



2024 年 6 月 28 日

各 位

会 社 名 株式会社東京きらぼしフィナンシャルグループ
代 表 者 名 代表取締役社長 渡邊 壽信
コード番号 7173 東証プライム市場
問 合 せ 先 経営企画部長 村上 肇
(TEL 03-6447-5799)

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況とアクションプランについて

当社の『「お客さま本位の業務運営」に則った対応方針に基づくアクションプラン』における、当社子会社の株式会社きらぼし銀行（頭取 渡邊 壽信、以下「きらぼし銀行」といいます。）およびきらぼしライフデザイン証券株式会社（代表取締役社長 坂井 陽介、以下「きらぼしライフデザイン証券」といいます。）の 2023 年度の取組状況および 2024 年度のアクションプランについてお知らせいたします。

記

1. 2023 年度の取組状況

2023 年度におきましては、銀証連携の下、お客さまの最善の利益の追求に向け、グループ全体で、公正・誠実で質の高いサービスの提供とブランド力向上に努めた結果、預かり資産残高は 7,582 億円（前年比+1,001 億円）となりました。

お客さまの想いを共有しその実現のために、デジタルツール「Wealth Advisor」や各種パンフレットの活用を通して、お一人お一人に合ったご提案が適うよう努めました。

2. 2024 年度のアクションプラン

「お客さまの最善の利益＝お客さまが目指すゴールをともに実現すること」とし、その実践で「三方よし」の関係を構築すると考え、お客さまのライフプランやニーズ、将来の夢を丁寧に伺った上で最終目標（ゴール）実現のための提案を行ってまいります。

＜具体的な取組み＞

- ・ ゴールベースアプローチを意識した、コンサルティングを主軸としたご提案
- ・ グループ内におけるお客さま本位の業務運営の定着のための人材教育の強化

※詳細につきましては別紙または当社 Web サイトをご覧ください。

URL: <https://www.tokyo-kiraboshifg.co.jp/gyomu-unei.html>

以 上

(別紙)

**「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に則った対応方針に基づく
アクションプラン（2024 年度）**

東京きらぼしフィナンシャルグループ

1. お客さまのニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

- ・お客さまの最善の利益の追求のために、ご資産全体の把握に努め、何ができるのかを真剣に考え、お客さまが目指すゴールを共に実現するための公正・誠実で質の高いサービスの提供を行うことを従業員のやりがいとする企業文化を醸成してまいります。
- ・お客さまとの間に情報の非対称性があることを認識し、サービスや金融商品の複雑性やリスク、手数料などの重要な情報について、わかりやすい説明に努めます。
- ・サービスや金融商品をパッケージとしてご提案する場合は、個別に購入した場合と比較できるように、それぞれの重要な情報の提供に努めます。

2. お客さまに満足頂ける商品ラインナップの整備

- ・お客さまにふさわしいサービスや金融商品の提供のために、定期的なラインナップの見直しを実施いたします、またサービスや金融商品のご提案時には複数提案を実施し、比較検討可能な情報提供に努めます。

3. お客さまの満足度向上に向けた取り組み

- ・お客さまのライフイベントの変化にあわせて適切な情報の提供を行うために、定期的なアフターフォローの実施に努め、対応状況をグループ全体で適宜検証してまいります。

4. 最良の金融サービスの提供を意識した情報開示

- ・導入する新商品の選定や情報提供においては、グループ運用会社の商品や手数料などにとらわれることなく、お客さまのニーズやご意向にふさわしい選定を行い、ご理解を得るように努めます。
- ・グループ各社間の連携を図り、利益相反の適切な管理を行ってまいります。

5. お客さま本位の業務運営の定着化を目指した企業文化の醸成

- ・人材育成プログラムを導入し、従業員の意識向上を図り、コンサルティング力を強化、お客さまにふさわしい情報提供を実践してまいります。
- ・グループの専門機能を活用することで、お客さまの金融リテラシーの向上と、当グループの全従業員が継続的に学ぶ文化を構築してまいります。
- ・全従業員に対して本方針を周知し、これに基づき業務が行われるよう支援するとともに、適切な活動を維持するための体制を整備してまいります。

以 上

東京きらぼしフィナンシャルグループ 「お客さま本位の業務運営」 2023年度取組み状況

2024年6月



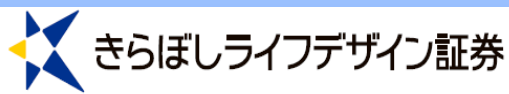
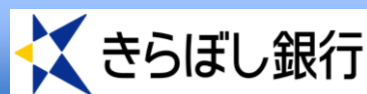
東京きらぼしフィナンシャルグループ

東京きらぼしフィナンシャルグループにとってのお客さま本位の業務運営



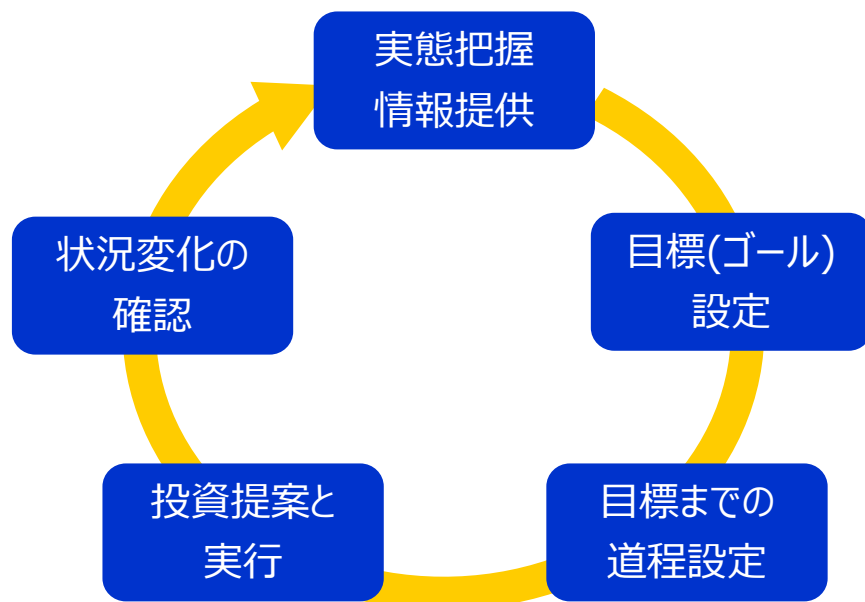
東京きらぼしFG

東京きらぼしフィナンシャルグループは、「首都圏における中小企業と個人のお客さまのための金融グループとして、総合金融サービスを通じて、地域社会の発展に貢献します」という経営理念のもと、お客さまのために何ができるのかを真剣に考えてまいります。



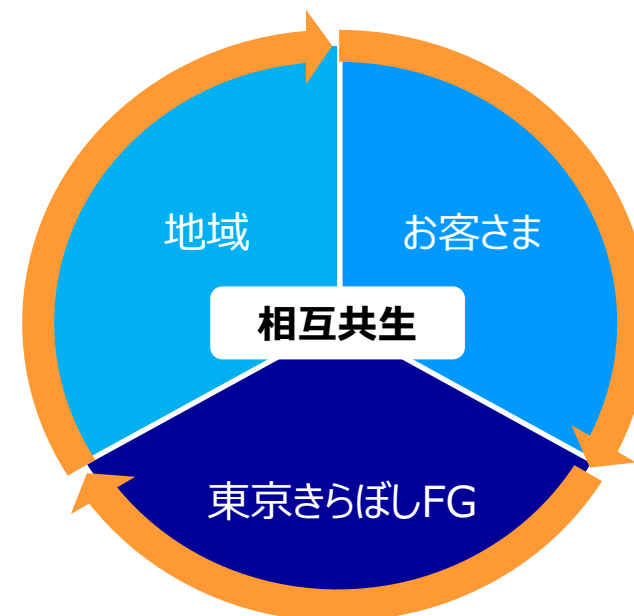
目標の実現に向けた循環プロセス

お客さまのライフプランやニーズ、将来の夢を丁寧に伺った上で最終目標(ゴール)実現の為の提案を行ってまいります。



最善の利益の追求

「お客さまの最善の利益＝お客さまが目指すゴールとともに実現すること」とし、その実践で「三方よし」の関係を構築します。



<参考> 金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」



東京きらぼしFG

原則	概要
1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。 当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。
2 顧客の最善の利益の追求	金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。
3 利益相反の適切な管理	金融事業者は、取引における顧客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には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。
4 手数料等の明確化	金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。
5 重要な情報の分かりやすい提供	金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。
6 顧客にふさわしいサービスの提供	金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。
7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

東京きらぼしフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営取組状況



東京きらぼしFG

- 東京きらぼしフィナンシャルグループでは、「お客さま本位の業務運営」を徹底するため、グループ共通の指針となる「東京きらぼしフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表しております。
- 本資料では東京きらぼしフィナンシャルグループの「2023年度 取組状況」をお知らせいたします。

本取組方針に基づく取組みを実践するグループ会社：株式会社きらぼし銀行、きらぼしライフデザイン証券株式会社、株式会社UI銀行

	取組内容	対応原則	ページ
1	お客さまのニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供 ・ライフステージや目的に合わせた商品提案 ・お客さまへのわかりやすい情報提供 ・タブレット・アプリ等を活用したスムーズなお手続き ・非対面チャネルを活用したサービス・情報の提供 ・お客さま向けセミナー・個別相談会、金融教育講座の開催 ・きらぼしライフデザイン証券独自の取組み	・原則2 ・原則4 ・原則6	P. 4～P. 9
2	お客さまに満足頂ける商品ラインナップの整備 ・比較可能な共通KPI：投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン／リスク・リターン（きらぼし銀行） ・比較可能な共通KPI：投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン／リスク・リターン（KLD証券） ・比較可能な共通KPI：【保険】外貨建保険の残高上位20銘柄のコスト・リターン（きらぼし銀行）	・原則2 ・原則4 ・原則5 ・原則6	P.10～P.12
3	お客さまの満足度向上に向けた取組み ・お客さまに対する入念なアフターフォローの実施 ・お客さまアンケート調査の実施	・原則2 ・原則6	P.13～P.14
4	最良の金融サービスの提供を意識した情報開示 ・グループ会社における販売状況と利益相反の適切な管理 ・比較可能な共通KPI：運用損益別顧客比率 ・投資信託の平均保有年数	・原則2 ・原則3	P.15～P.17
5	お客さま本位の業務運営の定着化を目指した企業文化の醸成 ・人材育成	・原則7	P.18

1. お客さまのニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

お客さまへのわかりやすい情報提供

- ライフプランが多様化する中、お客さまのお悩みや知識、経験などをご一緒に共有し、各種ツールを用いて、お一人お一人に合った丁寧な情報提供・ご説明に努めております。
- サービスや金融商品の複雑性やリスク、手数料などの重要な情報について、明確でわかりやすい情報提供に努めております。

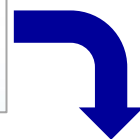
各種 情報提供ツール

デジタルツール「Wealth Advisor」を導入し、お客さまの資金計画やリスク許容度等に合わせて、様々なシミュレーション機能を活用し、ご提案を行っております。
各種パンフレットとあわせて活用することで、視覚的でわかりやすいご説明に努めております。

<デジタルツール「Wealth Advisor」>



外訪や店頭で、タブレットを使用してご案内しております。

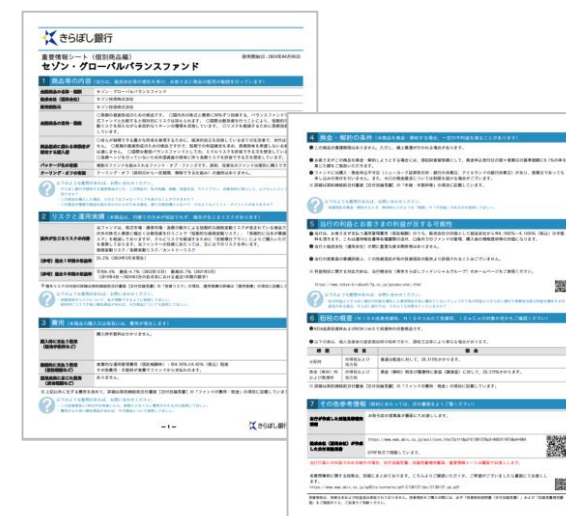


<各種パンフレット（例）>



重要情報シート

お客さまが商品を選択・判断する上で重要となる情報（商品内容、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件など）について、「重要情報シート」を用いてご説明することでわかりやすい情報提供に努めております。



1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

タブレット・アプリ等を活用したスムーズなお手続き

- タブレット端末での申込受付により、お手続き時間の短縮を図り、お客様との対話時間を確保することで、より良いサービスの提供に繋げる取り組みを実践しています。
- Webやアプリを活用し、来店不要で「いつでも」「どこでも」「便利に」各種照会やお手続きをご利用いただけます。

タブレット端末を活用したペーパーレス取引

「投資信託」・「生命保険」・「金融商品仲介」の3つの分野で、タブレット端末による申込受付を行っております。



タブレット端末を活用した
豊富な情報提供



印鑑不要
お客様記入欄の削減



手続き時間短縮に
よる対話時間の確保

Web投信口座開設



投資信託口座の開設がWeb上で完結します。
最短、翌営業日には口座開設が可能です。

口座開設後は、「きらぼしホームダイレクトアプリ」
をご利用いただくことで、投資信託の売買も可能
にしております。

合わせてご利用いただくことで、よりスムーズ
に投資信託取引を行うことができます。

きらぼしホームダイレクトアプリ

- ・口座残高照会や振込などの各種届出をはじめ、投資信託の売買、外貨預金の口座開設や預入・払戻し等のお手続きがスマホで完結できます。
- ・「一生通帳 by Moneytree」と連携いただくことで、資産を一括管理できます。
- ・生体認証登録で、アプリログインがより簡単にご利用可能です。



1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

非対面チャネルを活用したサービス・情報の提供

■お客様の利便性・満足度向上の取組みの一環として、非対面チャネルを活用したサービス・情報提供を行っております。

きらぼしプレミアムデスク

お電話やオンライン面談による各種ご案内、フォローを行っております。
対面と同等のサービスレベル、利便性を維持しつつ、「いつでも、どこからでもアクセス可能な存在」としての機能を果たしております。
営業店と連携し、スムーズに対応できる体制を構築しています。

プレミアムデスク

- ・お電話による保有金融商品のアフターフォロー、情報提供。
- ・ご希望に応じて、「ROOMS」を活用したオンライン相談の実施。

営業店

プレミアムデスクと連携して、お客様の対応・フォローを行います。



オカネコ（お金の健康診断）サービス

（当行HPよりアクセス）

お金に関するご質問にお答えいただだけで、家計や投資に関する診断を行い、チャットでお金の悩みをプランナーに相談できるサービスを無料で展開しております。診断結果は、LINEまたは、メールアドレスで受け取れます。



STEP1

- ・簡単な質問に答えて、3分でお金の健康状態を診断
- ・すぐに結果を確認
- ・情報は非公開・匿名なので安心

STEP2

- ・結果にプランナーからコメント
- ・診断結果から資産状況をまるごと分析
- ・きらぼし銀行のプランナーからコメントをお届け

STEP3

- ・実力の確かなプランナーとチャットで相談
- ・プランナーがお客様の資産状況を見てアドバイス
- ・「来店予約」により店頭での案内も可能。

※本サービスは、株式会社400F(フォーハンドレッド・エフ)との連携で提供しています。

1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

お客様向けセミナー・個別相談会、金融教育講座の開催

- お客様への情報提供、資産形成の一助として、お客様のニーズやライフプランに合わせた複数のテーマをご用意し、無料のセミナーや相談会を開催しております。お取引先従業員さまの金融リテラシー向上や、将来に向けた資産形成のお役に立てるよう、資産形成をテーマとした従業員さま向けセミナー（職域セミナー）も開催しております。
- 金融教育活動の一環として、きらぼしライフデザイン証券にて、大学等における金融教育講座も開催しております。

セミナー開催

2023年度は、2024年1月改正の「NISA」をテーマとしたセミナーを多く開催しました。

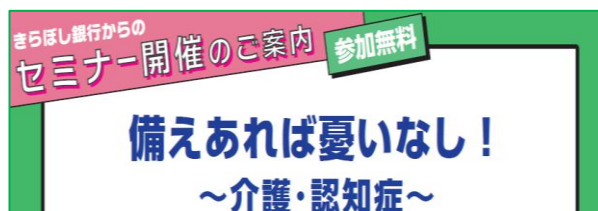
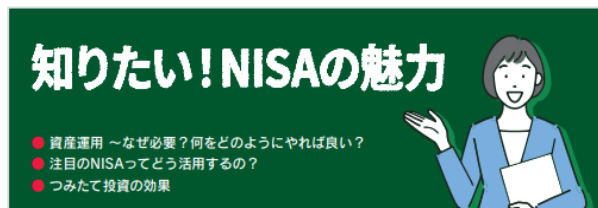
<2023年度 セミナー開催実績>

セミナー種類	開催数	参加人数
営業店開催セミナー	44	602
職域セミナー	119	1,907
支店長講師セミナー	71	696
大規模セミナー	3	557
合計	237	3,762

<従業員さま向け職域セミナーの開催>



<セミナーテーマ（例）>



個別相談会

専門の担当者による個別相談会の他、デジタル化に伴う「スマホお困りごと相談会」なども開催しております。



金融教育講座

金融リテラシー向上を目的に、大学等の講座にて、お金にまつわる講義を行っております。



1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

きらぼしライフデザイン証券の取組み

- きらぼしライフデザイン証券（以下、KLD証券）では、きらぼし銀行との仲介業務を中心に、長期分散投資を基軸とした資産形成サポートや最適金融ソリューションの提供を通じて、お客様のゴールの実現に向けて取組んでおります。
- かかりつけ医のように、お客様にとって身近で信頼できる証券会社になれるよう様々な取組みを実践してまいります。

投資信託購入時手数料無料

預り資産残高が1,000万円以上のお客様、または、オンラインサービスにてお取引のお客様は、投資信託購入時手数料が無料です。

商品ラインナップの拡充

KLD証券では、投資信託や「きらぼしラップ」の他、株式や債券、ETF、REITなどの商品も取扱っております。逐次、取扱銘柄などの拡充も行い、ニーズにお応えできる商品ラインナップの整備に努めております。

動画を活用した情報提供

QRコードから、運用状況の説明動画を視聴いただけるサービスを無料で提供しております。その他、KLD証券ホームページ内の「動画ライブラリ」にて、金融リテラシー向上に向けた各種動画の配信も行っております。

<購入時手数料無料のご案内>



私たちは、余裕のあるお客様の人生設計をサポートします。

きらぼしライフデザイン証券なら
預り資産
1,000万円以上で
投資信託の
購入時手数料が
無料

※投資信託の購入時手数料は、預り資産残高が1,000万円以上のお客様、または、オンラインサービスにてお取引のお客様に限り無料となります。その他のお客様は、別途手数料がかかります。

きらぼし銀行
きらぼしライフデザイン証券

<外国株式のご案内>

Foreign Stock
外国株式のご案内
きらぼしライフデザイン証券の
外国株式取扱銘柄一覧

AAPL	アップル	KO	コカ・コーラ
ADBE	アドビ	LLY	イーライリライ
AMAT	アドバンスト・マイクロ・デバイセズ	MCD	マクドナルド
AMD	アドバンスト・マイクロ・デバイセズ	META	メタ・プラットフォームズ
AMZN	アマゾン	MSFT	マイクロソフト
ARM	アーム・ホールディングス	NEE	ネーションズ・エネルギー
BA	ボーイング	NFLX	ネットフリックス
BAC	バンク・オブ・アメリカ	NSE	ノバルティス
CAT	キャット	NOW	ノーバックス
COO	コカ・コーラ	NVDA	ネビダ
CRM	セールスフォース	PFE	ファイザー
DIS	ウォルト・ディズニー	PG	プロクター・アンド・ギャンブル
GM	ゼネラル・モーターズ	PYX	パイロックス
GOOG	アルファベット	TLA	テララ
GS	ゴールドマン・サックス・グループ	UNH	ユニオン・ヘルス・グループ
INTC	インテル	V	ビバ
IRG	インバーテック・グループ	WMT	ウォルマート
JNJ	ジョンソン・エンド・ジョンソン		

きらぼしライフデザイン証券

2023年12月には、外国株式の取扱銘柄に、新たに「マクドナルド」など5銘柄を追加し、現在は、35銘柄まで取扱いを拡大しております。

<「きらぼしラップ」運用状況提供動画>



きらぼしラップ
定期運用報告書

2024年1月1日～2024年3月31日
2024年03月31日

2024年1-3月の運用概況と
2024年4月の資産配分変更について

<ホームページ掲載動画（例）>



歴史統計の推移から考え...

2024年以降のNISAについて...

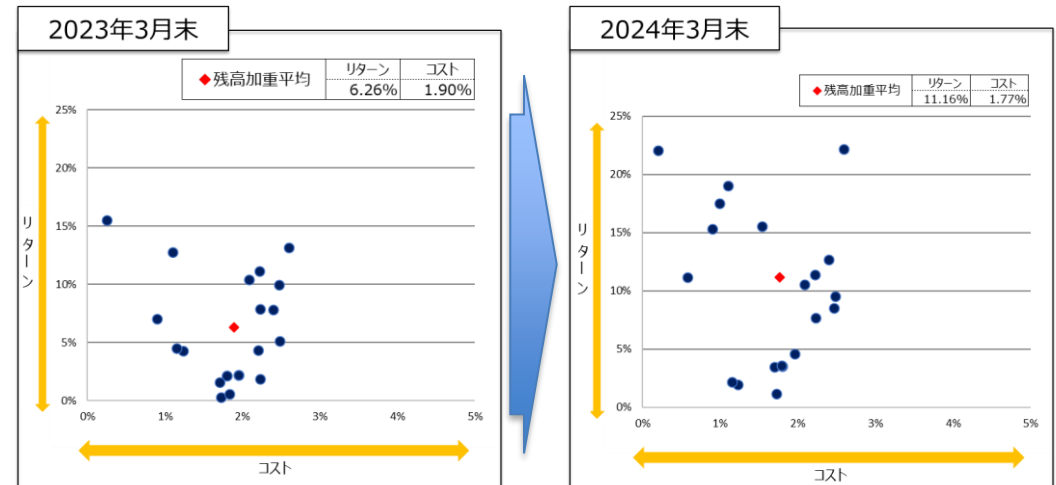
NISA
の説明書

2. お客さまに満足頂ける商品ラインナップの整備

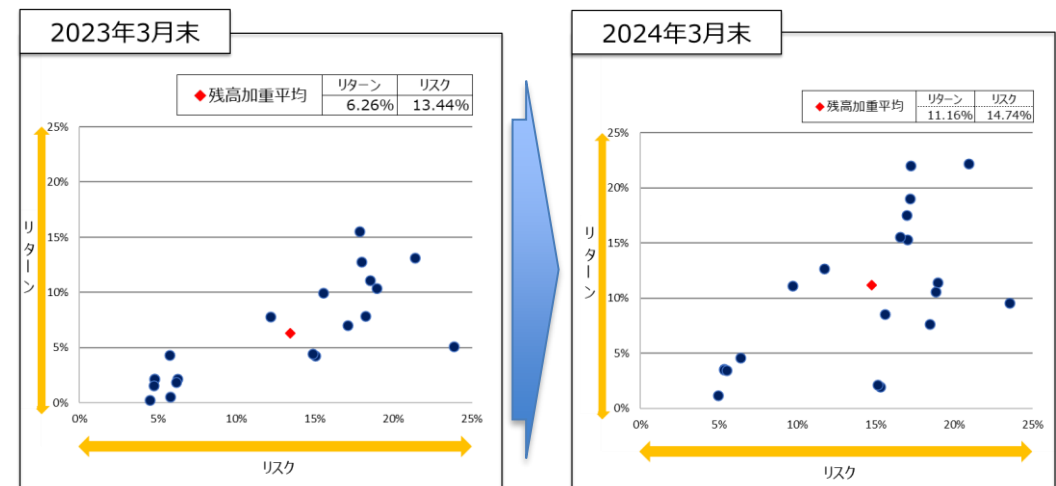
比較可能な共通KPI：投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン／リスク・リターン(きらぼし銀行)

きらぼし銀行						
	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ		
2022年3月末	1.97%	12.46%	7.57%	0.61		
2023年3月末	1.90%	13.44%	6.26%	0.47		
2024年3月末	1.77%	14.74%	11.16%	0.76		
順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ	
1	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.6%	20.9%	22.2%	1.1	
2	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.2%	15.3%	2.0%	0.1	
3	ブレンドシックス	1.7%	5.0%	1.2%	0.2	
4	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.8%	5.3%	3.6%	0.7	
5	iFree S&P500 インデックス	0.2%	17.2%	22.1%	1.3	
6	米国株式配当貴族（年4回決算型）	1.0%	17.0%	17.5%	1.0	
7	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.5%	23.5%	9.5%	0.4	
8	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.5%	15.6%	8.5%	0.5	
9	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.8%	5.3%	3.5%	0.7	
10	新光US-REITオープン	2.2%	18.4%	7.7%	0.4	
11	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）	2.0%	6.4%	4.6%	0.7	
12	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型） Bコース	2.2%	18.9%	11.4%	0.6	
13	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.7%	5.5%	3.5%	0.6	
14	インデックスファンド 225	0.9%	17.0%	15.3%	0.9	
15	フィデリティ・USリート・ファンド B	2.1%	18.8%	10.6%	0.6	
16	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.4%	11.7%	12.7%	1.1	
17	セゾン・グローバルバランスファンド	0.6%	9.7%	11.2%	1.1	
18	外国株式インデックス・オープン	1.1%	17.2%	19.0%	1.1	
19	セゾン資産形成の達人ファンド	1.5%	16.5%	15.5%	0.9	
20	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.2%	15.1%	2.2%	0.1	
	残高加重平均値	1.8%	14.7%	11.2%	0.8	

コスト・リターン（きらぼし銀行）



リスク・リターン（きらぼし銀行）

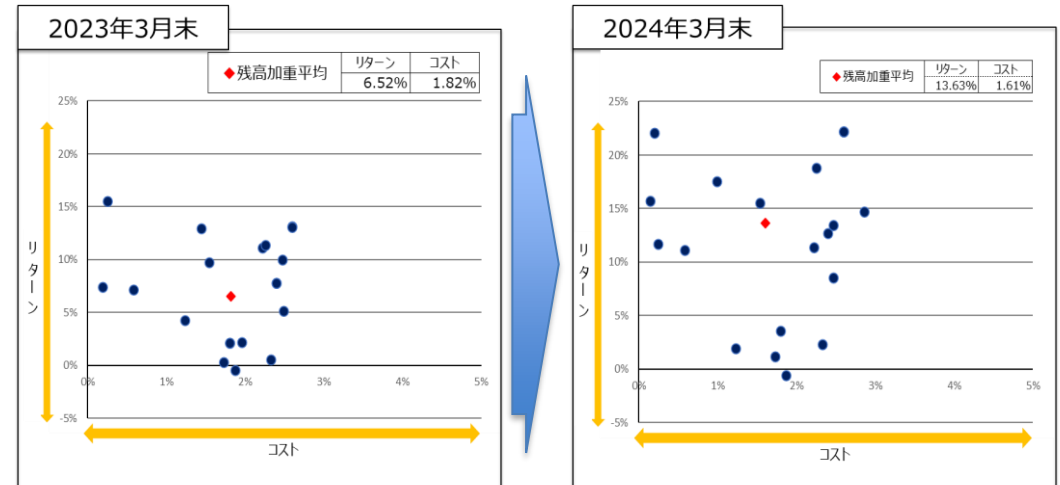


2. お客さまに満足頂ける商品ラインナップの整備

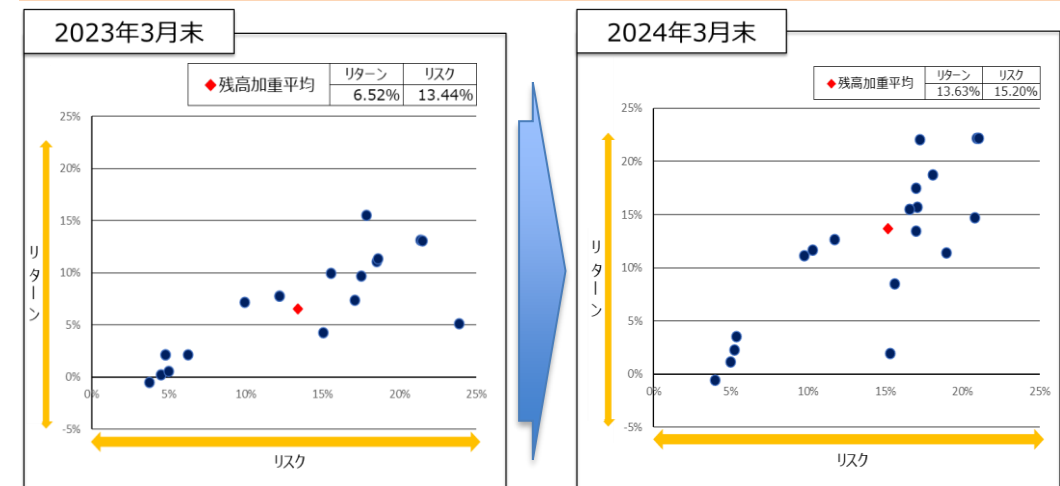
比較可能な共通KPI：投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン／リスク・リターン(KLD証券)

KLD証券					
	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ	
2022年3月末	1.93%	11.61%	7.66%	0.66	
2023年3月末	1.82%	13.44%	6.52%	0.48	
2024年3月末	1.61%	15.20%	13.63%	0.90	
順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
1	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.6%	20.9%	22.2%	1.1
2	米国株式配当貴族（年4回決算型）	1.0%	17.0%	17.5%	1.0
3	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.2%	15.3%	2.0%	0.1
4	iFree S&P500インデックス	0.2%	17.2%	22.1%	1.3
5	投資のソムリエ	1.9%	4.0%	-0.6%	-0.1
6	セゾン・グローバルバランスファンド	0.6%	9.7%	11.2%	1.1
7	次世代米国代表株ファンド	2.3%	18.1%	18.8%	1.0
8	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.8%	5.3%	3.6%	0.7
9	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）Bコース	2.2%	18.9%	11.4%	0.6
10	ブレンドシックス	1.7%	5.0%	1.2%	0.2
11	ダイワ・ライフ・バランス70	0.2%	10.3%	11.7%	1.1
12	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.5%	15.6%	8.5%	0.5
13	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.6%	21.0%	22.2%	1.1
14	野村インド株投資	2.9%	20.8%	14.7%	0.7
15	iFreeNEXT NASDAQ100インデックス	0.5%	20.5%	27.9%	1.4
16	ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.3%	5.2%	2.3%	0.4
17	たわらノーロード 日経225	0.1%	17.0%	15.8%	0.9
18	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.4%	11.7%	12.7%	1.1
19	セゾン資産形成の達人ファンド	1.5%	16.5%	15.5%	0.9
20	スパークス・新・国際優良日本株ファンド	2.5%	17.0%	13.5%	0.8
	残高加重平均値	1.6%	15.2%	13.6%	0.9

コスト・リターン（KLD証券）



リスク・リターン（KLD証券）

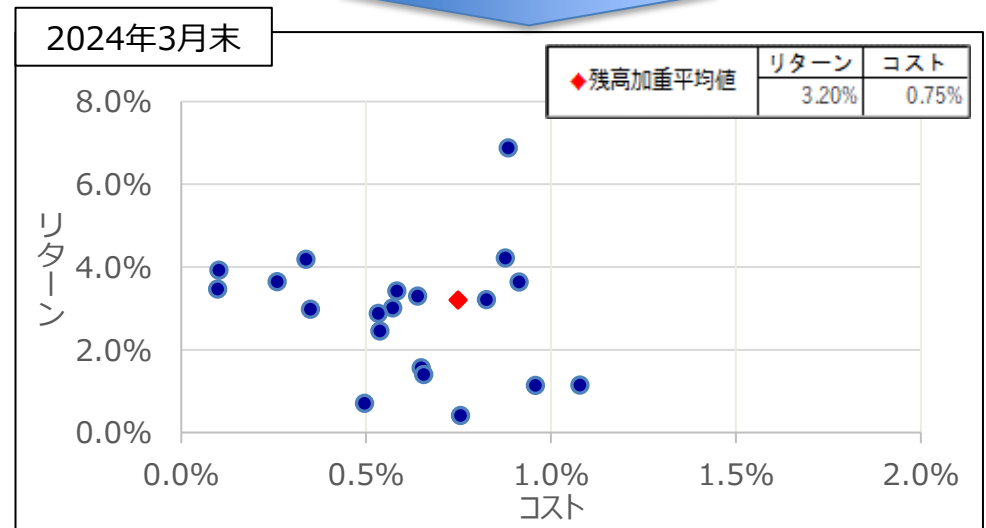
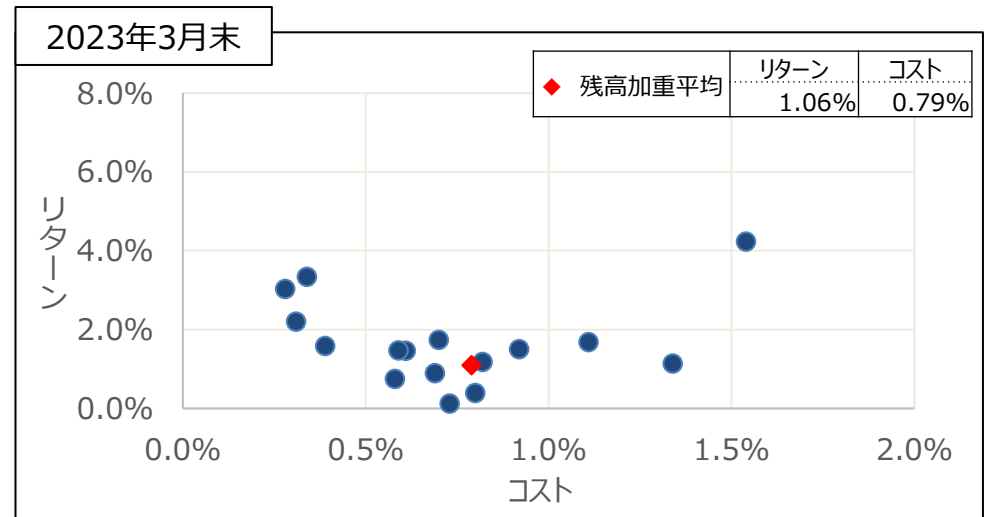


2. お客さまに満足頂ける商品ラインナップの整備

比較可能な共通KPI：【保険】外貨建保険の残高上位20銘柄のコスト・リターン(きらぼし銀行)

順位	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	0.88%	4.22%
2	サニーガーデン	0.54%	2.45%
3	しあわせ、ずっと	0.65%	1.56%
4	やさしさ、つなが	0.50%	0.70%
5	たのしみ、ずっと	0.83%	3.21%
6	やさしさ、つなが	0.57%	3.01%
7	ビー ウィズ ユー プラス	1.08%	1.15%
8	ビーウィズユー（豪ドル建）	0.66%	1.40%
9	ビーウィズユー（米ドル建）	0.64%	3.30%
10	ロングドリームGOLD	0.76%	0.42%
11	外貨建・エブリバィプラス（米ドル建）	0.88%	6.87%
12	ロングドリームプラス	0.58%	3.42%
13	三大陸	0.35%	2.98%
14	みらい、そだてる	0.53%	2.88%
15	外貨建・エブリバディプラス（豪ドル建）	0.91%	3.64%
16	えがお、ひろがる	0.96%	1.14%
17	アテナ	0.26%	3.64%
18	ロングドリーム	0.34%	4.18%
19	シリウスデュアル	0.10%	3.92%
20	シリウスプラス	0.10%	3.47%
残高加重平均値		0.75%	3.20%

残高上位・銘柄別コスト・リターン（きらぼし銀行）



3. お客様の満足度向上に向けた取り組み

お客様に対する入念なアフターフォローの実施

- お客様へ適切な情報の提供を行うために、定期的なアフターフォローの実施に努め、対応状況をグループ全体で適宜検証しております。
- 契約内容の再確認や情報提供だけでなく、変化するお客様のライフプランや資産状況に合った契約内容見直しのご相談を通して、お客様に長く安心してお取引いただけるように努めております。

東京きらぼしフィナンシャルグループのフォローアップ制度

【バースデイフォロー】

お誕生日の2か月前より実施する総合的なアフターフォロー

【相場急変時フォロー】

相場急変時にマーケット環境をご説明するフォロー

【定例フォロー】

6月・12月に運用状況により行うフォロー

【保険サックスフォロー】

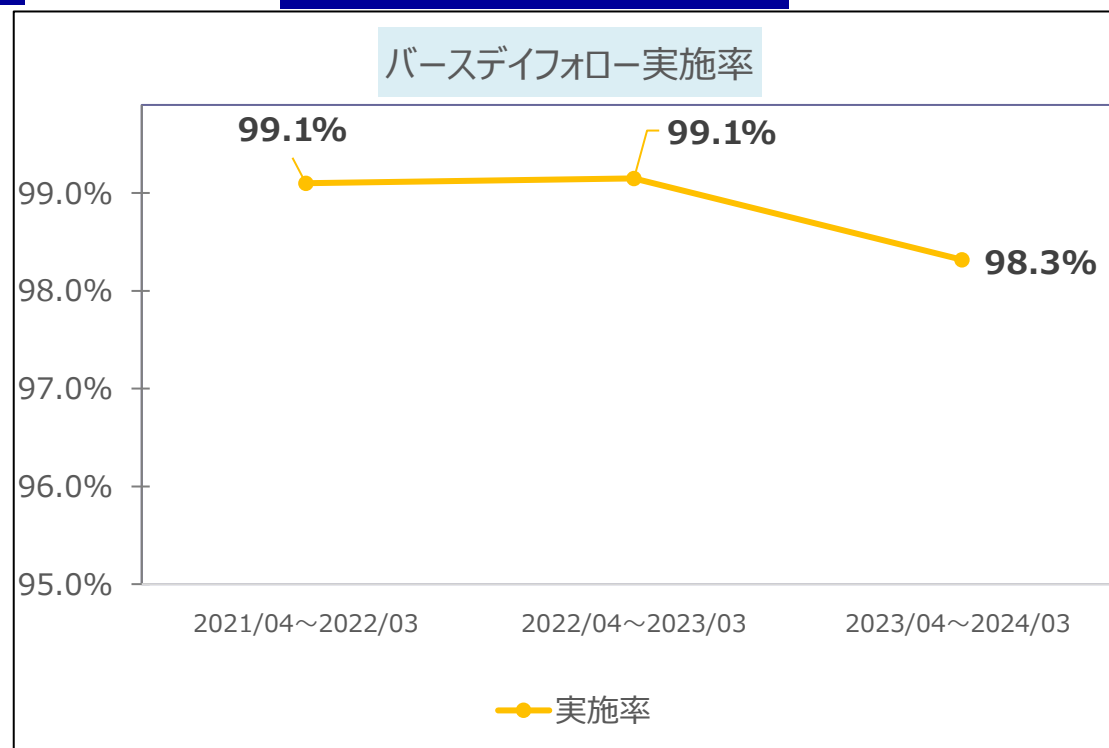
保険証券到着時期に契約内容の確認をするフォロー

【きらぼしラップフォロー】

きらぼしラップのご契約者さまを対象としたフォロー

※KLD証券では、バースデイフォローと保険サックスフォローは実施しておりません。

アフターフォローの実施率

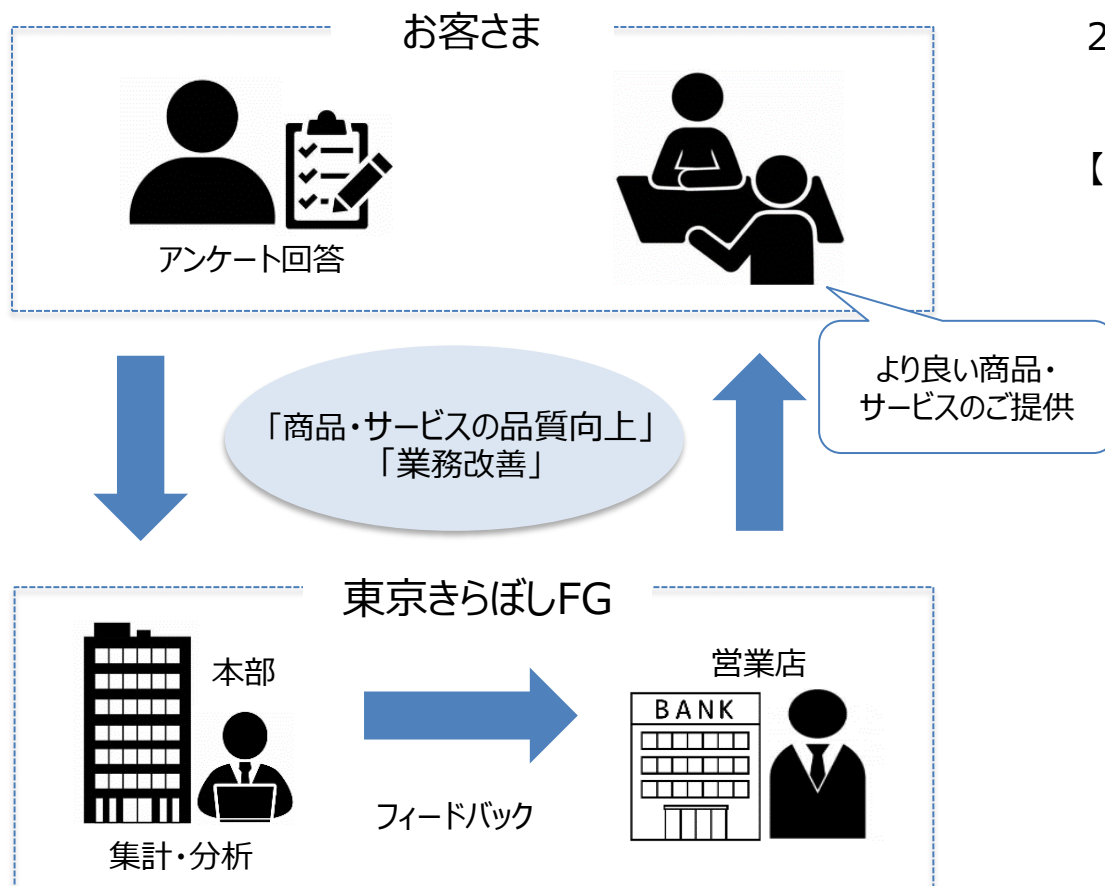


3. お客様の満足度向上に向けた取り組み

お客様アンケート調査の実施

- お客様からの評価やご意見を把握するために、「お客様アンケート」を実施しております。その結果については、商品・サービスの品質向上や業務改善、新たな取組みに活用し、お客様の満足度向上を図ってまいります。

アンケート調査の流れ

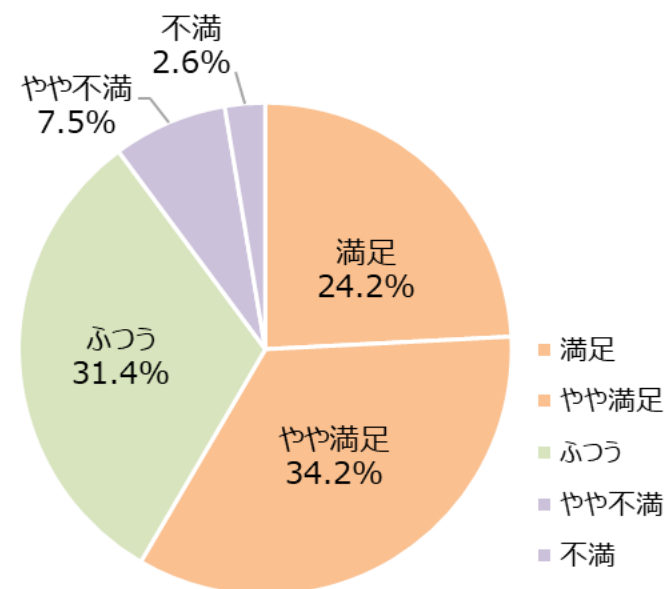


2023年度「お客様アンケート調査」 総合満足度結果

2023年度実施「お客様アンケート調査」の総合満足度結果は、
■ 満足層58.4% ■ 不満層10.1% となりました。

【調査概要】

- 調査対象：きらぼし銀行にお取引いただいている個人のお客様
- 調査期間：2022年12月20日～2024年1月25日



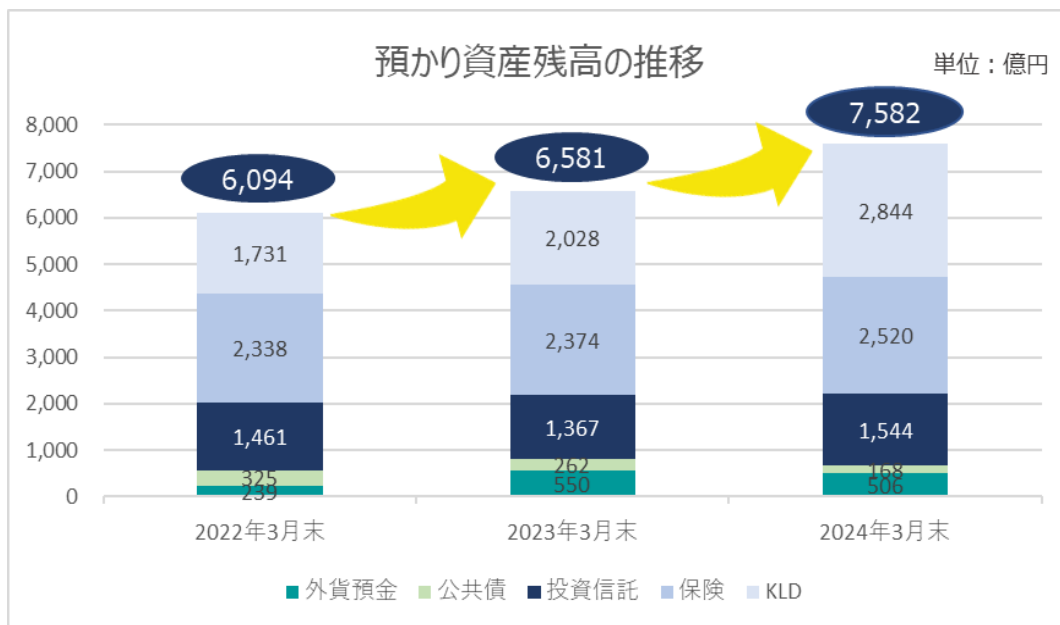
4. 最良の金融サービスの提供を意識した情報開示

グループ会社における販売状況と利益相反の適切な管理

- お客さまの最善の利益の追求に向け、グループ全体で、公正・誠実で質の高いサービスの提供とブランド力向上に努めております。
- 導入する新商品の選定や情報提供においては、グループ運用会社（スカイオーシャン・アセットマネジメント株式会社）の商品や手数料にとられることなく、お客さまのニーズやご意向にふさわしい商品選定を行い、ご理解を得るよう努めております。

きらぼし銀行・KLD証券の預り残高推移

グループ各社で、お客さまのライフステージに応じた「中長期的な資産形成」に向け、「時間分散・資産分散」をベースに、各商品をバランスよく提案した結果、預り資産残高は前年比+1,001億円となりました。



グループ運用会社（スカイオーシャン・アセットマネジメント） ファンド販売比率

投資信託

2023年度における、グループ運用会社のファンド販売比率は、1.6%と、前年比-1.0%となりました。
（※きらぼし銀行とKLD証券の販売合計値）

生命保険

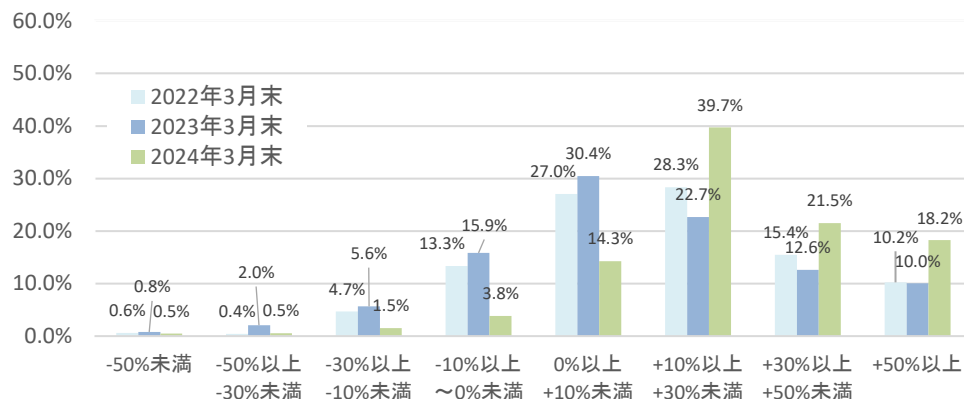
きらぼし銀行で取扱中の「ハイブリッドアセットライフ」の選択可能ファンドには、グループ運用会社の商品が含まれております。
本商品の契約額に占める選択比率は、24.8%となっております。

引き続き、利益相反の適切な管理を行い、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼向上に努めてまいります。
（当行ホームページにて「利益相反管理方針」を公表しております。）

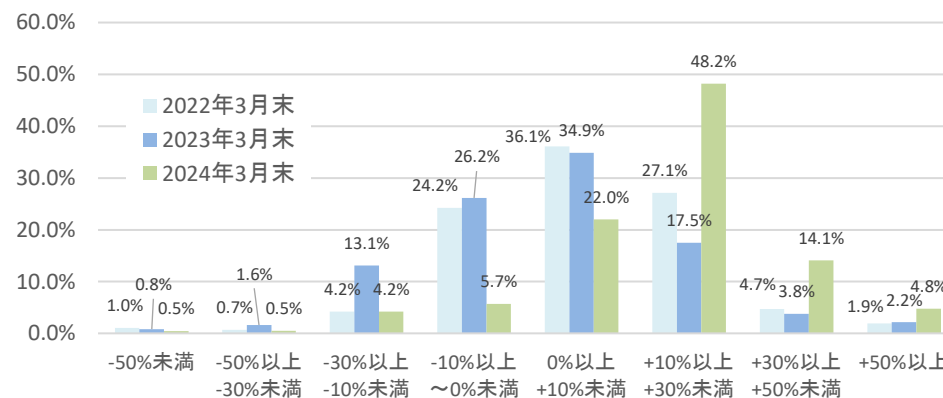
4. 最良の金融サービスの提供を意識した情報開示

比較可能な共通KPI：運用損益別顧客比率

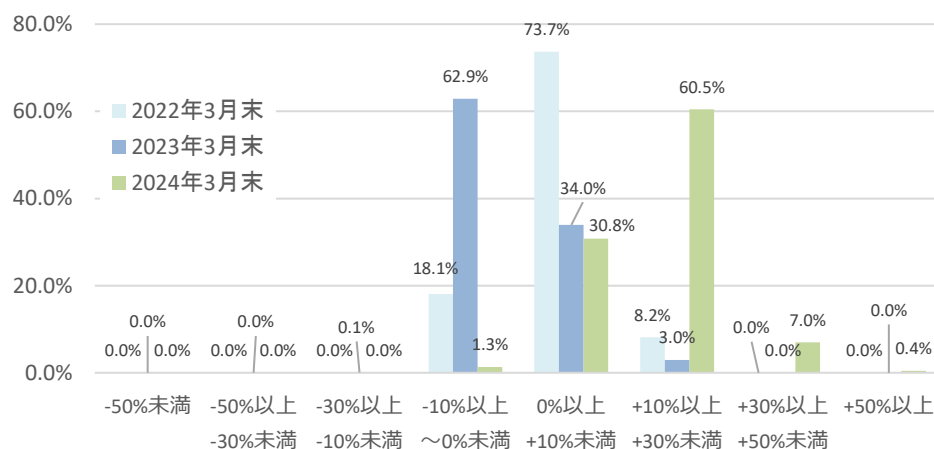
【投資信託】運用損益別顧客比率（きらぼし銀行）



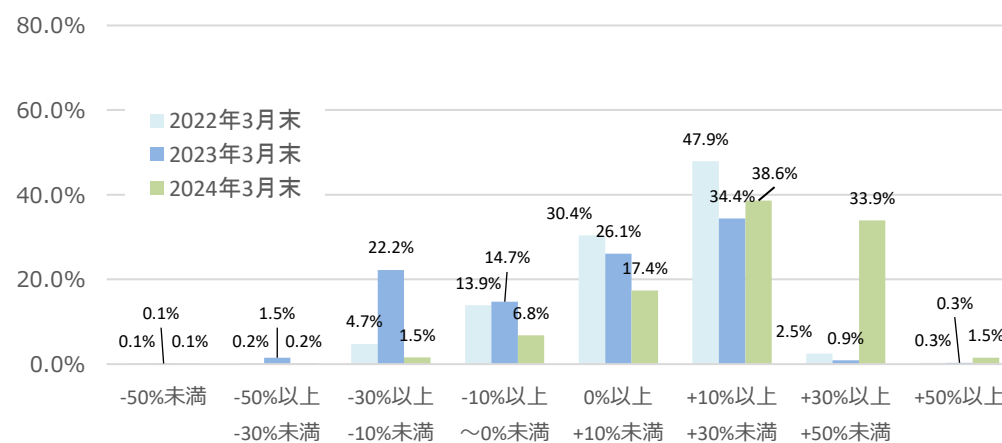
【投資信託】運用損益別顧客比率（KLD証券）



【きらぼしラップ】運用損益別顧客比率（東京きらぼしFG合算）



【外貨建保険】運用損益別顧客比率（きらぼし銀行）



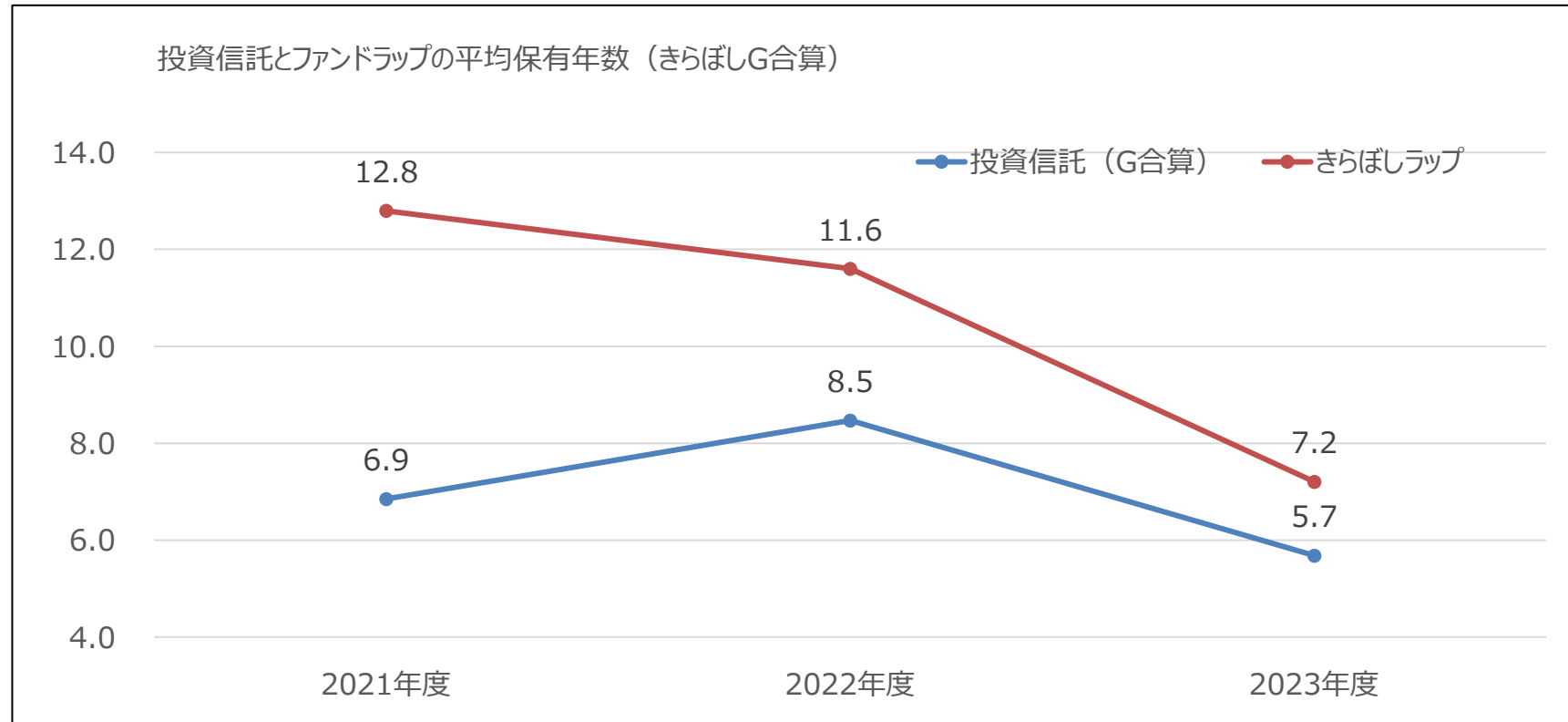
【項目別】
運用損益がプラスのお客さまの割合

	投資信託(きらぼし銀行)	投資信託(KLD証券)	きらぼしラップ	外貨建保険
2022年3月末	81.0%	69.8%	81.9%	81.1%
2023年3月末	75.7%	58.4%	37.0%	61.7%
2024年3月末	93.7%	89.1%	98.7%	91.4%

4. 最良の金融サービスの提供を意識した情報開示

投資信託の平均保有年数

- 昨年度に引き続き、お客さまの安定的な資産運用を目指し、「長期・分散」をベースとしたご提案を行っております。
- 2023年度については、市場が好調だったこともあり、販売が順調であった反面、利益確定の売却も増加し投資信託は5.7年、きらぼしラップは7.2年と2022年度と比較して短くなりました。



※きらぼしラップは2020年8月より取扱い開始

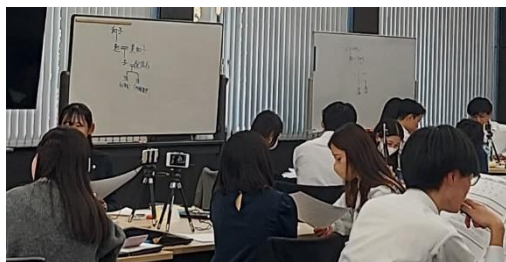
5. お客様本位の業務運営の定着化を目指した企業文化の醸成

人材育成

- お客様に適したコンサルティング提案ができる行員の育成を目指して、各種研修や勉強会の開催、スキルチェックの実施を通して、行員の知識・提案力向上を図っております。

対面研修の開催

- 新入行員向けの研修や、新たな商品・ツール等の導入時研修のほか、知識・スキルに応じた階層別の人材育成プログラム「PB道場」を開講し、実践的な提案力向上を図っております。



「スキルカルテ」による知識・スキルの可視化

- 行員ごとの習熟度・課題を定期的に確認する取組みとして、半期に一度、「スキルカルテ」のチェックを実施しております。
- 「知識」「提案スキル」について、担当者がセルフチェックを行い、上席・支店長も担当者ごとにチェックを行うことで、客観性をもって、習熟度・課題の確認を行っております。

オンラインを活用した自己学習の推進

- 任意参加のオンライン勉強会（原則、隔週開催）では、マーケット情報や制度改正など様々なテーマを取り上げ、行員の知識向上を図っております。
- 行員専用の動画配信ツールを活用し、オンライン勉強会の見逃し配信や、その他、多様なプログラムを配信し、いつでもどこでも学べる体制を構築しております。

