

# お客さま本位の業務運営に関する取組み

東海ろうきんでは、お客さま本位の業務運営の強化に向けて、2021年12月に「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を改訂いたしました。

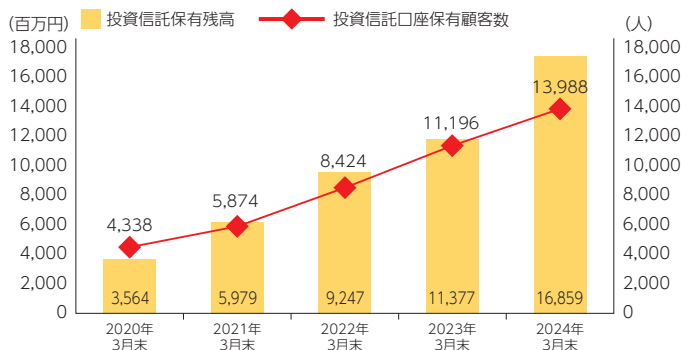
各取組方針(2～7)における取組状況、定量指標(KPI)について以下の通り報告いたします。

※なお、本取組状況報告における、<原則2～7>については、金融庁の「顧客本位の業務運営に関する原則」に対応して表示しています。

## 方針2 お客さまの生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取組み <原則2>

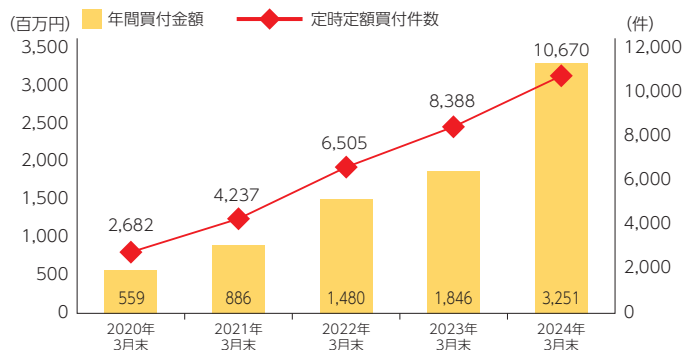
### ●投資信託の保有残高・保有者数の推移

お客さま一人ひとりのライフプランとニーズを踏まえた最適なアドバイスと質の高い金融サービスの提供・提案を行った結果、金融商品をご利用いただいているお客さまの数は増加しております。



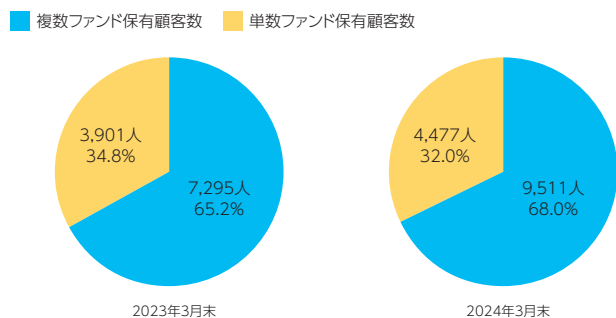
### ●投資信託定時定額買付件数と年間買付金額の推移

お客さまの安定的な資産形成を支援するため、長期保有・積立型投資信託による時間分散(ドル・コスト平均法)のご提案を行っています。積立でのご購入は増加しています。



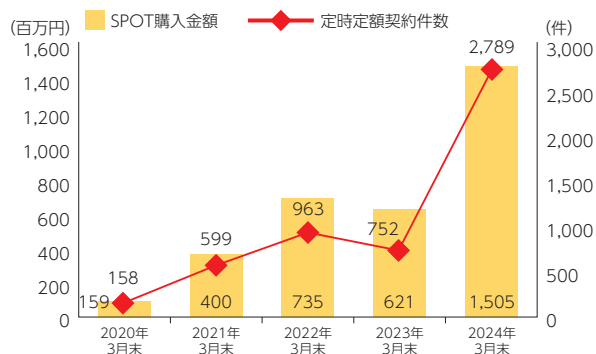
### ●複数商品保有の割合

安定的に運用する「コア」部分と積極的に運用する「サテライト」部分を分けて考える「コア・サテライト運用」の考え方にもとづき、複数ファンドを併せて持つことをお勧めしています。2024年3月末時点で複数ファンド保有者が68.0%となりました。



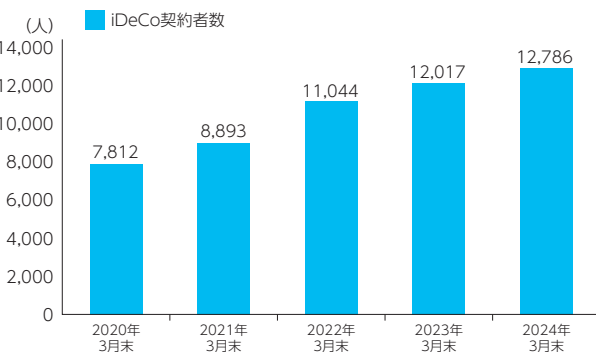
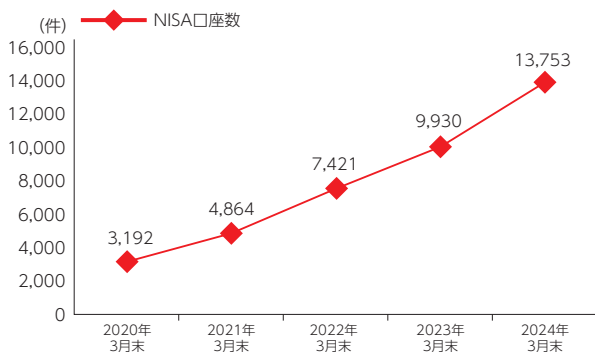
### ●IB投信新規利用数

どこでも簡便にご利用いただける非対面での取引(インターネット投資信託)チャネルをご用意しております。



### ●長期的・安定的な資産形成のご提案状況

お客さまの資産形成に有効な少額投資非課税制度のNISA、個人型確定拠出年金(iDeCo)のご提案を行っています。



※「定時定額買付」とは、あらかじめお客さまが設定した金額を毎月決まった日にご指定の普通預金口座から引き落とし、投資信託を自動的に買付けるサービスです。少額からはじめることができ、購入時期を分散させることで平均購入単価を安定させる効果が期待できます。

※「SPOT購入」とはお客さまのタイミングで希望の金額の投資信託を一括購入する方法です。 ※「年間買付金額」は、ご契約時にお客さまが設定した金額の合計値になります。

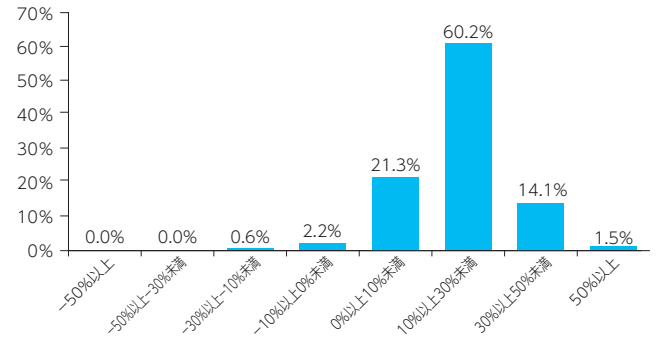
### ●運用損益別顧客比率【共通KPI】

東海ろうきんにて投資信託をご購入いただいたお客さまについて、基準日時点で保有している投資信託の運用損益(手数料控除後)を算出し、運用損益率ごとにお客さまの割合を示したものです。

2024年3月末時点で、運用損益率がプラス(0%以上)となったお客さまの割合は**97.1%**となりました。

$$\text{運用損益率} = \frac{\begin{array}{l} \text{基準日時点の評価金額} \\ + \text{累計受取分配金額(税引後)} \\ + \text{累計売却金額} \\ - \text{累計購入金額(含む消費税込の販売手数料)} \end{array}}{\text{基準日時点の評価金額}}$$

### ●投資信託の運用損益別顧客比率



### ●投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン/リスク・リターン【共通KPI】

東海ろうきんで取扱っている投資信託の預り残高上位20銘柄(設定後5年以上)について、銘柄ごとの<コストとリターンの関係>と<リスクとリターンの関係>を示したものです。

2024年3月末時点で、東海ろうきんが取扱っている投資信託の預り残高上位20銘柄の平均コスト**1.11%**平均リスク**15.26%**に対して、平均リターンは**13.18%**となりました。

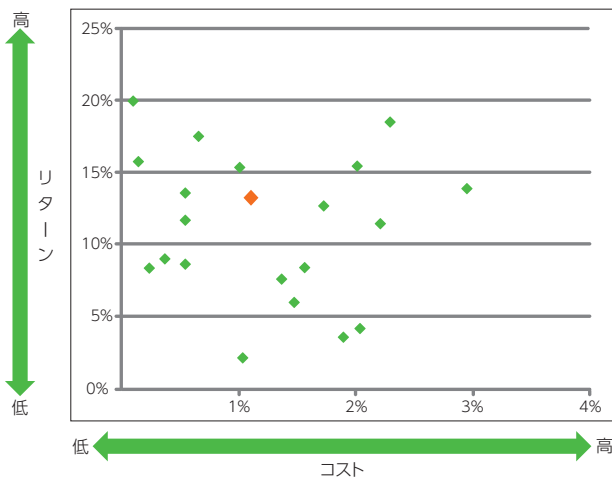
投資信託預り残高上位20銘柄の一覧

2024年3月末時点

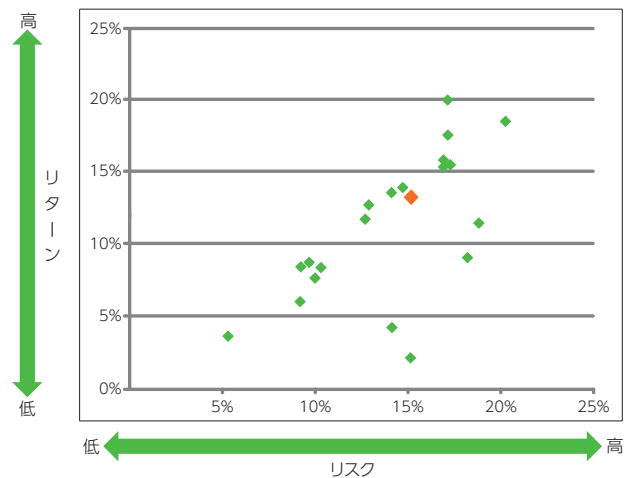
No	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	たわらノーロード 先進国株式	0.10	17.20	19.90
2	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22	18.94	11.41
3	たわらノーロード 日経225	0.14	17.03	15.75
4	ニッセイSDGsグローバル・セレクトファンド(資産成長型・為替ヘッジなし)	2.02	17.43	15.41
5	eMAXIS NYダウインデックス	0.66	17.26	17.48
6	インデックスファンド225	1.01	17.02	15.33
7	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.49	9.28	5.94
8	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97	14.82	13.85
9	iFree 新興国株式インデックス	0.37	18.34	9.01
10	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	1.91	5.33	3.55
11	つみたて8資産均等バランス	0.24	10.38	8.35
12	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.38	10.06	7.59
13	のむらっぴ・ファンド(普通型)	1.57	9.29	8.36
14	のむらっぴ・ファンド(積極型)	1.74	12.98	12.68
15	eMAXIS 最適化バランス(マイストライカー)	0.55	14.24	13.53
16	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	14.22	4.16
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)	2.31	20.36	18.45
18	インデックスファンド Jリート	1.05	15.27	2.06
19	eMAXIS 最適化バランス(マイフォワード)	0.55	12.81	11.66
20	eMAXIS 最適化バランス(マイミッドフィルダー)	0.55	9.68	8.62

設定後5年以上経過している投資信託※の残高上位20銘柄を対象とします。※DC専用投信、ファンドラップ専用投信、ETF、上場REIT、公社債投信、私募投信、外貨建て投信は除きます。

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



コスト	全体	販売手数料率の1/5+信託報酬率
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
リターン	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
	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)
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・リターン出所:株式会社NTTデータ・エービック  
Copyright (C) 2023, NTT DATA ABIC Co., Ltd. All rights reserved.

## ●投資信託(定時定額買付を除く)販売上位10銘柄

2024年3月末時点

No	銘柄名	カテゴリー	購入手数料	販売額割合
1	IDXナスダック米株	海外株式	2.20%	14.7%
2	たわらS&P500	海外株式	なし	14.4%
3	のむらップ(積極型)	バランス型	1.10%	6.9%
4	たわら日経225	国内株式	なし	5.9%
5	USリートB	海外REIT	2.75%	5.4%
6	米株配当貴族(年4)	海外株式	2.20%	5.3%
7	のむらップ(普通型)	バランス型	1.10%	5.3%
8	たわら全世界株式	海外株式	なし	5.0%
9	たわら先進国株式	海外株式	なし	4.7%
10	インデックス225	国内株式	2.20%	4.6%

※インターネットバンキングによる購入を含みます。

## ●投資信託(定時定額買付)販売上位10銘柄

2024年3月末時点

No	銘柄名	カテゴリー	購入手数料	販売額割合
1	たわらS&P500	海外株式	なし	24.9%
2	たわら先進国株式	海外株式	なし	21.8%
3	たわら全世界株式	海外株式	なし	20.5%
4	たわら日経225	国内株式	なし	12.2%
5	eMAXIS 米ダウ	海外株式	なし	5.4%
6	つみたて8資産均等B	バランス型	なし	5.4%
7	iFree 新興株式	海外株式	なし	2.7%
8	iFree TPX	国内株式	なし	1.4%
9	eMAXIS(ST)	バランス型	なし	1.2%
10	eMAXIS(FW)	バランス型	なし	0.9%

※インターネットバンキングによる購入を含みます。

## 方針3 利益相反を適切に管理する取組み <原則3><原則2><原則5><原則6>

### ●利益相反管理方針の策定について

当金庫は、法令、規程等を遵守し、誠実で公正な事業遂行を通じて、当金庫の商品・サービスの最良な提供を実現することを目的として「利益相反管理方針」を掲げています。お客さまの金融に関する正当な利益を確保するため、利益相反行為が懸念される業務においてはモニタリングを通じて利益相反管理態勢が維持されていることを確認しています。

### ●利益相反取引類型について

当金庫は利益相反管理方針において利益相反取引類型を公表しております。

対象取引は、個別具体的な事情に応じて対象取引に該当するか否かが決まりますが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

1. お客さまの不利益のもとに、当金庫が利益を得る取引、または損失を回避する可能性がある状況の取引  
(例: 優越的地位の濫用、抱き合わせ販売により、当金庫の利益を図るために、お客さまに不当に不利益を与える状況の取引)
2. お客さまに対する利益よりも優先して他のお客さまの利益を重視する動機を有する状況の取引  
(例: 会員等の財務に関する情報の提供・相談並びに助言・指導において、お客さまの利益より優先して、他のお客さまの利益を図る状況の取引)
3. お客さまから入手した情報を不当に利用して当金庫または他のお客さまの利益を図る取引  
(例: お客さまの秘密情報を流用して、他のお客さまの利益を図る取引)
4. その他お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

### ●2023年度の利益相反行為の状況について

お客さまが不利益を被る取引が発生した際には報告書等をモニタリングすることによって、特定のお客さまへの利益供与や利益相反行為がないことを確認しました。

### ●投資信託の商品選定方法

投資信託の取引について、グループ運用会社の商品はありせん。商品導入時の客観性を確保し公正・中立な立場で商品の選定を行うため、外部評価機関による商品評価を実施しています。中央機関である労金連合会において、販売する商品の基本的な利益(リターン)、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料水準等が適切なものであることを確認しています。

## 方針4 手数料等に係る情報提供の取組み <原則4>

### ●「重要情報シート(個別商品編)」の使用

商品の内容やリスク、運用実績、費用等について簡潔に記載した重要情報シート(個別商品編)を使用し、わかりやすく丁寧な説明に努めています。(関連事項を「方針5」へ後記)

### ●各種説明ツールの活用

お客さまにご負担いただく手数料その他の費用の詳細や取引に内在するリスクといった情報を、チラシやホームページを活用し、お客さまにとって分かりやすくかつ丁寧にご説明しています。

投資区分	投資対象	ファンド名称(運用会社)	成長投資種	日本経済分類	商品の特徴	決算日(注1)	購入時手数料(購入価額に対して)(注2)	運用管理費用(信託報酬)(注3)	信託財産留保額(注4)	運用目標(信託報酬)(注5)	信託財産留保率(注6)
国内債券	1	日本債券ファンド(アセットマネジメントOne)	債券	日本債券	日本の公債を主要投資対象とし、NCD、RA(格付)の債券に重点を置いた運用を行います。2021年の運用実績は約1.5%です。	11月10日(年1回)	なし	0.2695%~1.2595%	なし	なし	なし
	2	高格付債券ファンド(高格付ヘッジ70)毎月分配型(愛称:73(しちさん)) (日興アセットマネジメント)	債券	高格付債券	高格付債券を主要投資対象とし、インフレ調整の観点から、インフレ調整の観点と信託財産の成長を目的とします。また、運用実績は約1.65%です。	毎月10日(年12回)	1.65%	0.9306%程度	なし	なし	なし
	3	グローバル・ハイブリッド・オープン(毎月決算型) (三井住友アセットマネジメント)	債券	グローバル	世界主要国の、信用力の高いグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月17日(年12回)	1.10%	1.375%	なし	なし	なし
海外債券	4	三菱UFJグローバル・オープン(年1回決算型)(愛称:花こよみ年1) (三井住友アセットマネジメント)	債券	グローバル	世界主要国の債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	4月20日(年1回)	1.10%	1.210%	なし	なし	なし
	5	コーポレート・ボンド・インカム(高格付ヘッジ1年決算型) (愛称:牽手前年1年決算型)(三井住友アセットマネジメント)	債券	海外債券	主に、海外のコーポレート・ボンドを主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	11月5日(年1回)	2.20%	1.089%	0.15%	なし	なし
	6	ダイワ外債ハイブリッド・オープン(毎月分配型) (大和アセットマネジメント)	債券	海外債券	海外のグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月10日(年12回)	2.20%	1.375%	なし	なし	なし
世界のETF	7	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)(愛称:ハルビークロウバー) (アセットマネジメントOne)	債券	海外債券	海外のグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月5日(年12回)	1.65%	1.100%	0.2%	なし	なし
	8	世界のETF (日興アセットマネジメント)	ETF	海外債券	海外のグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月12日(年12回)	1.65%	0.96905%程度	なし	なし	なし
	9	インデックスファンドK25 (日興アセットマネジメント)	ETF	海外債券	海外のグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月12日(年12回)	1.65%	0.96905%程度	なし	なし	なし
国内株式	10	ダイワ好景当日本株投資 (愛称:牽手当点) (大和アセットマネジメント)	株式	国内株式	日本株を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	11月10日(年1回)	なし	0.2695%~1.2595%	なし	なし	なし
	11	ザルム10年プライム株式ファンド (三井住友アセットマネジメント)	株式	国内株式	日本株を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月10日(年12回)	1.65%	0.9306%程度	なし	なし	なし
	12	指値ジャンク・グリーン・オープン (愛称:ぶなの樹) (日興アセットマネジメント)	株式	国内株式	日本株を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月10日(年12回)	1.65%	0.9306%程度	なし	なし	なし
海外株式	13	グローバル・ハイブリッド・オープン(毎月決算型) (三井住友アセットマネジメント)	債券	海外株式	世界主要国の、信用力の高いグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月17日(年12回)	1.10%	1.375%	なし	なし	なし
	14	ワールド・デュティ・オープン(高格付ヘッジなし) (三井住友アセットマネジメント)	債券	海外株式	世界主要国の、信用力の高いグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	4月20日(年1回)	1.10%	1.210%	なし	なし	なし
	15	グローバル・ハイブリッド・オープン (日興アセットマネジメント)	債券	海外株式	世界主要国の、信用力の高いグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	11月5日(年1回)	2.20%	1.089%	0.15%	なし	なし
株式外	16	グローバル・ハイブリッド・オープン(毎月分配型) (愛称:未来の世界)(アセットマネジメントOne)	債券	海外株式	世界主要国の、信用力の高いグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月10日(年12回)	2.20%	1.375%	なし	なし	なし
	17	ニッセイSDGグローバル・オープン(毎月決算型) (ニッセイアセットマネジメント)	債券	海外株式	世界主要国の、信用力の高いグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月5日(年12回)	1.65%	1.100%	0.2%	なし	なし
	18	インデックスファンドNASDAQ100(アメリカ株式) (日興アセットマネジメント)	ETF	海外株式	世界主要国の、信用力の高いグローバル債券を主要投資対象とし、運用を行います。安定な利子収入の確保と、運用・信託報酬の向上を目的とします。	毎月12日(年12回)	1.65%	0.96905%程度	なし	なし	なし

拡大

### 【東海ろうきん投資信託ファンド一覧URL】

[https://www.wam.abic.co.jp/ap02/listsellfund.do?\\_com\\_id\\_company=C642972&\\_com\\_id\\_product=1](https://www.wam.abic.co.jp/ap02/listsellfund.do?_com_id_company=C642972&_com_id_product=1)

### ●お申込手数料に関するご説明

「重要情報シート(個別商品編)」以外においても、パンフレット、ホームページの投資信託特設サイトにわかりやすい表示を行い、丁寧な説明に努めています。

### 投資信託にかかわる費用(パンフレット・ホームページ掲載内容)

預金の場合は預入時に手数料はかかりませんが、投資信託は購入時に手数料がかかる(ファンドによっては無料のものもあります)ほか、運用期間中には運用管理費用(信託報酬)などががかかります。料率などはファンドごとに異なりますので、詳しくは投資信託説明書(交付目録見書)、目録見書補完書面にてお確かめください。

**購入時** **「購入時手数料」** ※お申込金額は「購入金額(基準価額×申込口数)+購入時手数料(税込)」となります。

**運用期間中** **「運用管理費用(信託報酬)」** ※投資信託の保有期間中、投資信託の純資産総額から差し引かれる運用管理費用。

**「その他の費用」** ◀ 監査報酬、有価証券売買時の売買委託手数料、資産を外国で保管する場合の費用など

※運用期間中に発生するその他の費用の実績をお客さまに間接的にご負担いただけます。  
 なお、これらの費用は運用に伴い生じる費用のため、あらかじめ定められた料率を表示することができません。

**換金(解約・買取)時** **「信託財産留保額」** ※信託財産留保額は、一定の料率などで計算されます。 ※信託財産留保額がかからないファンドもあります。 ※解約価額は、基準価額から信託財産留保額を差し引いて算出されます。

### 【投資信託特設サイトURL】

<https://tokai.rokin.or.jp/unyoku/toushi/money/>



方針5 お客さまの立場に立ったわかりやすい情報提供の取組み <原則5><原則3>

●「重要情報シート(金融事業者編・個別商品編)」の使用

「重要情報シート(金融事業者編・個別商品編)」を用いて、お客さまへ重要な情報をわかりやすく丁寧に説明しています。

1. 「重要情報シート(金融事業者編)」は当金庫の基本情報や取扱商品のラインナップの考え方等を記載しており、投資信託口座開設時にお客さまに交付し説明しています。
2. 「重要情報シート(個別商品編)」には、商品内容・リスク・運用実績・費用等について簡潔に記載しており、商品提案時に複数の商品を比較することができるよう、以下の情報を提供しています。

- 販売対象として想定される購入層
- パッケージ化された商品であるか、またその場合の個別販売の可否
- 損失が生じるリスクの内容
- 商品の購入時および保有時にかかる費用
- 東海ろうきんとお客さまの利益が相反する可能性 など

**重要情報シート(個別商品編)** 作成日: 2024年03月08日  
**eMAXIS NYダウインデックス**

**1 商品等の内容** (当金庫は、組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勤務を行っています)

金融商品の名称・種類	eMAXIS NYダウインデックス
組成会社(運用会社)	三菱UFJアセットマネジメント株式会社
販売委託元	三菱UFJアセットマネジメント株式会社
金融商品の目的・機能	米国の株式市場(ダウ・ジョーンズ工業株数平均(NYダウ)(配当込み、円換算ベース))の値動きに連動する投資成果をめざします。
商品組成に関わる事業者が想定する購入層	本商品は、中長期的資産形成を目的とし、元本割れのリスクを許容する方を想定しております。なお本商品は、少額からの長期・積立・分散投資を支援するための特許税制度「つみたてNISA」の選給ファンドであり、投資初心者や幅広い年代の方にとって利用しやすい商品となっています。
パッケージ化の有無	パッケージ化商品ではありません。
クーリング・オフの有無	金融商品取引法第37条の6の規定(いわゆるクーリング・オフ)の適用はありません。

**2 リスクと運用実績** (本商品は、円建ての元本が保証されず、損失が生じるリスクがあります)

損失が生じるリスクの内容

- 【価格変動リスク】 運用資産の市場価格の変動による影響を受けれます。
- 【為替変動リスク】 為替相場の変動による影響を受けれます。
- 【信用リスク】 投資先や取引先などの破綻や債務不履行による影響を受けれます。
- 【流動性リスク】 市場の流動性が低く、想定より不利な価格での取引や取引自体が行えなくなる場合があります。

(参考) 過去1年間の収益率: 32.5% (2024年2月末現在)

(参考) 過去5年間の収益率: 平均15.0% 最低-13.7% (2020年3月) 最高52.4% (2021年3月) (2019年3月~2024年2月の各月末における過去1年間の数字)

**3 費用** (本商品の購入又は保有には、費用が発生します)

購入時に支払う費用(販売手数料など)	なし
継続的に支払う費用(信託報酬など)	年率0.66%(税込)年率0.6%以内 その他費用・手数料が別途でファンドから支払われます。これらは事前に料率を表示することができます。
運用成果に応じた費用(成功報酬など)	ありません。

**4 換金・解約の条件** (本商品を換金・解約する場合、一定の不利益を被ることがあります)

- この商品の償還期限はありません。ただし、繰上償還の場合があります。
- この商品に解約手数料や信託財産留保額は生じません。
- 市場の閉鎖、海外の銀行の休業日の場合等、換金・解約ができないことがあります。

**5 当金庫の利益とお客様の利益が反する可能性**

- 各販売会社における取扱純資産総額に応じて年率0.315%(税込)年率0.29%以内をいただきます。
- 当金庫は、この商品の組成会社(運用会社)等との間で資本関係等の特別な関係はありません。
- 当金庫の従業員に対する業績評価上、この商品の販売が他の商品の販売より評価されるような場合はありません。

**6 租税の概要** (NISA成長投資枠、NISAつみたて投資枠、iDeCoの対象が否かもご確認ください)

- NISA成長投資枠対象およびNISAつみたて投資枠対象の商品です。

時期	項目	税金
分配時	所得税および地方税	普通分配金に対して、20.315%かかります。
	換金(解約)時 および償還時	所得税および地方税 換金(解約)時および償還時の差益(譲渡益)に対して、20.315%かかります。

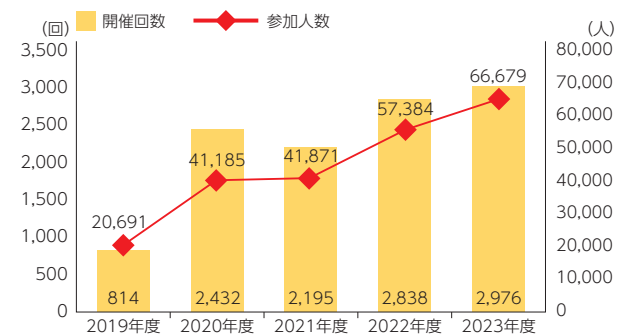
**7 その他参考情報**

当金庫が作成した「目録書(発行済書簿)」	<a href="https://www.wam.abic.co.jp/accl/conv2.html?l=1&amp;id=06429728a3=88311138">https://www.wam.abic.co.jp/accl/conv2.html?l=1&amp;id=06429728a3=88311138</a>
組成会社(運用会社)が作成した「交付目録書」	<a href="https://www.wam.abic.co.jp/accl/conv2.html?l=1&amp;id=06429728a3=88311138">https://www.wam.abic.co.jp/accl/conv2.html?l=1&amp;id=06429728a3=88311138</a>

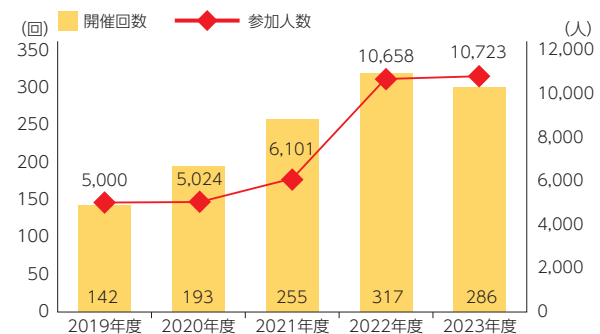
●ライフプランセミナーや資産形成セミナー開催状況

ライフプランセミナーや資産形成セミナー等を通じ働く人の金融リテラシー向上をサポートしています。

●ライフプラン等セミナー開催状況



●フレサラセミナー開催状況



- お取引に関する重要な情報を投資信託特設サイト、Wealth Advisor、ロボ・アドバイザーツール、冊子「投資信託をご存じですか」等を通じ分かりやすく情報提供しています。



**方針6 お客さま一人ひとりに合った最適なサービス提供の取組み <原則6>**

●「ご相談シート」「取引申請書」の使用

1. お客さまへの最適な商品・サービスを提供するため、ご相談いただくすべてのお客さまに「ご相談シート」を用いて、お客さま一人ひとりの資産状況や、金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握して相談や提案を行っています。
2. 75歳以上のお客さまとの取引においては、「ご相談シート」に加えて別途「取引申請書」を活用するとともに、内部管理責任者による面談を実施し、商品の理解度をより十分に確認しながら対応しています。

●投資信託ラインナップの充実

多様化するお客さまの金融ニーズに的確に応えるべく、既存商品・サービスの見直しを行います。2024年3月末は、2023年3月末と比較して投資信託は、4商品増加し69商品となりました。

		2023年3月末		2024年3月末	
		商品数	商品数	商品数	構成比率
株式投資	国内	債券	2	2	2.4%
		株式	5	6	7.2%
		REIT	2	3	3.6%
	海外	債券	12	12	14.5%
		株式	12	15	18.1%
		REIT	5	5	6.0%
バランス		20	21	25.3%	
ESG		7	5	6.0%	
合計		65	69	83.1%	

※窓口取扱停止ファンドを除く

●投資信託フォローアップの実施状況

お客さまの資産の状況、取引経験、知識やニーズに応じフォローアップを実施しています。運用会社作成レポートなどの活用を通じ丁寧な情報提供を行っています。

1. 定例的なフォローアップ(運用損益30%超下落、年齢(75歳以上))
2. 臨時的なフォローアップ(相場急変時等)

●FC配置基準人員数

FCとは、Financial Concierge(ファイナンシャル「お金の」・コンシェルジュ「案内人」)を意味しており、2級ファイナンシャル・プランニング技能士(FP2級)以上の資格を持った職員をろうきんFCとして各営業店に配置しています。

お客さまの様々な要望にお応えるため、個人面談等を通じて、ライフサイクルに合ったマネープランの提案やニーズに寄り添った相談対応をしています。

	店舗数	基準人員
愛知県下	21	29
岐阜県下	6	8
三重県下	10	15
計	37	52

## 方針7 職員のお客さま本位の意識定着と実践に向けた取組み <原則7>

### ●2023年度:お客さま本位の業務運営に関する本部研修の内容及び受講人数

「働く人の生活向上に結びつく最適な金融サービスを提供し続けること」を目指し、お客さま本位を推進するための知識・スキル習得を目的とした本部研修を実施しました。

開催日	研修会名	受講者数	対象者	内容
6月3日・4日	<自主学習会>年金セミナー	延べ74名 ※申込者数	受講希望者	年金の基礎知識、年金業務の実務対応
7月11日・8月12日・ 10月6日・11月7日・ 12月7日	リーダーシップ開発研修 (クレド研修)	45名	クレドリーダー (必須)	・社会における〈ろうきん〉の存在意義を再認識する ・クレドを見直し、新クレドを構築する。
7月21日	FC実践研修【オンライン】	37名	新任FC	・お客さま本位の提案を強化する。 ・アフターフォローを強化する。
7月8日・22日	<自主学習会> 投信セミナーI・II【オンライン】	延べ162名 ※申込者数	受講希望者	投信に関する知識を習得する。
9月30日・ 10月7日	<自主学習会>金融マーケット セミナーI・II【オンライン】	延べ156名 ※申込者数	受講希望者	金融マーケットの情報の収集方法や景気・金利・株価・為替の 動向の読み方を習得する。
12月6日	投信内部管理責任者(次長)研修	37名	営業店次長 (必須)	・75歳以上のお客さまとの取引 面談ポイント ・お客さま本位の業務運営に関する取組方針 ・アフターフォローの重要性とポイント 等
12月8日	投信営業責任者(支店長)研修	37名	支店長(必須)	・今後の金融マーケットの動向を理解する。 ・相続の対応を考える。
12月12日	CS向上マナー研修	37名	窓口担当者	CS向上に向けた窓口対応・セールス、電話対応・セールス、 訪問先での対応・セールス、これらに付随する挨拶・ 言葉使い・所作等を習得する。
12月14日	金融DX研修	39名	営業担当者	デジタル技術の習得により業務改革を図り、効率化により 創出された時間でお客様への対応時間を増やす。
5月13日・8月26日・ 12月9日・1月6日	<自主学習会> FP2級対策講座I・II【オンライン】	延べ138名 ※申込者数	受講希望者	FP2級取得に向けた知識を習得する。

### ●2023年度:アウトプット型のセミナー・窓口提案研修の内容

全店で日頃の成果を出し合い、競い合う「実演形式」の研修として、提案・説明力強化研修(セミナー模擬大会)及び窓口提案ロープレ研修を開催しました。特に優秀な職員(営業店)に対しては、理事長表彰を実施し評価しました。また、フォローアップとして研修受講者を講師とした職場内伝達研修を実施しました。

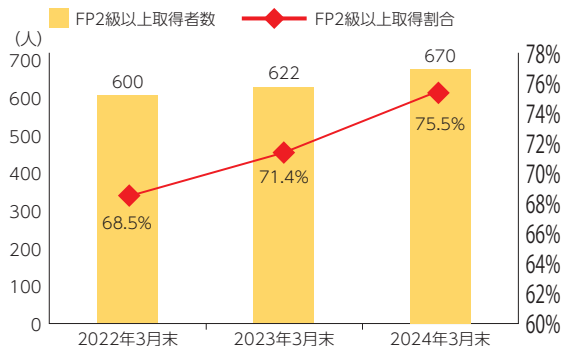
開催日	研修会名	受講者数	対象者	内容
10月19日	提案・説明力強化研修 (セミナー模擬大会)	37名	全営業店から 最低1名受講	ライフプランセミナーや資産形成セミナー クレサラセミナー等の実演を通じて、提案・説明力を強化する。 <評価(表彰)>最優秀賞1名、優秀賞2名 <フォローアップ>研修受講者による職場内伝達研修を全店で実施。
1月18日	窓口提案ロープレ研修	37名	全営業店から 最低1名受講	窓口提案ロープレを通じてお客さま本位のアプローチを強化する。 <評価(表彰)>最優秀営業店、優秀営業店 各1店舗 <フォローアップ>研修受講者による職場内伝達研修を全店で実施。

### ●FP2級以上取得者数及び取得者割合

2024年3月末のFP2級の資格取得割合は、前年度対比で増加しました。FPの知識を全員が習得、ブラッシュアップするため、Web「FPスキルブラッシュアップ講座」や動画教育「FP2級受検対策講座」等の支援を行いました。

	FP2級以上取得者数	FP2級以上取得割合
2022年3月末	600	68.5%
2023年3月末	622	71.4%
2024年3月末	670	75.5%

### ●FP2級以上取得者数及び取得者割合



### ●職員の人事考課制度

- 2021年度から継続して人事考課制度の評価項目の一部に、「セミナー・学習会等」の開催回数を採用し、会員組合員への金融リテラシーの向上への貢献度を評価項目としました。2024年3月末時点で、開催回数は2,805回であり、達成率は191%となりました。
- 職員の人事考課において、投資信託各商品の手数料の多寡や特定の商品によらず、方針6に記載された「ご相談シート」に基づき提案する、お客さま本位の販売を評価しています。