

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況①

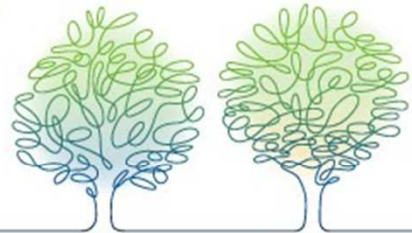
## 1. お客さまの最善の利益の追求

- (1) 企業理念『あってよかった、出会えてよかった、と思われる存在でありたい』の実現に向けて、お客さま視点に立ったサービスを追求するとともに、お客さまの人生に寄り添い、必要とされる価値と豊かな暮らしを提供し、お客さまや社会から必要とされる存在となることを目指しております。

### ○企業理念

あってよかった、  
出会えてよかった、  
と思われる存在でありたい。

どんなに時代が変わろうとも、どんなに時が経とうとも、  
お客さま視点に立ったサービスを追求するとともに、  
お客さまの人生に寄り添い、  
必要とされる価値と、豊かな暮らしを提供します。



#### 〈私たちの想い〉

私たちは、何よりもお客さまのことを考える銀行でありたい。

お客さまの声に真摯に耳を傾けて、スルガならではの付加価値を提供することで、お客さまから「あってよかった、出会えてよかった。」と思われる存在を目指します。

お客さまに心から満足していただくためには、サービスを提供する社員がやりがいを感じていることが不可欠です。

お客さまからだけでなく、社員にとっても、「あってよかった、出会えてよかった。」と思われる存在になりたい、という想いを込めています。

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況②

## 1. お客さまの最善の利益の追求

- (2) 企業理念の実現に向け、当社グループ全社員の行動規範として、『コンプライアンス憲章』を制定し、お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまにとって最善の利益を考えた最適な商品・サービスを提供することを宣言しております。全社員が当事者意識をもって、コンプライアンス憲章の本質を理解し、浸透・実践を図るため、各部店で『コンプライアンス憲章実践活動宣言シート』を作成し、各種研修や部店セッションを行っております。

## ○コンプライアンス憲章

スルガ銀行グループは、「企業理念」の実現に向けて、社会において不可欠な存在となるよう全社員一丸となってコンプライアンス憲章を実践していくことを、ここに宣言いたします。社会に多大な影響を与えた不祥事を教訓とし、二度と同じ過ちを起こさないようコンプライアンスを経営の最重要課題に掲げ、態勢の確立に努めてまいります。

### 【お客さま本位の業務運営】

お客さまの声に真摯に耳を傾け、お客さまにとって最善の利益を考えた最適な商品・サービスを提供します。  
お客さまとの末永いお取引により信頼を確立し、適正な収益につなげる健全経営を実現します。

### 【誠実かつ公正で透明性のある企業活動】

お客さまや社会からの期待にお応えするため、法令やルールのみならず社会規範や銀行の公共性に鑑みた誠実な行動を徹底します。  
問題の早期発見に努め、事実を正しく認識したうえで公正に情報開示を行ない、適切な判断に基づき対応します。

### 【健全な職場環境の確保】

ともに働く仲間やその家族を大切に想い、ハラスメントを排除し、すべての社員が安心して働ける環境をつくります。  
立場の違いに関わらず、お互いを尊重し自由に意見を言い合える企業風土を醸成します。

### 【反社会的勢力との一切の関係遮断】

社会の秩序や人々の安全に脅威を与える反社会的勢力とは一切の関係を遮断し、金融インフラ機能の健全性と安全性を確保します。

### 【当事者意識を持った行動】

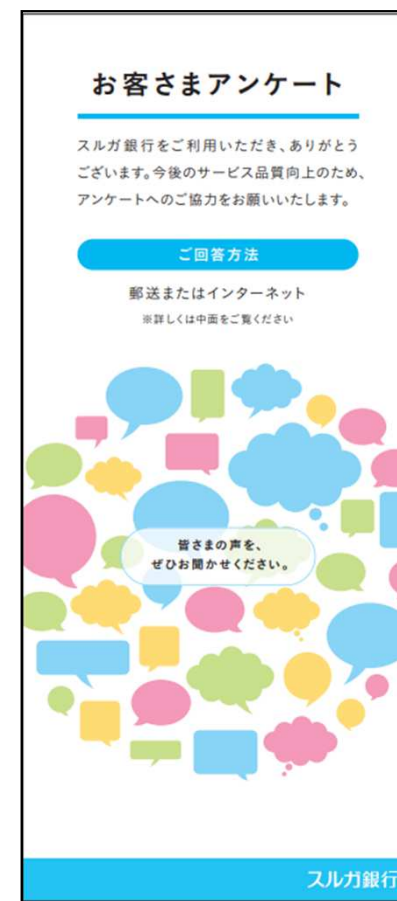
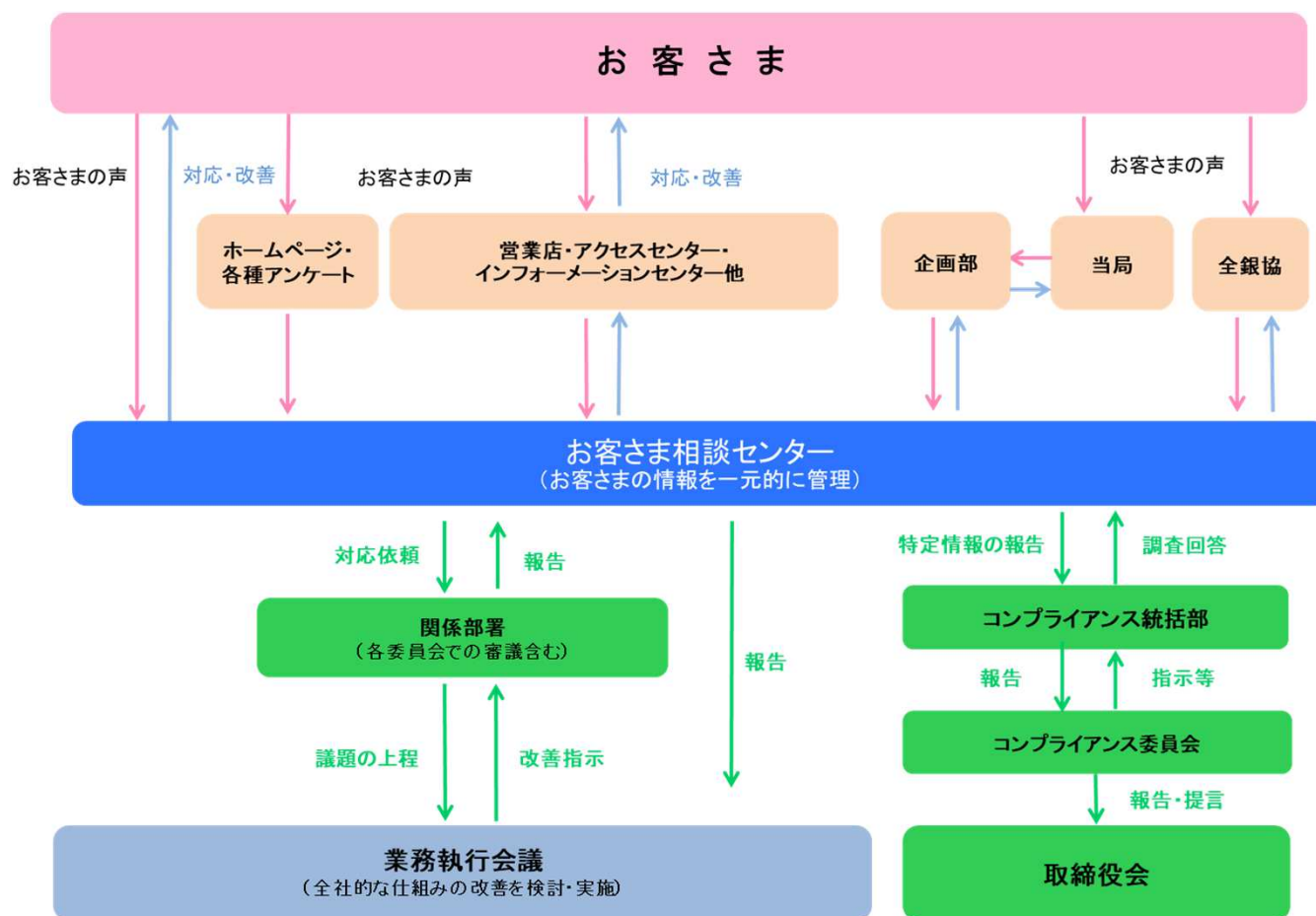
社員一人ひとりが「当社を変える」という強い信念と責任感のもと、コンプライアンス憲章をすべての行動の判断基準として、日々の業務に取り組んでまいります。

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況③

## 1. お客さまの最善の利益の追求

(3) お客さまにとって最善の利益を考えた最適な商品・サービスをご提供するために、お客さまからのお問合せ・ご相談・ご要望等を幅広く積極的に経営に活かす取組みを行っております。

お客さま本位の業務運営の実現を図るべく、お客さまの声をより一層活用するため、2020年7月に『お客さまアンケート』をリニューアルし、お客さまの貴重なご意見やご要望を経営品質及びサービス品質の向上に活かしております。

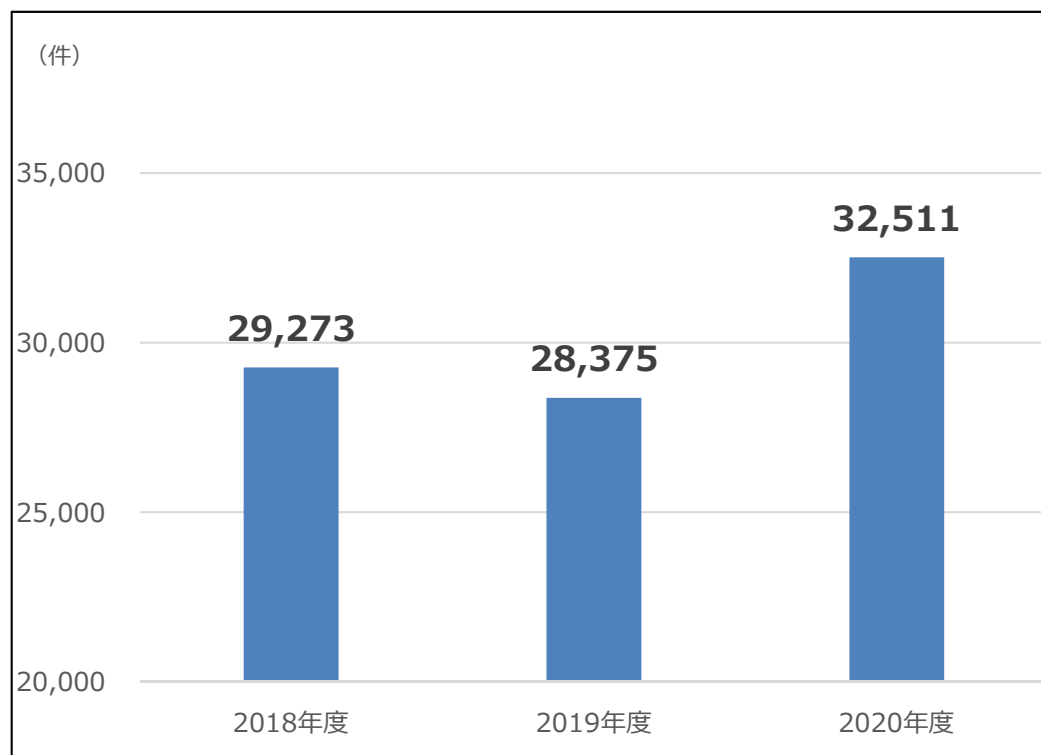


# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況④

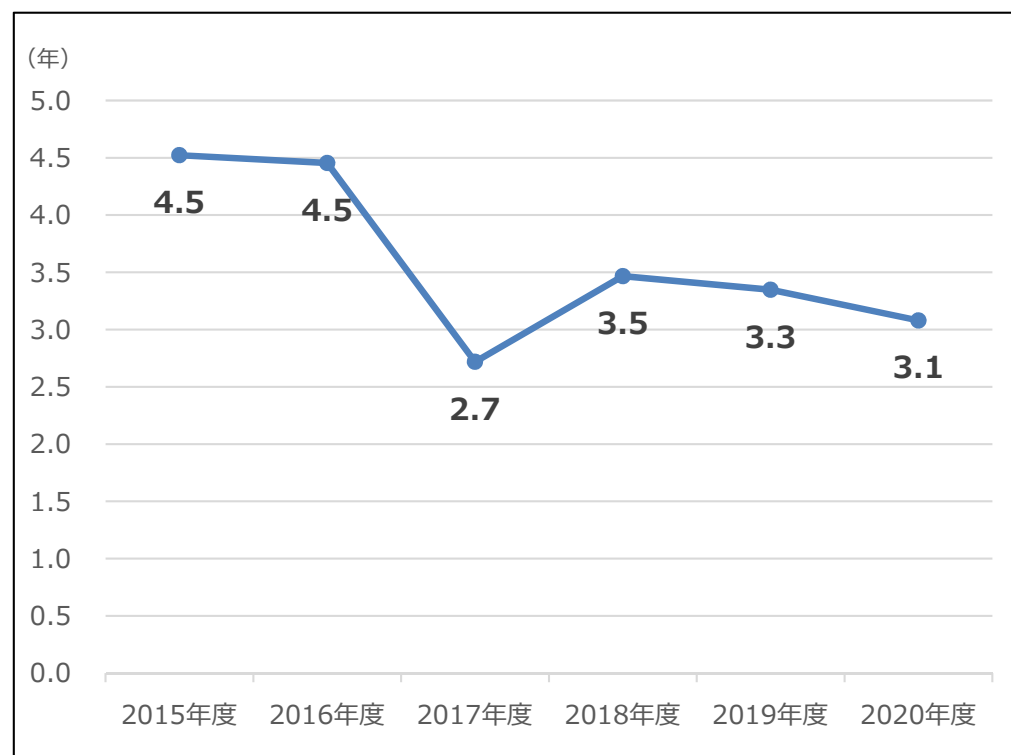
## 1. お客さまの最善の利益の追求

- (4) 長期的に安定した運用成果をお客さまにご享受いただけるご提案を心掛けていることで、金融庁が示す共通KPIの運用損益別お客さま比率にて、運用益がプラスになっているお客さまが**88.7%**（2021年3月末時点）となっております。  
長期保有及び時間分散によるリスク軽減が期待できる積立投資信託のご提案に注力し、お客さまの安定的な資産運用をお手伝いしております。

### ○積立投資信託（定時定額購入）購入件数



### ○投資信託の平均保有期間推移



※ (前年度末残高 + 年度末残高) ÷ 2 ÷ (年間解約・償還額) で簡易的に算出  
※個人のみ、除く公社債投信

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑤

- 2. 重要な情報の分かりやすい提供
- 3. お客さまにふさわしいサービスの提供

(1) お客さまご自身でニーズにあった最適な商品・サービスをご選択いただくために、投資信託専用サイト「[ノーロード投資信託の達人](#)」に市場情報、運用会社からのマーケットやファンドレポート等の必要な情報を掲載しております。

## ○主なサービス内容

日々のファンド基準価額をチェックするのに便利な「お気に入りファンド」、各種ファンドランキング・検索、資産運用アドバイスツール、つみたてシミュレーション、分配金シミュレーション、市場情報、運用会社からのマーケットやファンドレポート等

また、マーケットが大きく変動した際には、同サイト「重要なお知らせ」内にマーケットの下落に対する運用会社のコメントを掲載し、過去のレポートも併せて掲載しております。



(2) お客さまのライフステージやご家族状況にあわせたきめ細やかなコンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客さまに寄り添い、お客さまのニーズに合った最適な商品やサービスをご案内しております。「投資信託メール通知サービス」にて、ファンドの基準価額や純資産総額、分配金などの情報をメールでお知らせする等、タイムリーで分かりやすい情報をご提供しております。

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑥

- 2. 重要な情報の分かりやすい提供
- 3. お客さまにふさわしいサービスの提供

(3) 投資信託につきましては、幅広い商品ラインナップをご用意しており、2020年度に新たに14ファンドを加え、2021年3月末時点において、168ファンドを取扱いしております。お客さまの取引経験、取引目的、ニーズ等を十分にお伺いしたうえで、最適な商品をご提供してまいります。

○投資信託の販売額上位10銘柄 (2020年4月1日～2021年3月31日まで)

順位	ファンド名	運用会社	主な投資対象
1	野村インデックスファンド・日経225	野村アセットマネジメント	国内株式
2	日経225ノーロードオープン	アセットマネジメントOne	国内株式
3	フィデリティ・USリート・ファンドB (為替ヘッジなし)	フィデリティ投信	海外REIT
4	ニッセイグローバル好配当株式プラス	ニッセイアセットマネジメント	海外株式
5	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	ピクテ投信	海外株式
6	ストックインデックスファンド225	大和アセットマネジメント	国内株式
7	ラサール・グローバルREITファンド	日興アセットマネジメント	国内外REIT
8	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内外株式
9	三菱UFJ NASDAQオープン Bコース	三菱UFJ国際投信	海外株式
10	インデックスファンド` 2 2 5	日興アセットマネジメント	国内株式

○投資信託の商品ラインナップ (2021年3月末)

	商品数	割合	ノーロード 取扱い	つみたて NISA 取扱い
債券	42	25%	41	0
国内	7	4%	7	0
海外	35	21%	34	0
株式	70	42%	69	14
国内	28	17%	27	7
海外	42	25%	42	7
REIT	18	11%	17	0
国内	6	4%	5	0
海外	12	7%	12	0
資産複合型 他	38	23%	38	4
合計	168		165	18

※除く一時販売停止銘柄、ノーロードの取扱いはインターネットでの取引に限る

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑦

- 2. 重要な情報の分かりやすい提供
- 3. お客さまにふさわしいサービスの提供

(4) 店頭でも「お客さまご確認シート」や「パンフレット」等を活用しながら、お客さまの年齢、取引目的・経験、知識、資産状況等を正確に把握したうえで、一人ひとりのお客さまに十分にご理解いただける説明ができるよう努めております。また、契約いただいているお客さまに対しても、アフターフォローを行っております。引き続き、「重要情報シート」の策定等により、お客さまにより分かりやすい情報提供を目指してまいります。

**積立投信のススメ**

**積立投信とは?**

**ダイレクト投資信託**

**POINT 1** 少ない金額から投資ができる!

**POINT 2** 時間分散でリスクの軽減を図る!

**POINT 3** 気長にコツコツ長期投資!

便利でおトクにお取引

NISAにも対応!

スルガ銀行の **ダイレクト投資信託**

投資信託専用サイト「ノーロード投資信託の達人」は

- 充実したファンド情報
- 使いやすいテーマ分類
- 見やすいファンドランキング
- タイムリーなマーケットレポート

お申込手数料 **0円**

来店不要

サポートもしっかり!

すべてのファン... 一般的に投資信託は、購入... 手数料がすべて0円...  
来店不要でお... インターネットバンキング...  
サポートもし... あなたも「ノー... サポートも...  
STEP 1 インターネットバンキングにて、投資信託口座開設のお申込み

STEP 2 申請書類をご送付

STEP 3 口座開設完了のご案内

STEP 4 ダイレクト投資信託ご利用開始!

(5) お客さまのご要望に応じて、資産形成や資産運用、iDeCo等のセミナーを開催し、お客さまの金融リテラシー向上をサポートしております。

# 「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況⑧

## 4. 手数料の明確化

- (1) 商品・サービスの詳細やお客さまにご負担いただく各種手数料等も含めた必要な情報はパンフレットやホームページに掲載し、丁寧な説明を行っております。さらに販売手数料は目論見書補完書面にて、個別ファンドごとに記載しております。
- (2) インターネットバンキングでのお取引による投資信託販売手数料はすべてのファンドが無料\*となっております。  
\*一部、積立投資信託（定期定額購入）は対象外となるファンドがございます。

## 5. 利益相反の適切な管理

- (1) お客さまの利益が不当に害されることのないよう利益相反管理の方針に準じ、適正に業務を遂行しております。
- (2) 多くの投資信託委託会社と取引を行うことで、特定の商品に偏らず、幅広い選択肢から、お客さまに最適な商品を選択していただくことを目指しております。
- (3) 当社では投資信託残高に対する個人のお客さま比率は95.8%（2021年3月末時点）と高い比率となっておりますが、法人のお客さまとのお取引においても、利益相反とならないために、厳格なルールに従い、ご提案することとしております。

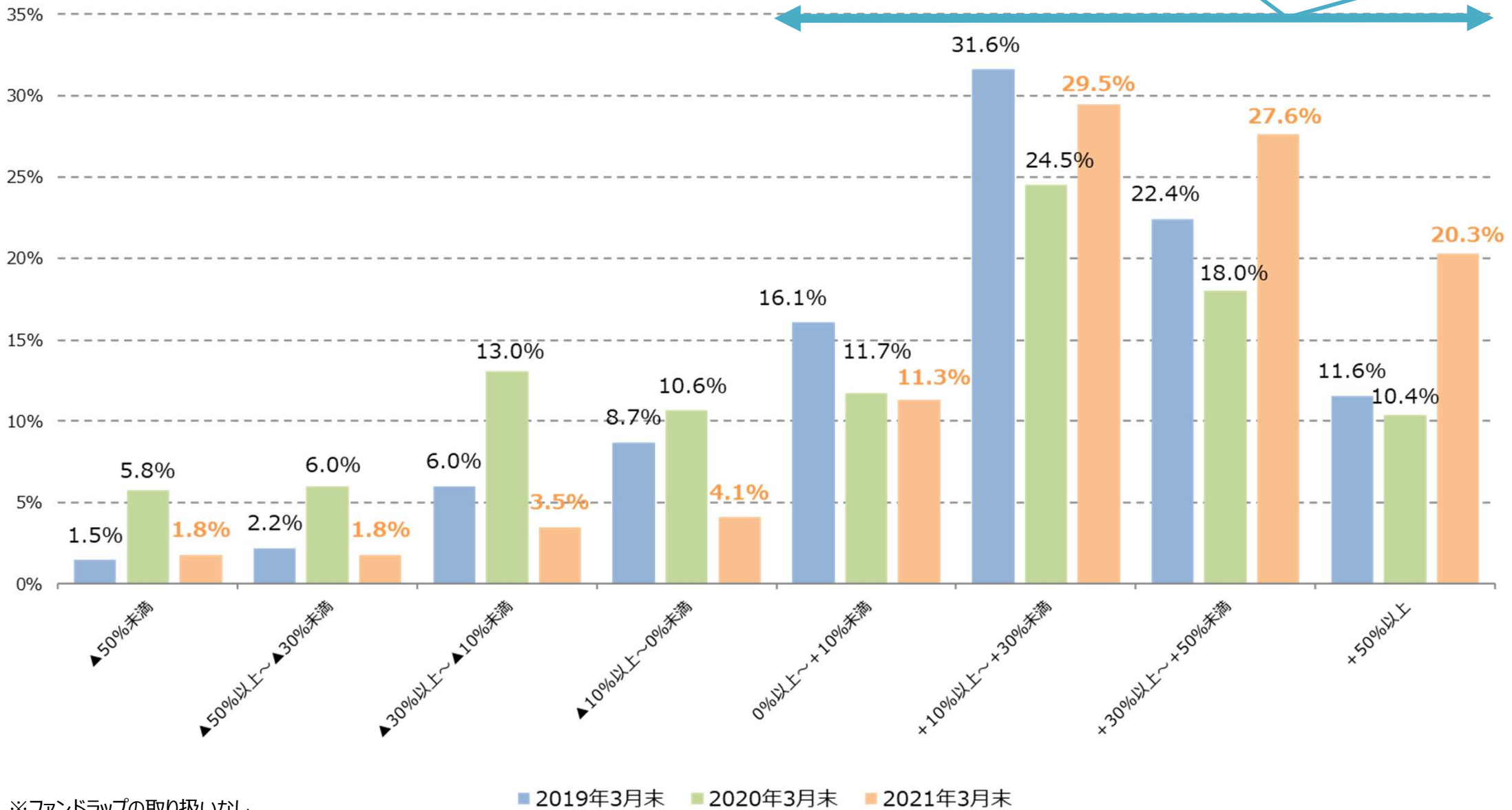
## 6. 社員に対する適切な動機付けの枠組み等

- (1) 定期的な社員向けの研修・勉強会実施や資格取得の推奨等を通じて、社員の高度かつ専門的な知識向上に努め、お客さまに対し、真摯に向き合い、誠実かつ公正で、親身な対応を目指しております。
- (2) 営業店への過度な目標設定や、従業員個人の営業成果に対する業績評価は行わず、お客さまにとって最適なサービスをどのように行ったか等の活動内容を重視する評価体系を構築しております。また、お客さまにふさわしいサービスを分かりやすくご説明することを心掛け、お客さまに心から満足いただき、従業員がやりがいを得られることを目指してまいります。



# 共通KPI 「投資信託の運用損益別お客さま比率」

運用損益がプラスとなったお客さま：88.7%



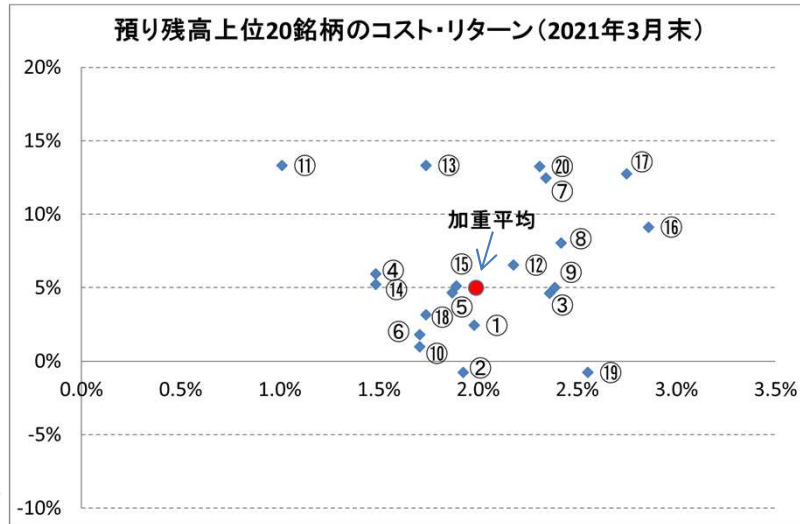
※ファンドラップの取り扱いなし

■ 2019年3月末 ■ 2020年3月末 ■ 2021年3月末

# 共通KPI 「預り残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン」

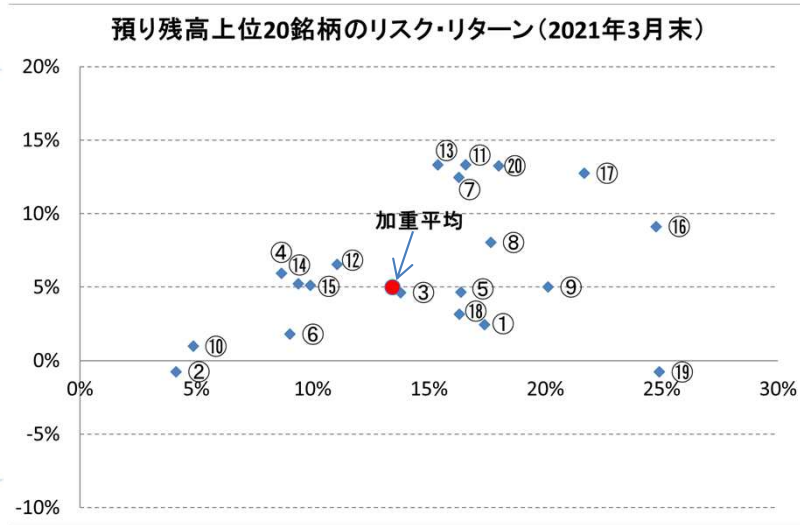
2021年3月末

(高)  
リターン  
(低)



(低) コスト (高)

(高)  
リターン  
(低)



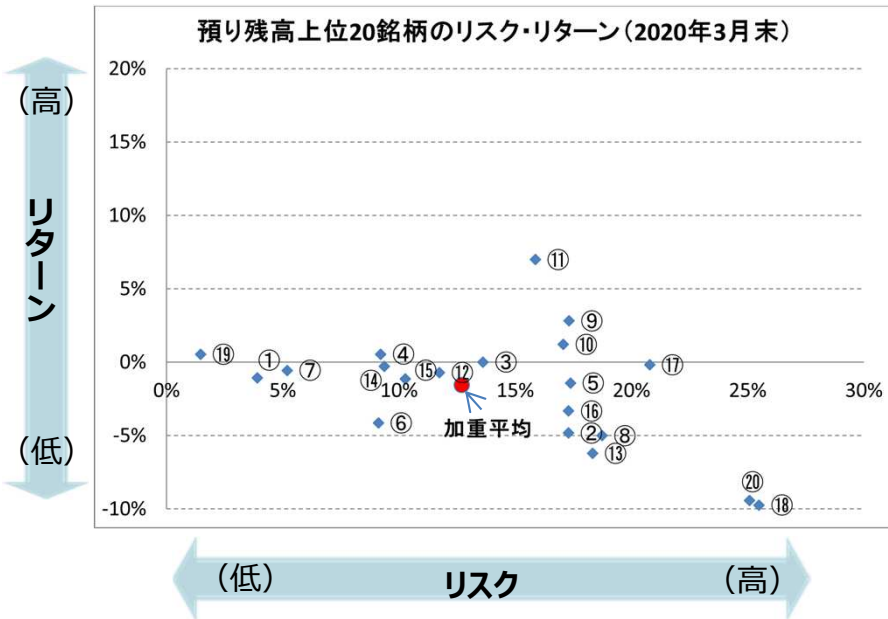
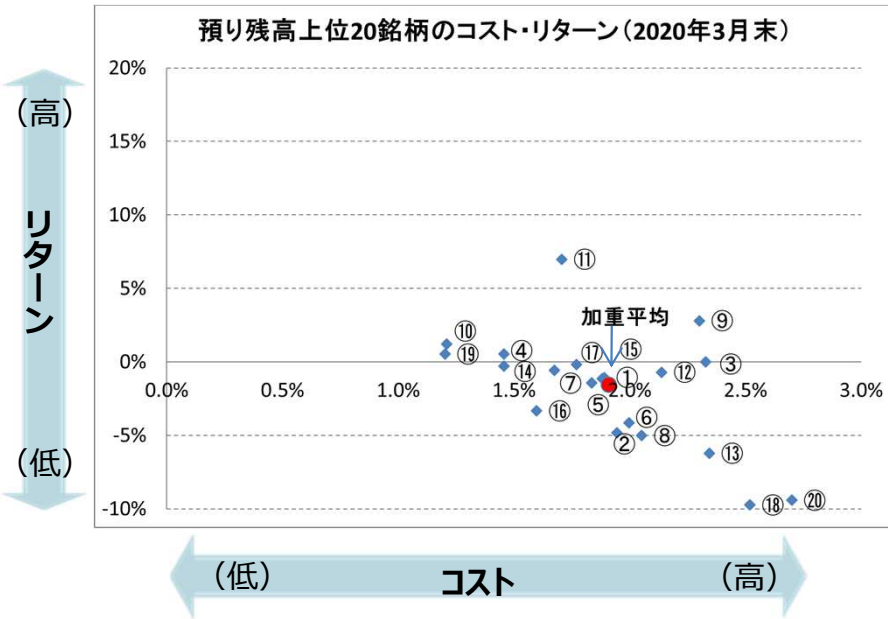
(低) リスク (高)

順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
①	ラサール・グローバルREITファンド	1.98%	17.39%	2.43%
②	BAMワールド・ボンド&カンジー(毎月決算型)	1.93%	4.13%	-0.76%
③	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.36%	13.78%	4.63%
④	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.49%	8.66%	5.95%
⑤	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	1.87%	16.38%	4.65%
⑥	ハイグレード・セアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	1.71%	9.03%	1.79%
⑦	フィデリティ・ジャパン・オープン	2.34%	16.28%	12.45%
⑧	アジア・セアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	2.42%	17.65%	8.03%
⑨	ニッセイグローバル好配当株式プラス	2.39%	20.12%	5.00%
⑩	グローバル・リザリオン・オープン	1.71%	4.86%	0.97%
⑪	ストックインデックスファンド225	1.01%	16.58%	13.31%
⑫	フィデリティUSハイ・イールドファンド	2.18%	11.06%	6.53%
⑬	ひふみプラス	1.74%	15.38%	13.32%
⑭	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.49%	9.39%	5.24%
⑮	マイストリー分配型(年6回)BJ-ス(為替ヘッジなし)	1.89%	9.90%	5.12%
⑯	H S B Cインドオープン	2.86%	24.77%	9.12%
⑰	J P M ・ B R I C S 5 ・ ファンド	2.75%	21.67%	12.74%
⑱	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド(分配重視型)	1.74%	16.31%	3.14%
⑲	グローバル・リート・トリプル・プレミアム・ファンド(毎月分配型)	2.55%	24.90%	-0.78%
⑳	ピクテ・プレミアム・グラント・ファンド(3か月決算型)	2.31%	17.99%	13.25%
<b>残高加重平均値</b>		<b>1.99%</b>	<b>13.46%</b>	<b>4.94%</b>

※設定後5年が経過したファンドのうち、2021年3月末の預り残高上位20銘柄

# 共通KPI 「預り残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン」①

2020年3月末



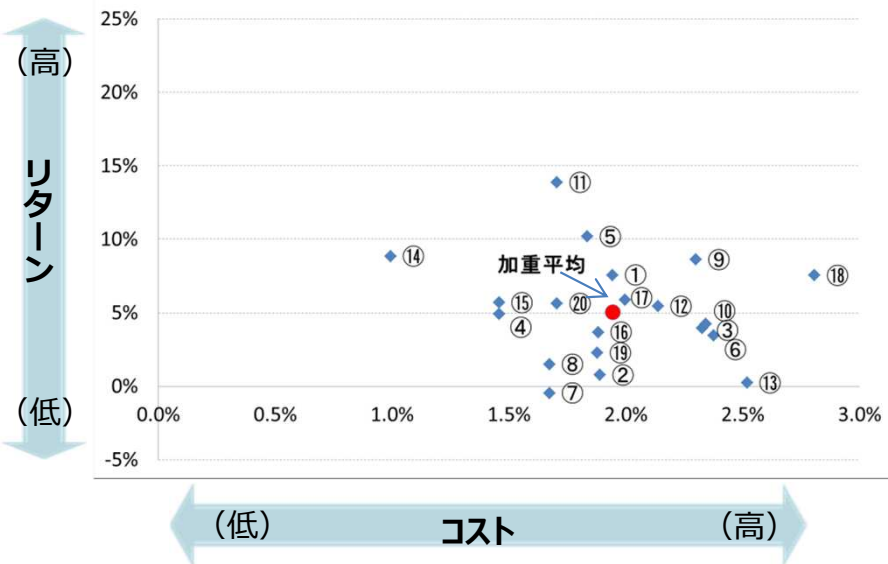
順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
①	BAMワールド・ボンド&カレンシー(毎月決算型)	1.90%	3.90%	-1.06%
②	サール・グローバルREITファンド	1.95%	17.29%	-4.84%
③	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.34%	13.62%	0.00%
④	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.47%	9.21%	0.54%
⑤	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	1.84%	17.37%	-1.43%
⑥	ハイグレード・セアニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	1.68%	9.11%	-4.15%
⑦	グローバル・リアリティー・オープン	1.68%	5.19%	-0.56%
⑧	アジア・セアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	2.39%	18.73%	-5.02%
⑨	フィデリティ・ジャパン・オープン	2.31%	17.31%	2.80%
⑩	ストックインデックスファンド225	1.00%	17.07%	1.20%
⑪	ひふみプラス	1.72%	15.86%	6.98%
⑫	フィデリティUSハイ・イールドファンド	2.15%	11.74%	-0.71%
⑬	ニッセイグローバル好配当株式プラス	2.34%	18.33%	-6.22%
⑭	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.47%	9.36%	-0.28%
⑮	マイストリー分配型(年6回)BJI(為替ヘッジなし)	1.89%	10.26%	-1.15%
⑯	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド(分配重視型)	1.72%	17.30%	-3.34%
⑰	ブラジル・ボンド・オープン	1.89%	20.78%	-0.19%
⑱	グローバル・リート・トリプル・プレミアム・ファンド(毎月分配型)	2.53%	25.49%	-9.74%
⑲	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)	0.84%	1.46%	0.53%
⑳	H S B Cインドオープン	2.82%	25.07%	-9.42%
残高加重平均値		<b>1.91%</b>	<b>12.73%</b>	<b>-1.61%</b>

※設定後5年が経過したファンドのうち、2020年3月末の預り残高上位20銘柄

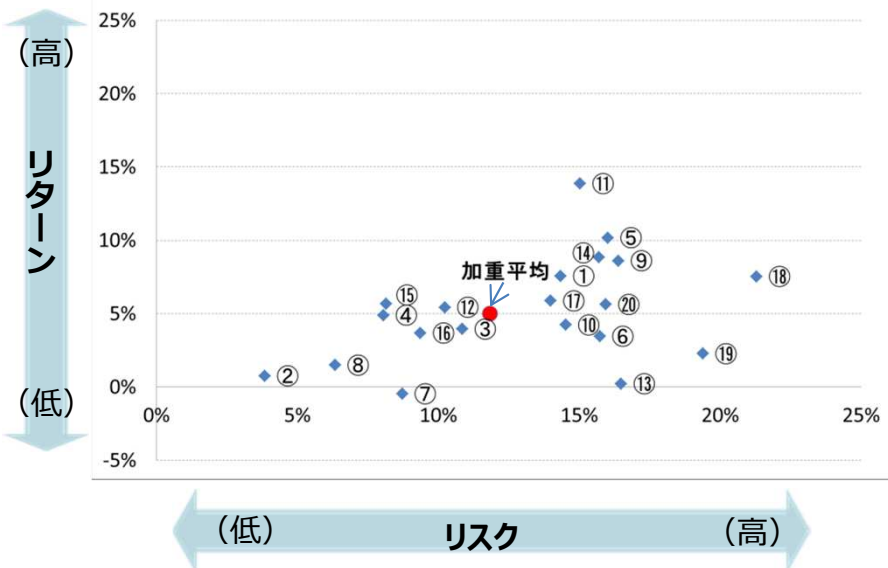
# 共通KPI 「預り残高上位20銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン」②

2019年3月末

預り残高上位20銘柄のコスト・リターン(2019年3月末)



預り残高上位20銘柄のリスク・リターン(2019年3月末)



順位	ファンド名	コスト	リスク	リターン
①	ワールド・グローバルREITファンド	1.94%	14.34%	7.57%
②	BAMワールド・ボンド&カレンシー(毎月決算型)	1.89%	3.84%	0.76%
③	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.33%	10.85%	3.95%
④	財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.46%	8.05%	4.90%
⑤	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	1.84%	16.02%	10.18%
⑥	アジア・株アニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	2.38%	15.73%	3.46%
⑦	ハイグレード・株アニア・ボンド・オープン(毎月分配型)	1.67%	8.72%	-0.46%
⑧	グローバル・リパリン・オープン	1.67%	6.34%	1.49%
⑨	フィデリティ・ジャパン・オープン	2.30%	16.39%	8.61%
⑩	ニッセイグローバル好配当株式プラス	2.34%	14.52%	4.23%
⑪	ひふみプラス	1.71%	15.03%	13.87%
⑫	フィデリティUSハイ・イールドファンド	2.14%	10.23%	5.44%
⑬	グローバル・リート・トリプル・プレミアム・ファンド(毎月分配型)	2.52%	16.49%	0.22%
⑭	ストックインデックスファンド225	0.99%	15.69%	8.85%
⑮	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.46%	8.15%	5.68%
⑯	マイストリー分配型(年6回)BJ-ス(為替ヘッジなし)	1.88%	9.37%	3.68%
⑰	ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	2.00%	13.99%	5.87%
⑱	H S B Cインドオープン	2.81%	21.29%	7.54%
⑲	ブラジル・ボンド・オープン	1.88%	19.39%	2.27%
⑳	フィデリティ・日本配当成長株・ファンド(分配重視型)	1.71%	15.94%	5.63%
<b>残高加重平均値</b>		<b>1.94%</b>	<b>11.83%</b>	<b>5.02%</b>

※設定後5年が経過したファンドのうち、2019年3月末の預り残高上位20銘柄