体系の構築
- 5 お客さまごとのライフプランに基づくコンサルティングスキルの向上に向けた取組み

1 ゴールベースでのお客さまの課題共有と中長期的な分散投資を重視したお客さま本位の提案

- 当行のお客さまがお持ちの「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」といったニーズを的確に捉え、顧客ニーズ起点での中長期かつ分散投資を念頭においた提案を行います。
- お客さまにご提案を行う際には、商品横断比較ツールや重要情報シートを活用し、商品の特性やリスク、運用方法、手数料を比較した分かりやすい説明を行います。

＜計数指標＞①預り資産残高・保有者数、②NISA口座数・残高推移、③積立型商品の契約件数、④ポートフォリオ提案件数（改善提案件数）、⑤お客さま向けセミナー（Webセミナー、ライフプランセミナー）開催数

本資料2頁

2 お客さま本位の商品ラインアップの提供

- お客さまの「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」などのニーズに的確にお応えできるよう、第三者（三菱アセットブレインズ、M&I総研）の評価も取り入れ、商品ラインアップを適宜見直し、充実させてまいります。

＜計数指標＞①投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率、②投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、③投資信託の預り残高上位銘柄のリスク・リターン、④外貨建一時払保険の運用評価別顧客比率、⑤外貨建一時払保険の銘柄別コスト・リターン

本資料7頁

3 お客さま本位のフォローアップサービスの充実

- お客さまに長期的に安心して運用商品をお持ち頂けるよう、お客さまに寄り添ったフォローアップやレビューを行います。

＜計数指標＞①お客さま満足度調査結果、②お客さまへのアフターフォローの状況

本資料11頁

4 お客さま本位の業績評価体系の構築

- お客さま本位の営業活動を適切に行うことを促すため、業績評価体系を整備してまいります。

本資料12頁

5 お客さまごとのライフプランに基づくコンサルティングスキルの向上に向けた取組み

- お客さまの幅広い運用ニーズに最適なご提案ができるよう、「専門性の追求」「コンサルティング力」を継続的に高める取り組みを行ってまいります。

＜計数指標＞①行員向け研修等開催回数、②FP資格取得者数と割合

本資料13頁

武蔵野銀行のアクションプランおよび 具体的な取組みと評価指標（KPI）について

1

ゴールベースでのお客さまの課題共有と 中長期的な分散投資を重視したお客さま本位の提案

📌 アクションプラン

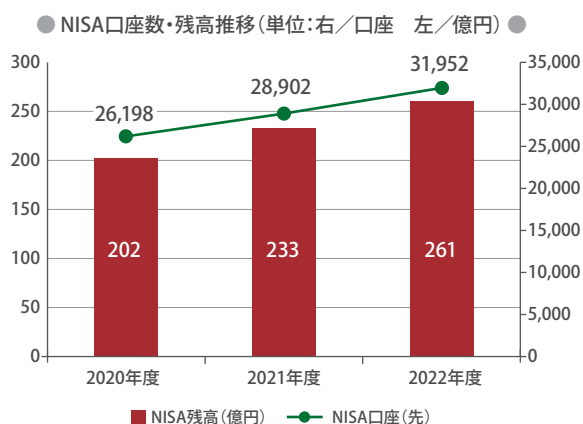
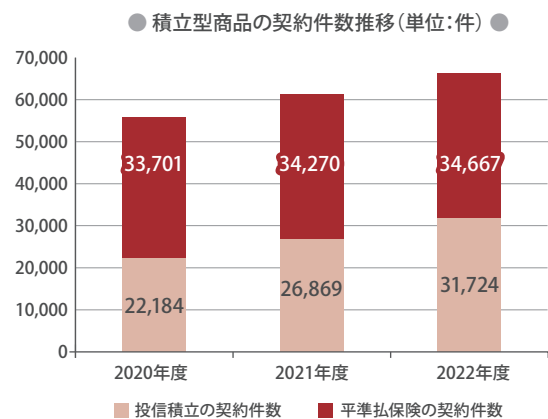
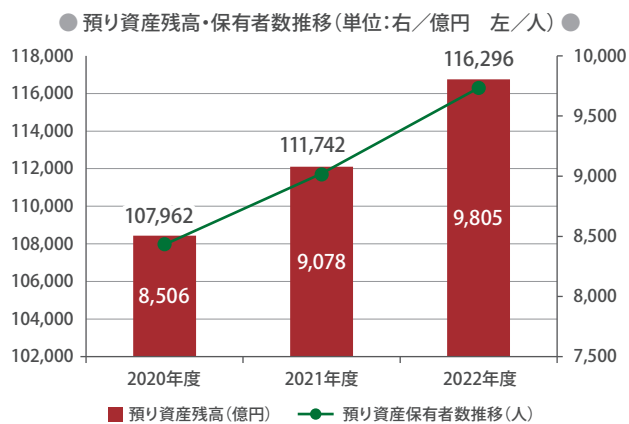
- ▶ 武蔵野銀行は、お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの資産状況、取引経験、知識、取引目的、ニーズ等を十分お伺いしたうえでコンサルティング等を通じて、お客さまのニーズに合った最適な商品、サービスをご提案いたします。
- ▶ 当行のお客さまがお持ちの「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」といったニーズを的確に捉え、顧客ニーズ起点での中長期かつ分散投資を念頭においた提案を行います。

📌 具体的な取組み

- ▶ ライフプランシミュレーションツール「Wealth Advisor」を活用し、お客さまのライフプランを把握し、金融資産や将来のライフイベントを考慮したマネープランの提案を行います。
- ▶ お客さまにご提案を行う際には、商品横断比較ツールや重要情報シートを活用し、商品の特徴やリスク、運用方法、手数料を比較した分かりやすい説明を行います。
- ▶ NISA制度を活用し、お客さまに対して長期資産形成に資するポートフォリオ形成提案及びゴールベースでのコンサルティング提案を実践してまいります。

「ゴールベース・アプローチ」 とは

- お客さまお一人おひとりの将来の目標に応じて資産形成について考える方法で、お客さまと資産形成における課題・悩みを共有した上で最終目標（ゴール）を定め、そこから逆算して資産形成の方法を決めるという考え方で。
- 武蔵野銀行では、お客さまとの丁寧な対話により、ご資産・ご投資経験・リスク許容度・運用に対する考えなどをお伺いしたうえで、お客さまの将来のお金の悩み・課題（「●年後に〇〇したいのでいくら準備したい」というお考えをお伺いし、お客さまお一人おひとりの将来の目標（ゴール）に向けて最適な運用方法をお客さまと一緒に考え、ご提案いたします。



- 2022年11月に政府が「貯蓄から資産形成へ」の流れを加速させるべく、資産所得倍増プランを公表。当行としてもお客さまの長期資産形成に資する提案を図るべく、NISA制度や積立商品を活用した資産運用のご提案を行っています。
- NISA口座・NISA残高ともに拡大の一途をたどっており、長期資産形成の支援に注力しております。

1 ゴールベースでのお客さまの課題共有と中長期的な分散投資を重視したお客さま本位の提案

- ▶ 顧客の長期資産形成に資するポートフォリオ形成の提案を推進するため、ポートフォリオ提案ツール「アセット・ダイレクション」を活用したお客さまのポートフォリオ改善提案に取り組んでいます。
- ▶ また、お客さまの「貯蓄から資産形成へ」の流れを支援するため、Webセミナーや営業店でのライフプランセミナーを通じて最新の情報を提供し、金融経済教育を推進しております。

📌 お客さまの長期資産形成を支援する投資信託のポートフォリオ提案への取り組み

- ▶ 武蔵野銀行では、投資信託を提案する際に、お客さまの安定的な長期資産形成を支援することを目的に、お客さまの金融資産、リスク許容度、投資経験、投資目的などを踏まえて、当行および他行他社でお客さまが運用されているファンドの総合的な資産配分、リスク・リターン、相関などを勘案し、ポートフォリオ提案を行っています。

ASSET DIRECTION

● 提案ツールのイメージ ●



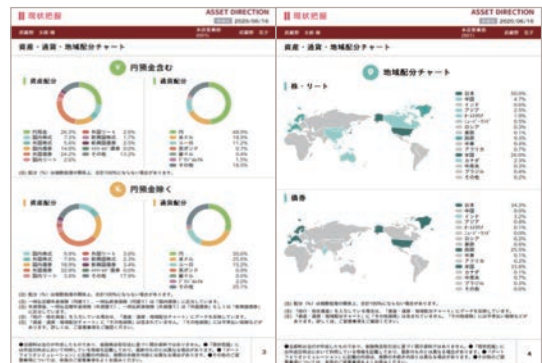
お客さまのご資産バランスを俯瞰

● リスク・リターン分析イメージ ●



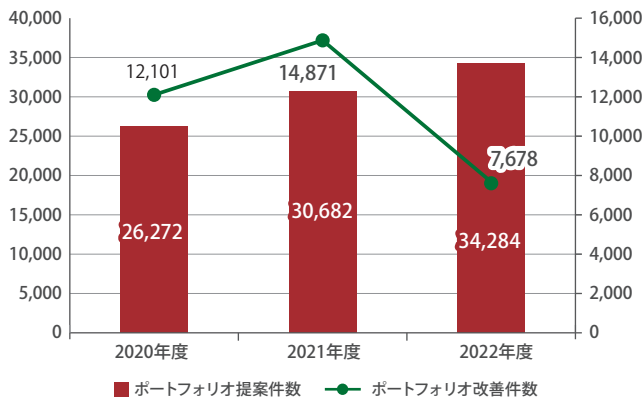
提案前後の改善イメージをお客さまと共有

● お客さまへのご提案書イメージ ●



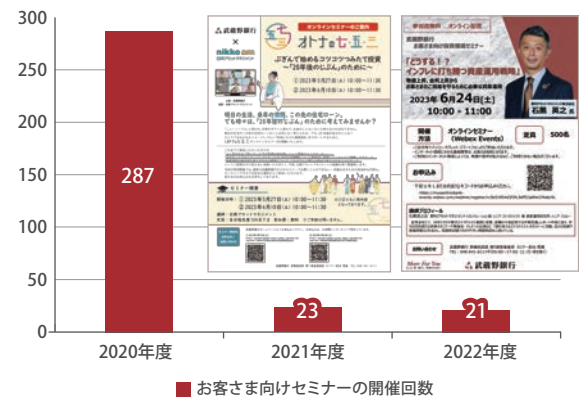
ポートフォリオの状況や地域配分チャートなどを記載

● ポートフォリオ提案・改善件数(単位:件) ●



- 2019年4月にお客さまの長期資産形成を支援する目的で、ポートフォリオ提案ツール「アセット・ダイレクション」を導入しました。
- 当行では、お客さまの最善の利益を実現するため「長期・分散・積立」投資の提案を促進し、実践しております。
- 2022年度については、欧米のインフレ昂進に伴う利上げの影響を受け、マーケットは軟調に推移し、改善件数が減少したものです。

● お客さま向けセミナー開催回数(単位:件) ●



- 新型コロナウイルスの影響により、2021年度よりWEBセミナーを中心とした、情報提供を行っております。
- これから運用を始めてみたいというお客さま向けに、積立投資の魅力についてのWebセミナーを行い、既に投資信託での運用を行っているお客さま向けには著名ストラテジストによる投資環境Webセミナーを行っています。

- 武蔵野銀行がお客さまに寄り添ったマネープランと一緒に考え、ご提案いたします。まずは、お客さまのお考えをお聞かせください。

	外貨預金	外貨建債券	投資信託	ファンドラップ	一時払い保険
運用イメージ	●円よりも高い外国の金利で運用したい ●少額から始めたい	●さまざまな国や業、年数、通貨で運用したい	●プロが選んだだけや債券の組み合わせで自分が選択したい ●少額から、運用を始めたい	●何にどのくらい投資するか、運用を始めた後の管理や取返しにもプロにお任せしたい	●将来一定額の「お金」「資産」などといった機能を適用し将来に備えたい
	コスト低				コスト高
特徴	●日本円を外国の通貨(ドルやユーロ・ポンド)に替えて預け入れる機能です。 銀行を通じて 外貨を口座に交換 預け入れ 外貨預金も同じように 外貨と交換して 引き出し	●利率・発行機関・償還期間等の実行条件が決まっており、わかりやすい商品です。 ●定期的に利益を受け取る事ができます。	●たくさんのお客さまから集めた資金をひとつにまとめ、運用の専門家が国内外の複数の株式や債券等に投資・運用する商品になります。 お客さまは「少額でも投資できる」 投資信託 毎月定額投資 投資先は「専門家が選定した銘柄」 さまざまな投資対象 分散投資によるリスク分散 元本は「毎月定額投資されたお金の合計額」	●お客さまと一緒にわたしのご意向をお伺いし、最適なご資産配分でごくご運用を実現する投資一任型サービスです。 お客さまの資産運用に関する考えをお伺い お申し込み内容に基づき、16の運用コースの中から最適と思われるコースをご提案 「お客さまのライフプラン・目標・リスク許容度」を踏まえた上で、運用方針・ポートフォリオを構築 運用状況を随時報告	●保障額と資産形成機能を兼ねた商品。お客さまのライフプランや家族構成を考え商品を設計させていただきます。 【一般的な定期生命保険のイメージ】 一般的に定期生命保険は、契約期間中に死亡した場合にのみ保障金が支払われるタイプの商品イメージ 【一般的な終身生命保険（定期型タイプのイメージ）】 一般的に終身生命保険は、契約期間中に死亡した場合にのみ保障金が支払われるタイプの商品イメージ 【一般的な定期生命保険（連立型タイプの場合）】 一般的に定期生命保険は、契約期間中に死亡した場合にのみ保障金が支払われるタイプの商品イメージ
コスト	購入時取引料 保有継続料 解約手数料 解約手数料 無効手数料	無効手数料	購入・年費無料 販売手数料 信託報酬 信託報酬	投資開始価格 信託報酬 信託報酬	購入・年費無料 無効手数料 信託報酬
主なリスク	為替変動リスク	為替変動リスク 信用リスク 流動性リスク その他の信用市場のリスク	為替変動リスク 信用リスク 市場変動 その他の信用市場のリスク	為替変動リスク 信用リスク 市場変動 その他の信用市場のリスク	為替変動リスク 信用リスク 市場変動 その他の信用市場のリスク
運用期間	1か月、3か月、6か月、1年	(前)3年、5年、10年	期間の設定なし (※一般に、6か月間隔での更新が必要)	期間の設定なし	(前) 半年間、更新期間後に1年～10年 再評価あり

むさしのマネープラン 便利なツールやシミュレーションも複数ご用意しております。是非ご利用ください。

- ためる・ふやす
・ライブアプランシミュレーション
・DeCo加入計画と脱税シミュレーション
・全額特約
・住宅シミュレーション
・投資収益率算出第一
・そなえる

- お金の色分け
- 相続シミュレーション
- ロボアドバイザー
- ファンドニュース
- つみたてNISA

詳しくはWEBページをチェック！
おうちのマネープラン むさしのマネープラン **特集**

武蔵野銀行アプリ

アプリでかんたん！ 銀行取引をもっと便利に！

製品・業務／投資機会の情報提供／お問い合わせ先

※「アップ」の送料は無料ですが、アップロードで利用される「アップ」送料は別途お支払いとなります。

投信比較・ライフプランシミュレーションツールWealth Advisorを活用したコンサルティング



- 投信比較・ライフプランシミュレーション・ゴールベース提案ツール「Wealth Advisor」 ●



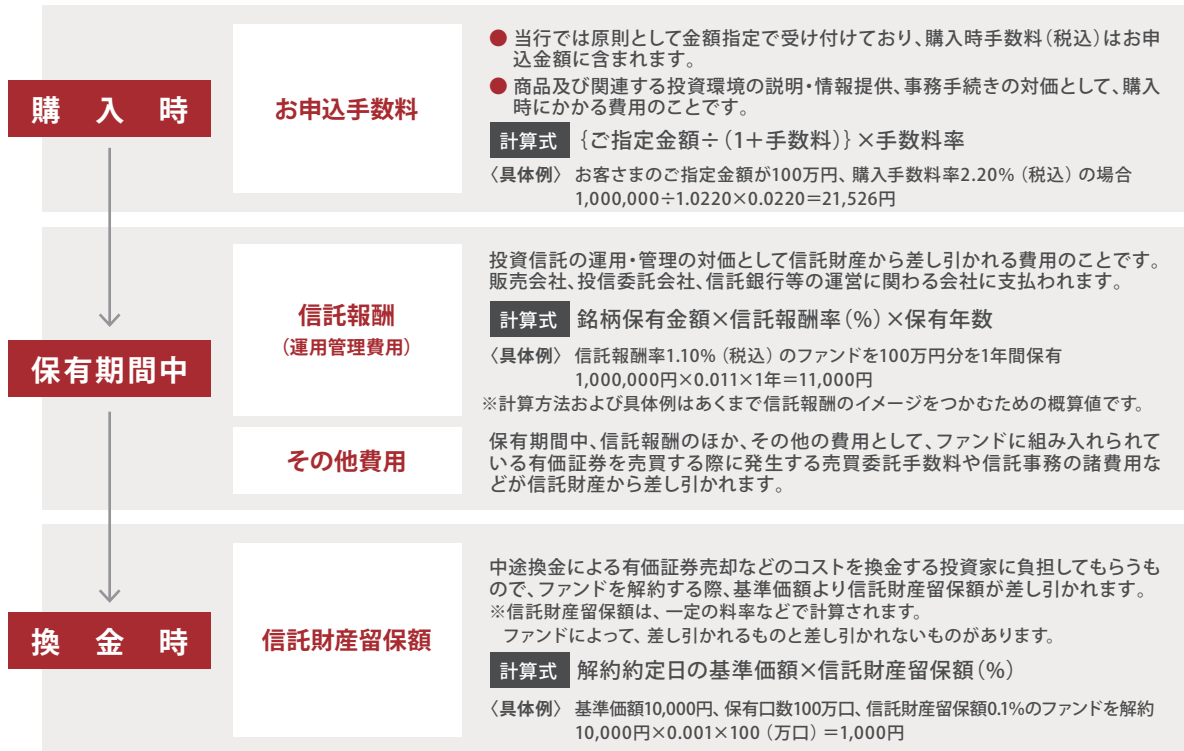
- むさしのマネープラン(当行HPにて展開) ●



🏠 お客さまへの情報提供（手数料等の明確化）

- ▶ 商品・サービスのご提供に際し、商品・サービスの開発や改善等の品質向上、各種情報のご提供、事務、インフラ関連等の費用を総合的に勘案し、手数料をいただいております。
- ▶ 手数料につきましては、重要情報シート・目論見書・契約締結前交付書面等で分かりやすく丁寧な情報提供に努めます。

投資信託の各種手数料について（参考資料）



● 重要情報シート（イメージ図） ●



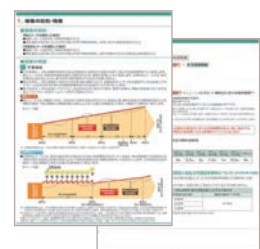
● 記載内容 ●

- 1 商品等の内容**
 - 金融商品の名称、種類
 - 運用会社
 - 金融商品の目的、機能
 - クーリング・オフの有無
- 2 リスクと運用実績**
 - 損失が生じるリスクの内容
 - 過去1年間の収益率
 - 過去5年間の収益率
- 3 費用**
 - 購入時に支払う費用
 - 継続的に支払う費用
 - 運用成果に応じた費用
- 4 換金・解約の条件**
 - ファンドの償還日
 - 信託財産留保額
- 5 当行の利益とお客さまの利益が反する可能性**
 - 信託報酬のうち組成会社から分配される当行の手数料分
- 6 租税の概要**
 - NISA対象商品の判定
 - 分配金、解約時の税金
- 7 その他参考情報**
 - 当行が作成した契約締結前交付書面
 - 運用会社が作成した交付目論見書

保険契約などに係る費用について（参考資料）

保険契約関係費	ご契約時の初期費用や、保険期間中・年金受取期間中の費用等、契約の締結・成立・維持・管理に必要な経費です。
資産運用関係費	投資信託の信託報酬や、信託事務の諸費用等、特別勘定の運用により発生する費用です。
解約控除	契約日から一定期間内の解約の場合に積立金から控除される金額です（解約時のみ発生します）。
為替手数料（外貨建ての場合）	ご契約時、または年金や死亡給付金等のお受取にあたって、外貨と円を交換する場合には為替手数料等が上記の各種費用とは別にかかります。

● 商品概要書（イメージ図） ●



2 お客さま本位の商品ラインアップの提供

🔦 アクションプラン

- ▶ 武蔵野銀行は、お客さまとも利益相反に繋がりがねない商品をあらかじめ特定・類型化し、商品選定を行います。
- ▶ 利益相反の可能性のある取引については、お客さまの利益がそこなわれることのないよう、本部モニタリングを通じて適切な管理を実施いたします。

🔧 具体的な取組み

- ▶ 利益相反のある商品、サービスを特定、類型化し、同類型の商品、サービスと客観的に比較し商品選定を行っております。
- ▶ 本部モニタリングを通じて、手数料や利益相反の可能性ある商品に囚われない適切な販売が行われているか確認しております。

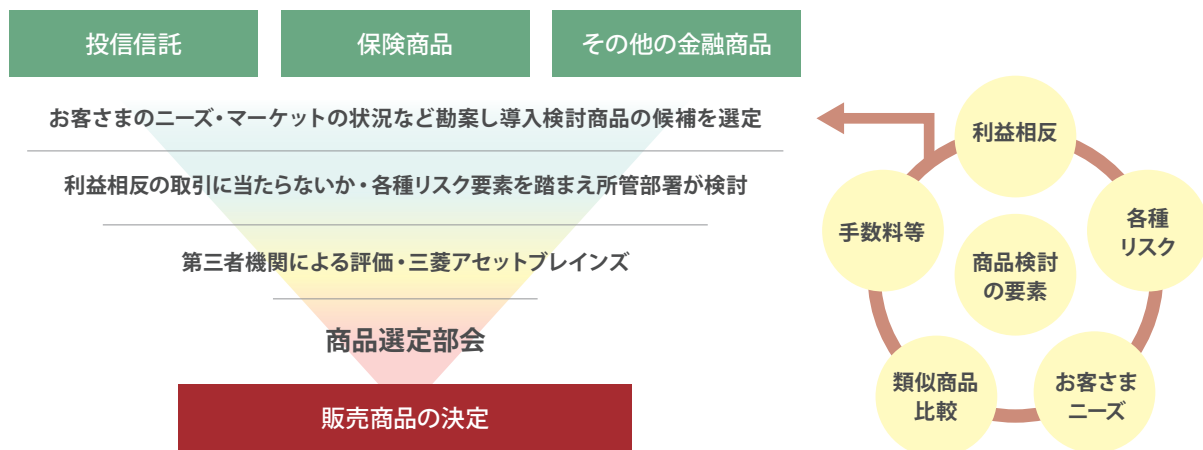
当行の利益とお客さまの利益が反する可能性について

- 当行の営業員に対する業績評価上、特定の商品の販売が他の商品の販売より高く評価されるような場合はありません。

商品選定プロセス

- 当行では、お客さまに新たな金融商品をご提供する場合には、以下のとおり、お客さまのニーズやマーケットの状況を踏まえ、更に第三者機関による評価を行った上で、行内の商品選定部会での検討を経て販売するプロセスになっております。
- 商品選定部会では、お客さまの利益を不当に害してしまうこと、例えば、お客さまのニーズに反して、高い手数料を得られる商品を選定することや、系列関係にとらわれた商品を選定することがないよう、リスク管理部署や監査部署などによる検証を行っております。また、商品選定部会には、営業推進部署の担当役員およびリスク管理部署の担当役員も参加し、ガバナンス態勢を強化しております。
- 今後におきましても、引き続き利益相反の適切な管理を行ってまいります。

● 商品選定のプロセス ●



(注) 当行においては金融商品の組成に携わらないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6.(注3)については非該当としております。

投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

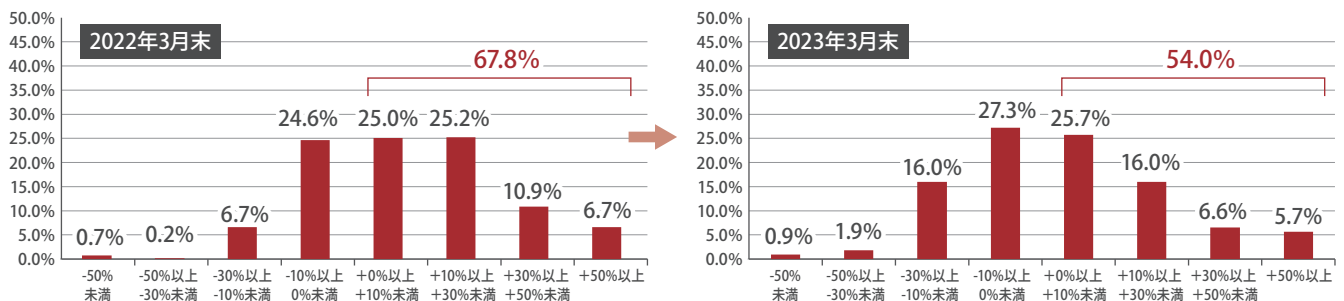
○運用損益別顧客比率[投資信託]

▶ 2023年3月末時点での投資信託における運用損益がプラスのお客さまは、54.0%（前年度比▲13.8%）と減少しました。これは、インフレ昂進に伴う米国の利上げにより、株式マーケットが軟調に推移したことによるものです【図1】。なお、過去に売却した損益を考慮した投資信託の運用損益率は、68.0%（前年度比▲8.2%）です【図2】。

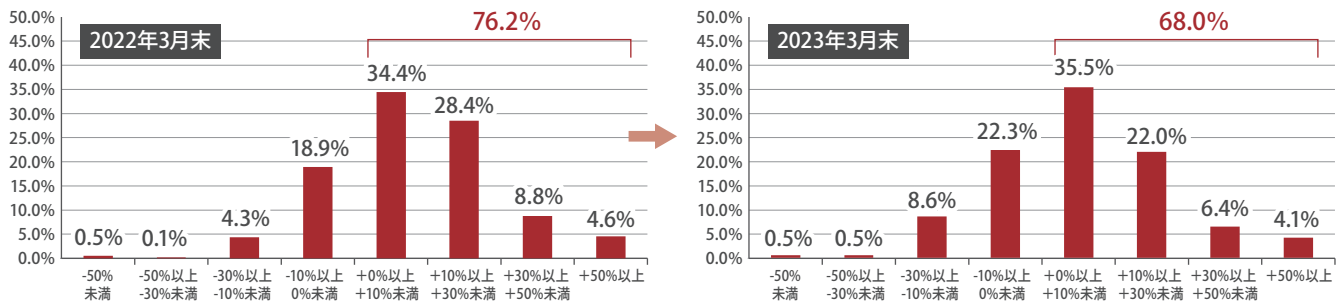
○運用損益別顧客比率[ファンドラップ(投資一任サービス)]

▶ 2023年3月末時点でのファンドラップにおける運用損益がプラスのお客さまは、24.9%（前年度比▲41.7%）と減少しました。これは、投資信託同様に、株式マーケットが軟調に推移したことによるものです。当行では、2021年7月より「TSUBASA ファンドラップ」サービスの提供を開始し、お客さまの長期資産形成を支援しております。当サービスは、価格変動リスクなどを管理し、お客さまのご資産を長期安定的に運用する仕組みとしており、軟調なマーケット環境下において、+10%～-10%と比較的小さい幅に収まっております【図3】。

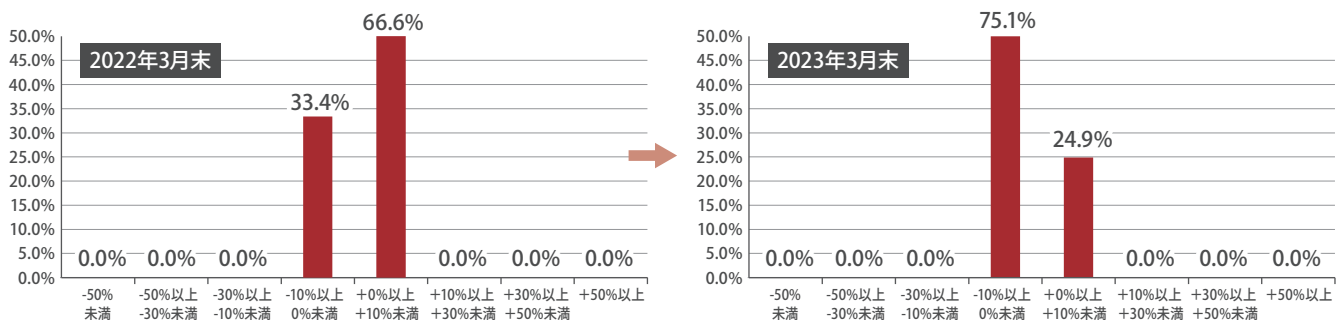
● 図1 2021年度・2022年度の投資信託運用損益別顧客比率（共通KPI） ●



● 図2 2021年度・2022年度の実現損益を含む投資信託運用損益別顧客比率 ●



● 図3 2021年度・2022年度のファンドラップ運用損益別顧客比率（共通KPI） ●



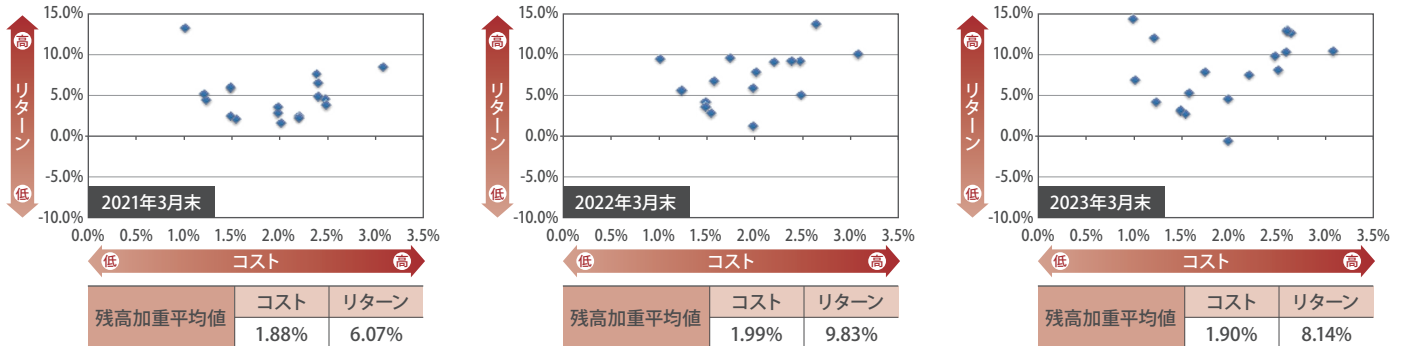
※ファンドラップは2021年7月からサービス開始の為、2021年7月から2023年3月までの実績となっております。

投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

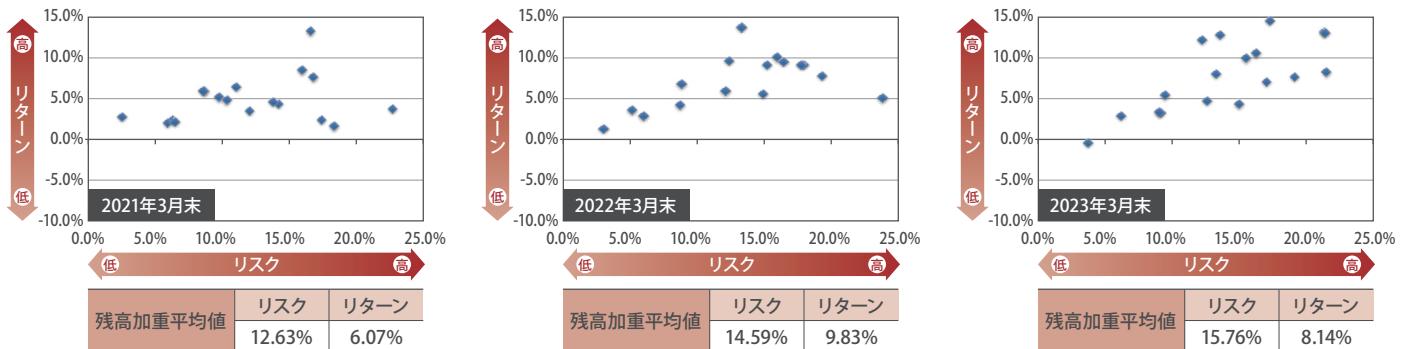
○投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

▶ 2022年度前半は、世界的な金融引締めによりマーケットが軟調に推移しましたが、後半はインフレ収束期待により株式市場が持ち直し、バランスファンド、インデックスファンドを中心に販売が拡大しました。低コストの株式インデックスファンドの販売拡大に伴う残高増加により、コストは約0.1%低下【図4】、市況悪化にともないリスクは上昇(前年同期比1.17%増:【図5】)し、リターンは8.14%と前年比▲1.69%下落しました。

● 図4 投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン(共通KPI) ●



● 図5 投資信託の預り残高上位20銘柄のリスク・リターン(共通KPI) <<金融庁原則2(注)>> ●



投資信託預り残高上位20銘柄(2021年3月末)	
1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)
2	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型
3	投資のソムリエ
4	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
5	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
6	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)
8	ストックインデックスファンド225
9	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
10	パン・パシフィック外国債券オープン(毎月分配型)
11	グローバル3資産ファンド
12	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース
13	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)
14	アジア好利回りリート・ファンド
15	三菱UFJ純金ファンド
16	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)資産成長型
17	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド
18	野村インド債券ファンド(毎月分配型)
19	ニッセイ/バトナム・インカムオープン
20	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド

投資信託預り残高上位20銘柄(2022年3月末)	
1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)
2	財産3分法(不動産・債券・株式)毎月分配型
3	グローバルAIファンド
4	投資のソムリエ
5	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
6	ストックインデックスファンド225
7	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
8	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)
9	モルガン・スタンレー・グローバル・プレミアム株式オープン(為替ヘッジなし)
10	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
11	パン・パシフィック外国債券オープン(毎月分配型)
12	のむらッ・ファンド(普通型)
13	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)
14	グローバル3資産ファンド
15	のむらッ・ファンド(積極型)
16	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース
17	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド(為替ヘッジなし)
18	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)
19	アジア好利回りリート・ファンド
20	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド

投資信託預り残高上位20銘柄(2023年3月末)	
1	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)
2	財産3分法(不動産・債券・株式)毎月分配型
3	グローバルAIファンド
4	ストックインデックスファンド225
5	野村インド債券株式ファンド・米国株式配当貴族
6	THE 5G
7	投資のソムリエ
8	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)
9	のむらッ・ファンド(普通型)
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
11	モルガン・スタンレー・グローバル・プレミアム株式オープン(為替ヘッジなし)
12	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)
13	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)
14	のむらッ・ファンド(積極型)
15	パン・パシフィック外国債券オープン(毎月分配型)
16	グローバル・モビリティ・サービス
17	グローバル3資産ファンド
18	三菱UFJ純金ファンド
19	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)
20	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)資産成長型

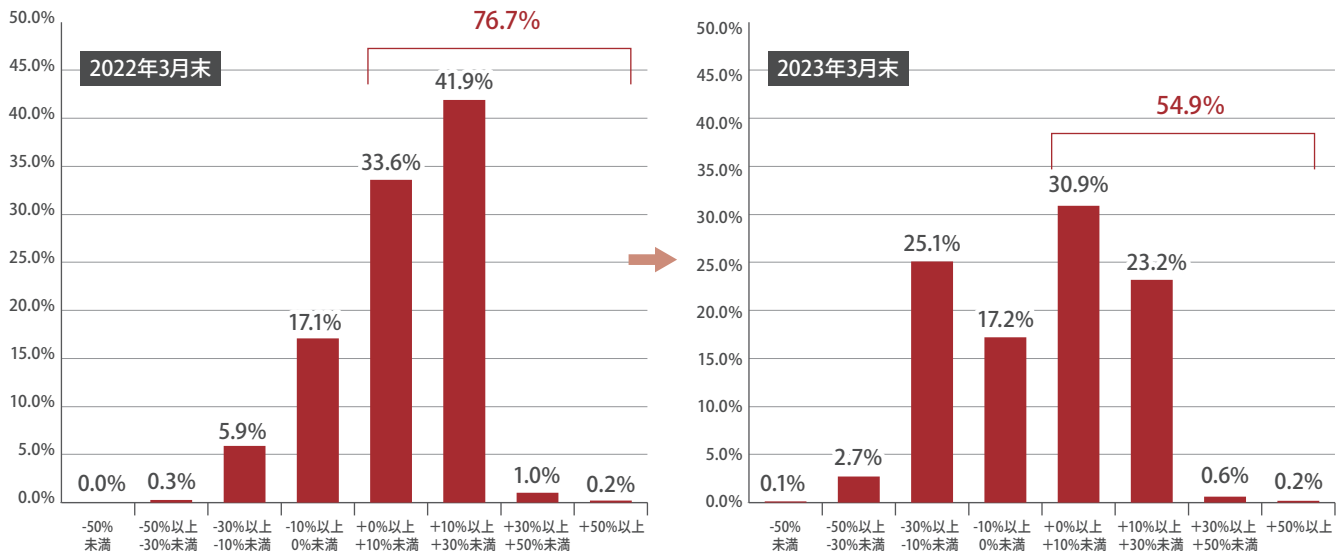
※基準日時点で設定期間5年以上のファンドのみに限った投資信託の預り残高上位20銘柄。 ※コスト:販売手数料率の1/5と信託報酬率の合計、リターン:過去5年間のトータルリターン(年率換算) ※リスク:過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI

○運用評価別顧客比率 [外貨建保険]

- ▶ 2023年3月末時点での外貨建保険における運用評価がプラスのお客さまは、54.9%(前年度比▲21.8%)と減少しました。これは、インフレ昂進に伴う米国の利上げにより、米ドル・円の為替相場は円安に推移し、運用評価のプラス要因となる一方で、市場金利上昇に伴い、外貨建て保険の運用対象資産である外国債券の債券価格の下落に伴うマイナスの影響が大きく、全体として運用評価額の減少に繋がりました【図6】。

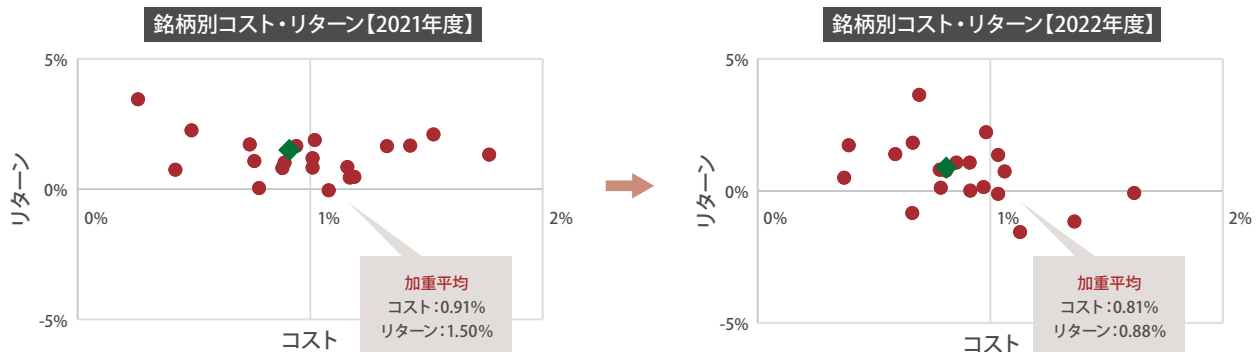
● 図6 2021年度・2022年度の外貨建保険の運用評価別顧客比率 (共通KPI) ●



○外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

- ▶ インフレ昂進に伴う米国金利の上昇に伴い、リターンは0.88%(前年度比▲0.62%)と減少しました。コスト〔代理店手数料率〕に関しては、上位商品で初年度手数料料額の割合が減少し、0.81%(前年度比▲0.10%)と減少しました【図7】。

● 図7 2021年度・2022年度の外貨建保険の銘柄別コスト・リターン (共通KPI) ●



3 お客様本位のフォローアップサービスの充実

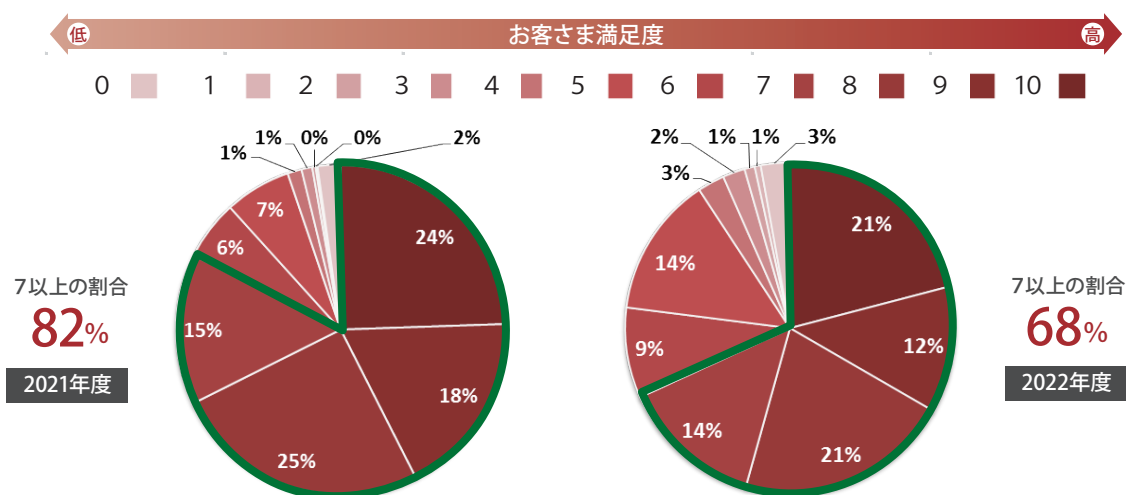
🏠 お客様満足度調査結果について

- ▶ 当行では、資産運用業務におけるお客様の満足度を把握するため、フィデューシャリー・デューティーの実践状況に関する満足度調査を継続的に実施しています。
- ▶ 引き続き、相場動向やお客様の保有資産等の損益状況に関する情報提供を実施し、お客様お一人おひとりにあったコンサルティングを行っております。
- ▶ お客様の声を活かした商品・サービス改善を行い、お客様の満足度向上に努めてまいります。
- ▶ 2022年度については、お客様満足度のアンケート調査において、満足度7以上のお客様の割合が82%から68%に低下しました。2023年度は、お客様よりご満足いただくとともに、ご支持いただける銀行となるべく、課題の改善に取り組んでまいります。

🏠 アフターフォローの状況について

- ▶ 投資信託及び生命保険をご契約いただいているお客様に対し、一定基準を設けて定期的な面談や電話による相談や、WEBセミナー・郵送などによる情報提供等を通じて、お客様に寄り添ったアフターフォローを実施しております。
- ▶ 私たちがアフターフォローを実施する際は、ご契約商品の現状確認だけでなく、お客様の今後の投資に対するお考えやご意向、さらにご不安な思いも汲み取りながらお客様が求められる最適な商品・サービスの提供に努めております。

お客様満足度の調査結果



お客様へのアフターフォローの状況

年 度	面談等延べ回数(お客様との接点機会)		
	訪問	店頭	電話
2020年度	260,766	71,842	101,804
2021年度	289,922	80,249	116,342
2022年度	278,498	76,095	109,693



アクションプラン

- ▶ お客さま本位の営業活動を適切に行うことを促すため、業績評価体系を整備してまいります。
- ▶ 業務運営状況については、経営陣に定期的な報告を実施し、経営陣が適切な指示を行えるよう、ガバナンス体制を整備します。



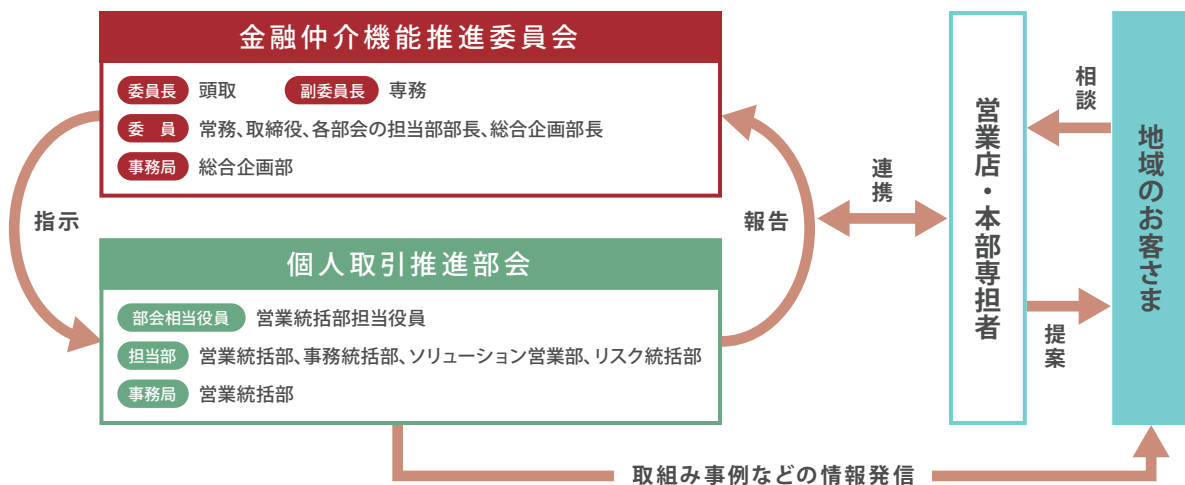
具体的な取組み

- ▶ お客さま本位の営業態勢を構築し、従業員に対し適切な動機付けを行うため、業績評価体系を決める際には、営業推進部門（営業統括部）が立案し、それに対しコンプライアンス部門（事務統括部）、監査部門（監査部）との協議を経て、経営会議にて経営陣との協議を行い決定しております。
- ▶ また、半年ごとにリスク性金融商品の販売態勢や営業店の販売活動のモニタリング結果の分析・検証を行ったうえで、個人取引推進部会および金融仲介機能推進委員会において経営陣に報告し、営業態勢等の見直しを行います。

業績評価体系の構築

- お客さまのライフプランやご意向に沿った「長期・積立・分散投資」の提案を徹底するとともに、2023年度上半期よりお客さまの長期資産形成支援に資する提案活動を評価すべく、収益目標を廃止し、「お客さまの運用資産残高の増加」を重視する評価体系へ変更しております。

経営陣への報告状況



- 当行は、営業店における金融商品の販売の状況について本部がモニタリング等を実施し、その結果について、「個人取引推進部会」及び「金融仲介機能推進委員会」にて経営陣への報告を実施しております。
- 「個人取引推進部会」では、①金融商品の販売状況の確認、②改善が必要な事項の具体的施策の策定、③改善状況の確認などを行っております。

「個人取引推進部会」での協議内容や活動状況については、頭取が委員長を務める「金融仲介機能推進委員会」へ報告し、経営陣が適切に状況を把握、関与する態勢とすることで、PDCAを展開し、顧客本位の業務運営を定着させる諸施策の実効性向上を図っております。



アクションプラン

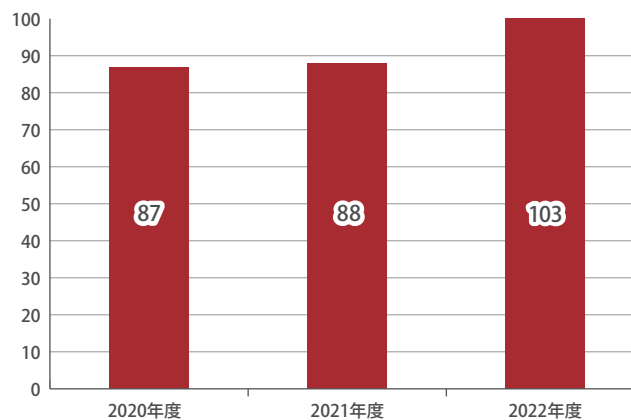
- ▶ お客さまの幅広い運用ニーズに最適なご提案ができるよう、「専門性の追求」「コンサルティング力」を継続的に高める取り組みを行ってまいります。



具体的な取り組み

- ▶ 役職員には、お客さま本位の提案や販売が適切に行われるよう職業倫理を保持した誠実・公正な提案を徹底します。
- ▶ お客さま本位の業務運営を企業文化として定着化させるために、役職員の研修やコンプライアンスプログラムの実践、資格取得の推奨等により、人材を育成します。
- ▶ 武蔵野銀行は、お客さま本位の業務運営を促進するため、お客さまの公正な取扱いを目的とした研修等の実施により、従業員への適切な動機付けを行います。

● 行員向け研修等の開催回数(単位:回) ●



● FP資格取得者数と割合(単位:右/% 左/人) ●

