

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

2024年7月3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向上への取組み

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。

＜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＞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向上への取組み

- 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

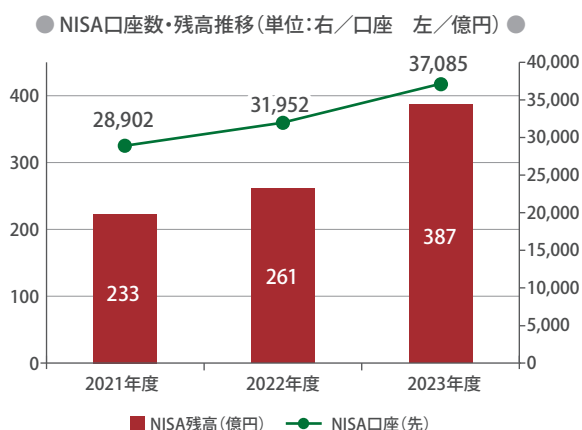
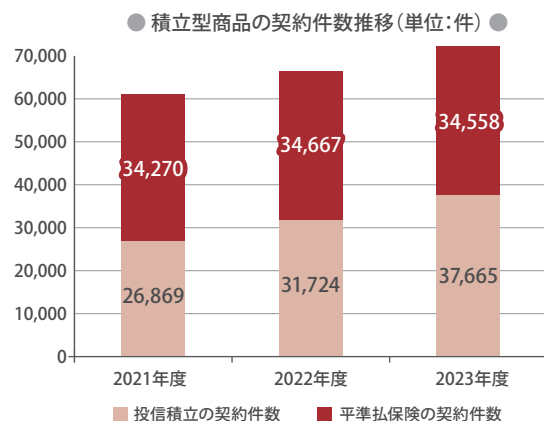
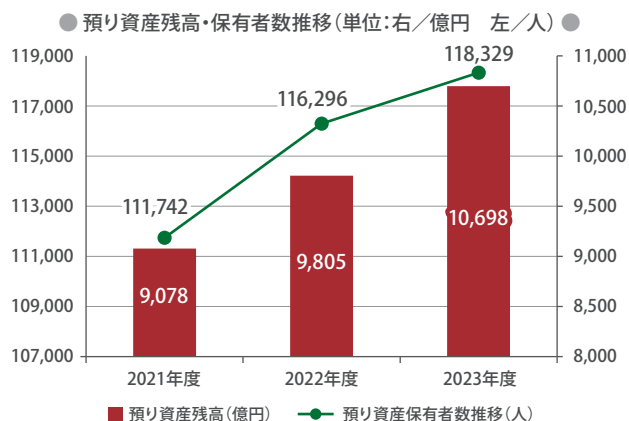
- ▶ 武蔵野銀行は、お客さまの利益を最優先に考え、お客さまの資産状況、取引経験、知識、取引目的、ニーズ等を十分お伺いしたうえでコンサルティング等を通じて、お客さまのニーズに合った最適な商品、サービスをご提案いたします。
- ▶ 当行のお客さまがお持ちの「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」といったニーズを的確に捉え、顧客ニーズ起点での中長期かつ分散投資を念頭においた提案を行います。

📋 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。



- 2023年度は、2024年1月に新NISA制度が開始したことにより、お客さまの資産運用に対する関心も高まったことで、当行へのご相談も増加いたしました。
- これに合わせて当行では、積立投資の魅力や投資環境の見通しをテーマとした本部主催のお客さま向けのセミナー（対面・Web）を開催したほか、各営業店にてライフプランセミナーや職域セミナーを開催し、お客さまの「長期資産形成」や「貯蓄から資産形成」を支援するためNISA制度の活用やポートフォリオ運用に関する情報提供を積極的に行っております。

- ▶ 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 ●



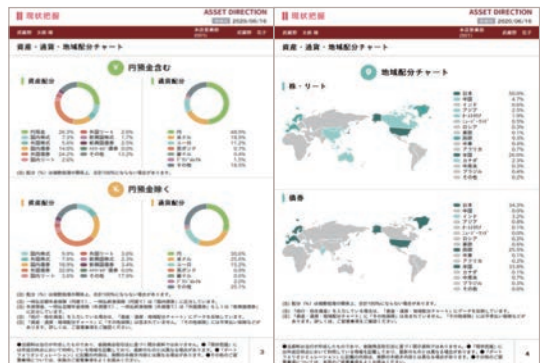
お客さまのご資産バランスを俯瞰

● リスク・リターン分析イメージ ●



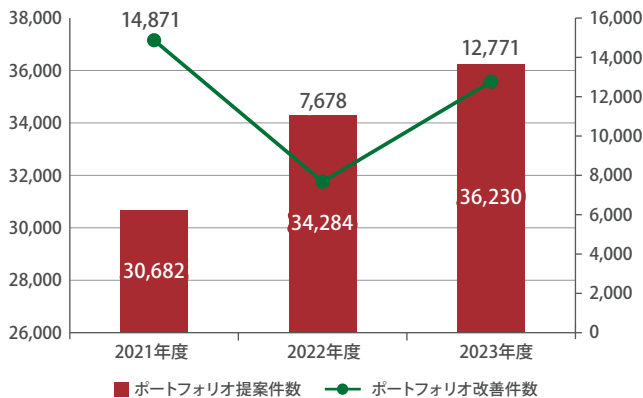
提案前後の改善イメージをお客さまと共有

● お客さまへのご提案書イメージ ●



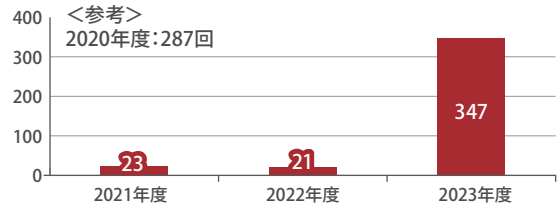
ポートフォリオの状況や地域配分チャートなどを記載

● ポートフォリオ提案・改善件数(単位:件) ●



- 当行では、お客さまの最善の利益を実現するため、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、「長期・分散・積立」投資の提案を促進することで、お客さまの長期資産形成を支援しております。
- 2023年度については、「お客さまを知る」活動として他行他社資産を含む全資産を把握したうえで、アセットクラスの分散を図る提案を実施した結果、ポートフォリオ改善件数が大幅に増加したものです。

● お客さま向けセミナー開催回数(単位:件) ●



● お客さま向け投資環境セミナーの様子 ●

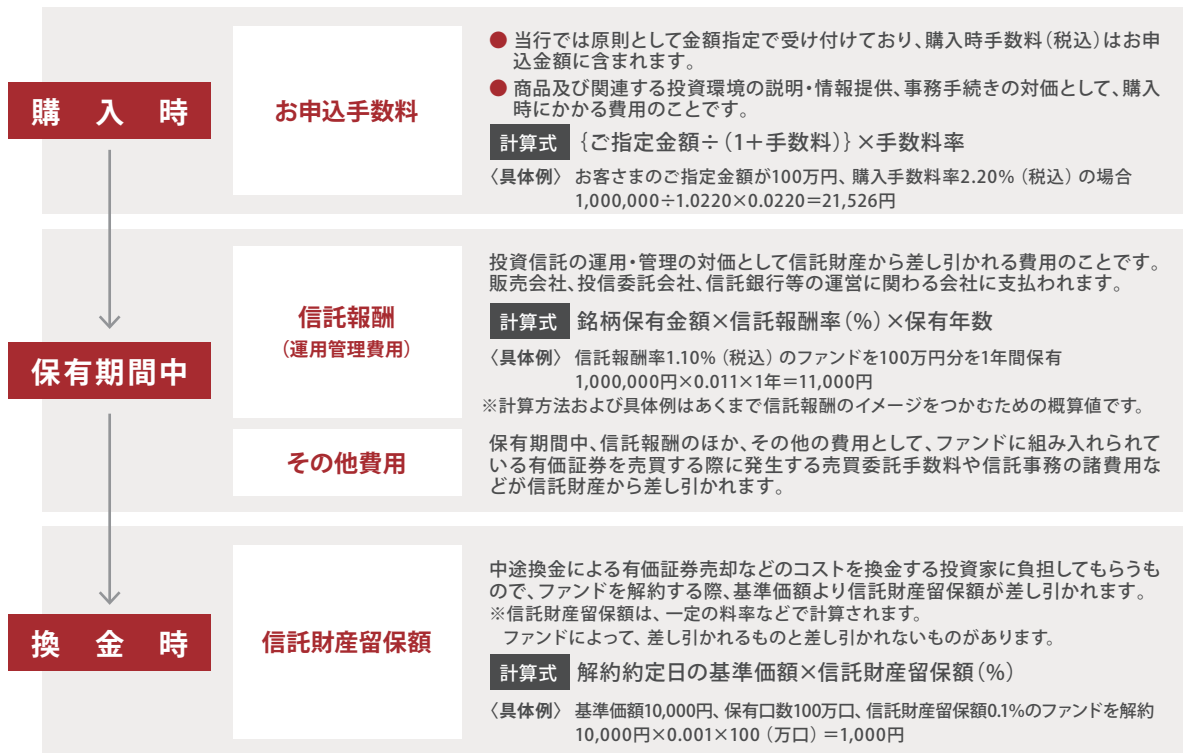


- 新型コロナウイルスの影響で2021年度以降はWebセミナーを中心とした情報提供を行っていましたが、2023年度から全店ライフプランセミナーを再開しました。
- 各営業店でのセミナーや個別相談会、職域先に対するセミナーに加えて、本部主催の対面やオンラインでの投資環境セミナーにて資産運用をこれから始めたい資産形成層のお客さま向けに新NISA等をテーマとし、情報提供を積極的に行っております。
- また、相続・贈与税制の改正を受け、相続・贈与・信託に関する相談も増えており、それらをテーマとして取り上げたセミナーを多数開催しております。

🏠 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） ●



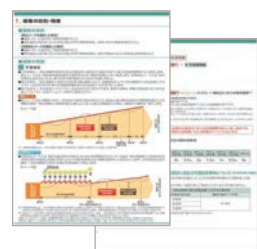
● 記載内容 ●

- 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配分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） ●



TSUBASAファンドラップの費用について（参考資料）

① 投資顧問報酬

- お客さまは、ウエルス・スクエア（運用会社）が提供する投資一任運用の対価である投資顧問報酬を、お客さまよりお預りした資産から定期的にお支払いいただきます。
- 投資顧問報酬は固定報酬であり、当該報酬の計算期間の直前の計算期間の最終営業日において、弊社が定める方法によりお客さまの資産を評価した額に対して、最大で年1.20%（消費税（地方消費税を含みます。以下「消費税等」といいます）抜き、消費税等込み：1.320%）を上限とし、四半期毎にお支払いいただきます。

② 運用管理費用、信託財産留保額 等

- 投資対象となる投資信託については、運用管理費用（信託報酬）（信託財産に対し最大で年1.35%（消費税等込み））、信託財産留保額（換金時最大で信託財産の0.30%）のほか、売買等の取引費用や監査費用等のその他の費用が信託財産から差し引かれます。また、専用投資信託が投資する投資信託証券には運用実績に応じて成功報酬がかかるものがあります。

※これらの費用の合計額および上限額については、資産配分、運用状況、運用実績等に応じて異なるため、具体的な金額・計算方法を記載することができません。

ラップに係る費用

投資一任報酬	投資環境や市場見通しの調査・分析等に基づいたリバランス・リアロケーションなど運用指図を行っているウエルス・スクエアに支払われる費用です。
コンサルティング	定期的なフォローアップやレビュー（見直しのご提案）など、運用状況や投資環境の説明を行い、資産管理を行うための費用としてお客さまにご負担いただいているものです。
口座管理	お客さま毎の契約状況・残高・口座管理費用としてちばぎん証券に支払われる費用です。

組入ファンドに係る費用（信託報酬）

ファンドの管理 運用業務	運用会社からの指図に基づき実際に株式や公社債を売買する対価として野村アセットマネジメントに支払われる費用です。
投資信託証券	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投資信託証券の運用会社へ支払われる費用です。



TSUBASAファンドラップの費用・リスク・ご留意事項

TSUBASAファンドラップの費用

TSUBASAファンドラップ（以下、「本サービス」といいます）においてお客さまにお支払いいただく費用には、運用資産の信託報酬額に上乗せいただく「投資顧問報酬」と信託報酬に上乗せいただく「運用管理費用」の2つがあります。

【投資顧問報酬】
本サービスでは、下記に示すお支払期間、お支払率等に基づき投資顧問報酬をお支払いいたします。

お支払期間	お支払率	お支払額
2,000万円未満	1.20%（1.320%）	240万円（264万円）
2,000万円～5,000万円未満	1.10%（1.220%）	220万円（242万円）
5,000万円～10,000万円未満	1.00%（1.120%）	200万円（220万円）
10,000万円以上	0.75%（0.870%）	150万円（165万円）

※お支払率は、お客さまの運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。

※お支払期間は、お客さまの運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。

※お支払率は、お客さまの運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。

※お支払期間は、お客さまの運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。

ご留意事項

●本サービスは、投資信託を主たる資産として運用いたします。運用資産は、運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。

●本サービスは、投資信託を主たる資産として運用いたします。運用資産は、運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。

●本サービスは、投資信託を主たる資産として運用いたします。運用資産は、運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。運用資産の残高（税引前）に基づき算出いたします。

株式会社 武蔵野銀行 The Musashino Bank, Ltd.

Copyright © 2024 The Musashino Bank, Ltd. All Rights Reserved. 2024年 6月

6



アクションプラン

- ▶ 武蔵野銀行では、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」などの長期資産形成ニーズに的確にお応えできるよう、商品ラインアップを適宜見直し、充実させてまいります。
- ▶ 定期的なモニタリングを実施し、お客さまに適切な提案が行われているかについても適切な管理を実施いたします。



具体的な取組み

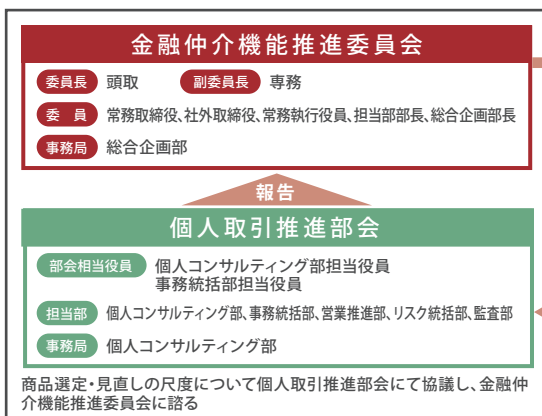
- ▶ お客さまの本位の商品ラインアップの提供に向けて、適切な商品選定・見直しのプロセスを構築するとともに、経営陣が商品ラインアップの状況を適切に把握・改善指示が図れるよう、プロダクトガバナンス体制の構築してまいります。
- ▶ 商品選定・見直しの尺度に基づき営業推進部門（個人コンサルティング部）が導入候補商品の選定を行い、担当役員が参画する商品選定部会にて協議し、取扱いの可否を決定します。
- ▶ また、本部モニタリングを通じて、特定の商品に偏重した販売となっていないか、手数料や利益相反の可能性のある商品にとられない適切な販売が行われているか確認しております。

当行のプロダクトガバナンス体制について

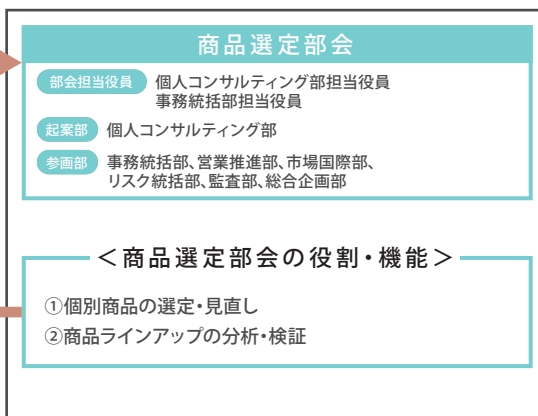
- 当行では、お客さまの長期資産形成に資する商品・サービスを提供するため、FDを踏まえた商品選定・見直しのプロセスとして、以下のプロダクトガバナンス体制を構築しております。
- 商品選定については、お客さまの最善の利益の実現に適用という視点で①ラインアップ分析、②リスク・リターン・コスト分析、③販売想定顧客の適切性といった観点で検証したうえで、商品を提供する組成会社の取組みについても検証しております。
- また、個別商品の選定・見直しについては、営業推進部門（個人コンサルティング部）、コンプライアンス部門（事務統括部）の担当役員が参画する商品選定部会において、商品選定ルールに基づき、商品の選定（導入）・見直しについて協議し、商品・サービスの導入・見直ししております。また、内容については個人取引推進部会での協議を経て、金融仲介機能推進委員会にて報告しております。

FDを踏まえた商品選定・見直しのプロセス（プロダクトガバナンス体制）

【ルール整備・ガバナンス】

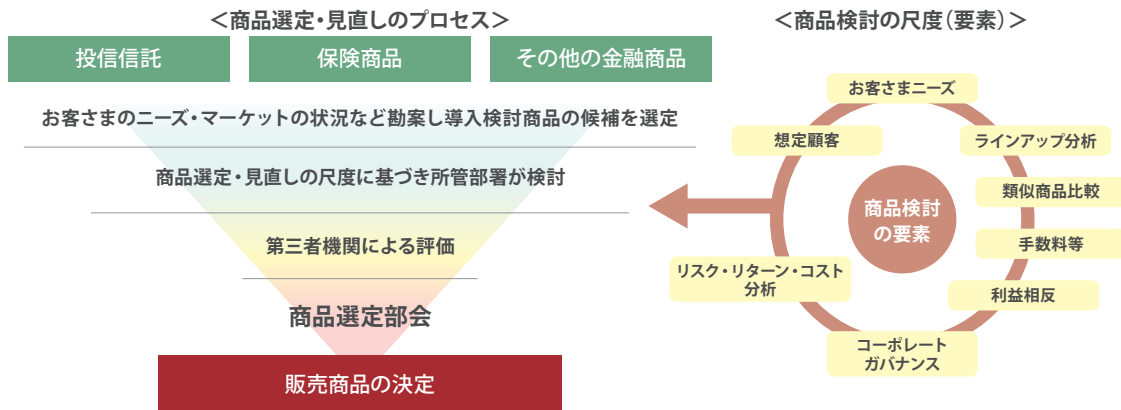


【商品の選定・見直し】



お客さまの長期資産形成に資する商品の選定と見直しのしくみ

- リスク性金融商品の選定・見直しは、以下のプロセスにより実施します。



（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

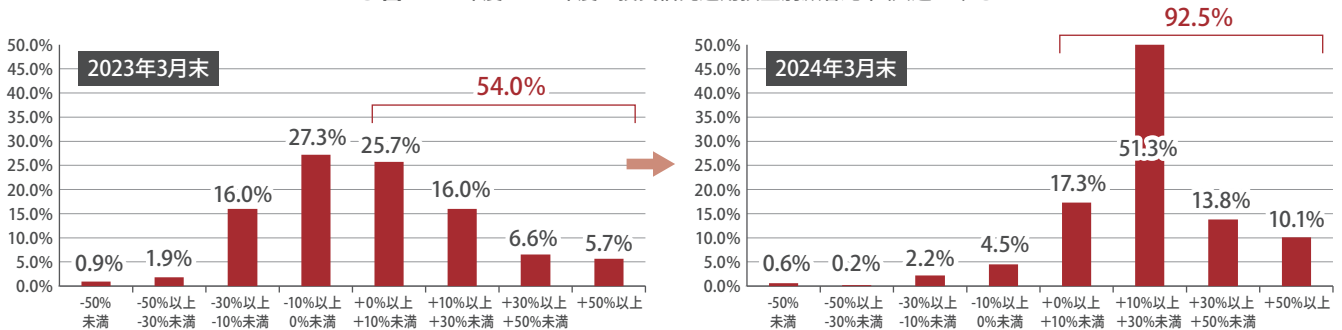
○運用損益別顧客比率[投資信託]

- ▶ 2024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、92.5%（前年度比+38.5ポイント）と大幅に増加しました。これは、インフレに伴う米国金利の高止まりにより、米ドル・円の為替相場は円安傾向にて推移したほか、商品・サービスの価格転嫁が進んだことで企業業績は好調に推移し、株式マーケットが堅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、86.7%（前年度比+18.7ポイント）です。【図2】

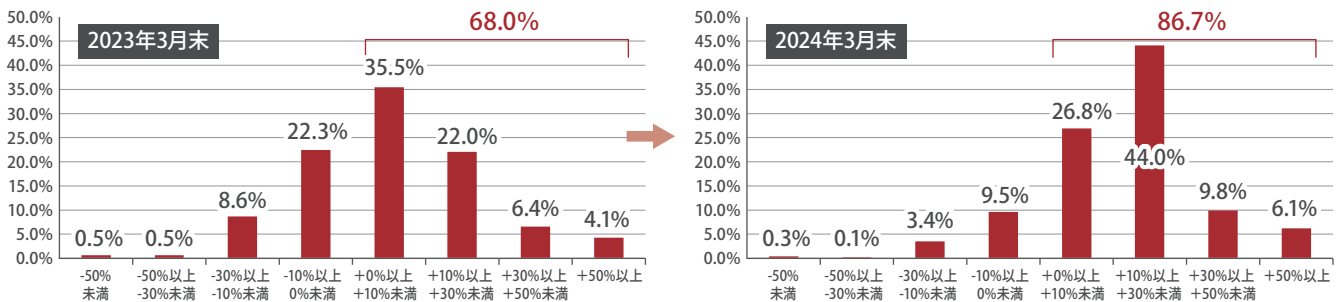
○運用損益別顧客比率[ファンドラップ(投資一任サービス)]

- ▶ 2024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、98.8%（前年度比+73.9ポイント）と大幅に増加しました。前述の通り好調なマーケット環境を背景に、運用損益の良化につながったものです。ファンドラップサービスはお客さまの資産運用に関するご意向に基づき、お客さまごとに適したコースのご提案を行ったうえで、お客さまに代わって投資判断ならびに売買等を行うサービス(投資一任サービス)です。また、定期的なレビューミーティングにて運用状況の報告に加えて、お客さまの状況の変化をヒアリングで把握し、運用の見直し提案を行うなどして、今後についてもお客さまの長期資産形成をサポートしてまいります。【図3】

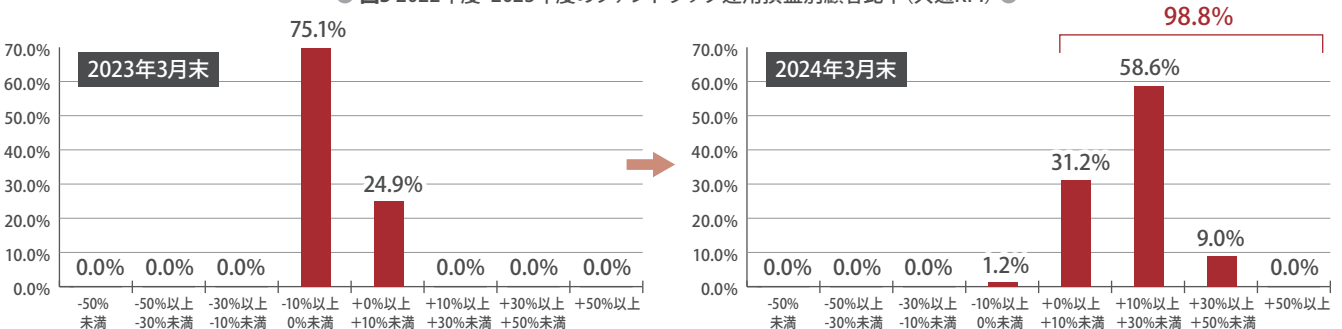
● 図1 2022年度・2023年度の投資信託運用損益別顧客比率（共通KPI） ●



● 図2 2022年度・2023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 2022年度・2023年度のファンドラップ運用損益別顧客比率（共通KPI） ●

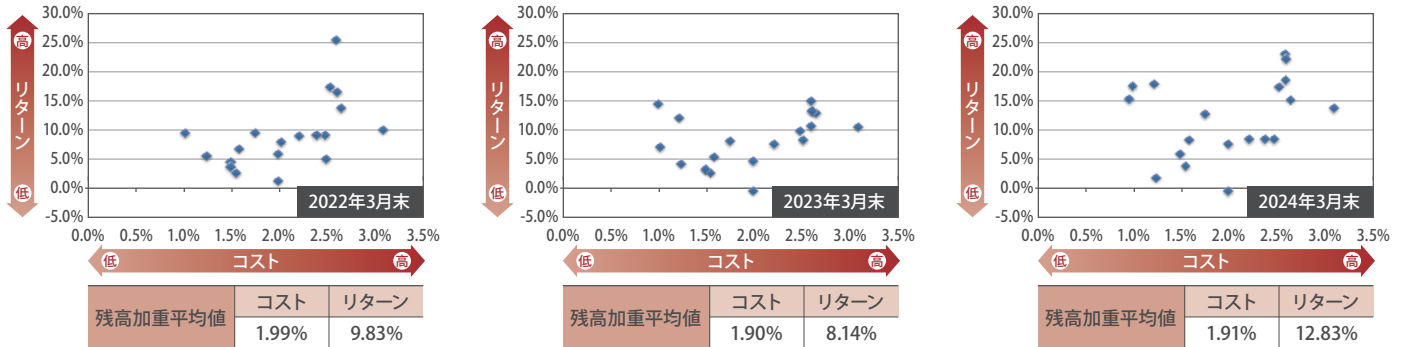


投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

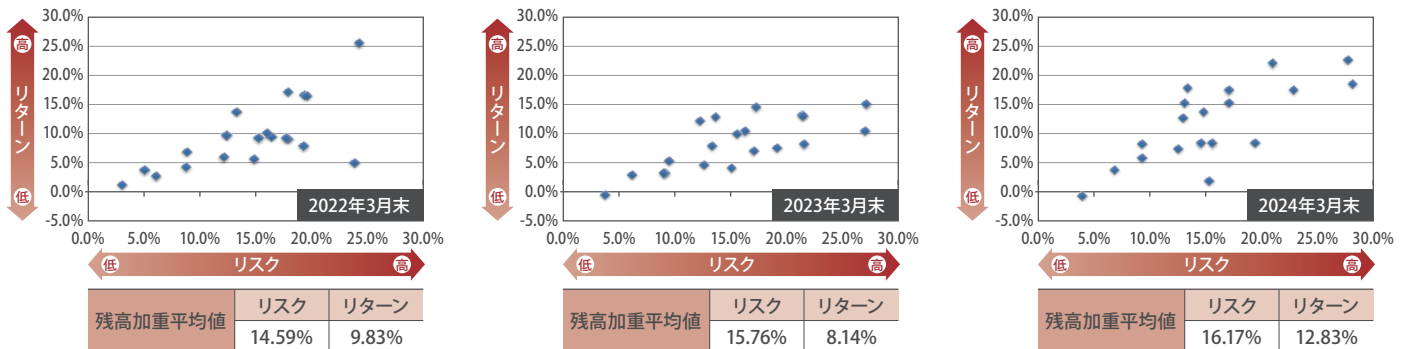
○投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

- ▶ 2023年度は、インフレに伴う米国金利の高止まりにより、米ドル・円の為替相場は円安傾向にて推移しました。
また、商品・サービスの価格転嫁が進んだことで企業業績は好調に推移し、株式マーケットが堅調に推移したことで、前年度比でリターンは大幅に上昇しました。コストは、1.91%（前年度比▲0.01ポイント）とほぼ横ばいで推移（【図4】）。
リターンについても、好調なマーケット環境を背景に12.83%（前年度比+4.69ポイント）と上昇し、リスクも16.17%（前年同期比+0.41ポイント）と微増しました。【図5】

● 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1^(注)》 ●



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	バン・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・ハイテ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	野村インデックスファンド・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	バン・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

投資信託預り残高上位20銘柄 (2024年3月末)	
1	グローバルAIファンド
2	財産3分法 (不動産・債券・株式) 毎月分配型
3	のむらッ・ファンド (普通型)
4	野村インデックスファンド・米国株式配当貴族
5	ダイワJ-REITオープン (毎月分配型)
6	ストックインデックス225
7	THE 5G
8	のむらッ・ファンド (積極型)
9	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型)
10	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)
11	グローバルヘルスケア&バイオファンド
12	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)
13	投資のソムリエ
14	三菱UFJ純金ファンド
15	ビクテ・グローバル・インカム株式 (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・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)
18	バン・パシフィック外国債券オープン (毎月分配型)
19	インバウンド関連日本株ファンド
20	グローバル3資産ファンド

※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）

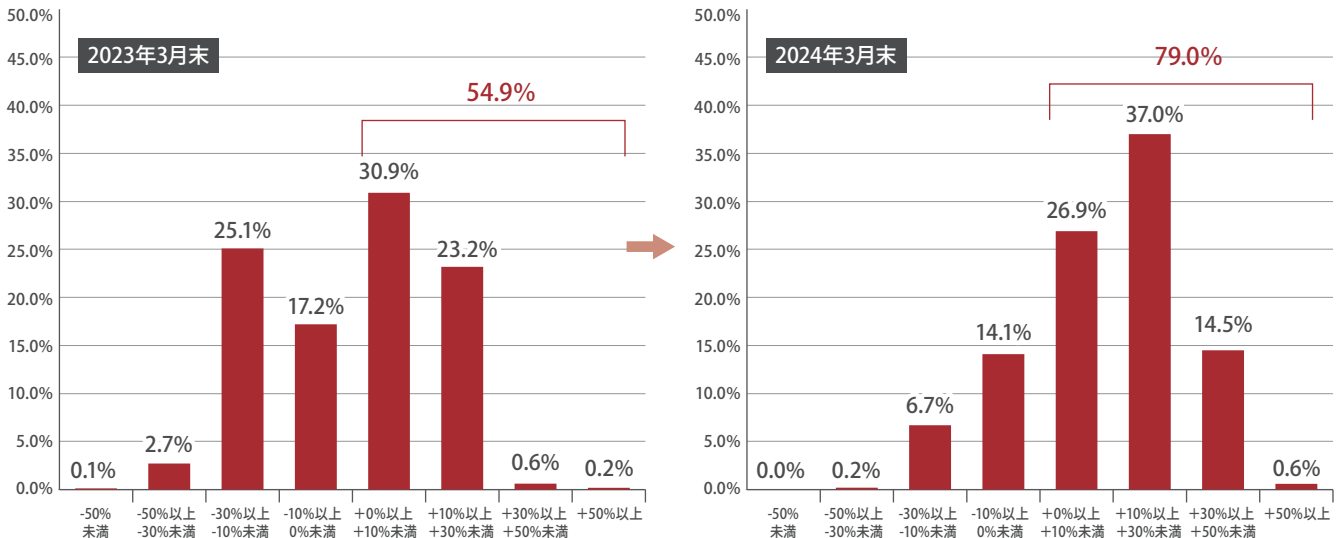
外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI

○運用評価別顧客比率 [外貨建保険]

▶ 2024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、79.0%(前年度比+24.1ポイント)と増加しました。

これは、インフレに伴い米国の長期金利が高い水準が続いたことにより、米ドル・円の為替相場は円安傾向となり、運用評価のプラス要因となりました。【図6】

● 図6 2022年度・2023年度の外貨建て保険の運用損益別顧客比率 (共通KPI) ●

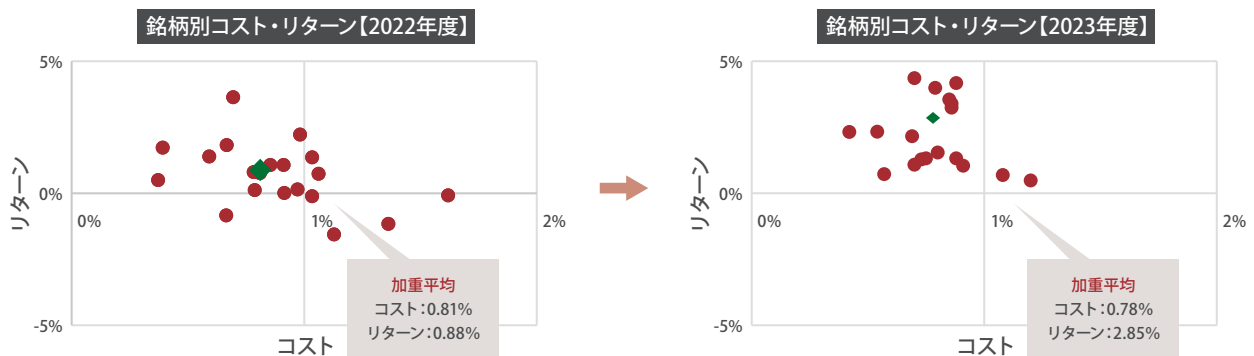


○外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

▶ インフレに伴い米国の長期金利が高い水準が続いたことにより、米ドル・円の為替相場は円安傾向となり、リターンは2.85%(前年度比+1.97ポイント)と増加しました。

コスト[代理店手数料率]については、手数料率の見直しにより0.78%(前年度比▲0.03ポイント)と減少しました【図7】。

● 図7 2022年度・2023年度の外貨建て保険の銘柄別コスト・リターン (共通KPI) ●



🏠 フォローアップの状況について

- ▶ 投資信託及び生命保険をご契約いただいているお客さまに対し、一定基準を設けて定期的な面談や電話による相談や、オンラインセミナー・郵送などによる情報提供等を通じて、お客さまに寄り添ったフォローアップを実施しております。
- ▶ 私たちがフォローアップを実施する際は、ご契約商品の現状確認だけでなく、お客さま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さまが求める最適な商品・サービスの提供に努めております。
- ▶ 2023年度のフォローアップ数は、延べ260,841件（前年度比▲17,657件）となりました。これは、2022年度の相場環境は変動が大きかったのに対し、2023年度は、好調なマーケット環境を背景に、相場急変時のフォローアップ数が減少したことによるもので、相場の状況やお客さまの損益状況などお客さまのニーズに合った情報提供やフォローアップを行っております。
- ▶ 引き続き投資環境に応じたきめ細やかなフォローアップサービスを提供してまいります。

年 度	面談等延べ回数（お客さまとの接点機会）			
		訪問	店頭	電話
2021年度	289,922	80,249	116,342	93,331
2022年度	278,498	76,095	109,693	92,710
2023年度	260,841	63,533	117,483	79,825

📱 アプリを活用した投資信託の取引チャネルの拡充による利便性向上

- ▶ 従来、投資信託のお取引は、店頭でのご相談やインターネットバンキングでのお取引、武蔵野銀行アプリでの投資信託の運用残高照会がメインでしたが、この度2024年8月下旬より、武蔵野銀行アプリの機能を拡充し、投資信託の口座開設（NISAを含む）やご購入・ご解約、投信積立のご契約が可能となります。
- ▶ お客さまに武蔵野銀行アプリをご登録いただくことで、店頭でのご相談いただいているお客さまへアプリの通知機能を活用したスピーディーな情報提供が可能となるほか、行員との電話やオンライン面談を通じて、場所を選ばず運用状況のフォローアップやポートフォリオ見直しのご相談・購入・解約ができるようになります。
- ▶ また、平日は働いていて日中に相談が難しい資産形成層のお客さまに対しても、アプリの活用によりいつでも、どこにいても取引が可能となります。
- ▶ 武蔵野銀行では、これからもお客さまの長期資産形成に役立つサービスの展開を行ってまいります。

武蔵野銀行アプリの主な機能



 いつでもどこでも 残高・入金明細照会	 振込・振替が かんたん、おトク
 便利なメモ機能 & 通帳表示	 税金・公共料金等 のお支払い
 定期預金の 預入・解約	 カードローンの 借入・返済
 生体認証で かんたんログイン	 その他便利な機能 ・お得なクーポン ・きせかえ機能 等
 いつでもどこでも 投資信託の 運用状況が見られる	 いつでもどこでも 投資信託の口座開設 購入・解約ができる 2024年8月下旬 サービス開始！

武蔵野銀行アプリ の
ダウンロードはこちらから



ご利用いただける方

- 個人のお客さまで、むさしのIDのユーザー登録をされている方
※ユーザー登録ができる方は、普通預金（総合口座を含みます）のキャッシュカードをお持ちの個人のお客さまとなります。
※むさしのIDのユーザー登録がお済みでない方はアプリから登録いただけます。キャッシュカードをお手元にご用意ください。
- クーポン等、一部サービスは武蔵野銀行との取引有無に関係なくご利用いただけます。

武蔵野銀行アプリの詳細は
ホームページをご確認ください





アクションプラン

- ▶ 武蔵野銀行は、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。



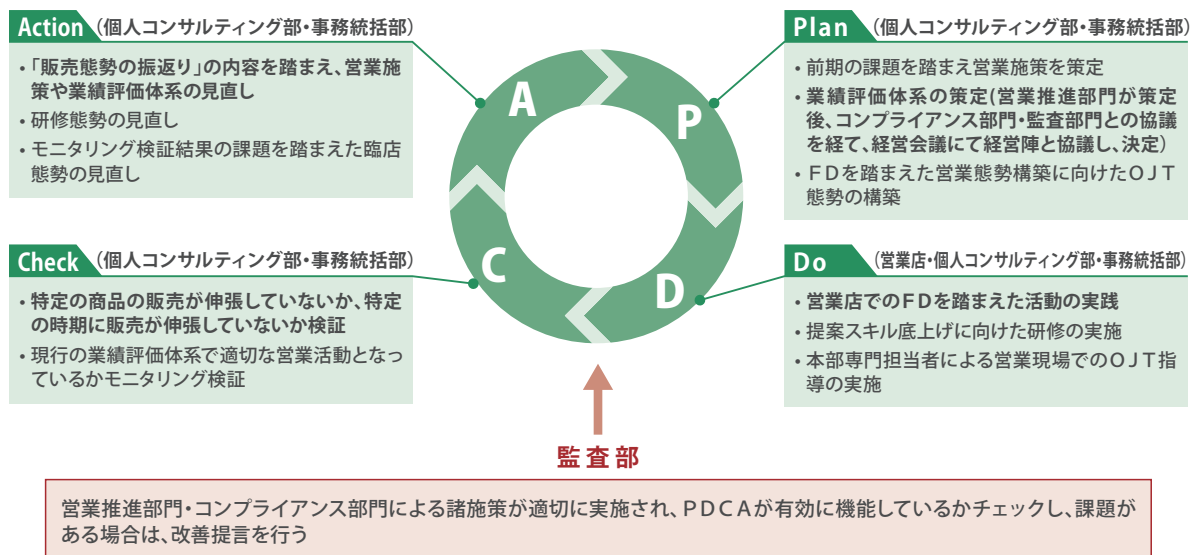
具体的な取組み

- ▶ 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（個人コンサルティング部）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。

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。
- さらに、2023年度下半期には、「お客さまの運用資産残高の増加」を重視する評価体系を継続し、また、「お客さまニーズ起点での提案」を軸とした営業態勢をより一層強化するため、提案のプロセスとして「お客さまを知る活動（ヒアリングと課題の共有）」に関する評価項目を新たに追加し、その評価ウェイトを高めました。
- これらの業績評価体系の見直しに加え、13頁に記載の「お客さま本位の営業活動態勢構築に向けた研修の実施」を通じて行員のリテラシー向上に努めるとともに、「お客さま本位の業務運営（FD）」を踏まえた営業態勢の構築を図っております。
- 今後についても、営業態勢の振返りを行い、お客さま本位での提案活動に繋がるようPDCAを繰返し回し、営業施策や適切な業績評価体系・営業態勢の構築に継続的に取り組んでまいります。

FDを踏まえた業績評価体系等の構築に向けたPDCAサイクル



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。

お客さま本位の営業活動態勢構築に向けた研修の実施

[担当別FD研修会]

「顧客本位の業務運営(FD)」への取り組みを深化させるため、2023年度上半期より半期に1度、担当別に本部で集合研修を実施しています。

当研修では、「お客さまニーズ起点」で長期資産形成に資する提案を行うために必要な考え方を「FD基本方針・取組方針」に基づきあらゆるカリキュラムを実施しています。具体的には、お客さまのニーズや意向、課題を的確に把握するためのヒアリングスキル、商品・サービスの比較提案スキル、対話スキル向上に向けたロールプレイングによる演習を組合せて担当者の資質向上を図っています。

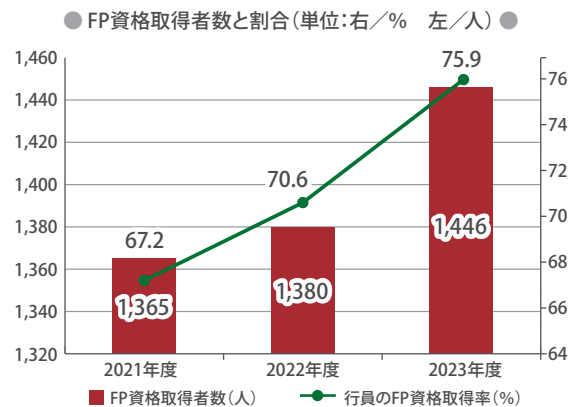
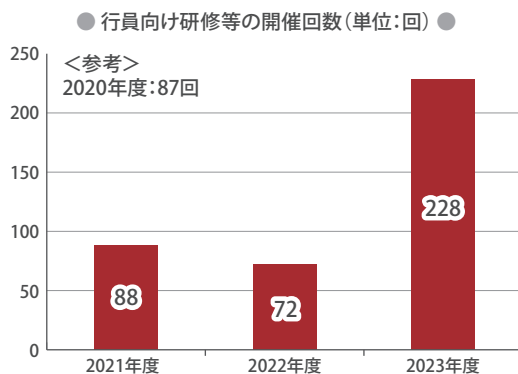
＜対象者＞部店長、内部管理責任者、営業課長、営業担当者、FA担当者

[預り資産スキルアップ研修会]

「担当者別FD研修会」のほか、担当者のスキルに応じた資産運用コンサルティング提案スキル向上への取り組みとして、2023年度下半期より実施しています。

当研修では、担当者のスキルに応じ「初級・中級・上級」の3コースに分け、3カ月間にわたり月1回ペースで本部で集合研修を実施しています。具体的には、お客さまのニーズを的確に把握する対話スキルはもちろんのこと、お客さまお一人おひとりにとって分かりやすい提案を実現するために、提案ツールを活用した具体的根拠を示したうえでの提案方法や実際のお客さまを想定してのロールプレイング演習などを行い、担当者のスキル向上を図っております。

＜対象者＞営業担当者、FA担当者



● 担当別FD研修会の様子 ●



● 預り資産スキルアップ研修会の様子 ●



ガバナンス体制の構築

アクションプラン

- ▶ 武蔵野銀行では、業務運営状況について、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、ガバナンス体制を構築しています。

具体的な取組み

- ▶ 半年ごとにリスク性金融商品の販売態勢、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、個人取引推進部会を経て、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。

経営陣への報告状況

- 当行では、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」および、「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な施策の策定、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、「お客さま本位の業務運営」を浸透・定着させる諸施策の実効性向上を図っております。

