「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」

取組状況について



お客さま本位の業務運営にかかる基本方針

- 1. お客さまの最善の利益を追求します
- 2. お客さまが負担する手数料や重要情報について分かりやすく説明します
- 3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います
- 4. お客さま本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います



経営理念

私たちの使命は、もっとも身近な金融機関として地域社会の発展に貢献することです。

私たちは、地域の皆さまと強い信頼関係を築きながら、 公共的使命と、社会的責任を果たす地域になくてはならない金融機関でありつづけます。



きりしん長期ビジョン「きりしんビジョン100」

創立100周年に向けて、 当金庫のあるべき姿・ありたい姿を表し、 当金庫が進むべき方向性を示しています。

ALL FOR SMILE

~すべては笑顔のために~

私たちは皆さまの夢や希望の実現に向けて 共に地域の未来を創るベストパートナーを目指します。



1. お客さまの最善の利益を追求します

当金庫は、

お客さまの人生のパートナーとして、

高い専門性と職業倫理を持って

誠実かつ公正に業務を行います。



専門知識を持った資格取得者が お客さまのライフステージごとの課題や不安を共有し 真に必要なサービスをワンストップで提供します。

	FP3級	FP2級	FP1級
有資格者	330	234	5

Kiricos(キリコス)の開所

お客さまの相談をワンストップで解決するため 平成30年 Kiricos (キリコス) を開所しました。

Kiricos (キリコス) とは、Kirishin consulting station の頭文字から取った略称です。

"中小企業の経営課題を解決する「中小企業センター」"

"個人のお客さまのライフイベントに応じたお悩みを解決する「ライフサポートセンター」" Kiricosとは、"相談"に特化したきりしんの新しい店舗です。







Kiricos (キリコス) は、 太田・桐生の2ヶ所で営業しており、 当金庫ホームページまたはフリーダイヤルから 相談予約できます。



LAの新設

当金庫は、お客さまのニーズに適切に応えるため、 令和4年にLA(ライフプランアドバイザー)を新設しました。

LAは、個人のお客さまのあらゆるご相談に対応するスタッフです。

LAを新設・全店に配置することで、 お客さまのライフプランに寄り添い、 ベストプランの提案に努めます。



営業店と本部が連携体制を保つことで、

高い専門性とスピード感をもって、

お客さまの課題解決にワンストップで対応します。

サルビアの配置

当金庫は、お客さまの資産形成をサポートするため、

平成27年に本部所属のLA育成・指導およびお客さまへの資産運用等(運用セミナー等での金融リテラシーを含む)の専担者としてチーム"サルビア"を設立しました。

サルビアは、きりしんが本店を構える桐生市の市の花です。

花言葉は、"燃える思い"や"家族愛"

LAとの同行や、ホームバンク誌での連載を担当しています。



LC(ライフコンサルタント)の新設

お客さまのお悩みに対して 専門的にアプローチできるように LC (ライフコンサルタント) を新設しました。

LCは、年金手続きやiDeCo、相続相談等に 特化したスタッフです。

社会保険労務士の有資格者も在籍しています。



2. お客さまが負担する手数料や重要情報について 分かりやすく説明します

当金庫は、

金融商品のご提案に際して、

お客さまの適切な投資判断に必要となる手数料その他費用や、

リスク・リターン、取引の条件や商品の選定理由について、

十分にご理解いただけるよう丁寧に分かりやすい情報提供を行います。



お客さまにご負担いただく手数料等について、

しんきん預かり資産ナビ等の販売支援ツールを用いて、

具体的な金額を明示するとともに、

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かを

分かりやすく丁寧に説明します。

しんきん預かり資産ナビ

お客さまへの投信販売においてコンプライアンスを遵守するため、 平成30年に「しんきん預かり資産ナビ」を導入しました。

しんきん預かり資産ナビは、キヤノンマーケティングジャパン株式会社提供のアプリです。 お客さまの基本情報や、選択に応じた投信商品の手数料等が セクションごとに自動的に判定・反映されるため お客さまに対して具体的な手数料・費用等を提示できます。

また、お客さまの不利益が生じる可能性のある短期売買や 注意を要するご高齢のお客さまに対する販売も エラー画面等で必ず気づける仕様になっています。

しんきん預かり資産ナビ



17

商品のメリット・デメリット、

取引の条件や選定理由のほか

預金等との誤認防止について、

適切な資料やタブレットを用いて丁寧に説明いたします。

FNタブレット

私たちは、(株) QUICK提供の QADNavi を使用しています。

QADNaviでは、マーケットや基準価額の推移の確認、

お客さまに対するポートフォリオ診断等が利用できるため

多角的で専門的な情報提供が可能となります。

商品の複雑さやリスクの大きさ、

お客さまの取引経験やご年齢に応じた分かりやすい説明に努め、

特に重要な情報については強調するなど、

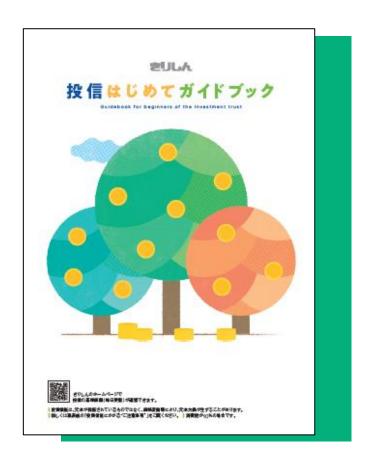
誤解・誤認を招くことの無いよう誠実な情報提供に努めます。

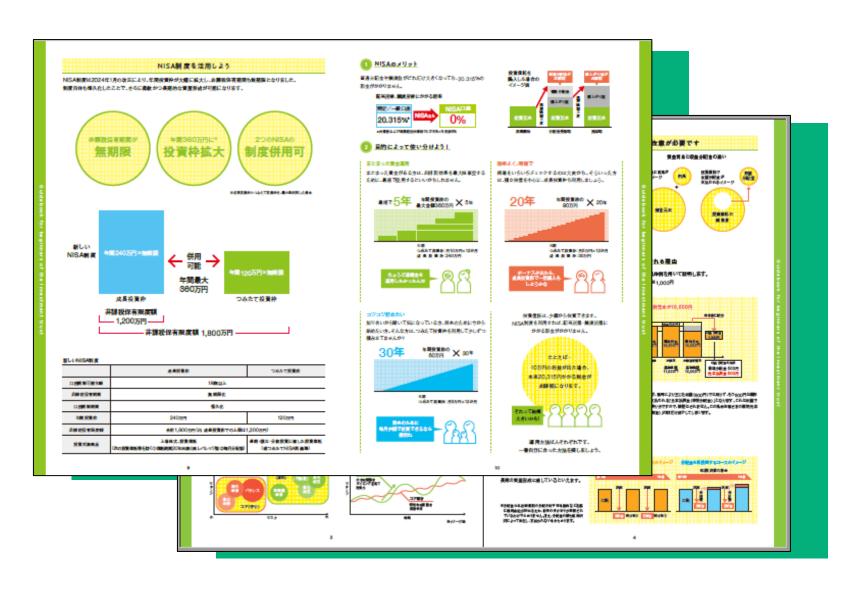
投信はじめてガイドブック

お客さまの資産形成のために 投信を分かりやすくご案内しています。

投信においては 長期・分散・積立てが基本です。

その重要性をお伝えするため 「投信はじめてガイドブック」を作成しました。





きりしんホームページ

お客さまにもっとわかりやすく 便利に利用していただけるよう、 ホームページをリニューアルしました。

Kiricosの予約は ホームページで可能です。



応用金庫 お客さま本位の業務運営にかかる基本方針の取組状況について















当金庫取扱い投資信託の特徴や手数料、リスクを一覧で確認できるよう



3. お客さまにふさわしい商品・サービスの提供を行います

当金庫は、

お客さまのご意向や知識・経験・資産の状況

および取引を行う目的を丁寧にヒアリングし、

お客さまの課題解決につながる商品・サービスを提供します。



お客さまのライフプランやニーズに応じて提案を行い、

意向に沿った最適な商品提案を行うこととし、

一部の商品や生命保険会社、運用会社に偏った提案は行いません。

また、金融商品の組成に携わる金融事業者には該当しません。

意向把握アンケートの活用

保険の提案に際して お客さまのご意向を確認させて いただいております。

そして、最適な保険商品をご案内し、 お客さまのご意向にお変わりはないか お客さまのご意向に添えているか 都度確認を徹底しています。



ご高齢のお客さまから資産運用のご相談を受けた場合は、

当金庫ルールに則りご家族の同席や日数をかけての提案など、

より丁寧慎重な対応をいたします。

ご高齢のお客さまに対する注意喚起チラシ

ご高齢のお客さまに対して 投資信託を購入される際の 注意喚起チラシを ご提示しています。

注意喚起チラシには、 日本証券協会のガイドラインに準じた 当金庫の高齢者ルールが記されています。

投資信託をご購入されるご高齢のお客さまへ お知らせとお願い 当金庫では、ご高齢のお客さまに、投資信託の商品をご案内する場合には、これま での購入経験や購入目的、機構状態などを踏まえて通切な商品のご裏内を致します。 よって、南品内容についてご理解・ご熱得いただいたうえで、ご購入いただくために、 以下の手穂をを取らせていただをます。 お客さまの大切なご資産を守るための手続きです。 ご説明時にはご家族の同席をお願い申し上げます。 75歳以上のお客さま 商品をご案内する前に、担当者とは別の職員が下記の内容を確認させていただきます。 **のお身体の郷子など** ②投資信託についてのお考え・・・投信取引ご希望の理由、投信の知識など |②投資のご意向 ・・・とのような商品をご希望か 80歳以上のお客さま (1)商品ご案内について、 商品をご案内する前に、担当者とは別の職員が下記の内容を確認させていただきます。 ①お身体の調子など ②投資信託についてのお考え・・・投信取引ご希望の理由、投信の知識など ②投資のご意向 ・・・とのような商品をご希望か (2)ご購入について お車込商品をご案内させていただいた翌宮乗日以降に、 担当者とは別の職員がご購入の意向およびご注文の確認をさせていただきます。 (3)**ご購入後の確認**について 後日、担当者とは別の職員がご購入の内容のご連絡をさせていただきます。 (注)上記はお子続きの毎男です。ヒアリンク項目など変素する可能性があります。 **検査信託専用**つリーダイヤル 0120-821-045 受性時間 AMs:00-PMs:00(土・日・祝日)は味をます! 金無金數碼圖 国東財務馬長(金金)第234年 リーガル05-421 -

ご家族の同席のご依頼

お客さまの大切なご資産を守るためのお手続きです。
ご説明時にはご家族の同席をお願い申し上げます。

ご高齢のお客さまには、ご家族の同席をお願い申し上げます。



投資環境の変化や、お客さまのライフプランやニーズの変化に応じて、 必要な情報の提供やご相談など、アフターフォローを定期的に行います。

ファンドオブファンズ方式の投資信託や外貨建一時払保険等、複数の金融商品を組み合わせた商品を提案する場合には、

個別に購入いただくことが可能かどうかを含め、

それぞれの重要な情報についても比較できるよう分かりやすい説明に努めます。

「営業担当者行動基準」の制定

営業のスキルアップおよび お客さま本位の業務運営を実施するため 「営業担当者行動基準」を制定しました。

お客さまに対して適切なフォロー等が実施できるよう、 一日の営業活動をモデル化して それに基づいた行動を行うよう指導しています。 セミナーや営業活動を通して

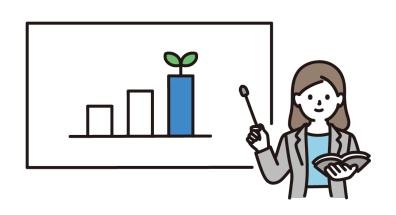
お客さまへ金融取引に関する基本的な情報提供を行います。

ウェブセミナーの開催

定期的に投資信託や保険に関するウェブセミナー(ウェビナー)を開催しています。

ウェビナーは会場に来場する必要がなく、どこにいても参加できるため、 参加しやすく、投信会社や保険会社の専門スタッフがわかりやすく丁寧に 解説してくれます。

注)当金庫は、金融商品の組成に携わる 金融事業者には該当しません。



令和5年度は4回開催しました。





職域セミナーの開催

お客さまのライフプランをよりよくするため お取引先に対してセミナーを開催しています。

令和5年度は、203回開催しました。



無料相談会の開催

お客さまのライフプランをよりよくするため定期的に相談会を開催しています。

これらの相談会は "無料" にもかかわらず 外部から社会保険労務士や弁護士、税理士を招き 「年金」「相続」「確定申告」など 当金庫がメイン取引であるお客さまのお悩みに対して 多角的・専門的にアプローチできるようにしています。



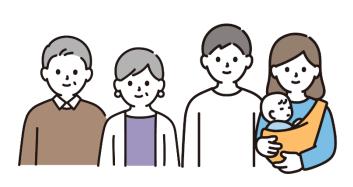
開催スケジュールは 当金庫HPで確認できます。

予約を希望される方は 取引店舗またはフリーダイヤルまで お問い合わせください。





また、店内掲示ポスター L I N E 配信サービス しんきん通帳レスアプリ等 いろいろな場面・機会に 可能な限り お客さまへお知らせしています。





4. お客さま本位を徹底する職員育成と態勢整備を行います

当金庫は、

お客さま本位の業務運営を徹底するため、

業績評価体制および職員研修態勢の整備を行います。



「利益相反管理方針」に基づき、

お客さまの利益が不当に害される恐れのある取引を管理するとともに、

販売収益に関わらず真にお客さま本位の提案が行われるよう、

業績評価体制の整備を行います。

業績評価体制

金融機関として健全な経営をするために 「店舗業績評価」、「個人業績評価基準」、「職位職能別褒賞基準」を 制定しています。

「個人業績評価基準」において、 営業が高い手数料収入を優先して偏向販売しないように、 保険商品や投資信託の成績評価を一律にしています。

これにより営業は手数料率の高い金融商品の販売を優先をせず、お客さま利益の最優先を一番に考えます。

日々の営業活動やアンケートを通じて

お客さまの声を収集・検証し、

「お客さま本位の業務運営」の実現と定着に努めます。

アンケートの収集

お客さまの生の声を聞きよりよいサービスを提供するため

セミナー開催時などにお客さまに対してアンケートを行っています。

お客さまの声がきりしんの方針・活力となっています。

経営理念と職員一人ひとりの夢の実現を繋げ、

お客さまの繁栄と地域の発展に貢献できる

自立型人材育成に努めます。

፟ 桐生信用金庫

希望部署への人材登用/兼務制度の導入

新たに人材育成の一環として 希望部署への登用制度 複数部署・営業店への兼務(在籍)制度 を取り入れました。

職員のモチベーションアップ 適材適所の登用 複数部署・営業店を横断した 情報共有や仕事効率アップなど さまざまな成果が生まれています。



職員へのコンプライアンス研修を徹底し、

商品や投資環境等の業務知識・コミュニケーション能力の

向上を図る研修を継続的に行います。

LA・新人営業等に対する研修の実施

LA(ライフプランアドバイザー)や新しく営業になる若手職員を中心に 職員の育成に力を入れています。

金庫職員が専門的な知識を身に着けることで お客さまのライフプランの充実につながる提案を いたします。



令和5年度は、営業店に対して下記のとおり研修を実施しました。

	新人研修	預かり資産	融資	営業	本業支援	総計
開催回数	1	6	9	48	14	78
参加人数	18	941	501	1,767	920	4,147

ロールプレイング大会の実施

毎年ロールプレイング大会を実施しています。

令和5年度は「窓口提案セールス」をテーマに 各予選地区大会から選ばれたフロアセールスグループ職員7組によって 決勝戦が実施され、

本町支店の職員が優勝しました。



全役職員が

「お客さま本位の業務運営にかかる基本方針」を遵守し

企業文化として定着するよう努めます。

私たちの活動を ご紹介します!







「ビジネスマッチングフェア」

当金庫では、 自治体など※と共同で「ビジネスマッチングフェア」を 開催しています。

地域や業種の垣根を越えた事業者間の交流や、 販路の拡大が目的です。

※当金庫·桐生市·伊勢崎市·太田市· 館林市・みどり市・桐生商工会議所・ 館林信用金庫との8者共催





主な取組み

・リーフレットのデジタル化 フェア専用WEBサイトの開設

・QRコードから企業HP閲覧

・WEBアンケート実施

特別展

·DX展示·体験会

外部専門家による個別経営相談会

ラジオ公開生放送

共催自治体による物産展

SUBARUの車両展示

キッチンカーの出店

令和5年度実績(通算15回目)

- ・ブース出展 177企業・団体
- ·来場者数 3,145名
- ・地元学生の来場 4高校
- ·商談申込 98件
- ·初企画 DXゾーン



令和6年度は、令和6年11月21日(木)開催予定です。

地域清掃活動

地域密着の信用金庫として 定期的な清掃活動に励んでいます。

令和5年度下半期には、各店舗が 地域との連携を図りながら 店舗周辺や近隣の公園などの 清掃活動を行いました。







植樹やカッコソウ保全活動の実施

SDGs・CSR活動の一環として 足尾での植樹活動や 桐生市・みどり市の鳴神山に自生する カッコソウの保全活動実施など 地元の緑化運動に取り組んでいます。







地域イベントへの参加

各地で行われる様々なイベントへ積極的に 参加しました。

信用金庫として、そして地域の一員として、 ともにイベントを盛り上げながら、地域の 皆さまとの交流を図りました。









፟ 桐生信用金庫

金融教育の実施

令和5年度より金融教育推進チームを立ち上げ、 小学生から高校生を対象とした金融教育を 積極的に実施しました。

地域の子どもたちの金融リテラシー向上のため 今後も継続して実施していきます。



令和5年度は、全18回実施しました。





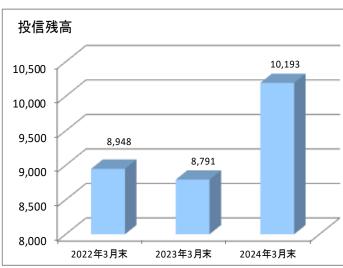
①お客さま本位の業務運営にかかる取組み状況

桐生信用金庫は、「お客さま本位の業務運営方針」に基づいて行動し、その定着に向けて以下の通り取組み状況を 公表し、定期的な見直しを図ってまいります。

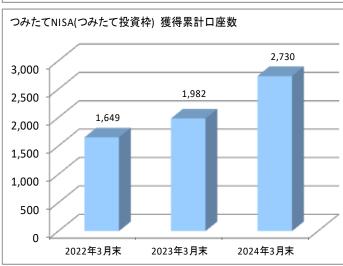
<令和5年度の取組み>

各店舗で実施対象先181社に対して職域セミナーを企画・継続実施し、お客さまの幅広いニーズに対応するとともに、7月からは「NISAはじめてキャンペーン」を実施し、新規にNISAを利用されたお客さまは500先と安定的な資産形成に向けての取組みを行いました。セミナーやアフターフォロー等を通して常にお客さまからの相談に対応する体制と広く情報提供を行える環境づくりに取組んでおります。









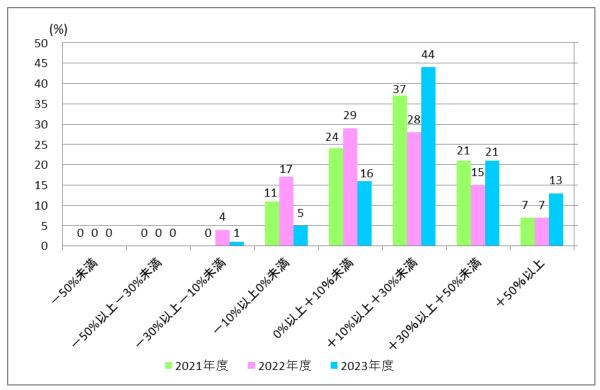




②投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI

【共通KPI】投資信託運用損益別顧客比率

- ・投資信託を保有しているお客さまについて、基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益(手数料控除後)を算出し、 運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。
- ・個々のお客さまが保有している投資信託について、購入時以降どのくらいのリターンが生じているか見ることができます。
- ・運用損益率がプラスのお客さまは約94%(昨年度約79%)でした。
- ・当金庫ではお客さま利益の優先に基づき、長期分散投資や、運用コストの低いつみたて投資枠のご利用を積極的にご案内しております。



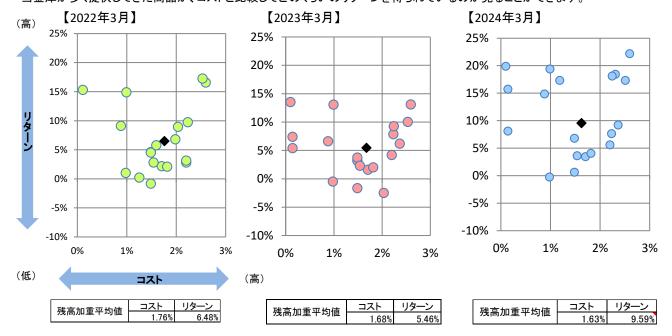
基 準 日:2024年3月末(2003年6月以降の数値をもとに算出)

運用損益:基準日時点の評価金額+累計受取分配金額(税引後)+累計売却金額-累計買付金額(販売手数料(税込)を含む)

運用損益率:上記運用損益を基準日時点の評価金額で除して算出

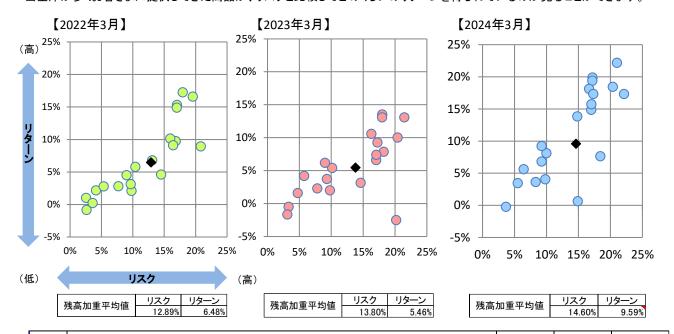
【共通KPI】投資信託残高上位20銘柄のコスト・リターン

- ・設定後5年以上の投資信託の預かり残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のコストとリターンの関係を示した 指標です。
- ・当金庫が多く提供してきた商品が、コストと比較してどのくらいのリターンを得られているのか見ることができます。



【共通KPI】投資信託残高上位20銘柄のリスク・リターン

- ・設定後5年以上の投資信託の預かり残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のリスクとリターンの関係を示した 指標です。
- ・当金庫が多くお客さまに提供してきた商品が、リスクと比較してどのくらいのリターンを得られているのか見ることができます。



順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1位	新光 US-REIT オープン	2.23%	18.42%	7.66%
2位	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	1.49%	14.90%	0.65%
3位	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	1.49%	9.24%	6.82%
4位	たわらノーロード 先進国株式	0.10%	17.20%	19.90%
5位	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.08%	14.82%	13.85%
	ダイワ・インド株ファンド	2.51%	22.13%	17.34%
7位	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60%	21.01%	22.19%
8位	たわらノーロード バランス(8資産均等型)	0.14%	10.00%	8.12%
9位	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71%	5.52%	3.47%
10位	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.98%	3.65%	-0.21%
11位	しんきんインデックスファンド225	0.88%	17.00%	14.87%
12位	たわらノーロード 日経225	0.14%	17.03%	15.75%
13位	ハイグレード・オセアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	1.82%	9.80%	4.08%
14位	SMT グローバル株式インデックス・オープン	0.99%	17.17%	19.40%
15位	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)	1.54%	8.31%	3.64%
16位	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%
17位	ニッセイ/パトナム・毎月分配インカムオープン	2.20%	6.42%	5.62%
18位	三井住友・米国ハイ・イールド債券ファンド(為替ノーヘッジ型)	2.37%	9.23%	9.23%
19位	AI(人工知能)活用型世界株ファンド	2.24%	16.66%	18.13%
20位	三井住友・NYダウ・ジョーンズ・インデックスファンド(為替ノーヘッジ型)	1.19%	17.31%	17.35%

基 準 日:2024年3月末時点

対象ファンド:預かり残高上位20銘柄(設定後5年以上)

コ ス ト:(販売時手数料÷5)+信託報酬(年率)

販売時手数料は当金庫において最低販売金額での料率(税込)

信託報酬(年率)は、目論見書記載の実質的な信託報酬率の上限(その他の費用・手数料は含まず)

リ タ ー ン:過去の5年間のトータルリターン(年率換算)

騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後(税引前)の基準価額を使用

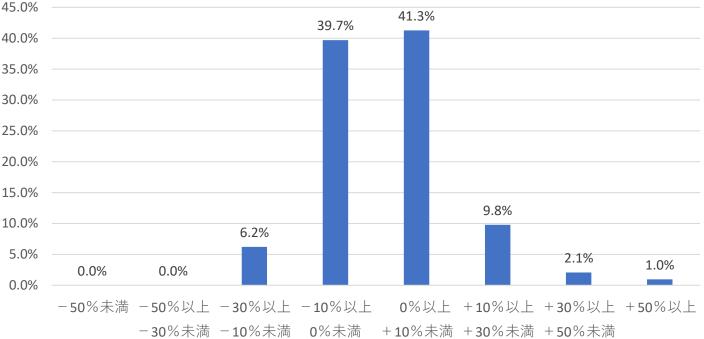
リスク:過去の5年間のトータルリターンの標準偏差(年率換算)

騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後(税引前)の基準価額を使用

③外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI

【共通KPI】外貨建保険商品の運用評価別顧客比率

- ・基準日に当金庫で外貨建保険を保有されているお客さまについて、購入時以降の運用評価を算出し、運用評価別にお客さま比率を 表示しています。
- ・基準日時点で運用評価率がプラス(0%以上)になっているお客さまは、54.2%でした。



基準 日:2024年3月末時点

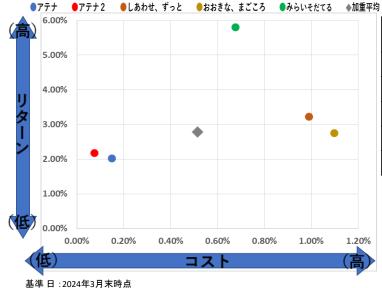
対象のお客さま:基準日時点に外貨建一時払保険を契約している個人のお客さま

運用損益率:基準日の解約返戻金額+基準日の既支払金額-契約時点の一時払保険料を契約時点の一時払保険料で除して算出(いずれも円換算)

注)リターンには保険特有の保障機能が反映されておらず、また解約返戻金は早期解約すると一時払保険料を下回る場合が多いため、 投資信託と比較することは必ずしも適切ではありません。

【共通KPI】外貨建保険商品の銘柄別コスト・リターン

- ・基準日に5年以上保有している外貨建保険の各銘柄について、平均コストと平均リターンを表示しています。
- ・基準日時点の平均コスト(※1)は0.51%、平均リターン(※2)は2.78%でした。



5年以上保有している外貨建保険商品一覧

商品名	引受保険会社	コスト	リターン	
アテナ (※3)	三井住友海上 プライマリー生命保険㈱ .	0.15%	2.02%	
アテナ2 (※3)		0.07%	2.19%	
しあわせ、ずっと _(※3)		0.99%	3.22%	
おおきな、まごころ		1.10%	2.75%	
みらい、そだてる _(※3)		0.68%	5.80%	

- (※1)基準日時点で5年以上保有している契約について、各契約の新契約 手数料率と継続手数料率の合計値を契約期間で年率換算したものを 各契約の一時払保険料で加重平均したもの
- (※2)基準日時点で5年以上保有している契約について、各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日時点の解約返戻金額+基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均したもの

(※3)現在取扱いなし

- 注1)外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、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、特に契約後の早い段階に解約した場合、受け取る解約返戻金は一定額の解約控除等により、 一時払保険料を下回る場合が多くあります。
- 注2)解約返戻金は基準日時点の為替レートで円換算しており、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。