

しずおかフィナンシャルグループ

2022年度「お客さま本位の業務運営」の取組状況

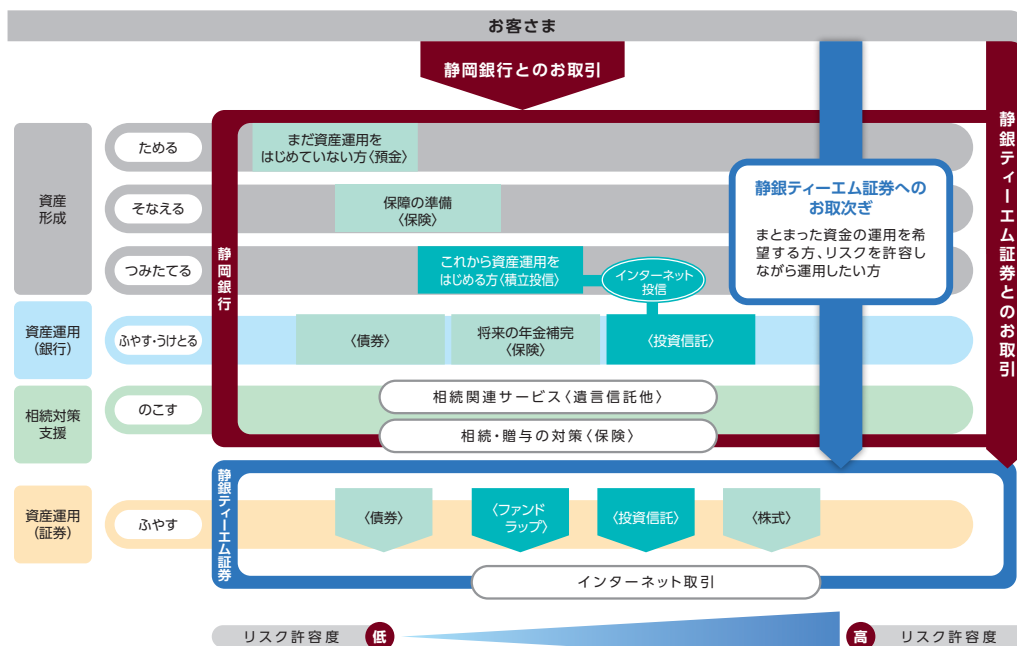
- しずおかフィナンシャルグループでは、「お客さま本位の業務運営方針」に基づき、お客さまに寄り添った活動に取り組んでまいります。ご提供する情報・サービスの質を高め、より多くのお客さまに選ばれる総合金融グループを目指してまいります。
- 中長期にわたり、お客さまが安心して運用商品をお持ちいただけるよう、定期的なアフターフォローに努めてまいります。
- お客さま本位の業務運営の実践に向けては、具体的な指標 (KPI) を定め、その取組状況をモニタリングし、定期的に公表してまいります。また研修等を通じ、役職員自らがお客さま本位の業務運営の実践を検証できる体制を整備しています。

※しずおかフィナンシャルグループ「お客さま本位の業務運営方針」の対象は静岡銀行・静銀ティーエム証券です。

取組状況

- 1 中長期分散投資を意識したお客さま本位の業務運営への取組み
- 2 多様なニーズにお応えする商品ラインアップの拡充および見直し
- 3 定期的なアフターフォローやお客さま向けセミナーによるご契約後のアフターサービスの充実
- 4 良質なコンサルティング提案を追求するための人材育成
- 5 お客さま本位の業務運営の実践に向けた役職員の評価体系の整備

しずおかフィナンシャルグループでは、お客さまの資産形成や資産運用などのニーズに対し、静岡銀行と静銀ティーエム証券が連携して、幅広いコンサルティングの実践に努め、多様なニーズに対応できる体制を構築しています。



【注記】図の [共同KPI] 部分は、「共通KPI」の対象となる投資信託取引

取組状況と指標

取組状況 1 ■ 中長期分散投資を意識したお客さま本位の業務運営への取組み P3~10

- 質の高いサービスを提供し、お客さまの豊かな暮らしや夢の実現に貢献していく、という考えのもと、お客さまの資産形成に寄与する取組みを継続的に行ってまいります。

【指標】①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫ 【対応する原則】原則2・6

取組状況 2 ■ 多様なニーズにお応えする商品ラインアップの拡充および見直し P11~22

- お客さま本位の業務運営の観点から取扱う商品の必要性や妥当性を判断し、商品ラインアップの拡充・見直しを随時実施してまいります。

【指標】⑬⑭⑮⑯⑰⑱ 【対応する原則】原則3・4・5

取組状況 3 ■ 定期的なアフターフォローやお客さま向けセミナーによるご契約後のアフターサービスの充実 P23~24

- お客さまとの長期的な信頼関係構築に向けた継続的なアフターフォローやセミナーによる情報提供を実施してまいります。

【指標】⑲⑳ 【対応する原則】原則5・6

取組状況 4 ■ 良質なコンサルティング提案を追求するための人財育成 P25

- 人生100年時代に向けた資産形成をサポートし、幅広い年齢層のお客さまに対するコンサルティングを実施してまいります。

【指標】㉑㉒ 【対応する原則】原則7

取組状況 5 ■ お客さま本位の業務運営の実践に向けた役職員の評価体系の整備 P26

- お客さまの課題解決に取組むことが、役職員一人ひとりの夢の実現やキャリア形成に結びつくよう、評価体系を整備してまいります。

【対応する原則】原則7

計数指標一覧

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ① 預り資産残高 | ⑬ 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・ファンドラップ残高 | ⑭ 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 |
| ③ 預り資産ご契約者数・ご契約件数 | ⑮ 仕組債のリスク・リターン、トータルリターンの分布 |
| ④ 保険・投資信託ご契約者年齢構成比 | ⑯ 外貨建保険の運用評価別顧客比率 |
| ⑤ 運用商品の商品別販売比率 | ⑰ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン |
| ⑥ 投資信託平均保有期間 | ⑱ アフターフォローの取組み |
| ⑦ ファンドラップ残高・保有者数 | ⑲ お客さま向けセミナーの取組み |
| ⑧ 積立投信のご契約者数・ご契約件数・残高 | ⑳ ファイナンシャル・プランニング (FP) 技能士資格
保有者数 |
| ⑨ つみたてNISA口座開設件数・残高 | ㉑ 行内資格認定取得者数 |
| ⑩ 一時払保険の商品別販売額 | ㉒ お客さまアンケートの実施 |
| ⑪ 保険商品の残高・ご契約者数、
一時払保険・平準払保険のご契約者数 | ㉓ 相続関連サービス取次等件数 |
| ⑫ 取扱商品カテゴリ構成比 | |

[しずおかフィナンシャルグループ]

- お客さま本位の業務運営を通じてお客さま満足度の向上に努めています。より多くのお客さまにご満足いただき、ご契約者数や預り資産残高を増加させることを目指して取り組んでいます。
- お客さまの最善の利益を実現すべく、中長期分散投資の考え方に基づいたポートフォリオ提案を行えるよう努めています。
- お客さま本位の業務運営の実践状況については、コンプライアンス部門でのモニタリングや営業拠点等への内部監査を通じて、適合性の確認やお客さまへの説明状況など、定着度合いの確認を行っています。

[静岡銀行]

- 投資が初めての方を含めた幅広いお客さまに対し、時間分散・資産分散・通貨分散の効果をわかりやすく丁寧にご説明し、資産形成のお手伝いを行っています。
- 「のこす」「うけとる」ニーズをお持ちのお客さまには、保険商品を活用したご提案も行っていきます。

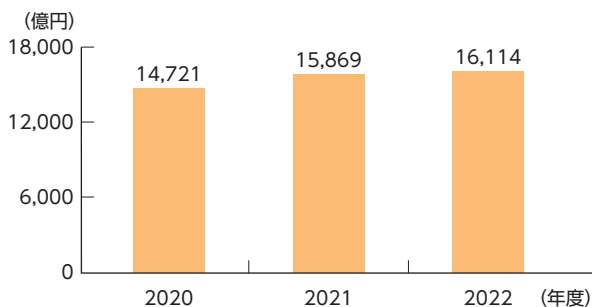
[静銀ティーエム証券]

- 一定の資産のあるお客さまを中心に、まとまったご資金での運用や多様な商品ラインアップから幅広く運用する商品を選択することを希望されるお客さまへご提案を行っています。

運用商品のお取引状況

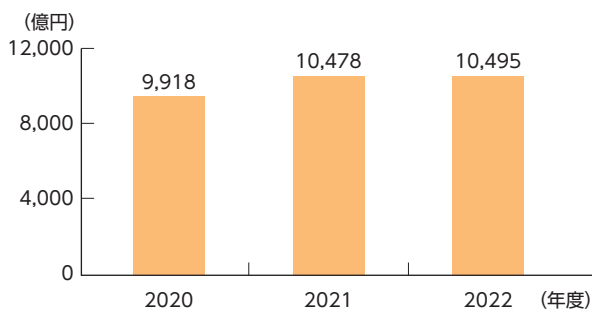
① 預り資産残高

[しずおかフィナンシャルグループ]

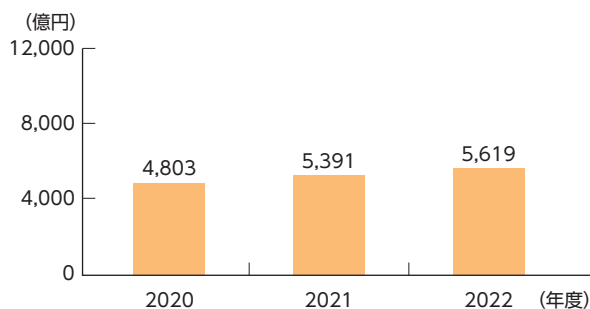


- 投資信託やファンドラップを中心に、中長期分散投資による資産形成提案に取り組みました。しずおかフィナンシャルグループ全体の預り資産残高は前年比+1.5%増加しました。

[静岡銀行]

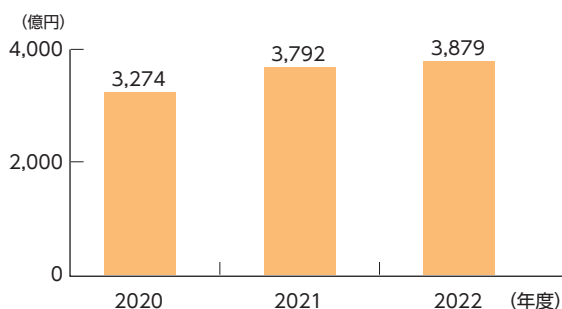


[静銀ティーエム証券]



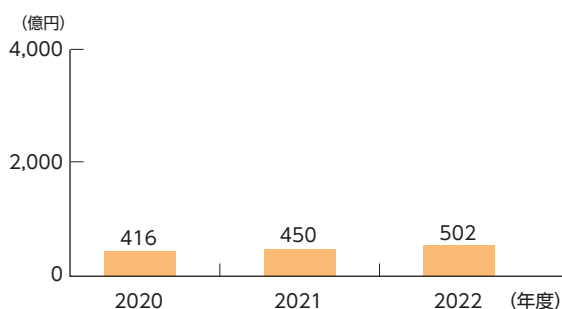
② 投資信託・ファンドラップ残高

[しずおかフィナンシャルグループ]

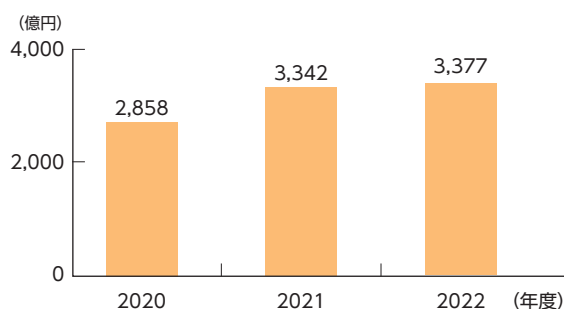


■ 静岡銀行では積立での運用、静銀ティーエム証券では一括での運用を中心にご提案を行いました。しずおかフィナンシャルグループ全体の残高は前年比+2.3%増加しました。

[静岡銀行]

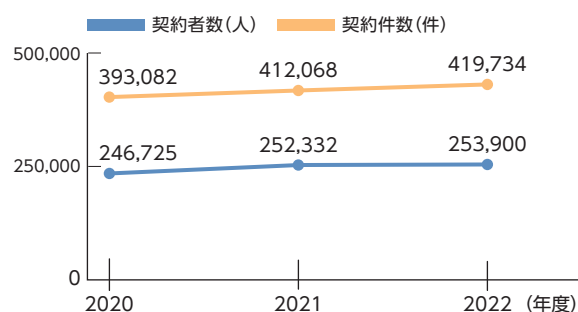


[静銀ティーエム証券]



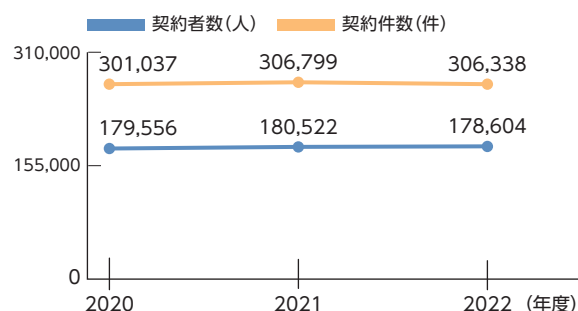
③ 預り資産ご契約者数・ご契約件数 (個人のお客さま)

[しずおかフィナンシャルグループ]

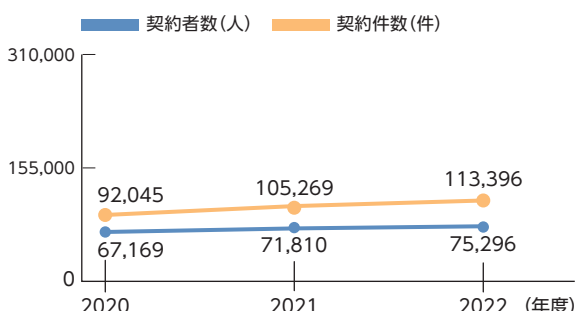


■ しずおかフィナンシャルグループ全体ではご契約件数は前年比+1.9%、ご契約者数は同比+0.6%増加しました。

[静岡銀行]



[静銀ティーエム証券]



【定義(静岡銀行)】

- 契約者数: 投資信託・保険・公共債・外貨預金のうちいずれかの残高があるお客さまの数
- 契約件数: 投資信託・保険・公共債・外貨預金のうち残高がある全ての契約数

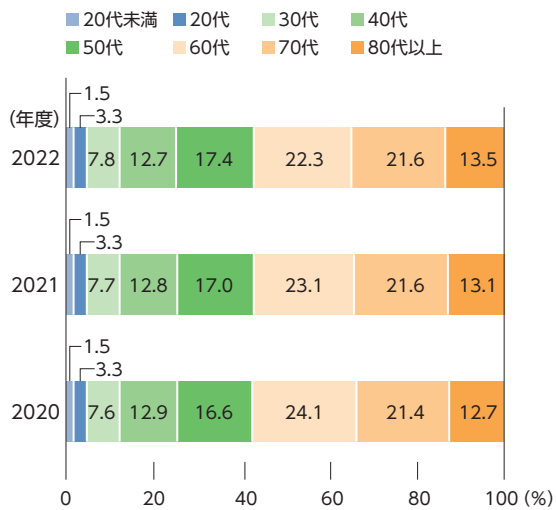
【定義(静銀ティーエム証券)】

- 契約者数: 残高が1円以上ある口座数
 - 契約件数: 投資信託および債券の保有件数
- ※1契約で複数銘柄に投資するファンドラップは、銘柄数ではなく契約数でカウントしています。

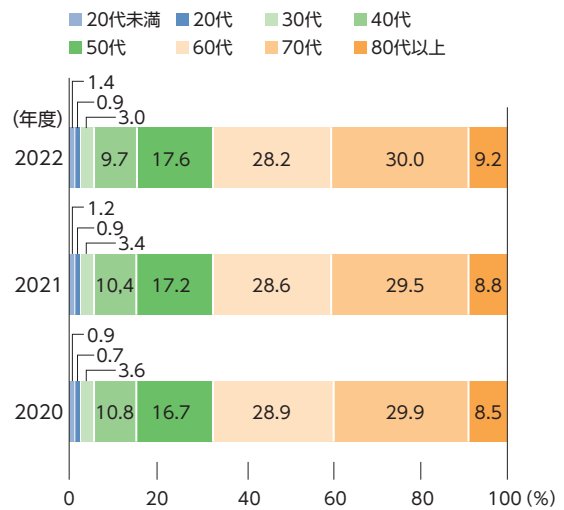
④ 保険・投資信託ご契約者年齢構成比

- 静岡銀行のご契約者の年齢構成比は、50代以上のお客さまの割合が75%となっています。
- 静岡銀行では、若年層を中心としたお客さまが利用しやすいよう、インターネット取引専用商品の追加や、非対面取引の機能拡充などに取り組んでいます。

[静岡銀行]

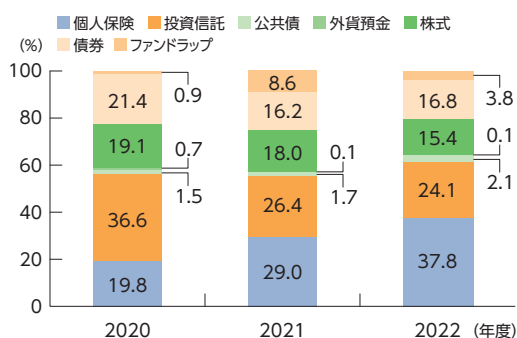


[静銀ディーエム証券]



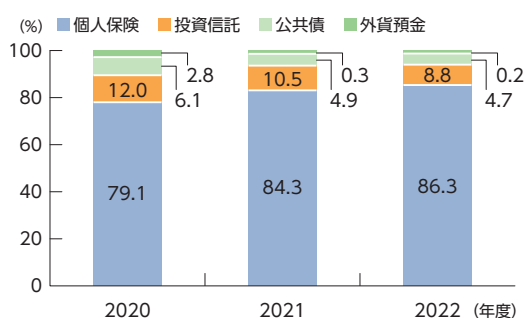
⑤ 運用商品の商品別販売比率

[しずおかフィナンシャルグループ]

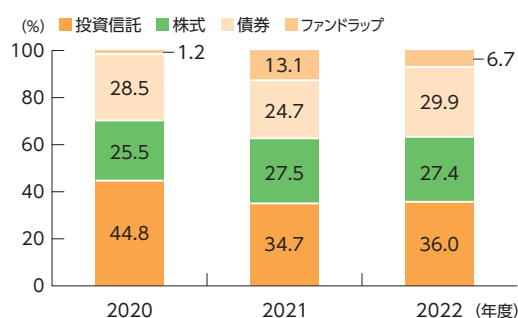


■ 2022年度は、お客さまのニーズに応じて投資信託・保険商品等をご提案し、ご契約いただきました。

[静岡銀行]



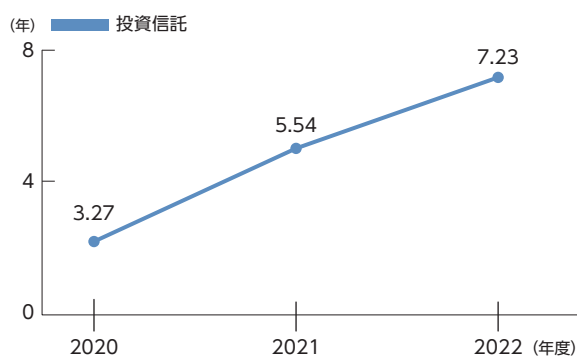
[静銀ティーエム証券]



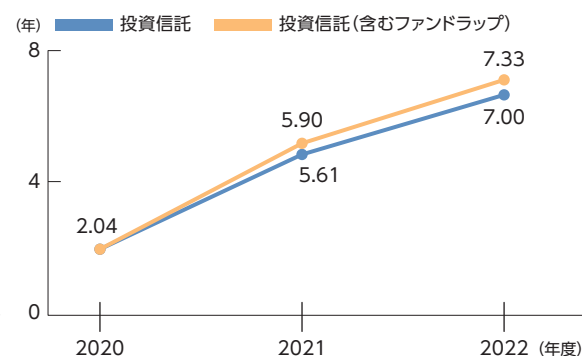
⑥ 投資信託平均保有期間

- 静岡銀行で投資信託をご契約いただいているお客さまの平均保有期間は、7.23年です。
- 静銀ティーエム証券で投資信託(含むファンドラップ)をご契約いただいているお客さまの平均保有期間は、7.33年です。

[静岡銀行]



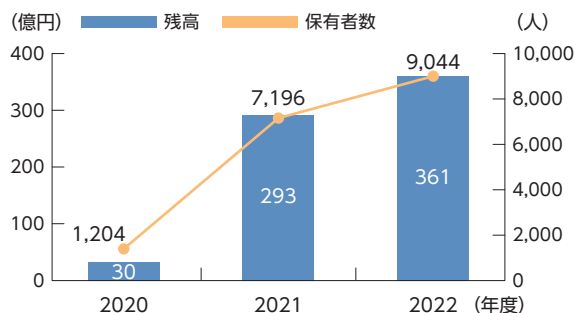
[静銀ティーエム証券]



※平均保有期間の計算式：年度中の平均残高÷年度中の解約・償還額

⑦ ファンドラップ残高・保有者数

[静銀ティーエム証券]



■ 中長期の資産形成の軸となる運用商品として、ファンドラップのご提案を行っています。

【ご参考①】 静岡銀行と静銀ティーエム証券の役割

しずおかフィナンシャルグループでは、お客さまに最適なお提案をするため、静岡銀行と静銀ティーエム証券で、以下のように主な役割を担っています。

	役 割	主な取扱商品・サービス
銀 行	<p>お客さまのニーズや環境を踏まえて多様な運用手段から最適な提案をコーディネート</p> <ul style="list-style-type: none"> 主に若年層・中年層のお客さまに対しては、積立投信や平準払保険など、投資が初めての方向けの運用やリスク(価格変動の幅)を抑えた運用のニーズに対応します。 主に高年層のお客さまに対しては一時払保険や相続関連サービスなど、相続・高齢者向けサービスのニーズに対応します。 非対面取引の利便性を提供しつつ、金融リテラシー向上をご支援します。 静岡銀行での提案・運用をきっかけとして、お客さまに静銀ティーエム証券へのご紹介もしています。 	<ul style="list-style-type: none"> 積立投信(ネット投信を含む) 保険(貯蓄性・保障性、平準払・一時払) 相続関連サービス(遺言信託等) 投資信託(比較的リスクの低いもの)
証 券	<p>リスクを許容し資産をより大きく育てたいお客さまのニーズに対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 一定以上の金融リテラシーのあるお客さまに、許容リスクの範囲内で主に一括運用での専門的なご提案を行います。 静岡銀行から紹介を受けたお客さまや、既に静銀ティーエム証券でお取引いただいているお客さまの運用ニーズを深掘りし、資産形成のご提案を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 投資信託(一括運用) 債券 ファンドラップ 株式

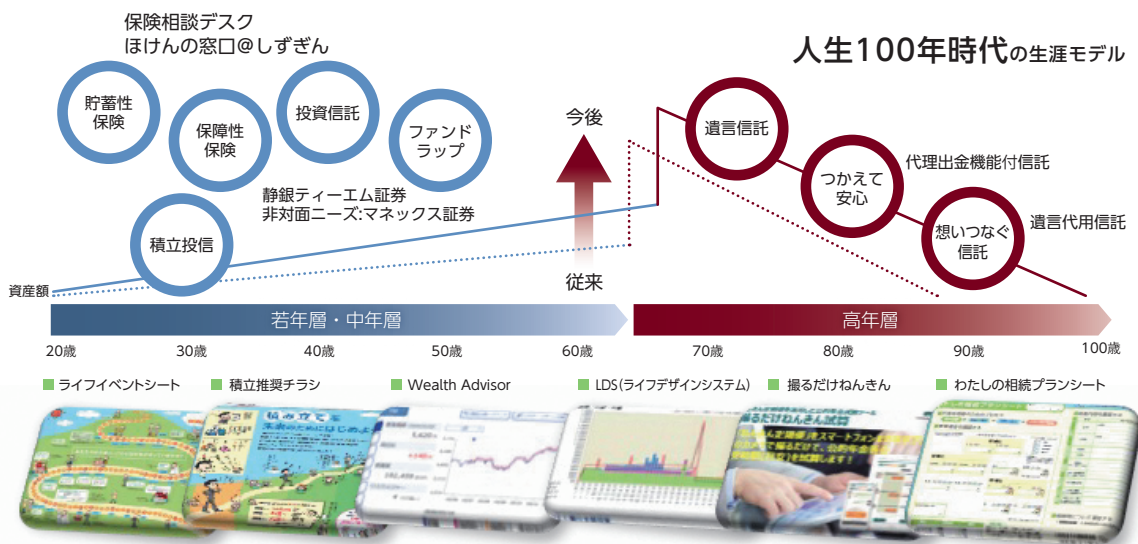
【ご参考②】 新システム導入によるグループ各社での情報共有

- しずおかフィナンシャルグループでは、2023年1月より営業活動のために役職員が使用する新システム(新営業支援システム「S-CRM」)を導入し、ファイアーウォールを遵守したうえで、グループ会社間で円滑に情報共有が行える体制を整備しました。
- 静岡銀行と静銀ティーエム証券では、新システムを活用し、お客さまの情報やお取引状況等を共有(※)しながら、銀行・証券の役職員が一体となり、協働してお客さまにご提案からアフターフォローまでを継続できる体制を構築してまいります。

※情報共有の対象は、「情報授受についての同意書」をご提出いただいているお客さまに限定しています。

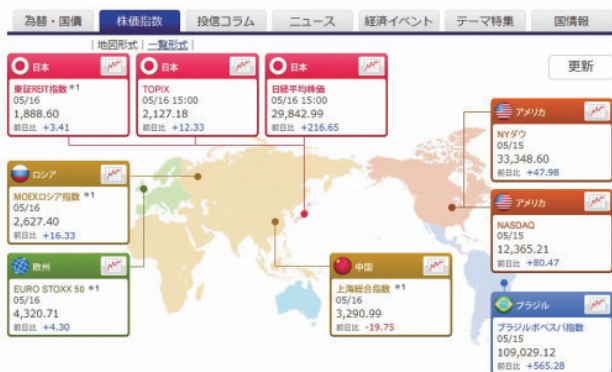
【ご参考③】ライフステージに応じたご提案

- 人生100年時代に向けて、さまざまなツールを活用し、お客さまのライフステージに寄り添った最適な運用方法のご提案に努めています。
- 若年層から中年層のお客さまには、「投資信託(積立投信)」「ファンドラップ」を中心に、中長期分散投資による資産形成をご提案しています。また、年金で「うけとる」ニーズがあるお客さまには貯蓄性保険での備え方もご提案しています。
- 高年層のお客さまには、「わたしの相続プランシート」等で、ご意向をお伺いしたうえで、保険商品を活用した「のこす」ニーズにも対応しています。遺言信託や遺言代行信託、認知機能の低下に備える代理出金機能付信託もご用意しています。
- ご高齢のお客さまに対しての金融商品・サービスの提供については、「高齢者ルール」を制定しています。複数回の面談によりご意向やご理解の様子を十分に確認し、時間をかけてご検討いただくことや、ご家族のご理解のもとお申込みをいただくことに努めています。



ウェルズアドバイザー

静岡銀行では、投資信託提案ツール「Wealth Advisor」を活用し、積立投資や長期投資による効果や複数の投資信託の組合せによるリスク・リターン分析等を踏まえたご提案を行っています。



業務用タブレット端末

静銀ティーエム証券では、タブレット端末を活用して、取引状況や商品のパフォーマンス等をチャートや図表等で示し、中長期での資産運用について、分かりやすい説明および提案に努めています。



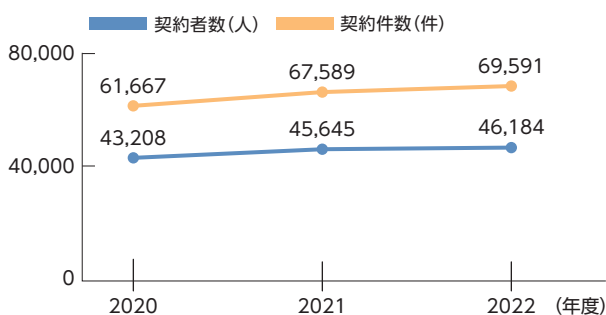
積立での運用について

- 少額から中長期的な資産形成を希望されるお客さまには、積立による時間分散に加え、資産分散・通貨分散の効果をご案内しながら、資産形成のご提案をしています。
- 静岡銀行では、インターネット取引での商品ラインアップも拡充し、非対面でのお取引を希望されるお客さまのニーズにもお応えできる体制を整えています。

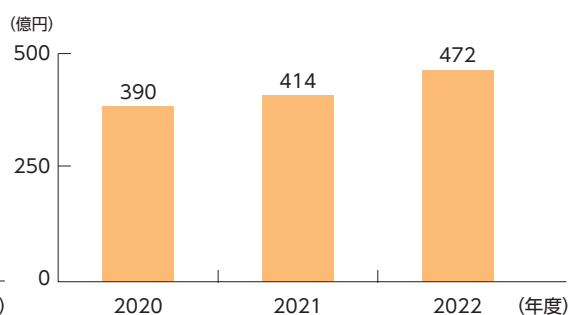
⑧ 積立投信のご契約者数・ご契約件数・残高

- しずおかフィナンシャルグループ全体では、ご契約者数が前年比+1.2%増加しました。
- 静岡銀行では、積立投信残高が前年比+14.0%増加しました。

[しずおかフィナンシャルグループ]



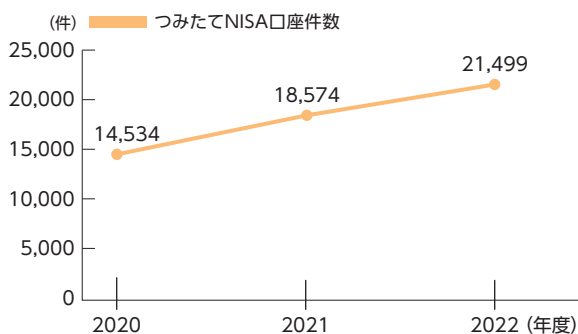
[静岡銀行]



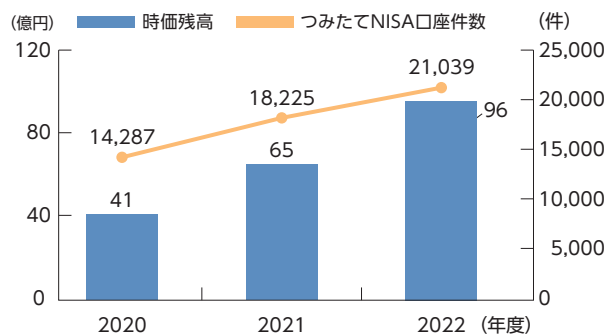
⑨ つみたてNISA口座件数・残高

- 静岡銀行では、主に積立による資産形成のご提案を行い、つみたてNISA口座の残高は前年比+47.7%、口座件数は前年比+15.4%と、ともに伸長しています。

[しずおかフィナンシャルグループ]



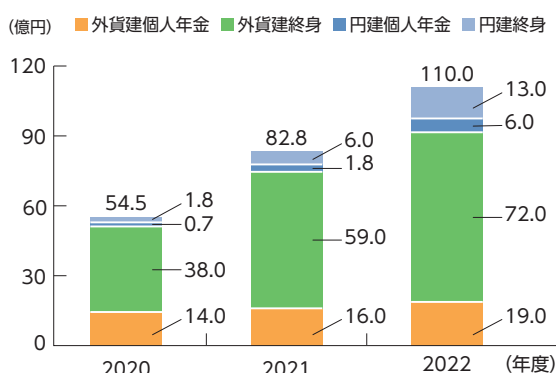
[静岡銀行]



保険商品のご提案

- 静岡銀行では、保険商品を「のこす」「うけとる」ニーズにお応えする商品としてご提案しています。
- ご提案にあたっては、「重要情報シート」を使用し、お客さまの目的に合わせて、保険商品以外の金融商品とも比較し、ご案内しています。
- 保険商品をお選びいただく際には、「ライフ・デザイン・システム(LDS)」を使用し、ご意向を丁寧にお伺いしながら商品を絞り込み、お客さまにとって最適なお提案をすることに努めております。

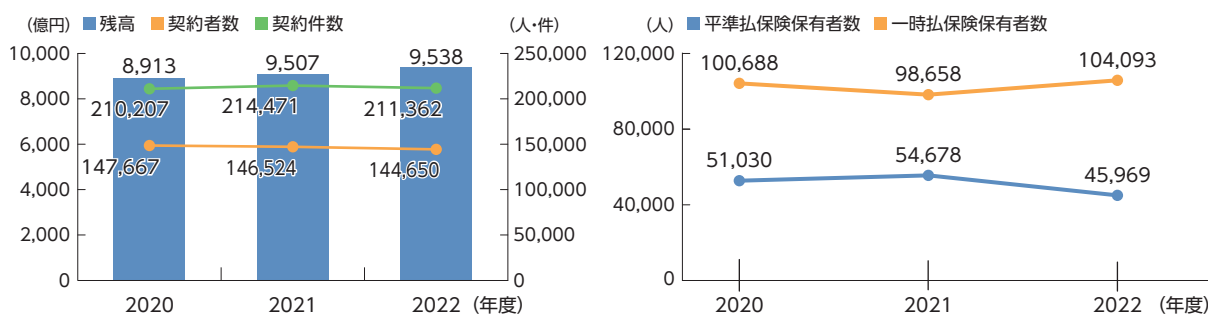
⑩ 一時払保険の商品別販売額



- 一生涯保障が継続する終身保険が全体の77%となっています。
- ご自身の万一の場合に備え、大切なご家族等に確実にご資産を「のこす」ニーズをお持ちの方や、将来のご自身のために「うけとる」仕組みを準備したい方にご案内しています。
- お客さまには、他の金融商品との比較検討をしていただいたうえで、ご意向に沿った商品をご選択いただいております。

⑪ 保険商品の残高・ご契約者数、一時払保険・平準払保険のご契約者数

- 一時払保険のご契約者数は増加し、平準払保険のご契約者数は減少しました。
- 「のこす」ための資産運用を希望するお客さまには一時払保険を中心に提案しています。
- 中長期での資産形成を希望するお客さまには、重要情報シートの活用により、お客さまのご意向に応じて積立投信等と比較していただける体制を整備しています。



[しずおかフィナンシャルグループ]

- 多様化するお客さまのニーズに的確にお応えするため、幅広い商品を取り揃えています。
- 商品導入時には、担当者が商品性を十分に理解し、正確な説明を行えるよう、商品ごとに研修を実施しています。
- ご提案にあたっては、「重要情報シート」を用いて、お客さまが比較検討できる体制を整備し、安心してお取引いただけるよう努めています。

[静岡銀行]

- これから資産運用を始められるお客さまや、リスクを抑えた資産運用を行いたいとお考えのお客さまのニーズにお応えするため、低リスクの商品や比較的手数料を抑えた商品等のラインアップを拡充しています。また、つみたてNISAやインターネット取引専用商品等の充実にも努めています。
- 取扱商品は、お客さまのニーズや運用実績などを踏まえて、定期的に見直しを行っています。商品のラインアップについては、「預り資産商品選定・見直しマニュアル」を作成し、第三者（外部評価機関）の評価も取得して適切に管理しています。

[静銀ティーエム証券]

- 対面でのご提案やお客さまの多様なニーズにお応えすべく、より幅広い商品ラインアップをご用意しています。

⑫ 取扱商品カテゴリ構成比

● 投資信託

[静岡銀行]

投資対象	2023年3月末		前年比 （うち対面 販売商品数 前年比）
	取扱本数 （うち対面 販売商品数）	取扱商品 比率	
バランス型	36 (11)	22%	2 (+1)
海外株式型	53 (5)	32%	4 (±0)
海外債券型	21 (1)	13%	▲ 1 (±0)
国内株式型	29 (7)	17%	2 (±0)
国内債券型	5 (1)	3%	0 (±0)
REIT型	12 (1)	7%	0 (±0)
その他	10 (0)	6%	2 (±0)
合計	166 (26)	100%	9 (+1)

[静銀ティーエム証券]

投資対象	2023年3月末		前年比 （うち対面 販売商品数 前年比）
	取扱本数 （うち対面 販売商品数）	取扱商品 比率	
バランス型	31 (28)	16%	5 (+5)
海外株式型	58 (53)	33%	6 (+6)
海外債券型	55 (24)	31%	2 (+2)
国内株式型	16 (15)	9%	0 (±0)
国内債券型	1 (1)	1%	0 (±0)
REIT型	17 (12)	10%	0 (±0)
その他	0 (0)	0%	0 (±0)
合計	178 (133)	100%	13 (+13)

● 保険

[静岡銀行]

商品種類	2023年3月末		取扱商品比率 前年比		
	取扱商品数	比率			
一時払	円建	15	36%	+1P	
		変額年金	1	2%	+2P
		定額年金	4	10%	—
		変額終身	2	5%	—
	定額終身	8	19%	▲1P	
	外貨建	27	64%	▲1P	
		変額年金	3	7%	▲1P
		定額年金	6	14%	+1P
		変額終身	0	0%	—
	定額終身	18	43%	▲2P	
合計	42	100%	—		
平準払	終身	13	18%	▲1P	
	定期・収入保障	15	21%	▲1P	
	医療・がん	36	51%	+2P	
	個人年金・養老	7	10%	—	
合計	71	100%	—		

- 静岡銀行では、投資信託・保険商品の選定・改廃について、年に2回定期的に評価の更新を行い、商品導入の必要性や、取扱継続の可否を判断しています。
- 静銀ティーエム証券では、投資信託の選定・改廃について、年に1回定期的に見直しを行っています。

金融商品に関する管理プロセス

静岡銀行

- 静岡銀行における商品ラインアップは、お客さま本位の業務運営の観点から、「預り資産商品選定・見直しマニュアル」に従って検証しています。また、商品導入後も定期的に第三者（外部評価機関）から評価を取得し、取扱商品の見直しを実施しています。
- 新商品の導入時には、営業部門にて以下の観点から導入の適切性を判定します。その上で、リスク管理部門、コンプライアンス部門などが関与し、導入について決定しています。

「お客さま本位の行動計画」に基づいた検証項目

① 商品の提供元がお客さまに安定して商品・サービスの提供ができる会社であること
② お客さまのニーズに合致し、分かりやすい商品・サービスであること
③ お客さまに分かりやすい資料・ツールの提供が行えること
④ 契約後もお客さまにアフターフォロー等のサポートが行えること
⑤ お客さまが負担する費用等の手数料水準に問題がないこと
⑥ PDCA等の観点から販売に係るモニタリングができること

- 静岡銀行では、金融商品の組成には携わっておりません。

静銀ティーエム証券

- 静銀ティーエム証券では、「投資信託銘柄の選定および見直し要領」を制定し、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、商品導入の検討や定期的なラインアップの見直しを行っています。
- 銘柄選定にあたっては、商品性（投資対象、スキームおよび主要リスク）、パフォーマンス（リスク・リターン）、手数料・分配水準、運用継続性（純資産額等）、委託会社、合理的根拠適合性等の項目を確認し判断しています。
- 取扱い全銘柄を対象にモニタリングを1年毎に行い、販売区分（店頭銘柄・ネット専用銘柄・管理銘柄）の見直しを実施しています。
- 商品導入や見直しにあたっては、営業部門だけではなく、経営陣やコンプライアンス部門が適切に関与して、当社の経営方針に沿った選定を行っています。

投資信託販売会社における比較可能な成果指標

- しずおかフィナンシャルグループでは、投資信託に関して、2018年6月に金融庁より公表された「投資信託販売会社における比較可能な成果指標（共通KPI）について」に基づき、以下の3つの指標（共通KPI）をご案内します。
 - ①運用損益別顧客比率
 - ②預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
 - ③預り残高上位20銘柄のリスク・リターン
- 静岡銀行では、外貨建保険の以下の2つの指標（共通KPI）もご案内します。
 - ①運用評価別顧客比率
 - ②銘柄別コスト・リターン

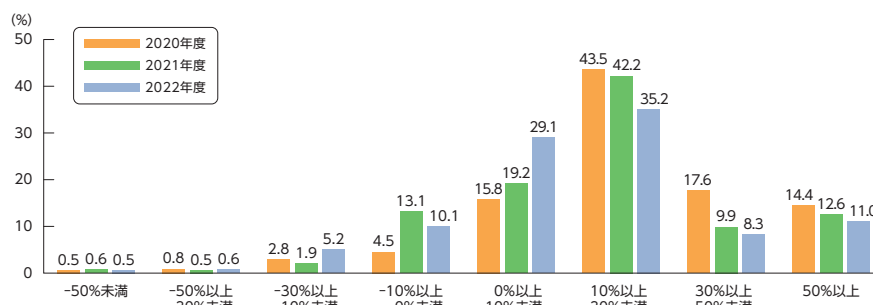
⑬投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率

運用損益別顧客比率は、基準日時点で投資信託を保有しているお客さまの購入日以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別に顧客比率を示した指標です。この指標により、お客さまの運用損益がどのように分布しているかを見ることができます。

静岡銀行

[投資信託]

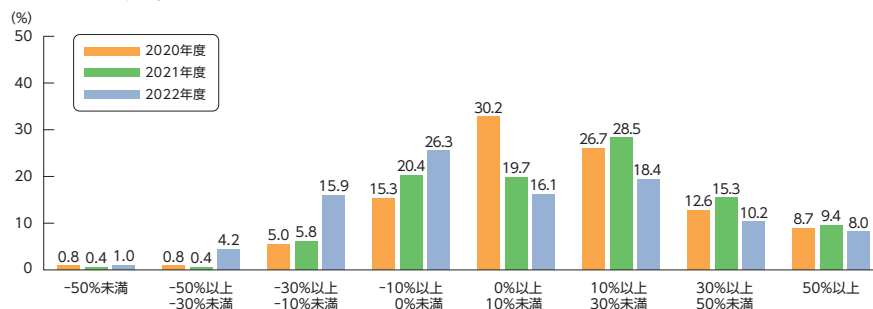
積立投信での資産形成を希望されるお客さまを中心にご提案し、運用損益別顧客比率がプラスのお客さまの割合は83.6%でした。



静岡ティーエム証券

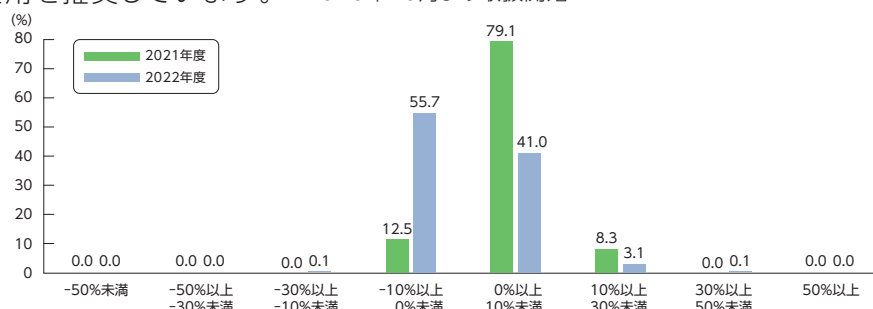
[投資信託]

一括購入での資産形成を希望されるお客さまを中心にご提案し、運用損益がプラスのお客さまの割合は52.7%でした。



[ファンドラップ]

ファンドラップの運用損益がプラスのお客さまの割合は、44.2%でした。ファンドラップは長期での運用を推奨しています。*2020年10月より取扱開始



⑭ 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

■ 「投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン」は、設定後5年以上経過する投資信託のうち、預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンとの関係を示した指標です。この指標により、コストに見合ったリターン実績を持つ商品をお客さまに提供出来ているかどうかを見ることができます。

※コストは販売手数料上限(消費税込)の1/5(年率換算)と信託報酬の合計値

■ 「投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン」は、設定後5年以上の投資信託のうち、預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のリスクとリターンとの関係を示した指標です。この指標により、リスクに見合ったリターン実績を持つ商品をお客さまに提供出来ているかどうかを見ることができます。

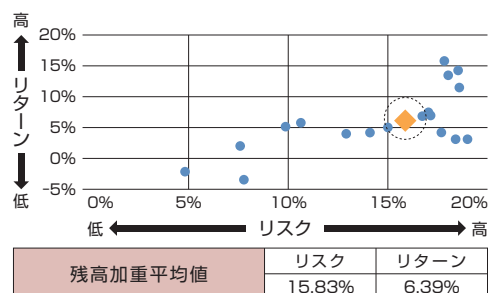
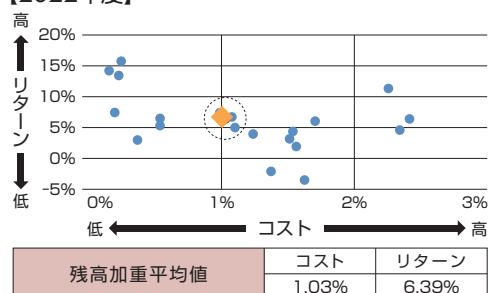
※リスクは過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)。なお、リスク(標準偏差)とは投資信託基準価額の変動のバラツキ度合いを示す指標で、価格変動の大きさを測る場合に使われます。標準偏差の値が大きいほど価格変動が大きく、値が小さいほど価格変動が小さいことを示します。

静岡銀行

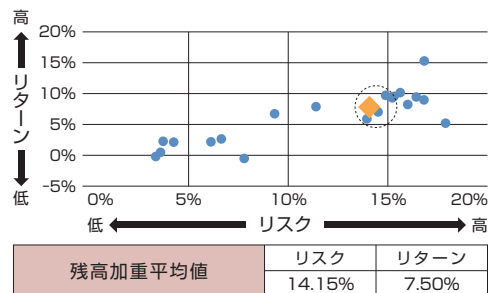
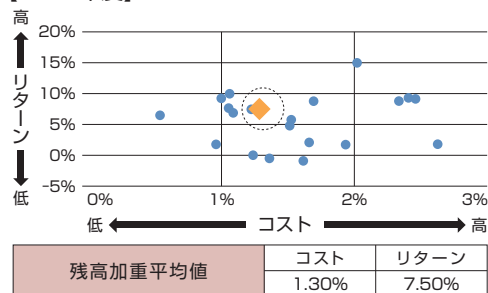
■ 残高上位20銘柄中、18銘柄でリターンがコストを上回っています。

■ 積立による中長期分散投資での資産形成を中心にご提案し、つみたてNISA対象商品の残高増加により、コストは低下しましたが、相場の影響も受け、リターンも低下しました。

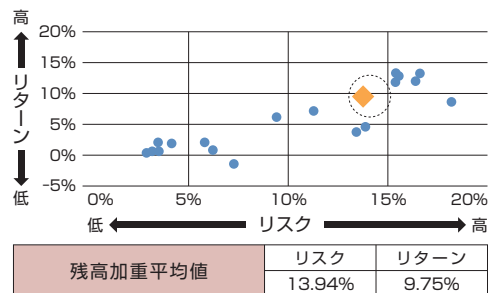
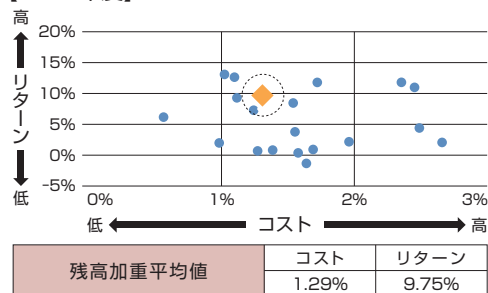
【2022年度】



【2021年度】



【2020年度】



※ ◆印は残高加重平均値です。

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

静岡銀行

[2022年度]

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	インデックスファンド225	1.01	17.06	7.03
2	つみたて日本株式(日経平均)	0.20	17.06	7.43
3	モナリザ ゴールドマン・サックス世界債券ファンド	1.38	4.81	▲2.09
4	静岡ベンチマーク・ファンド	1.52	18.38	3.10
5	つみたて先進国株式	0.22	17.97	13.46
6	三菱UFJ リリートオープン(3ヵ月決算型)	1.54	14.10	4.43
7	GS・日本株ファンド(自動けいぞく)(牛若丸(自動けいぞく))	2.42	15.99	6.38
8	コモンズ30+しずぎんファンド	1.71	15.98	6.05
9	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34	17.65	4.65
10	高金利先進国債券オープン(資産成長型)(月桂樹(資産成長型))	1.56	7.57	1.96
11	楽天・全米株式インデックス・ファンド(楽天・VTI)	0.16	18.50	14.73
12	MHAMTピククスファンド	1.10	14.98	4.95
13	トレンド・アロケーション・オープン	1.62	7.76	▲3.52
14	コモンズ30ファンド	1.08	16.70	6.74
15	次世代米国代表株ファンド(メジャー・リーダー)	2.26	18.58	11.39
16	SMT世界経済インデックス・オープン	0.55	10.64	5.66
17	ドイチエ・ETFアロケーション・ファンド(成長型)(プラチナラップ(成長型))	1.24	12.90	3.94
18	iFree S&P500インデックス	0.25	17.84	15.51
19	つみたて新興国株式	0.37	18.92	3.04
20	eMAXIS最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.85	5.16
残高加重平均値		1.03	15.83	6.39

[2021年度]

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	インデックスファンド225	1.01	16.44	9.51
2	モナリザ ゴールドマン・サックス世界債券ファンド	1.38	3.41	▲0.34
3	静岡ベンチマーク・ファンド	1.52	17.93	4.95
4	三菱UFJ リリートオープン(3ヵ月決算型)	1.54	14.27	5.06
5	GS・日本株ファンド(自動けいぞく)(牛若丸(自動けいぞく))	2.42	14.91	9.48
6	高金利先進国債券オープン(資産成長型)(月桂樹(資産成長型))	1.67	6.70	2.31
7	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34	16.89	8.83
8	コモンズ30+しずぎんファンド	1.71	15.27	8.93
9	トレンド・アロケーション・オープン	1.62	7.83	▲0.80
10	MHAMTピククスファンド	1.10	14.59	6.87
11	ドイチエ・ETFアロケーション・ファンド(成長型)(プラチナラップ(成長型))	1.24	11.42	7.70
12	コモンズ30ファンド	1.08	15.64	9.99
13	ブラックロック世界バランス・ファンド	1.95	3.73	1.97
14	ダ・ヴィンチ	2.64	6.17	1.97
15	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(1年決算型)	2.47	15.22	9.25
16	次世代米国代表株ファンド(メジャー・リーダー)	2.04	16.83	15.14
17	eMAXIS最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.32	6.58
18	ひふみプラス	1.08	16.07	7.83
19	ドイチエ・ETFアロケーション・ファンド(安定型)(プラチナラップ(安定型))	0.97	4.27	1.99
20	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)(円奏会(年1回決算型))	1.25	3.01	0.21
残高加重平均値		1.30	14.15	7.50

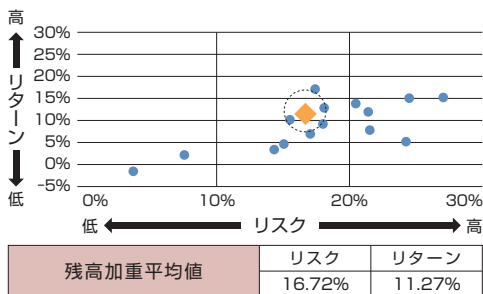
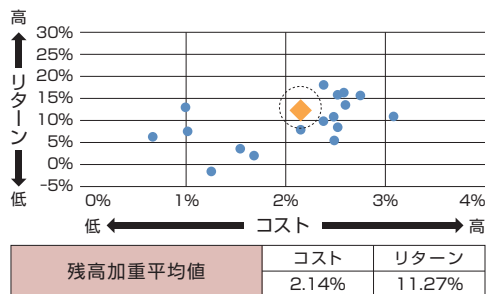
[2020年度]

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	インデックスファンド225	1.01	16.58	13.25
2	モナリザ ゴールドマン・サックス世界債券ファンド	1.38	3.13	0.72
3	静岡ベンチマーク・ファンド	1.52	18.18	8.63
4	三菱UFJ リリートオープン(3ヵ月決算型)	1.54	13.40	3.37
5	GS・日本株ファンド(自動けいぞく)(牛若丸(自動けいぞく))	2.42	14.92	10.70
6	高金利先進国債券オープン(資産成長型)(月桂樹(資産成長型))	1.67	6.20	0.91
7	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34	16.36	11.91
8	コモンズ30+しずぎんファンド	1.71	15.34	11.83
9	トレンド・アロケーション・オープン	1.62	7.25	▲1.33
10	ダ・ヴィンチ	2.64	5.81	2.06
11	ブラックロック世界バランス・ファンド	1.95	3.46	2.19
12	ドイチエ・ETFアロケーション・ファンド(成長型)(プラチナラップ(成長型))	1.24	11.24	7.16
13	MHAMTピククスファンド	1.10	15.13	9.40
14	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(1年決算型)	2.47	13.86	4.68
15	ひふみプラス	1.08	15.38	13.32
16	コモンズ30ファンド	1.08	15.52	12.87
17	ドイチエ・ETFアロケーション・ファンド(安定型)(プラチナラップ(安定型))	0.97	4.13	2.02
18	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)(円奏会(年1回決算型))	1.25	3.46	0.59
19	東京海上・ニッポン世界債券ファンド(為替ヘッジあり)(年1回決算型)	1.56	2.87	0.47
20	eMAXIS最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.37	6.16
残高加重平均値		1.29	13.94	9.75

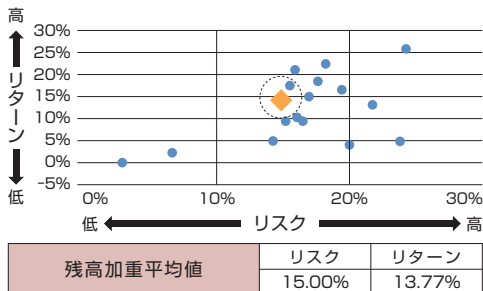
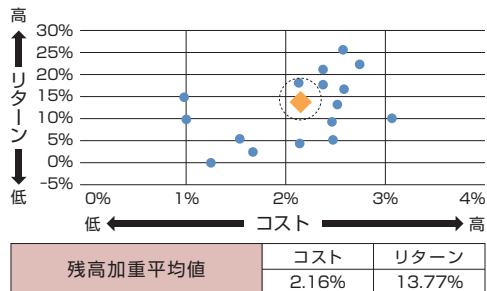
静銀ティーエム証券

- 残高上位20銘柄中、18銘柄でリターンがコストを上回っています。
- 中長期的な運用により好リターンが期待できる株式ファンドや低コストのインデックスファンドを投入するなど商品ラインアップの見直しを図り、コスト・リターン、リスク・リターンの向上に努めています。

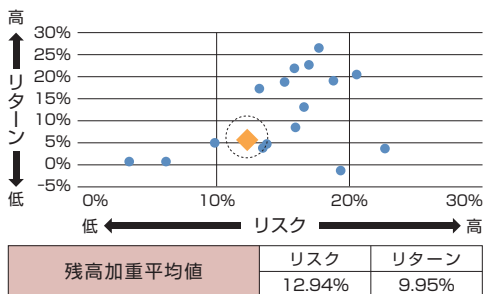
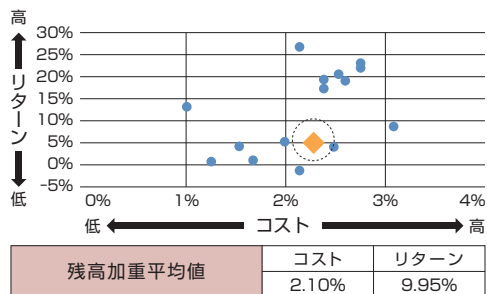
【2022年度】



【2021年度】



【2020年度】



[2022年度]

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン (%)
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39	17.41	16.69
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	2.39	17.51	16.79
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47	15.54	9.97
4	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)	1.67	7.58	1.99
5	インデックスファンド225	1.01	17.06	7.03
6	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39	18.01	9.40
7	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25	3.76	▲0.90
8	サイバーセキュリティ株式オープン(為替ヘッジなし)	2.53	24.72	14.87
9	netWIN GSテクノロジーズ株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75	20.53	14.60
10	グローバルAIファンド	2.59	27.13	15.08
11	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.51	21.54	8.24
12	フランクリン・テンブルトン・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.49	24.29	5.27
13	SMT ダウ・ジョーンズ インデックス・オープン	0.99	18.20	13.02
14	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Aコース(為替ヘッジあり)	2.39	18.05	9.44
15	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.25	3.76	▲0.89
16	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	2.13	17.08	7.63
17	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	16.30	10.59
18	三菱UFJ トピックスインデックスオープン	0.66	15.08	5.10
19	ニッセイJリートオープン(毎月分配型)	1.54	14.37	4.08
20	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60	21.45	13.09
残高加重平均値		2.14	16.72	11.27

[2021年度]

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン (%)
1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39	15.93	21.09
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	2.39	16.02	21.21
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47	15.22	9.25
4	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)	1.67	6.70	2.31
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39	15.55	17.53
6	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25	3.01	0.21
7	インデックスファンド225	1.01	16.44	9.51
8	netWIN GSテクノロジーズ株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75	18.24	22.31
9	グローバルAIファンド	2.59	24.29	25.61
10	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.49	23.82	5.13
11	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.25	3.01	0.21
12	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Aコース(為替ヘッジあり)	2.39	15.58	17.67
13	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	15.96	10.14
14	SMT ダウ・ジョーンズ インデックス・オープン	0.99	17.00	14.90
15	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	2.13	17.71	18.26
16	ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.15	20.07	4.24
17	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60	19.54	16.57
18	ニッセイJリートオープン(毎月分配型)	1.54	14.27	5.06
19	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	2.60	19.45	16.64
20	新成長株ファンド	2.53	21.81	13.06
残高加重平均値		2.16	15.00	13.77

[2020年度]

No	銘柄名	コスト	リスク	リターン (%)
1	高金利先進国債券オープン(毎月分配型)	1.67	6.20	0.93
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47	13.78	4.63
3	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39	15.09	18.93
4	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25	3.45	0.58
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39	13.23	17.43
6	netWIN GSテクノロジーズ株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75	17.00	23.83
7	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.49	22.70	3.80
8	インデックスファンド225	1.01	16.58	13.25
9	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.25	3.46	0.59
10	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース(為替ヘッジなし)	2.39	15.16	19.07
11	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08	15.93	8.55
12	ニッセイJリートオープン(毎月分配型)	1.54	13.47	4.03
13	ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.15	19.38	▲1.18
14	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	2.13	17.66	26.71
15	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60	18.82	19.22
16	グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	2.60	18.81	19.06
17	netWIN GSテクノロジーズ株式ファンド Aコース(為替ヘッジなし)	2.75	15.90	22.10
18	新成長株ファンド	2.53	20.57	20.48
19	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Aコース(為替ヘッジあり)	2.39	13.25	17.50
20	マイストーリー分配型(年6回)Bコース	1.99	9.90	5.12
残高加重平均値		2.10	12.94	9.95

仕組債のご提案について

- しずおかフィナンシャルグループでは、仕組債について、リスク・リターン分析をはじめとする各種の合理的根拠適合性の検証を行い、商品特性やリスク等について十分にご理解いただけるお客さまに限り、販売しています。

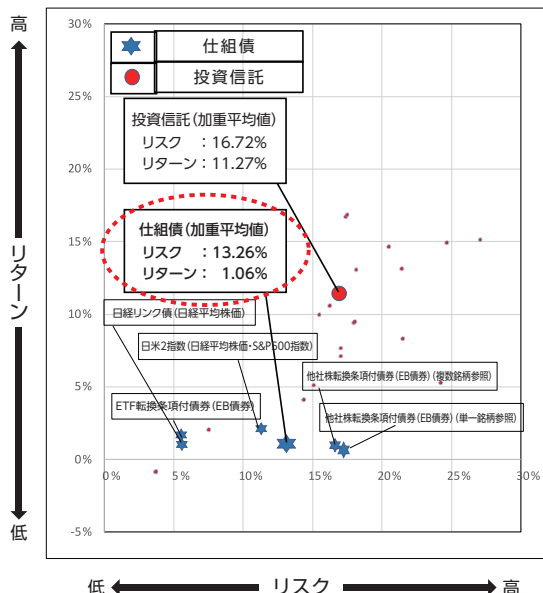
⑮ 仕組債のリスク・リターン、トータルリターンの分布

静銀ティーエム証券

- リスク・リターンについては、リスクが加重平均値で13.26%に対して、リターンは加重平均値で1.06%でした。(単純比較はできませんが、投資信託のデータを参考に掲載しています)
- トータルリターン分布については、0~10%の銘柄が75%と大半を占める結果となりました。

(リスク・リターン分析)

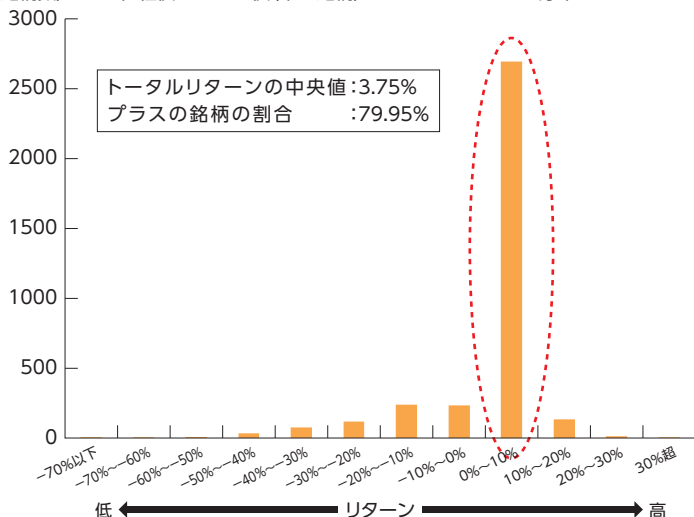
[2022年度]



参照指数	銘柄数	リスク	リターン		
			平均	最大値	最小値
日本2 指数 (日経平均株価・S&P500指数)	164	11.49%	2.07%	4.64%	▲5.25%
日経リンク債 (日経平均株価)	323	5.51%	1.14%	5.38%	▲1.98%
他社株転換条項付債券 (EB債券) (単一銘柄参照)	3,551	17.42%	0.52%	30.51%	▲77.45%
他社株転換条項付債券 (EB債券) (複数銘柄参照)	32	16.77%	0.75%	22.50%	▲23.55%
E T F 転換条項付債券 (EB債券)	2	5.49%	1.48%	1.71%	1.25%
販売額加重平均値		4,072	13.26%	1.06%	
販売額加重平均値 (償還銘柄のみ)		3,765	13.43%	1.43%	
(参考)					
投資信託	上位20銘柄	残高加重平均値	16.72%	11.27%	

(トータルリターン分布)

(銘柄数) 仕組債のうちEB債 (単一銘柄) のトータルリターンの分布



【定義について】

- 仕組債
 - 対象銘柄: 2017年4月から2022年3月の5年間に発行し、発行後1年以上経過した未償還・償還済の銘柄
 - 分析範囲: 2017年4月から2023年3月
 - リターン: 発行日から償還日もしくは基準日までの各銘柄のトータルリターン (年率換算)
 - リスク: 発行日から償還日もしくは基準日までの各銘柄の月次リターンの標準偏差 (年率換算)
- 投資信託
 - 対象銘柄: 基準日時点で運用期間5年以上の当社預り残高上位20銘柄
 - リターン: 過去5年間の各銘柄のトータルリターン (年率換算)
 - リスク: 過去5年間の各銘柄の月次リターンの標準偏差 (年率換算)

なお、本分析における「リターン」については、仕組債は組成のために必要なコストと販売時の手数料を考慮した一方で、投資信託は、販売時の手数料を考慮しておりません。

外貨建保険の運用評価別顧客比率・銘柄別コスト・リターン

⑯ 外貨建保険の運用評価別顧客比率

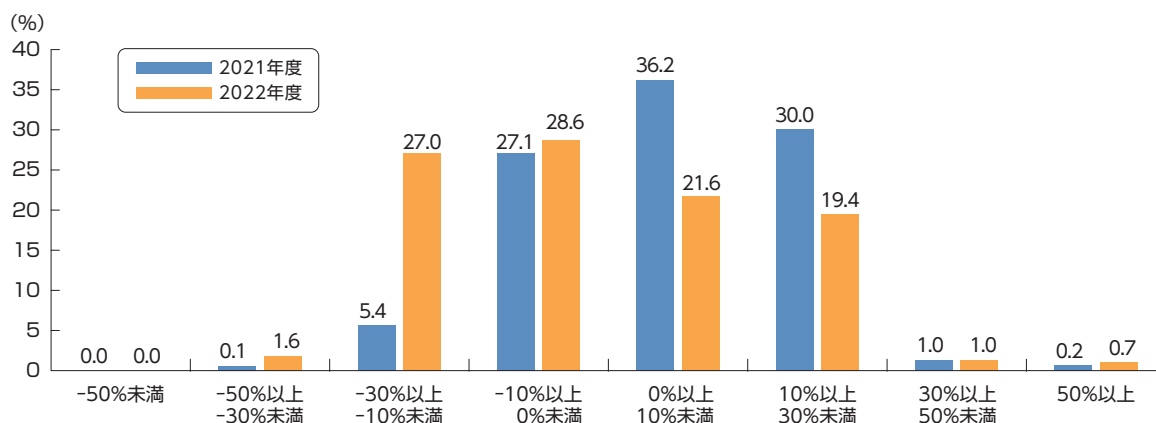
■ 運用評価別顧客比率は、基準日時点で外貨建一時払保険を保有しているお客さまの契約開始以降の運用評価を算出し、運用評価別に顧客比率を示した指標です。この指標により、お客さまの運用評価がどのように分布しているかを見ることができます。

- 対象のお客さま 基準日時点で外貨建一時払保険を契約しているお客さま
- 対象契約 当行が保険募集をおこなった契約（但し、基準日時点で解約済契約、年金支払いを開始している年金保険は除きます）
- 対象銘柄 基準日時点で対象のお客さまが保有している外貨建一時払保険（但し、外貨建医療保険、外貨建平準払保険、および引受生命保険会社から指定された銘柄は除きます）
※介護保障や特定疾病保障等、生前給付の保障が組み込まれている銘柄については除外しています
- 運用損益 基準日時点の円換算した解約返戻金額と基準日時点までの定期引出金等既受取金の合計額を分子として運用評価を算出しています。
- 解約返戻金 基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

※外貨建保険は、保障と運用の機能を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後早い段階で解約した場合に受け取る解約返戻金額が、一定の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。

静岡銀行

- 運用評価別顧客比率については、-10%以上0%未満が最も多く、続いて-30%以上-10%未満が多い結果となり、プラスのお客さまの割合は42.7%でした。
- 2022年度に目標到達（運用状況がプラスのもの）した契約が多く発生し、運用成果確保後、一括でお客さまが積立金を受け取られています。このような契約は運用評価別顧客比率の対象外となっていることから、下図の結果となっています。
- 対象商品を保有しているお客さまについては、引き続き解約控除等の各種費用の説明や、為替相場、市場金利等に関する情報提供を実施し、適切なアフターフォローを実施していきます。



⑰ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン

■ 預り残高上位銘柄のコスト・リターンは、基準日時点で契約開始から5年以上経過した外貨建一時払保険のうち、預り残高上位20銘柄について、銘柄ごとに預り残高加重平均のコストとリターンとの関係を示した指標です。

※コストは各保険会社が支払う代理店手数料からコスト率を算出。(各契約の契約時点の一時払保険料(円換算額)により残高加重平均を計算)

- 対象のお客さま 基準日時点で外貨建一時払保険を契約しているお客さま
- 対象契約 当行が保険募集をおこなった基準日時点で5年以上契約した契約(但し、基準日時点で解約済契約、年金支払いを開始している年金保険は除きます)
- 対象銘柄 外貨建一時払保険で、保険契約開始から5年以上経過した銘柄のうち、基準日時点の残高(解約返戻金額と基準日時点までの定期引出金等既受取金の合計額)の上位20銘柄です。
- 解約返戻金 基準日時点の為替レートで円貨換算しています。したがって、満期まで保有した場合や外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

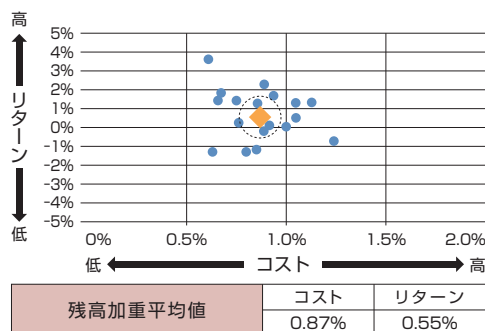
※外貨建保険は、保障と運用の機能を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後早い段階で解約した場合に受け取る解約返戻金額が、一定の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。

静岡銀行

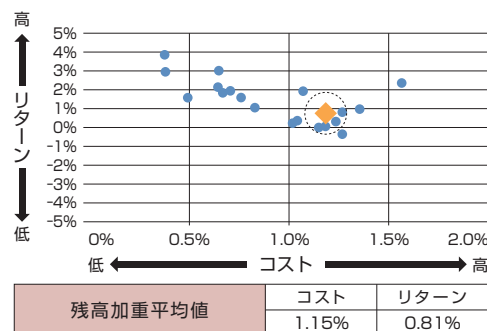
- 残高上位20銘柄中、10銘柄でリターンがコストを上回っています。
- 新規契約時の代理店手数料の引き下げを実施した保険会社が多く、コストが低下しました。

●銘柄別コスト・リターン

【2022年度】



【2021年度】



※◆印は残高加重平均値です。

●残高上位銘柄

【2022年度】

No	銘柄名	コスト (%)	リターン (%)
1	プレミアレシープ(外貨建)	0.75	1.42
2	サニーガーデンEX	1.13	1.32
3	到達力V	1.00	0.05
4	やさしさ、つなぐ	0.63	▲1.30
5	未来を楽しむ終身保険	0.85	▲1.21
6	プレミアジャンプ	0.91	0.11
7	ふるはーとロードグローバル	0.89	2.30
8	えがお、ひろがる	1.05	0.51
9	到達力V2	1.24	▲0.70
10	未来につなげる終身保険	0.80	▲1.29
11	生涯プレミアムワールド4	0.89	▲0.16
12	しあわせ、ずっと	0.86	1.25
13	サニーガーデン	0.67	1.77
14	プレミアギフト(豪ドル建)	0.85	0.67
15	プレミアプレゼント	0.93	1.65
16	夢のプレゼント	0.66	1.45
17	プレミアカレンシー・プラス2	0.94	1.67
18	ロングドリームGOLD	1.05	1.29
19	たのしみ、ずっと	0.76	0.26
20	ビーウィズユー(USDドル建)	0.61	3.60
残高加重平均値		0.87	0.55

【2021年度】

No	銘柄名	コスト (%)	リターン (%)
1	えがお、ひろがる	1.19	0.27
2	未来を楽しむ終身保険	1.28	1.00
3	プレミアレシープ(外貨建)	0.73	1.82
4	悠々時間アドバンス	0.71	2.98
5	到達力V	1.02	0.26
6	しあわせ、ずっとNZ	1.18	0.64
7	プレミアジャンプ	1.03	0.32
8	悠々時間アドバンス2	0.80	1.62
9	終身保険プレミア(無告知型)	1.46	2.26
10	到達力V2	1.21	▲0.28
11	未来につなげる終身保険	1.21	0.85
12	やさしさ、つなぐ	1.15	0.12
13	サニーガーデンEX	1.06	1.94
14	サニーガーデン	0.71	2.13
15	プレミアギフト(豪ドル建)	0.86	1.06
16	ターゲット・カレンシー	0.76	1.92
17	グローブ・カレンシー	0.46	3.86
18	しあわせ、ずっと	0.59	1.73
19	プレミアジャンプ・年金(外貨建)	1.12	0.07
20	ヴァンダンジュ	0.46	2.94
残高加重平均値		1.15	0.81

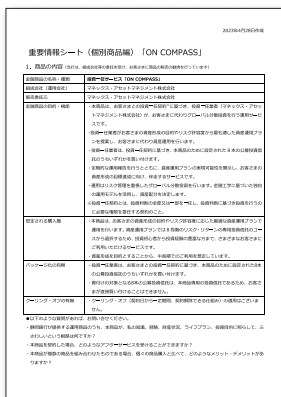
手数料について

- 金融商品の販売にあたり、お客さまにご負担いただく手数料のうち、一部を販売会社として受け取る場合があります。また、金融商品の提供会社から販売代理店手数料等を受け取る場合があります。
- こうした手数料は、例えば金融商品のご提供に関して必要となる、商品の選定・品質維持のための調査や、各種報告書や資料作成のため設定しております。また、ご契約後のお客さまのアフターフォロー等も含め、総合的に設定しています。
- 引き続き、事務手続き等の合理化に努め、コストを抑制し、ご負担いただく手数料に対し、お客さまにご満足いただけるサービスをご提供できるよう品質向上に努めます。
- 手数料については、契約締結前交付書面・目論見書・重要情報シート等を使用し、お客さまにご理解いただけるよう丁寧なご説明に努めています。

静岡銀行

- 新たに「個別商品編（ファンドラップ）」と「個別商品編（仕組預金）」（法人のお客さま向け）を作成しました。

[ファンドラップ]



ファンドラップの重要情報シートでは、信託報酬や投資一任契約に係る業務の報酬等の考え方をご説明しています。また、実質的な費用の内訳について、対価となる役務ごとに、支払先や料率を明示しています。

[仕組預金]



仕組預金の重要情報シートでは、費用について、当行がいただく費用である「対価相当額（販売手数料）」と市場取引に係る費用である「市場取引に要する費用」を開示しています。

静岡ティーエム証券

- 仕組債および投資信託の手数料等がどのようなサービスの対価であるかについて「重要情報シート」等を使用し、分かりやすく丁寧なご説明に努めています。

[仕組債]



仕組債の費用については、販売会社にお支払いいただく費用である「販売・管理に関する役務の対価（販売手数料相当額）」と、それに組成に係る費用である「組成のために必要なコスト」を加えた合計額を、重要情報シート等により開示しています。

[投資信託]



投資信託の費用については、購入時に販売会社にお支払いいただく費用である「販売手数料」と、運用管理の対価として継続的にお支払いいただく「信託報酬」の料率を、重要情報シート等により開示しています。

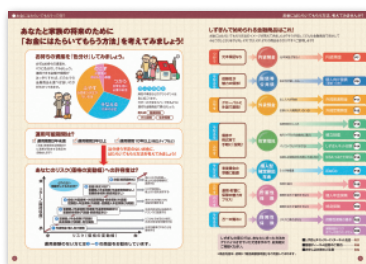
分かりやすい情報提供

- しずおかフィナンシャルグループでは、人生100年時代に向けて、お客さまのライフステージに合わせた情報提供やご提案を行うために、情報提供資料やご提案ツールを整備しています。
- 保険商品・投資信託については、「重要情報シート」や「目論見書補完書面」「投資信託に関する確認書」等で商品内容やリスク、インターネット取引との手数料の違いなどを分かりやすく説明するよう努めています。

静岡銀行

- お客さまにとって分かりやすいご提案や情報提供を行うため、さまざまなニーズに応じた各種情報提供資料(パンフレット等)をご用意しています。
- 情報提供資料では、年齢や資産背景ごとの一般的な情報をあらかじめ記載したものや、コンサルティング中にお客さまご自身で内容をご記載いただき、一緒に課題を確認していただけるものまで、さまざまな資料のご提供に努めています。それらをお示しすることで、それぞれのお客さまのライフプランやステージに沿ったご提案ができるよう努めています。

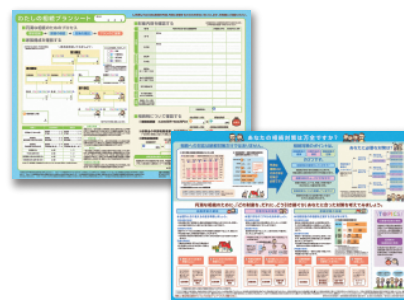
[ライフプラン応援ブック]



[ライフイベントシート]



[わたしの相続プランシート]



[重要情報シート]

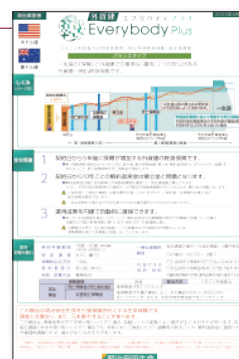
- 「重要情報シート」にて、ご提供する金融商品の情報をわかりやすく説明しています。
- 「重要情報シート」は、個人のお客さまへのご提案について、「金融事業者編」「個別商品編(保険)」「個別商品編(投資信託)」「個別商品編(ファンドラップ)」の4種類をご用意しています。
※法人のお客さま向けには、仕組預金の重要情報シートもご用意しています。
- 「金融事業者編」では、当行で取扱う金融商品全般をご案内し、お客さまが比較して商品を選択いただけるよう、ご説明しています。
- 「個別商品編」では、商品のパッケージ化の有無や個別での購入の可否について記載し、重要情報シートに従ってご説明しています。
- お客さまへの金融商品・サービスのご提案時には「重要情報シート」の使用を義務付け、使用状況・説明内容を内部監査にて検証しています。

金融事業者編

資産運用のご提案の開始時に、当行にて取扱う金融商品について、ラインアップや商品選定のコンセプトをご説明します。

個別商品編
(保険・投資信託・ファンドラップ)

商品説明や個別商品の比較提案時に、当行にて取扱う個別の運用商品について、手数料等をわかりやすく説明します。
また、お客さまの商品理解を深めていただくためのご質問例も記載しています。



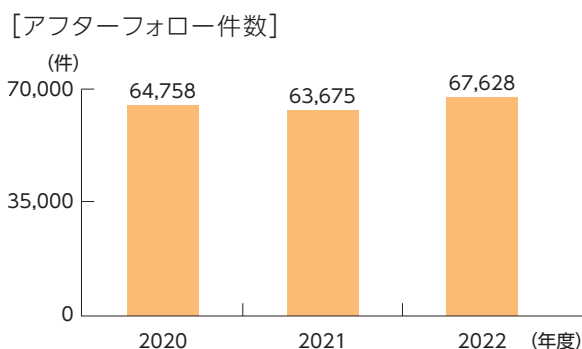
定期的なアフターフォローやお客さま向けセミナーによる ご契約後のアフターサービスの充実

- しずおかフィナンシャルグループでは、お客さまに安心してお取引を継続いただけるよう、ご契約いただいているお客さまに対し、定期的なアフターフォローを実施しています。
- また、ご契約後の情報提供の機会として、お客さま向けセミナー等の開催にも積極的に取り組んでいます。
- 静岡銀行・静銀ティーエム証券それぞれでアフターフォローの基準を設け、お取引の内容やご年齢などにより、お客さまごとに十分なアフターサービスを行えるよう努めています。

⑱アフターフォローの取組み

静岡銀行

- 主に保険商品をご契約のお客さまを中心に、定期的にご面談や電話によるアフターフォローを実施しています。商品内容や現在の状況のご確認のほか、お客さまのライフプランの変化や保有いただいている商品のご理解について再確認させていただく等、お客さまに寄り添ったサービスの提供に努めています。
- 投資信託をご契約いただいているお客さまには、主に郵送にて運用状況をご報告しています。
- アフターフォローについては、「預り資産アフターフォロー取組マニュアル」にしたがって実施しています。実施状況についてはコンプライアンス部門で定期的に検証しています。



こんなお声をいただいています

- 私に合わせて時間、日を設定してくれるので助かります。これからもフォローして下さい。
- 金融商品のアフターフォローをありがとうございます。引き続き手厚くお願いします。

静銀ティーエム証券

- お客さまのフォローアップに関する社内ルールを制定し、お客さまが安心してお取引できるよう、継続的な情報提供に努めています。

フォローアップの具体的内容

- 運用目的やご意向の再共有
お客さまが商品を保有された経緯の振り返り等
- お客さまの状況に変化がないかのヒアリング
ご契約後、お客さまのご意向についてヒアリングし、リスク許容度等に変化がないかを確認
- メンテナンス
保有商品の入れ替えや増減額など、お客さまの状況に合わせたメンテナンス対応
- 相場環境の大きな変化への対応
保有商品の状況について速やかな情報提供
- 高齢のお客さまの状況確認
お客さまの体調や環境に変化がないかを確認

定期的なアフターフォローやお客さま向けセミナーによるご契約後のアフターサービスの充実

⑬お客さま向けセミナーの取組み

- お客さま向けセミナーは、既に運用商品をご契約いただいているお客さまのほか、資産形成に関心のあるお客さまや、住宅ローンのご利用をきっかけに家計の見直しをお考えのお客さまなど、幅広いお客さまにご参考にしていただけるテーマにて開催しています。
- セミナーでは、資産運用会社や保険会社の職員、または税理士などを講師として招き、さまざまな角度からお客さまに専門的で価値がある情報をご提供できるよう努めています。
- また、より多くのお客さまにお気軽にご参加いただけるよう、オンラインでの開催にも積極的に取り組んでいます。
- セミナー受講感想アンケートにて寄せられたお客さまの声を、今後のセミナー開催の参考にさせていただきます。

【2022年度セミナー開催実績】

主催	テーマ	回数(うち土日) ※全てオンライン開催	参加人数	アンケート 満足できた方の割合
静岡銀行	人生100年時代を見据えた資産形成・資産運用	6回(2回)	670人	82.2%
	生命保険のご契約者さまに対する運用報告	4回(3回)	32人	84.2%
	年金請求手続き・仕組み等のご説明セミナー	12回(12回)	106人	91.8%
	住宅ローンご契約者さまに対するライフプランセミナー	2回(2回)	204人	85.3%
合計		24回(19回)	1,012人	85.9%

お客さまの声をセミナー開催の参考にさせていただいています

- 楽しく参加出来ました。積立運用に興味が湧きました。
- 初めての確定申告で知識がありませんでしたが、分かりやすい説明で大変参考になりました。
- 内容も分かりやすく、オンラインでしたが安心して参加できました。

セミナー内容の一例

[静岡銀行・静岡ティーエム証券共催セミナー]

静岡銀行グループ×山梨中央銀行
資産形成オンラインセミナー開催のご案内

次世代通信技術の進展が『脱炭素』を後押し
～成長分野への長期投資のすすめ～

日時 7月13日(水) 19:00~20:00

講師 三井住友トラスト・アセットマネジメント 投資営業部 チーフ 永井 玲 氏

開催方法 オンライン(ZOOM) ※定員500名

事前予約制 参加無料

[資産形成応援セミナー]

初心者向けオンラインセミナー
はじめの一歩を応援します!

なるほどなっとく
お金のセミナー

第1回 8月24日(水) 第2回 8月31日(水) 第3回 9月7日(水) 参加無料

[家計の見直しセミナー]

住宅ローン控除セミナー
～住宅購入はライフプランの転換期!「賢い家計のやりくり」とは～

2022年に住宅をご購入され、はじめて確定申告をされるお客さま向けに、下記のとおりセミナーを開催いたします。ご多用中の折とは存じますが、この機会にぜひともご参加願いますようご案内申し上げます。

開催日時	内容・講師	開催方法
2023年1月28日(土) 10:00~12:00	<第一部> 「自分でできる住宅ローン控除の確定申告」 講師: 税理士・CFP 大石 雅規氏	オンライン開催 (Zoom) 定員: 全席 100名
2023年2月5日(日) 10:00~12:00	<第二部> 「知って得する家計の見直し術 ～これからのライフプランに必要な備えとは～」 講師: ほけんの窓口おしずさん 店長	

オンラインセミナーのご案内

静岡銀行
山梨中央銀行 × 野村アセットマネジメント 共催
名古屋銀行

ゲームで楽しく学ぼう! 参加無料

積立投資体感
Webセミナー

講師: 野村アセットマネジメント株式会社

開催日 2022年10月22日(土)10:00~11:15
※参加には事前のお申し込みが必要です

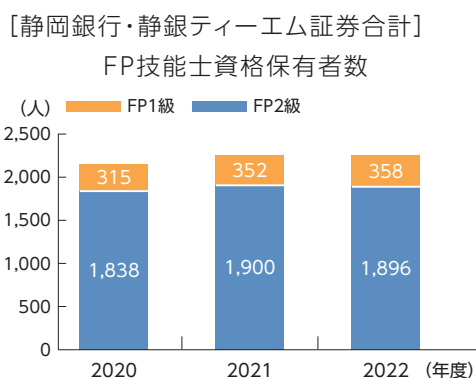
- 2022年度は、特にこれから資産形成を始める方や、投資初心者の方に向けたセミナーを中心に開催しました。

- しずおかフィナンシャルグループでは、お客さまの課題解決に資する認定資格としてファイナンシャル・プランニング (FP) 技能検定の取得を推奨しています。
- 役職員のコンサルティング能力の向上を目的に行内資格認定制度を創設し、法人・個人分野のコンサルタントの育成に取り組んでいます。
- 2022年度からは、グループ会社職員の課題解決力向上に向けた、グループ会社共同での研修も実施しています。

⑳ファイナンシャル・プランニング (FP) 技能士資格保有者数

しずおかフィナンシャルグループ

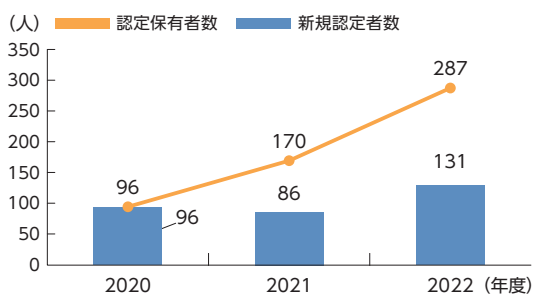
- FP資格を保有する役職員の数は前年度より増加しました。



㉑行内資格認定取得者数

静岡銀行

- FP1級やシニアプライベートバンカー資格等の公的資格の取得状況やコンサルティング提案力をもとに、行内での資格認定を行うことで、役職員のスキル向上に努めています。
- 2022年度は、新たに131名を認定し、行内資格保有者数は増加しています。



- しずおかフィナンシャルグループでは、役職員のお客さま本位の取組みやお客さまの課題解決への取組みを促進し、適切に評価するため、評価体系を整備しています。
- また、役職員一人ひとりに経営理念を浸透させ、お客さまの課題解決に取り組むことが、自らの夢の実現やキャリア形成に結びつく評価体系としています。

静岡銀行

- 2021年度より人事制度を見直し、「OKR・Value評価」による評価制度を採用しています。お客さまの課題解決に取り組むことが、役職員自らの目指すべきキャリアや夢の実現に結びつくよう評価体系を整備しています。
- また、継続的な学び直しや、時代にあったスキルセットを身につけることに進んで取り組む職場風土の醸成に努めています。
- 「OKR・Value評価」の導入後の職員向けアンケートでは、約65%の行員が「お客さまの課題を解決し、喜んでいただくことへの意識が高まった」や「仕事を通じて自分を成長させることへの意識が高まった」といった変化を感じるなど、前向きな回答をしています。

人事評価制度は、「OKR評価」と「Value評価」で構成し、OKR達成に向けて、営業成果だけでなく、お客さまの課題解決への取組みを評価する体系としています。



[目標設定の例]

	O objective (目的)	K key results (成長指標)
行員A	地域の金融知識向上に貢献して、人々の日常生活を長きにわたり豊かにする。	地域の金融リテラシーを向上させ、新規のお客さまを月5先増加させる。
行員B	お客さまの期待を超える相談会を実践し、すべてのお客さまから感謝される店舗となる。	ありがとうの声、Google口コミ等を通じ、お客さまからの感謝の声を年間50件受け付ける。
行員C	お客さま1人ひとりの担当ファイナンシャルプランナーになる。	資格試験を年間3つ合格。行内資格認定制度でシルバーランクを取得する。

静銀ティーエム証券

- 業績評価体系のポイントは以下のとおりです。

目 的	評 価 項 目
お客さまとの長期的な信頼関係構築	お客さまとの接触増加
中長期での資産運用提案を評価	預り資産(投資信託・ファンドラップ)の残高増加

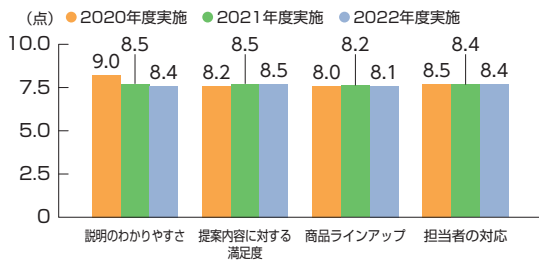
その他重要な取組み

②② お客さまアンケートの実施

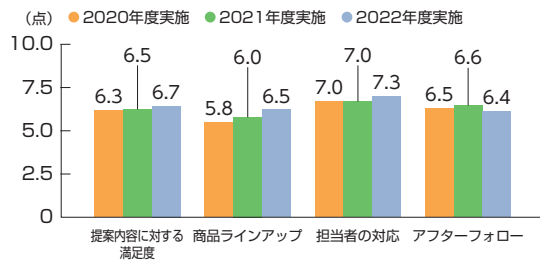
静岡銀行と静岡ティーエム証券では、定期的にお客さまへのアンケートを実施しています。いただいたご回答やご意見等を各種取組みに反映し、お客さま満足度の向上に努めています。

静岡銀行

[新規ご契約のお客さま] ※10点満点



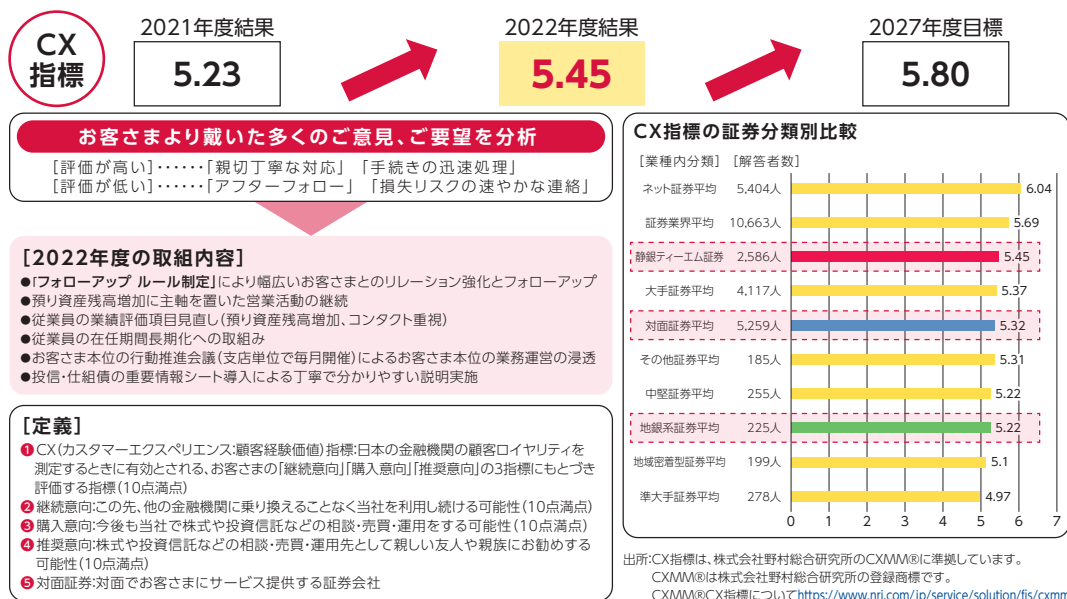
[既にお取引のあるお客さま] ※10点満点



- 2022年度は、新規ご契約のお客さまにおいては、概ね前回と同水準の評価をいただきました。「説明のわかりやすさ」については、ご提案ツールの活用や研修・OJT等での育成により、今後も向上に努めてまいります。
- 既にお取引のあるお客さまにおいては、「提案内容に対する満足度」・「商品ラインアップ」・「担当者の対応」が向上しました。「アフターフォロー」については、より一層お客さまに安心してお取引いただける体制づくりに取り組んでまいります。

静岡ティーエム証券

- CXアンケート(※)を実施し、アンケート結果や頂いたコメントについて分析し、適切な商品・サービスの提供につなげるよう、各種施策等に反映させています。



CX指標を用いたアンケートは、株式会社野村総合研究所に委託して実施しています。

CX(カスタマー・エクスペリエンス:顧客経験価値)指標とは、日本の金融機関の顧客ロイヤリティを測定するときに有効とされる、お客さまの「継続意向」「購入意向」「推奨意向」の3指標にもとづき評価する指標です。

※CX指標は、株式会社野村総合研究所のCXMM®に準拠しています。CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。

その他重要な取組み

お客さま本位の業務運営の浸透に向けた取組み

- しずおかフィナンシャルグループでは、役職員の「お客さま本位の業務運営」の浸透に向け、各種取組みを行っています。
- 毎月、静岡銀行の営業推進部門、経営管理・経営企画部門、コンプライアンス部門、監査部門、静銀ティーエム証券のメンバーで「FD(フィデューシャリー・デューティー)会議」を開催し、お客さま本位の業務運営の取組方針について議論しています。

静岡銀行

以下の取組みを行っています。

- 「お客さまアンケート」の実施と結果の還元
運用商品をご契約のお客さまを対象に、定期的に「お客さまアンケート」を実施しています。アンケート結果は直接お客さまと接する営業現場に還元するとともに、結果を今後の取組みに反映させるよう努めています。
- 「役職員向けアンケート」の実施と結果の還元
役職員を対象に、お客さま本位の業務運営の浸透度合いを測る意識調査を毎年実施しています。その結果と対応方針について、営業現場に還元しています。
- お客さま本位の業務運営の取組状況およびKPIの進捗開示
毎月、お客さま本位の業務運営の取組状況とKPI指標の推移について、営業現場に還元し、意識の向上について、啓発を継続しています。
- 営業部店内勉強会の実施
お客さま本位の業務運営の取組状況の公表時や、アンケート結果の還元時には、各営業現場において勉強会やディスカッションを実施し、課題の洗い出しや個別の取組方針を策定しています。

静銀ティーエム証券

以下の取組みを行っています。

- お客さまアンケートを継続的に実施し、お客さまの様々なご意見やご要望を施策に取り入れると共に、役職員にも還元しています。
- お客さま本位の業務運営の取組状況等については、定期的にモニタリングした上で経営会議や取締役会等の経営陣に報告し、経営方針に反映しています。
- 「お客さま本位の行動推進会議」を営業店単位で毎月開催し、営業店がお客さま本位の行動について主体的に考える機会としています。
- 取組状況(KPI)の公表時に、部店長が講師となり営業店で勉強会を実施するとともに、毎月営業店別の主要なKPI実績を還元し、お客さま本位の行動について学ぶ機会としています。
- 役職員の研修において、お客さま本位の行動についてのプログラムを設け、理解を深める機会としています。

その他重要な取組み

非対面取引の推進

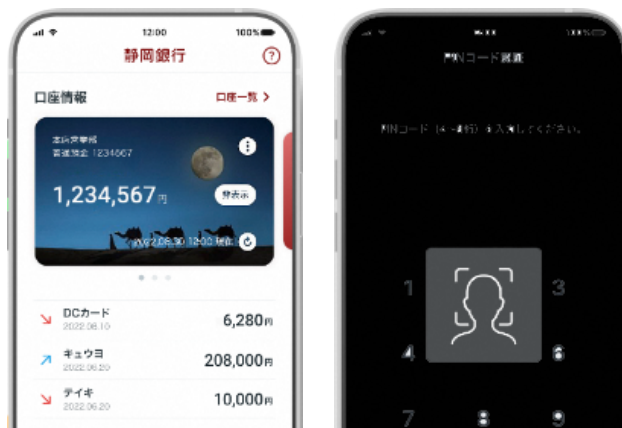
- しずおかフィナンシャルグループでは、日ごろ店舗に来店される機会が少ない方が、資産形成をお好きな時間に始められるよう、インターネットでの非対面取引の整備に取り組んでいます。

静岡銀行

- ホームページの投資信託専用ページをお客さまがご利用されやすいようリニューアルしました。提供コンテンツやサイト構成を全面的に見直し、スマホ完結で口座開設をスムーズに行っていたできるようにしました。
- 投資信託について、お客さまが自身のご意向に合った商品を選定できるよう、ネット取引における商品ラインアップの充実にも努めています。

[しずぎんアプリの導入]

- 2022年6月に「しずぎんアプリ」のサービスを開始しました。本アプリにより、お客さまがインターネット上でお手続きをする際に、お手続き画面まで、よりスムーズに遷移することができるようになりました。
- より親しみやすくお使いいただくため、トップ画面のカードデザインをご自身で変えられるよう作成しています。



静銀ティーム証券

オンライントレードについて以下の機能拡充を行いました。

- スマートフォンで投資情報画面を利用した場合、自動的にスマートフォン対応画面が表示されるようにしました。
- 投資信託のトータルリターンが表示されるようにしました。
- 投資信託残高と銘柄説明画面をリンクさせ、基準価格、運用方針、パフォーマンス等がすぐに参照できるようにしました。
- 投資情報の個別銘柄表示画面に「現物買付」「現物売付」ボタンを追加し、株式注文画面がすぐに開き、注文入力ができるようにしました。
- お気に入り登録銘柄のセンター保存機能を追加し、どの端末からも同じ銘柄情報を参照できるようにしました。(都度登録が不要となりました)



その他重要な取組み

幅広いサービス・ソリューション提供の充実

静岡銀行

- 資産内容やニーズ、ライフスタイルなどに応じて、お客さまそれぞれに最適な商品・サービスや提案機会を提供できるよう努めています。

[富裕層のお客さまへのご提案]

- お客さまのご資産の状況や富裕層のお客さま特有の課題を正確に捉え、課題解決に向けた適切なコンサルティングをご提供するため、知識・経験の豊富な専門の担当者を配置し、相続・税金・不動産等も含めた個別のご提案を行う体制を整備しています。
- コンサルティングの高度化に向け、富裕層のお客さまへのご提案に特化した研修の実施により、専門家人財の育成に取り組んでいます。
- 富裕層のお客さまの情報収集や交流の場をご提供するため、アートや音楽等をテーマとしたさまざまなイベントを開催しています。

[これから資産形成を始めるお客さまへのご提案]

- 投資が初めてのお客さまでもご理解いただきやすく、資産形成の軸となる積立投信(NISA)やファンドラップ等を中心にご提案します。
- 店舗に来店する機会が少ない方や、ご自身のペースでお手続きをされたいお客さまには、インターネットでの投資信託のお手続きもご案内しています。
- 投資について学ぶ機会をご提供するため、投資初心者のお客さま向けセミナーを開催しています。

ほけんの窓口@しずぎん

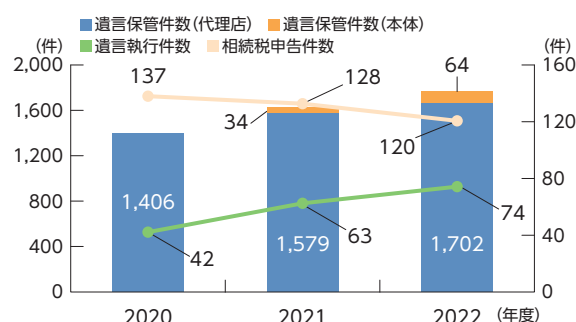
- ご自身・ご家族の生活の備えが必要なお客さまに向けては、普段銀行に来店しにくいお客さまに保障性保険のコンサルティングの機会をご提供するため、「ほけんの窓口@しずぎん」を土日も営業しています。
- より多くのお客さまにご利用いただけるよう、2022年度は新たに2店舗を出店しました。
- 業務提携によりほけんの窓口グループ株式会社のノウハウも取り入れたお客さまに寄り添ったご提案やご契約後のきめ細かいフォローにより、お客さまの満足度の向上に取り組んでいます。

人生100年時代・高齢社会への対応

- 静岡銀行では、人生100年時代や高齢社会への対応として、各種サービスの拡充に取り組んでいます。
- 将来の認知症発症等に備える商品・サービスのラインアップを整備・拡充し、より一層地域のお客さまの人生に寄り添ったご提案ができる体制を目指しています。
- また、金融商品・サービス以外のニーズにお応えするため、住まいや暮らし・終活などに対応する商品・サービスを整備しています。

② 相続関連サービス取次等件数

静岡銀行



- 静岡銀行では、2021年度より、銀行本体で「遺言信託」の受託を開始しました。
- 2022年度時点でお預かりしている遺言の件数は、銀行本体・代理店ともに前年比増加しています。

2023年度の取組方針

2023年度の取組方針

しずおかフィナンシャルグループでは、2023年度の取組方針として、以下を定めました。
お客さま本位の業務運営の実践に向け、引き続きグループ一体となって取組んでまいります。

- **「お客さまの最善の利益の追求」に向けた銀証協働での総資産営業への取組み**
静岡銀行・静銀ティーエム証券の担当者が一体となり、1人ひとりのお客さまに協働でご提案・アフターフォローを行い、総資産営業を実践することで、お客さまの最善の利益の追求を実践してまいります。
- **お客さまの中長期分散投資を支援するご提案および商品ラインアップの拡充**
NISA制度改正を見据え、お客さまの中長期分散投資を支援するご提案や商品ラインアップの拡充・見直しに取組んでまいります。
- **アフターフォロー体制の深化とお客さま向けセミナーによる情報提供の充実**
静岡銀行ではアフターフォロー体制を定期的に見直し、静銀ティーエム証券ではカスタマーコンタクトルールの定着により、お客さまの満足度の向上に努めてまいります。
- **最適なコンサルティング提案を実践するための人財育成**
お客さまの課題・ニーズに応じて適切な提案ができる人財を育成するため、専門担当者の配置や時代に合ったスキルセットを身につける人財育成に努めてまいります。
- **お客さま本位の業務運営の実践に向けた役職員の評価体系の深化**
グループの経営理念と役職員の日々の行動を一致させ、役職員一人ひとりがお客さまの課題解決に取り組める評価体系を深化させてまいります。

以上