

— 「お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針」 —
（フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針）
2023年度取組状況について

株式会社西日本フィナンシャルホールディングスグループ（以下、「当社グループ」）は、グループ経営理念に基づくお客さま・地域の期待を超えた総合金融サービスの展開にあたり、お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務において、「お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針（フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針）」を策定し、お客さま本位の業務運営態勢の構築に取り組んでいます。

当社グループは、この基本方針を踏まえたお客さま本位の業務運営の取組状況について、客観的に評価できる具体的な指標（以下、「KPI」）を定め、その状況を定期的に公表するとともに随時見直してまいります。

目 次

I. 当社グループの フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針	・・・P.1
〔ご参考〕	
2023年度の金融情勢	・・・P.3
新しいNISA制度（2024年1月～）を踏まえた取組み	・・・P.4
II. 2023年度の取組状況	
1. お客さま本位の業務運営態勢の構築	・・・P.5
2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供	・・・P.9
3. お客さまに対する情報提供の充実	・・・P.29

I. 当社グループの
フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針

I. 当社グループのフィデューシャリー・デューティーに関する基本方針

基本方針1. お客さま本位の業務運営態勢の構築

当社グループは、グループ経営理念に則り、役職員1人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に業務に取り組むとともに、お客さまに選ばれる総合金融グループを目指して、「お客さま本位の業務運営」の徹底に努めます。

基本方針2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

当社グループは、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズを的確にとらえ、お客さまの資産状況、経験、知識及び運用の目的にあった最適な商品・サービスの提供に努めます。

基本方針3. お客さまに対する情報提供の充実

当社グループは、お客さまがニーズにあった商品・サービスを選択できるように、商品・サービスの特性やお客さまの経験・金融知識等に応じて、お客さまにとって重要な情報を、お客さまが理解できるように分かりやすく提供することに努めます。

KPI一覧

11 12 13 15 16 : 共通KPI*

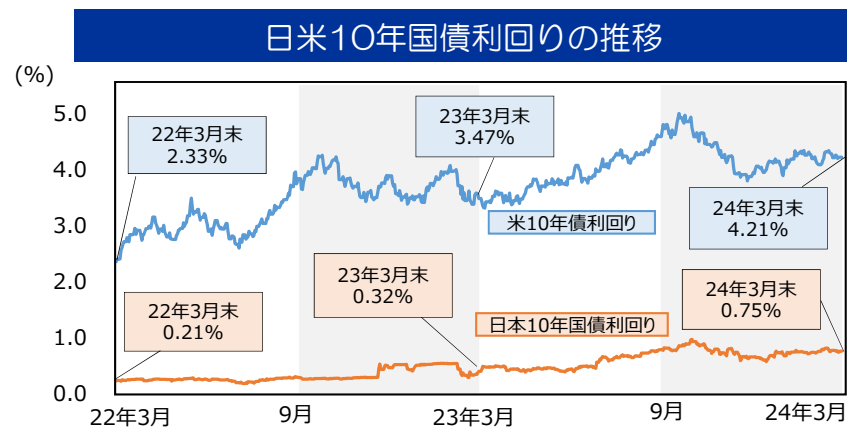
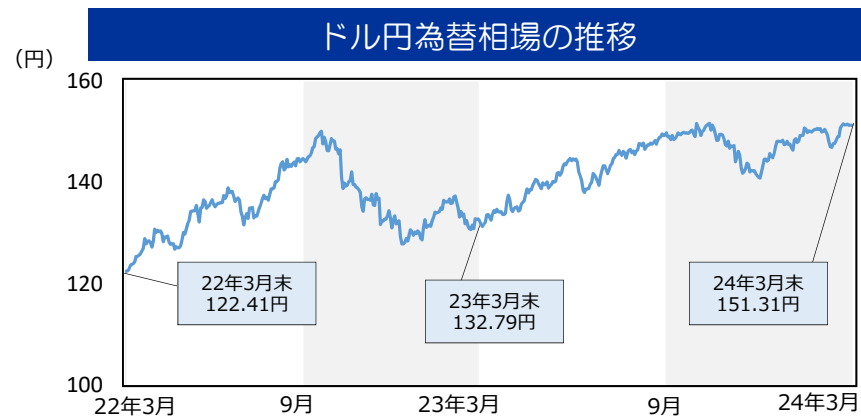
- | | | |
|---------------------|---------------------------------|------------------------------|
| ① 運用資産保有者顧客数 | ⑦ 投資信託商品ラインアップ | ⑬ 投資信託・ファンドラップ
運用損益別顧客比率 |
| ② 運用資産残高 | ⑧ 一時払保険商品ラインアップ | ⑭ ファンドラップ契約者数・残高 |
| ③ 積立投資信託契約者数 | ⑨ 投資信託購入額ランキング | ⑮ 外貨建保険残高上位20銘柄の
コスト・リターン |
| ④ 積立投資信託振替金額 | ⑩ 一時払保険商品購入額ランキング | ⑯ 外貨建保険運用評価別顧客比率 |
| ⑤ NISA口座数・iDeCo加入者数 | ⑪ 投資信託預り資産残高上位
20銘柄のコスト・リターン | ⑰ お客さま向けセミナー開催回数 |
| ⑥ FP1・2級資格保有者数 | ⑫ 投資信託預り資産残高上位
20銘柄のリスク・リターン | |

* 共通KPI：お客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者を選ぶうえで比較できる統一的な情報として金融庁が定めるものです。

〔ご参考〕 2023年度の金融情勢

2023年度の金融情勢

- 2023年度の日経平均株価は、年度初めは28,000円付近で始まり、好調な企業業績や円安・ドル高の進行などを背景に年度を通して概ね上昇基調で推移しました。3月には史上最高値となる40,888円を付け、その後、年度末にかけては40,000円付近で推移しました。
- 為替相場は、日米長期金利差の拡大を背景に10月には150円付近まで円安・ドル高が進行しました。その後、米国長期金利が低下したことにつれ140円付近まで円高・ドル安が進行しましたが、年度末にかけては米国の早期利下げ観測が後退したことなどから150円付近まで再び円安・ドル高が進行しました。



〔ご参考〕新しいNISA制度（2024年1月～）を踏まえた取組み

- 新たなNISA制度についてパンフレットやリーフレットを活用し、お客さまにより分かりやすい情報の提供に取り組んでいます。また、11月6日から「NISA専用ご相談ダイヤル」を設置し、平日9時から20時までNISAに関する様々なご相談を承っています。
- プロモーション活動として、TVCMや公共交通機関車両内等の広告掲載を実施しました。加えて、学校やお取引先企業でのセミナーを開催し、新しいNISA制度の認知度向上に努めました。
- 新しいNISA制度スタート以降、「eMAXIS Slim全世界株式（オール・カントリー）」を含む10商品を導入しました。今後ともお客さまのニーズにお応えできるよう、商品の充実に努めてまいります。

NISA制度 情報提供ツール

<パンフレット>



<リーフレット>



各種プロモーション活動

<TVCM>



<公共交通機関車両内>



NISA専用ご相談ダイヤル 問い合わせ状況

お問い合わせ件数

設置以降

1,279件

Ⅱ. 2023年度の取組状況

1. お客様本位の業務運営態勢の構築

Ⅱ. 2023年度の取組状況 1. お客さま本位の業務運営態勢の構築

<基本方針1.>

当社グループは、グループ経営理念に則り、役職員1人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に業務に取り組むとともに、お客さまに選ばれる総合金融グループを目指して、「お客さま本位の業務運営」の徹底に努めます。

取組状況 ① お客さまの満足度向上に向けた取組み



- 西日本シティ銀行及び西日本シティTT証券では、資産運用商品を保有いただいているお客さまを対象にアンケート（NPS[®]）*1調査を行っています。
- 「NPS[®] 調査」や「お客さまの声ハガキ」により寄せられたお客さまのご意見・ご要望等を踏まえ、商品・サービスの改善に努めるなど、お客さまの満足度向上に取り組んでいます。

*1 NPS[®]（Net Promoter Score[®]）：お客さまが企業のブランドや商品・担当者に高い関心を持ち、「知人やご家族にどの位薦めたいと思うか」を数字に表したものです。

取組状況 ② 販売員の評価手法等の整備



- お客さまのニーズを的確にとらえ、お客さまの資産状況、経験、知識及び運用の目的にあった最適な商品・サービスの提供を行った販売員を評価する仕組みを整備しています。

取組状況 ③ 法令等の遵守・検証体制等の整備



- 各種法令等に則った金融商品販売ルールを定めています。それらのルールを研修等を通じて販売員に周知し、適正な業務が行われるよう指導しています。
- 本部コンプライアンス部門が、販売員とお客さまとの面談記録のモニタリング等を通じて、適正な販売が行われているか検証する体制を整備しています。

II. 2023年度の取組状況 1. お客さま本位の業務運営態勢の構築

取組状況 ④ 利益相反の適切な管理



西日本シティ銀行



長崎銀行



西日本シティTT証券

- 投資信託や生命保険の販売において、お客さまの利益が不当に損なわれることがないよう、お客さまとの利益が相反する可能性を把握し、適切な管理を行っています。「利益相反管理方針」の概要については、以下のURLをご参照下さい。

西日本シティ銀行（https://www.ncbank.co.jp/corporate/rieki_souhan_kanri/）

長崎銀行（<https://www.nagasaki.co.jp/top/pdf/rieki202212.pdf>）

西日本シティTT証券（https://www.nctt.co.jp/conflict_of_interest.html）

取組状況 ⑤ 第三者評価の活用



西日本シティ銀行



西日本シティTT証券

- 西日本シティ銀行及び西日本シティTT証券は、お客さま本位の業務運営の取組状況を自ら確認するため、第三者機関である格付投資情報センターによる「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」*を取得しました。
- こうした評価等を参考にしながら、お客さま本位の業務運営態勢の改善に努めています。

2023年度「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」の結果

評価対象

評価符号

西日本シティ銀行



【会社概要】

西日本フィナンシャルホールディングスの中核銀行。九州経済の中心である福岡県で強い営業基盤を有する。

【評価維持】

2023年10月に、前回同様の「S+」評価を取得しました。

評価対象

評価符号

西日本シティTT証券



【会社概要】

西日本シティ銀行と東海東京証券が共同出資し、2010年5月6日に営業を開始。東海東京証券の証券業務ノウハウを活用。

【評価維持】

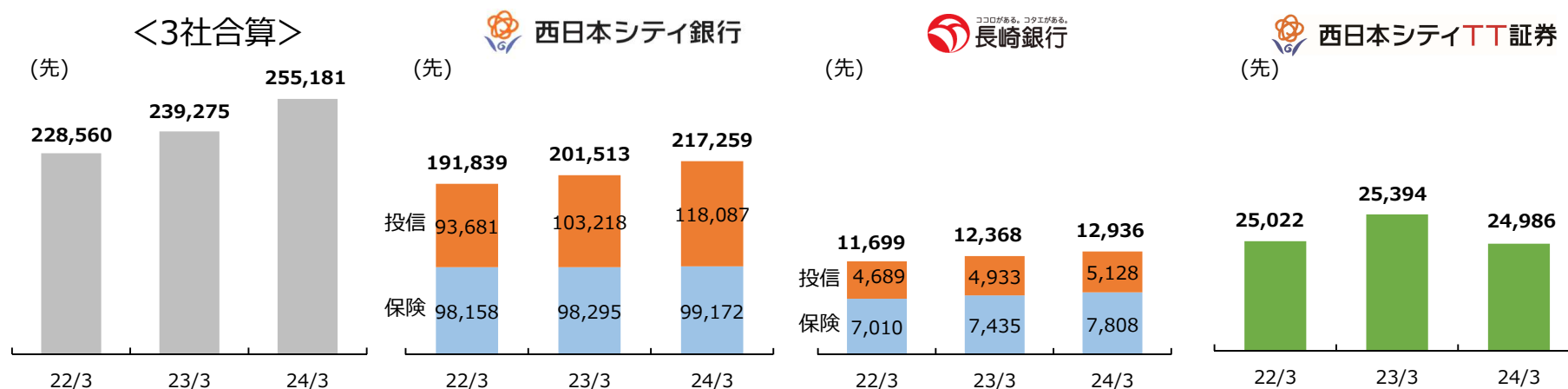
2023年10月に、前回同様の「S」評価を取得しました。

* 銀行、証券会社等が投資信託の販売において「顧客本位の業務運営」を行っているか、その取組方針や取組状況を、中立的な第三者の立場から6段階（SSS、SS、S、A、B、C）で評価したものです。SSとSとAについては、上位評価に近いものにプラスを付し、それぞれSS+、S+、A+と表示します。

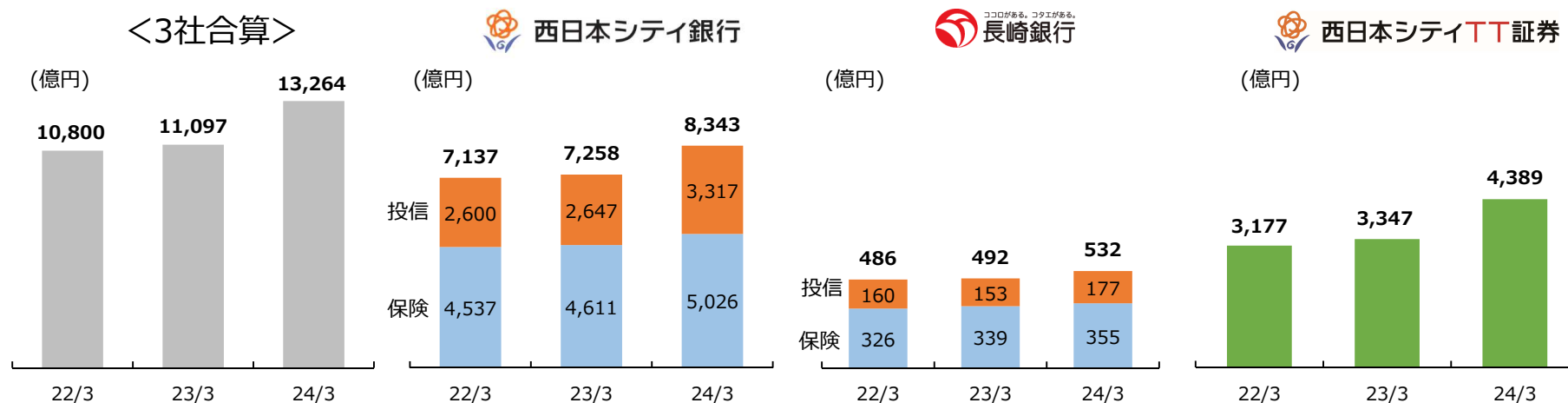
II. 2023年度の取組状況 1. お客さま本位の業務運営態勢の構築

- お客さま本位の業務運営態勢の構築に取り組んだ結果、当社グループ全体の2024年3月末の運用資産保有顧客数及び運用資産残高は前年比で増加しました。

1 運用資産保有顧客数



2 運用資産残高



Ⅱ. 2023年度の取組状況

2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

<基本方針2.>

当社グループは、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズを的確にとらえ、お客さまの資産状況、経験、知識及び運用の目的にあった最適な商品・サービスの提供に努めます。

お客さまにとって最適な商品・サービスの提供を行うためのフロー

①基本方針の宣言 P.11

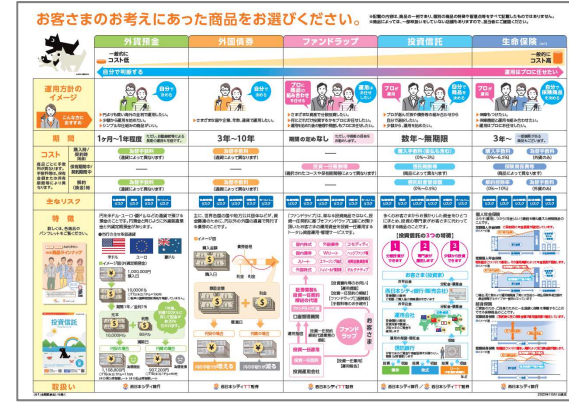
②ニーズを把握 P.12

③多面的な比較 P.12

当社グループの基本方針等を説明

資産状況や目標資産額を確認

リスクや手数料を商品横断的に説明



④適合性確認 P.12

P.13

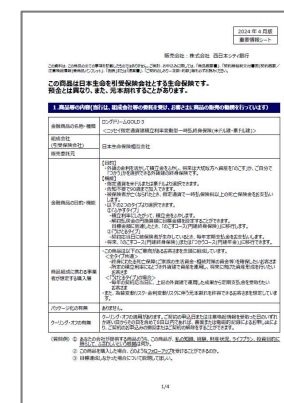
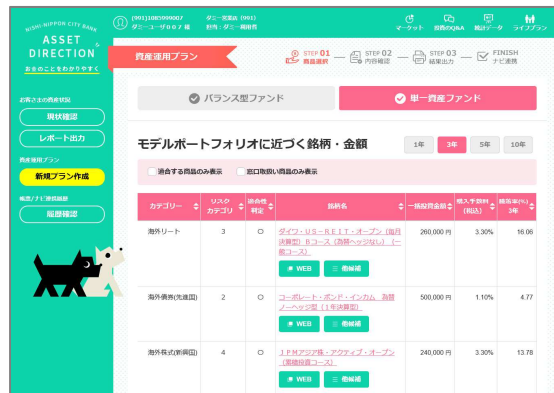
⑤個別商品の提案

P.30

ご相談シートにて適合性を確認

お客さまの意向に沿った商品の選定

複数商品を比較提案



II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

取組状況 ① 当社グループの基本方針の説明



- お客さまに安心してご相談いただけるよう、当社グループの「お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針」について、リーフレットを活用し説明しています。

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」リーフレット

西日本フィナンシャルホールディングス

「お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針」
(フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)

- 株式会社西日本フィナンシャルホールディングスグループ(以下、「当社グループ」)は、グループ経営理念に基づくお客さま・地域の期待を超えた総合金融サービスの展開にあたり、お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務において、「お客さまの資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針」(フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)を策定し、お客さま本位の業務運営態勢の構築に取り組んでいます。
- 当社グループは、この基本方針を踏まえ、お客さま本位の業務運営の取組状況について、客観的に評価できる具体的な指標を定め、その状況を定期的に公表するとともに随時見直しをしています。

基本方針① お客さま本位の業務運営態勢の構築

当社グループは、グループ経営理念に則り、役員1人ひとりがお客さまに対して誠実・公正に業務に取り組むとともに、お客さまに選ばれた総合金融グループを目指して、「お客さま本位の業務運営」の意思に努めます。

基本方針② お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

当社グループは、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズを的確にとらえ、お客さまの資産状況、経験、知識及び運用の目的にあった最適な商品・サービスの提供に努めます。

基本方針③ お客さまに対する情報提供の充実

当社グループは、お客さまがニーズにあった商品・サービスを選択できるように、商品・サービスの特性やお客さまの経験・金融知識等に応じて、お客さまにとって重要な情報を、お客さまが理解できるように分かりやすく提供することに努めます。

2022年度の金融情勢

- 2022年度の日経平均株価は、経済活動正常化への期待感を背景に上昇する局面もみられましたが、米国の金融引締めに伴う海外景気の下落懸念などから上値重なり、年末にかけては28,000円付近で推移しました。
- 為替相場は、日本金利差の拡大により10月に32年ぶりに150円を超えるなど円安・ドル高が進行しましたが、年末にかけては、米国の利上げ緩和小や日本の長期金利上昇から円安・ドル安基調となり133円付近で推移しました。

日経平均株価の推移

21年3月期: 26,179円 | 22年3月期: 27,821円 | 23年3月期: 28,041円

ドル円為替相場の推移

21年3月期: 110.72円 | 22年3月期: 122.41円 | 23年3月期: 132.79円

西日本シティ銀行

西日本シティ銀行の2022年度取組状況について

1 お客さま本位の業務運営態勢の構築

お客さまの満足度向上に向けた取組み

- 資産運用商品を保有いただいているお客さまを対象に、アンケート(NPS*)調査を行っています。NPS**調査スコアやお客さまからいただいたご意見を踏まえ、各種施策等を企画・立案し、お客さま満足度向上に取り組んでいます。
- お客さま本位の業務運営態勢の構築に取り組んだ結果、当社グループ全体の2023年3月末の運用資産保有顧客数及び運用資産残高は前年比で増加しました。

* NPS (Net Promoter Score) とは、お客さまが企業ブランドや商品・担当者に対し「真心を持ち、「知人やご親類にこの企業/商品/サービスを薦めたい」と思っているかどうかの指標。

運用資産保有顧客数 (単位: 人)

時期	投資信託	保険商品
21/3	180,204	97,841
22/3	191,839	98,158
23/3	201,513	98,295

運用資産残高 (単位: 億円)

時期	投資信託	保険商品
21/3	6,605	4,468
22/3	7,137	4,557
23/3	7,258	4,611

2 お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

お客さまのニーズ把握および適合性の確認

- ライフイベント等に応じたお客さまのニーズを的確にとらえ、さまざまな運用商品の比較・検討をご提案しています。また、お客さまのご意向や資産状況、リスク許容度等に照らして最適な商品であるか確認しています。

「お金の色分けシート」
お客さまの資産を目的毎に整理できるツールをご用意しています。

「運用商品の横断比較」チラシ
各運用商品のリスクや手数料等を横断的に比較できるツールをご用意しています。

お客さまのニーズに沿った運用提案

- 「バスターゲット®」を活用し、主に投資初心者や資産形成層のお客さまへは、ライフイベントに応じて準備すべき資産の目標(ゴール)を見据えた運用提案を行い、ご退職者などの資産運用層のお客さまへは、保有資産とお客さまの意向に沿ったポートフォリオ運用をご提案しています。

お客さまの目標(ゴール)を見据えた運用提案

ゴールを設定 → 毎月の積立額を確認 → 目標利回りに適う運用提案

保有資産に合うポートフォリオ提案

現状分析 → お客さまの意向を確認 → ニーズに合う銘柄を提示

お客さまの保有資産の将来予想や取崩しシミュレーションが出来ます。また、保有資産を目標まで増やすために必要な運用利回りについて提案をします。

お客さまの保有資産の将来予想や取崩しシミュレーションが出来ます。また、保有資産を目標まで増やすために必要な運用利回りについて提案をします。

2 円安や投資信託、保険商品などお客さまの保有する資産状況を包括的に分析し、投資商品の最も効果的組み合わせや運用を判断するシステムです。

3 安定的な資産形成に向けた提案

- 長期にわたって安定的な資産形成をお考えになれるお客さまには、時間を分散しながら投資すること(ドルコスト平均法)※によりリスクを低減できる「積立投資信託」の提案を行っています。
- お客さまの資産形成ニーズは年々高まっており、積立投資信託のご契約数、振替金額ともに年々増加しています。

積立投資信託契約者数・積立投資信託振替金額

○ 契約者数 ○ 年間振替金額 (単位: 先、百万円)

時期	契約者数	年間振替金額
21/3	40,892	14,446
22/3	52,696	20,067
23/3	62,891	22,031

※3 ドルコスト平均法

一回にまとめて投資せず、時間をずらして投資する方法を「ドルコスト平均法」と言います。価格の変動にかかわらず定期的に一定金額を購入すると、価格が高い時は少なく、安い時は多く買えるため、平均購入単価を下げる効果が期待できます。

①基本方針の宣言

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

取組状況 ② お客さまのニーズ把握および適合性の確認



- ライフイベント等に応じたお客さまのニーズを的確にとらえ、さまざまな運用商品の比較・検討をご提案しています。また、お客さまのご意向や資産状況、リスク許容度等に照らして、最適な商品であるか確認しています。

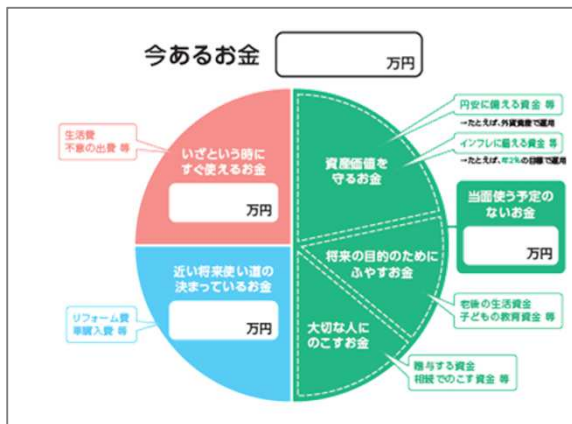
- 金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまに対しては、より丁寧な説明に努めています。
- ご高齢のお客さまに対しては、商品説明時にご家族等にご同席いただくよう案内しています。また、十分にご検討いただけるように、翌日以降のお申込みを案内しています。

パンフレット等を用いた分かりやすい説明

お客さまの適合性確認

「お金の色分けシート」

お客さまの資産の状況やライフイベントに応じた準備すべき目標額等が確認できる各種ツールをご用意しています。



② ニーズを把握

「運用商品の横断比較チラシ」

さまざまな運用商品のリスクや手数料等を横断的に比較できるチラシをご用意しています。



③ 多面的な比較

「ご相談シート」

お客さまのご意向、金融知識・取引経験、資産状況等を把握し、適合性を確認しています。



④ 適合性確認

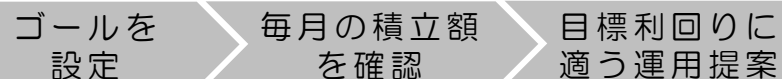
Ⅱ. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

取組状況 ③ お客さまのニーズに沿った運用提案（投信）



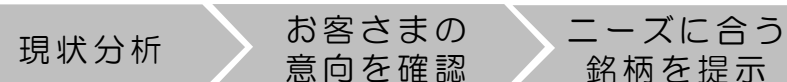
- 「パステルノート*」を活用し、主に投資初心者や資産形成層のお客さまへは、ライフイベントに応じて準備すべき資産の目標（ゴール）を見据えた運用提案を行い、ご退職者などの資産運用層のお客さまへは、保有資産とお客さまの意向に沿ったポートフォリオ運用をご提案しています。

お客さまの目標（ゴール）を見据えた運用提案

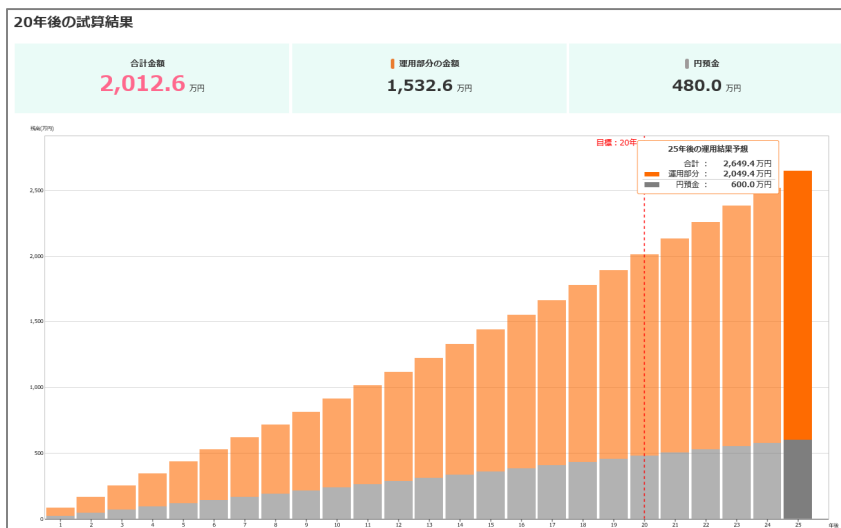


お客さまの保有資産の将来予想や取崩しシミュレーションができます。また、保有資産を目標額まで増やすために必要な運用利回りに合う銘柄をご提案します。

保有資産に合うポートフォリオ提案



お客さまの保有資産の状況を包括的に分析したうえで、お考えに適したモデルポートフォリオに近づく銘柄・金額をご提案します。



⑤個別商品の提案

*円預金や投資信託、保険商品などお客さまの保有する金融資産を包括的に分析し、投資信託の最も効果的な組み合わせや割合を瞬時に判断するシステムです。

Ⅱ. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

取組状況 ③ お客さまのニーズに沿った運用提案（保険）



- 死亡保障などを兼ね備えながら資産運用をお考えのお客さまに、保険商品をご提案しています。
- 「ご意向把握アンケート*」によりお客さまのご意向を確認し、信託商品も含めた総合的なご提案を行っています。

お客さまのご意向に基づいた保険提案

保険分野に関するご意向を確認 → 運用方針等を確認 → ニーズに合う商品をご提案

保障の必要性、運用方針などを確認し、お客さまのご意向に応じた保険商品をご提案しています。

【お客さまのご意向把握アンケート】

保険分野に関するご意向	
万が一の場合に備える	1 一生涯に渡って、万が一の場合のご遺族への保障を準備したい
	2 一定期間の、万が一の場合のご遺族への保障を準備したい
病気・けがに備える	3 病気・けがによる治療・入院費用を準備したい
	4 がんなど、特定疾病への保障を準備したい
資産運用・貯蓄	5 一括で払い込み、資産運用または資産形成したい (老後の生活資金等の準備・お子さまの教育・結婚資金等の準備等)
	6 元本の安全性を重視
就労不能・介護に備える	7 安全性と収益性のバランスを重視(どちらかといえば安全性の方を重視)
	8 安全性と収益性のバランスを重視(どちらかといえば収益性の方を重視)
	収益性を重視
	運用通貨
	為替リスクがなく安定運用ができる円貨がよい
	為替リスクはあるが、増える期待が持てる外貨がよい

資産承継・相続ニーズに対する提案

現状分析 → お客さまの意向を確認 → 生命保険や信託商品を案内

資産承継・相続ニーズのあるお客さまに対しては、生命保険商品や信託商品などからお考えに適した商品をご提案しています。

このようなときに	商品名/業務名
生前贈与を考えたい	生命保険3商品 ※一時払終身保険(贈与機能あり) NCB 暦年贈与型信託
葬儀費用、病院代や当面の生活資金をすぐに渡したい	生命保険9商品 ※一時払終身保険(相続が主目的) NCB 遺言代行信託
将来の病気や高度障害に備えて、資金管理を任せたい	生命保険4商品 ※一時払終身保険(介護保障あり) NCB シニアサポート信託

⑤個別商品の提案

* 保険商品のご提案の際、各種リスクや資産運用に対するお客さまのご意向をヒアリングするために使用するアンケートです。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

取組状況 ④ 安定的な資産形成に向けた提案



西日本シティ銀行



長崎銀行



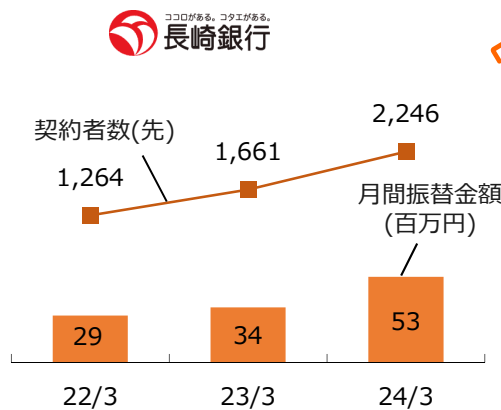
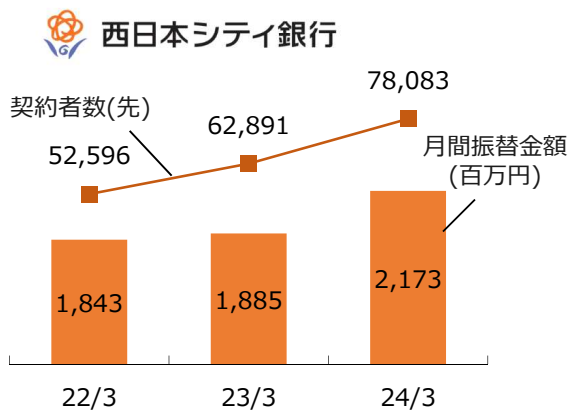
西日本シティTT証券

3

4

積立投資信託契約者数・積立投資信託振替金額

- 長期にわたって安定的な資産形成をお考えのお客さまには、時間を分散しながら投資すること（ドル・コスト平均法）^{*1}によりリスクを低減できる「積立投資信託」の提案を行っています。
- お客さまの資産形成ニーズは年々高まっており、積立投資信託のご契約者数、振替金額ともに年々増加しています。



ワンポイント

*1 ドル・コスト平均法とは

一回にまとめて投資せず、時間をずらして投資する方法を「ドル・コスト平均法」と言います。価格の変動にかかわらず定期的に一定金額を購入すると、価格が高い時には少なく、安い時には多く買えるため、平均購入単価を下げる効果が期待できます。

5

NISA口座数・iDeCo加入者数

- 非課税枠のメリットを受けながら、効率的に資産運用ができるNISA・iDeCoをおすすめしています。



西日本シティ銀行

<NISA・iDeCo>

	22/3	23/3	24/3
NISA口座数	81,064	91,313	117,053
iDeCo加入者数 ^{*2}	6,174	6,866	7,444



長崎銀行

<NISA>

	22/3	23/3	24/3
NISA口座数	2,995	3,290	4,201



西日本シティTT証券

<NISA>

	22/3	23/3	24/3
NISA口座数	5,016	5,098	5,615

*2：西日本シティ銀行のiDeCo加入者数は長崎銀行を含みます。西日本シティTT証券はiDeCoの取扱はございません。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

取組状況 ⑤ デジタル・非対面取引の促進



- 時間や場所を選ばずに口座開設やお取引のお申込みが可能なインターネット取引サービスを提供しています。
- 非対面でお申込み手続きができる保険商品を提供しています。

「西日本シティ銀行アプリ」インターネット取引サービスの提供



「西日本シティ銀行アプリ」で「投資信託口座」および「NISA口座」の開設やお取引のお申込みができます。

西日本シティ銀行アプリのダウンロードはこちらから

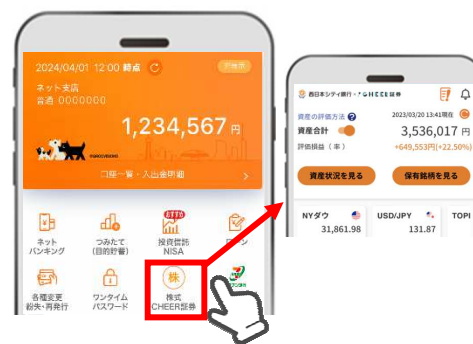
Androidの方はコチラ



iPhoneの方はコチラ



CHEER証券*と連携して「西日本シティ銀行アプリ」から株式の購入が可能となりました。



* CHEER証券：
東海東京フィナンシャルホールディングス100%出資子会社のネット証券

「NCTTぷらす+」インターネット取引サービスの提供



売買連携機能付きの投資情報サービス（パソコン・スマホ）をご利用頂けます。

非対面による各種保険のご案内



ダイレクトメール（DM）や電話で、傷害保険等をご案内しており、窓口へご来店いただくことなくお申込み手続きが完結します。

	商品種類	補償内容
DM☒	傷害保険	事故・けがに対する補償
	シニア傷害保険	
	介護保険	
電話☎	シニア傷害保険	病気・けがに対する補償
	医療保険	

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供



- ホームページ上で、お客さまのニーズに沿った商品のご提案が可能なロボアドバイザー（ほけん10秒診断、ファンドナビ）や、公的年金等の受給額の目安を試算できるサービス（撮るだけ年金試算）を提供しています。

ロボアドバイザー（保険・投資信託）による自動提案・試算サービスの提供

ほけん10秒診断

簡単な質問に回答するだけで、お客さまご自身にとって必要な保障を確認することができます。

スクリーンショットの概要:

- 入力画面:** わたしは 30 歳 男性 独身。いきすくデザインする
- 保険料確認画面:** 総算保険料の合計 19,100円/月。ご自身がなくなったときの備え (家族の生活 2,900円/月, お葬式など 6,600円/月)、病気やケガへの備え (医療・入院 4,800円/月, 就業不能 4,800円/月)。PDFをダウンロード
- 職業入力画面:** Q1. あなたのご職業を教えてください。会社員、公務員、自営業、パート、専業主婦(夫)、年金生活、その他
- デザイン画面:** 保険の種類毎に質問に答えて、しふんの保険をデザインしてみよう。総算保険料の合計 18,430円/月 (Alugore 31,297円/年)

フローチャートのステップ:

- 年齢・性別等を入力
- 同世代の保険料等の確認
- 詳細な家族構成を入力
- 自身に必要な保障を確認

ファンドナビ

5つの簡単な質問に回答するだけで、お客さまのお考えに合ったファンドやポートフォリオを提案します。



撮るだけねんきん試算

ねんきん定期便を撮影するだけで3つの年金（老齢・障害・遺族）をまとめて試算できます。



II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

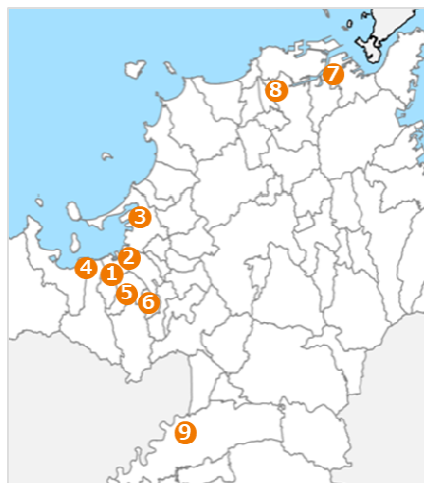
取組状況 ⑥ 休日相談チャネルでのコンサルティング

- 「NCBほけんプラザ」、「ながさきコンサルティングプラザ」では、平日の夕方や休日でも資産運用や保険などのご相談を承っています。

NCBほけんプラザ

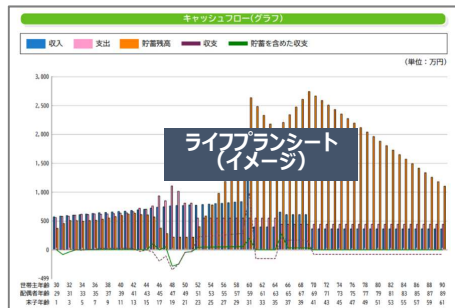


「NCBほけんプラザ」では、平日の夕方や休日でも保険のご相談を承っています。



No.	拠点名	営業時間
1	NCBほけんプラザ・天神	平日 9:00~17:00
2	NCBほけんプラザ・福岡	
3	NCBほけんプラザ・千早	
4	NCBほけんプラザ・姪浜	土日 10:00~17:00
5	NCBほけんプラザ・福岡南	
6	NCBほけんプラザ・春日	※ただし、12/31~1/3、5/3~5/5は除きます。
7	NCBほけんプラザ・北九州	
8	NCBほけんプラザ・北九州西	
9	NCBほけんプラザ・久留米	

【ライフプランシートを用いたコンサルティング】



ASシステム*を使用し、お客さまのライフプランに応じた保険の提案を行っています。

*ASシステム：(株)アイリックコーポレーションが提供する保険の現状把握分析・検索提案システム

ながさきコンサルティングプラザ



長崎銀行は、ライフステージに応じた各種ソリューションの提供を目的とした新拠点「ながさきコンサルティングプラザ」を長崎駅前オープンしました。



【拠点の概要】

拠点名	ながさきコンサルティングプラザ	
オープン日	2024年3月1日	
住所	長崎市尾上町1番1号 アミュプラザ長崎本館内1階	
営業時間	平日	12:00~20:00
	土日・祝日	10:00~20:00
提供サービス	・資産運用・各種ローンのご相談 ・新規創業のご相談 ・普通預金新規口座開設	

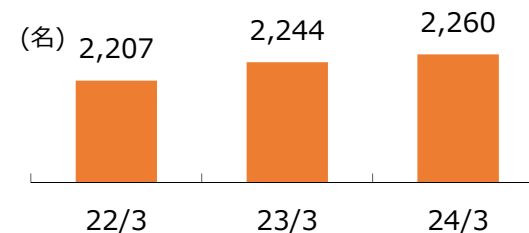
II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

取組状況 ⑦ 販売員の専門性向上



- お客さまにとって最適な商品・サービスの提供を行うため、資格取得の推奨や研修等を通じて、販売員の専門性向上に取り組んでいます。

6 FP*1・2級資格保有者数



*FP：ファイナンシャル・プランナーの略

取組状況 ⑧ 第三者による商品モニタリング評価の活用



- お客さまの幅広いニーズにお応えするため、複数の第三者機関の知見を活用しながら、ご提供する商品の定期的な見直しを行っています。

7 投資信託*商品ラインアップ (24年3月末現在)



	西日本シティ銀行		長崎銀行		西日本シティTTB証券	
	商品数	比率	商品数	比率	商品数	比率
国内債券	3	1.7%	1	1.8%	19	5.3%
国内株式	25	14.5%	7	12.7%	70	19.6%
国内リート	4	2.3%	2	3.6%	9	2.5%
国内バランス	2	1.2%	0	0.0%	0	0.0%
海外債券	33	19.2%	8	14.5%	74	20.7%
海外株式	57	33.1%	21	38.2%	136	38.0%
海外リート	11	6.4%	6	10.9%	20	5.6%
海外バランス	35	20.3%	10	18.2%	19	5.3%
その他	2	1.2%	0	0.0%	11	3.1%
合計	172	100.0%	55	100.0%	358	100.0%
うち成長投資枠	91	52.9%	26	47.3%	196	54.7%
うちつみたて投資枠	14	8.1%	5	9.1%	27	7.5%

*投資信託：インターネット専用商品も含む

8 保険*商品ラインアップ (24年3月末現在)



	西日本シティ銀行		長崎銀行		
	商品数	比率	商品数	比率	
円建	定額年金保険	6	15.8%	2	10.5%
	変額終身	1	2.6%	0	0.0%
	終身保険	10	26.3%	7	36.8%
外貨建	変額年金保険	1	2.6%	1	5.3%
	定額年金保険	6	15.8%	1	5.3%
	終身保険	14	36.8%	8	42.1%
合計	38	100.0%	19	100.0%	

<参考>2023年度新規導入商品数

【投資信託】西日本シティ銀行 8商品 (うち、NISA専用8商品)
長崎銀行 6商品 (うち、NISA専用1商品)
西日本シティTTB証券 6商品

【保 険】西日本シティ銀行 4商品

*保険：一時払保険商品

- 当社グループは運用会社が提供する投資信託を導入しており、商品の組成に携っていません。
- 西日本シティ銀行、長崎銀行では保険会社が提供する保険商品を導入しており、商品の組成に携っていません。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

- 当社グループは、株式型やバランス型ファンドなどの幅広い投資信託の中から、お客さまにとって最適な商品の提案に努めています。また、「そなえる」「のこす」「ふやす」などお客さまのニーズに沿って保険商品の提案に努めています。

9 投資信託購入額ランキング（23年度）

 西日本シティ銀行

順位	商品名	種別
1	のむらっぴ・ファンド「積極型」	海外バランス
2	のむらっぴ・ファンド「普通型」	海外バランス
3	インデックスファンド S&P500	海外株式
4	AB・米国成長株投信Dコース（毎月決算型・為替ヘッジなし）	海外株式
5	AB・米国成長株投信Bコース（年2回決算型・為替ヘッジなし）	海外株式
6	PCAインド株式オープン	海外株式
7	ニッセイ日経225インデックスファンド	国内株式
8	MHAM株式インデックスファンド225	国内株式
9	ダイワUS-REIT・オープンBコース（毎月決算型・為替ヘッジなし）	海外リート
10	iFree S&P500 インデックス	海外株式

 ココロがある。コトエがある。 長崎銀行

順位	商品名	種別
1	AB・米国成長株投信Dコース（毎月決算型・為替ヘッジなし）	海外株式
2	FANG+インデックス・オープン	海外株式
3	ダイワUS-REIT・オープンBコース（毎月決算型・為替ヘッジなし）	海外リート
4	のむらっぴ・ファンド「積極型」	海外バランス
5	AB・米国成長株投信Eコース（隔月決算型・為替ヘッジなし）	海外株式
6	ニッセイ・メタバースワールド（予想分配金提示型）	海外株式
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	海外株式
8	ストックインデックスファンド225	国内株式
9	のむらっぴ・ファンド「普通型」	海外バランス
10	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド（健次）	海外株式

 西日本シティTT証券

順位	商品名	種別
1	日本好配当リバランスオープン	国内株式
2	ピクテ・バイオ医薬品ファンド（毎月決算型）為替ヘッジなしコース	海外株式
3	イーストスプリング・インド株式オープン	海外株式
4	One/フィデリティ・ブルーチップ・グロース株式ファンド（成長型）	海外株式
5	T&Dインド中小型株ファンド	海外株式

10 一時払保険商品購入額ランキング（23年度）

 西日本シティ銀行

順位	商品名	種別	通貨
1	悠々時間アドバンス2plus	個人年金	円貨・外貨
2	プレミアカレンシー3	個人年金	円貨・外貨
3	外貨建・エブリバディプラス	終身保険	外貨建
4	みのり10年	個人年金	円貨・外貨
5	あしたの、よろこび2	個人年金	円貨・外貨
6	はじめての介護	終身保険	円貨・外貨
7	プレミアジャーニー	個人年金	円貨・外貨
8	生涯プレミアムワールド5	終身保険	外貨建
9	プレミアプレゼント3	終身保険	円貨・外貨
10	ロングドリームGOLD3	終身保険	外貨建

 ココロがある。コトエがある。 長崎銀行

順位	商品名	種別	通貨
1	生涯プレミアムワールド5	終身保険	外貨建
2	プレミアカレンシー3	個人年金	円貨・外貨
3	外貨建・エブリバディプラス	終身保険	外貨建
4	ロングドリームGOLD3	終身保険	外貨建
5	えらべる外貨建一時払終身	終身保険	外貨建
6	ふるは〜とJロードグローバルII	終身保険	外貨建
7	エブリバディII	終身保険	円建
8	生涯プレミアムジャパン5	終身保険	円建
9	プレミアプレゼント3	終身保険	円貨・外貨
10	夢のかたちプラス	終身保険	円建

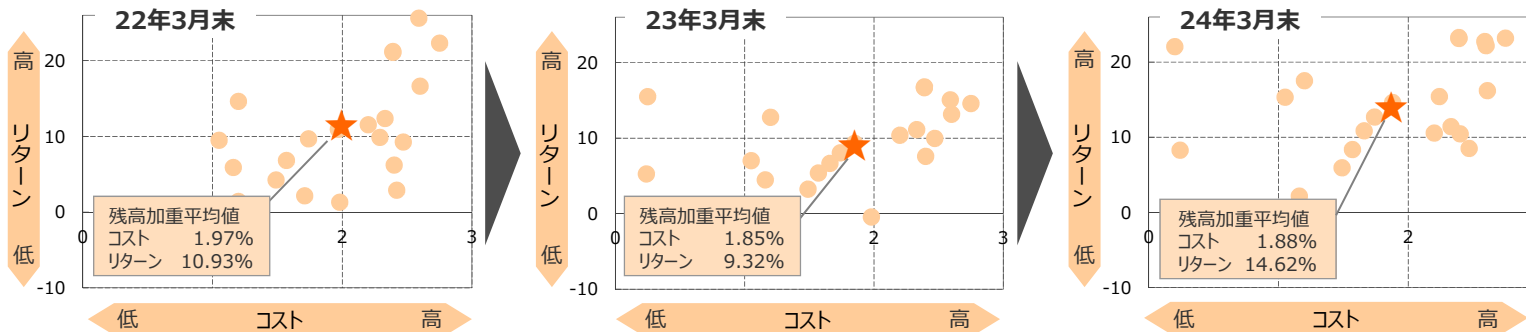
順位	商品名	種別
6	グローバルCoCo債ファンド（円ヘッジコース）	海外債券
7	iFree 日経225インデックス	国内株式
8	AB・米国成長株投信Dコース（毎月決算型・為替ヘッジなし）	海外株式
9	パークレイズ社債/インカム戦略ファンド2023-07	海外債券
10	グローバルAIファンド	海外株式

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

11 12 投資信託預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン 西日本シティ銀行

- 24年3月末/残高上位20銘柄のコスト、リスクは前年比概ね同水準、リターンは上昇しました。

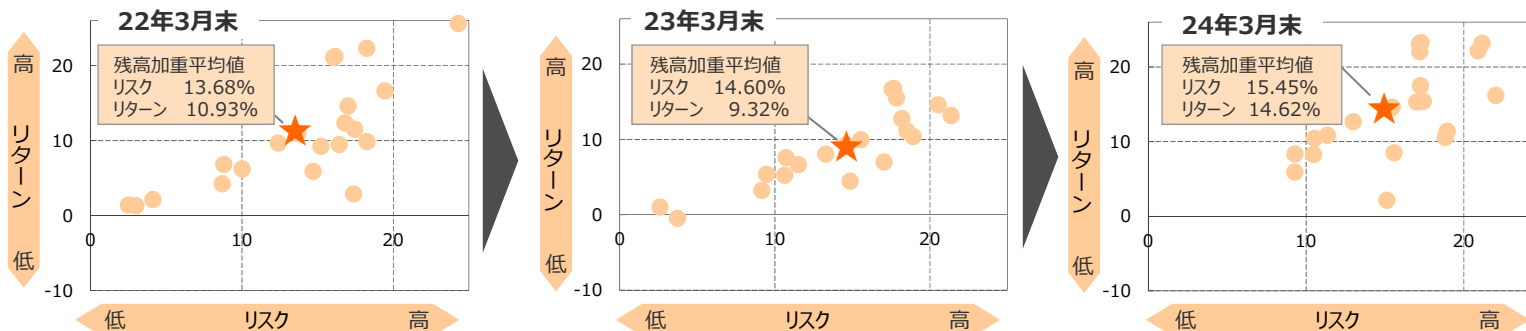
<コスト・リターン*1>



*1: コスト・リターンは、投資信託のコストに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

コストとは、投資信託購入時の手数料や保有中に発生する費用などです。
リターンとは、投資から得られる収益のことです。

<リスク・リターン*2>



*2: リスク・リターンとは、投資信託のリスクに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

リスクとは、投資信託の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はかる場合に使われます。

<投資信託預り資産残高上位20銘柄*3 (24年3月末)>

順位	商品名	コスト	リスク	リターン
1	のむらっぴ・ファンド「普通型」	1.57	9.29	8.36
2	のむらっぴ・ファンド「積極型」	1.74	12.98	12.68
3	AB・米国成長株投信Dコース（毎月決算型・為替ヘッジなし）	2.39	17.18	23.15
4	AB・米国成長株投信Bコース（年2回決算型・為替ヘッジなし）	2.39	17.29	23.28
5	ダイワUS-REIT・オープンBコース（毎月決算型・為替ヘッジなし）	2.33	18.94	11.41
6	MHAM株式インデックスファンド225	1.05	17.01	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	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	15.57	8.52
9	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.4	10.54	10.46
10	イーストスプリング・インド株式オープン	2.61	22.02	16.2

(%)

順位	商品名	コスト	リスク	リターン
11	iFree S&P500インデックス	0.2	17.2	22.05
12	SMTAMダウ・ジョーンズインデックスファンド	1.2	17.24	17.52
13	iFree 8資産バランス	0.24	10.47	8.28
14	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	22.18
15	グローバルAIファンド	2.59	27.67	22.74
16	のむらっぴ・ファンド「やや積極型」	1.66	11.35	10.86
17	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド（資産成長型・ヘッジなし）	2.24	17.43	15.41
18	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	2.2	18.82	10.56
19	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース（為替ヘッジなし）	2.75	21.15	23.19
20	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.16	15.12	2.16
残高加重平均値		1.88	15.45	14.62

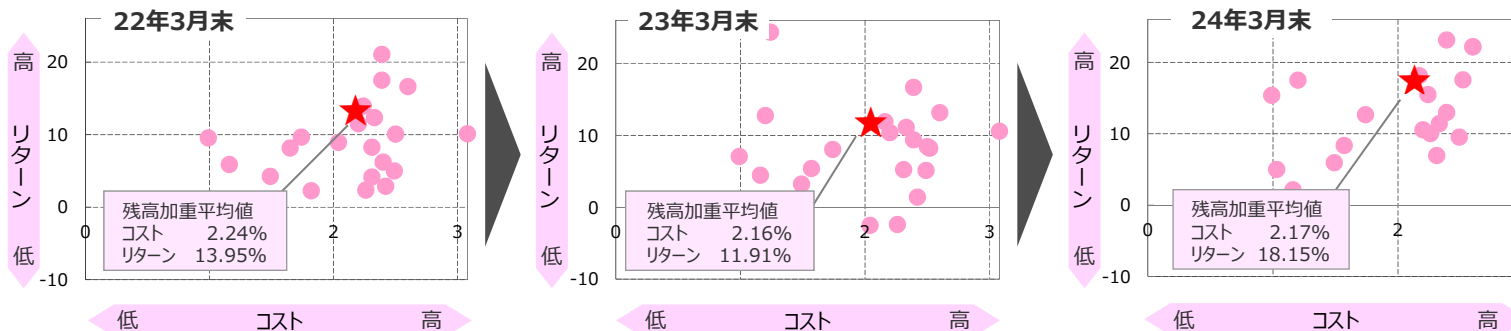
*3: 24年3月末時点で、設定期間5年超の銘柄のみ表示しています。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

11 12 投資信託預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン

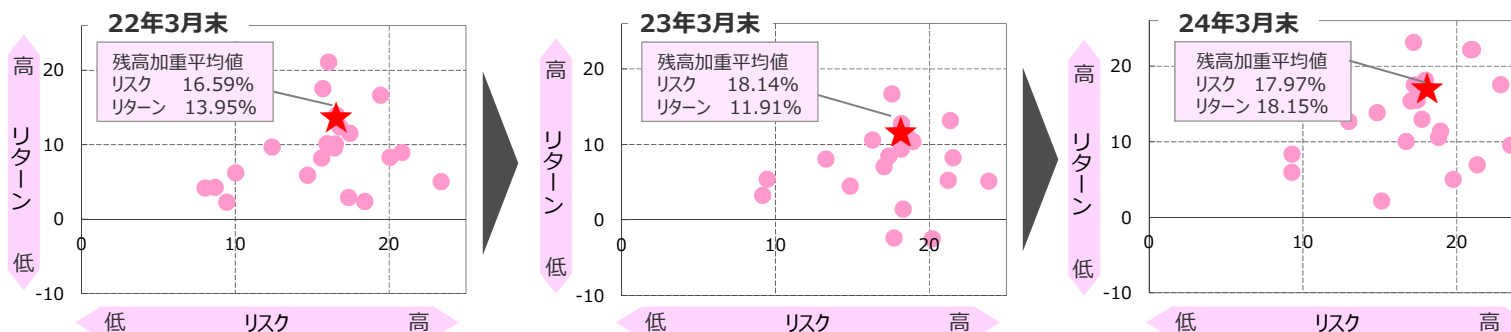


- 24年3月末/残高上位20銘柄のコスト、リスクは前年比概ね同水準、リターンは上昇しました。
 <コスト・リターン*1>



*1: コスト・リターンは、投資信託のコストに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

<リスク・リターン*2>



*2: リスク・リターンとは、投資信託のリスクに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

<投資信託預り資産残高上位20銘柄*3 (24年3月末) >

(%)

順位	商品名	コスト	リスク	リターン
1	AB・米国成長株投信Dコース (毎月決算型・為替ヘッジなし)	2.39	17.18	23.15
2	ダイウS-REIT・オープンB (為替ヘッジなし)	2.33	18.94	11.41
3	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	22.18
4	のむらっぴ・ファンド「積極型」	1.74	12.98	12.68
5	FANG+インデックス・オープン	1.24	28.31	38.13
6	ニッセイSDGsグローバルセレクトファンド(年2回・為替ヘッジなし)	2.24	17.42	15.49
7	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	2.49	23.5	9.54
8	のむらっぴ・ファンド「普通型」	1.57	9.29	8.36
9	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
10	AB・米国成長株投信Cコース (毎月決算型・為替ヘッジあり)	2.39	17.74	12.98

順位	商品名	コスト	リスク	リターン
11	SMTAMダウ・ジョーンズインデックスファンド	1.2	17.24	17.52
12	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド (健次)	3.08	14.82	13.85
13	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.52	22.85	17.55
14	ニッセイ世界リートオープン (毎月決算型)	2.31	21.32	6.95
15	ストックインデックスファンド225	0.99	17.02	15.39
16	フィデリティ・USリート・ファンドB (為替ヘッジなし)	2.2	18.82	10.56
17	MHAM J-REITインデックスファンド (毎月決算型)	1.16	15.12	2.16
18	ジャパン・エグゼレント	2.26	16.71	10.03
19	グローバル3倍3分法ファンド 隔月分配型	1.03	19.76	5.01
20	グローバル・ロボティクス株式ファンド (年1回決算型)	2.6	21.01	22.19
残高加重平均値		2.17	17.97	18.15

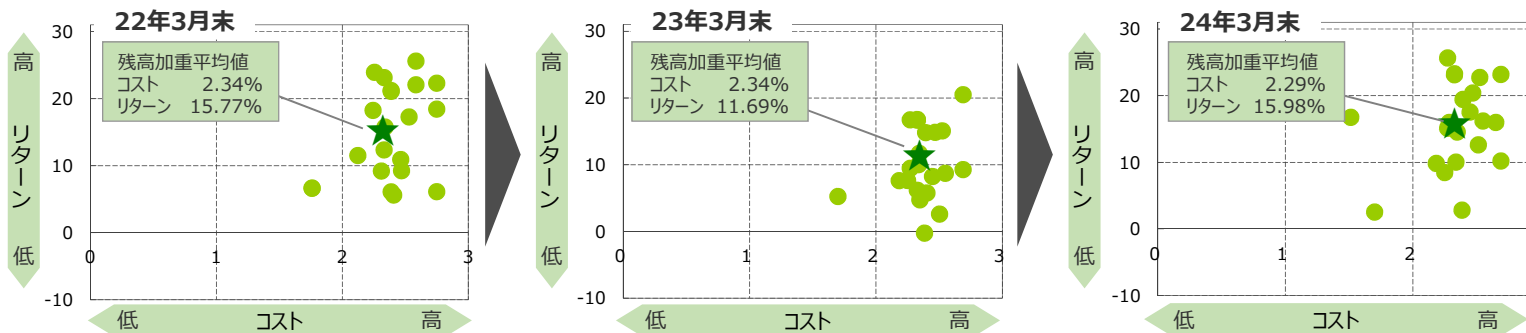
*3: 24年3月末時点で、設定期間5年超の銘柄のみ表示しています。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

11 12 投資信託預り資産残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン

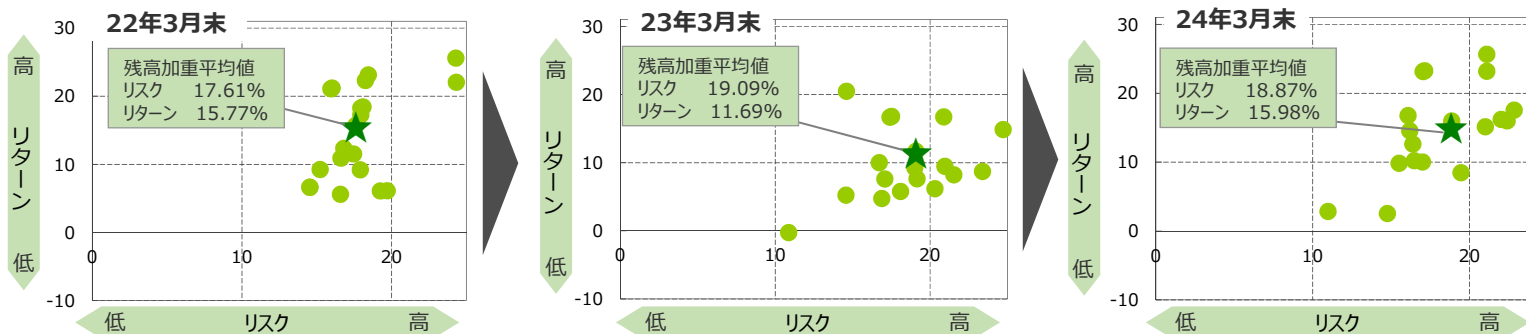
- 24年3月末/残高上位20銘柄のコスト、リスクは概ね同水準、リターンは上昇しました。

<コスト・リターン*1>



*1：コスト・リターンは、投資信託のコストに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

<リスク・リターン*2>



*2：リスク・リターンとは、投資信託のリスクに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

<投資信託預り資産残高上位20銘柄*3 (24年3月末)>

(%)

順位	商品名	コスト	リスク	リターン
1	日本好配当バランスオープン	1.51	16.08	16.76
2	ピクテ・バイオ医薬品ファンド (毎月決算型・為替ヘッジなし)	2.69	16.48	10.21
3	AB・米国成長株投信Dコース (毎月決算型・為替ヘッジなし)	2.33	17.04	23.15
4	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース (為替ヘッジなし)	2.69	21.10	23.20
5	イーストスプリング・インド株式オープン	2.55	22.02	16.20
6	J-REIT・リサーチ・オープン (毎月決算型)	1.70	14.76	2.54
7	サイバーセキュリティ株式オープン (為替ヘッジなし)	2.47	24.26	20.42
8	グローバルAIファンド	2.53	27.67	22.74
9	グローバルCoCo債ファンド (円ヘッジコース)	2.39	10.98	2.84
10	グローバルEV関連株ファンド (為替ヘッジなし)	2.39	27.07	19.45

順位	商品名	コスト	リスク	リターン
11	T&Dインド中小型株ファンド	2.65	22.40	16.00
12	AB・米国成長株投信Bコース (年2回決算型・為替ヘッジなし)	2.33	17.14	23.28
13	三菱UFJ NASDAQオープンBコース	2.27	21.10	25.66
14	スパークス・プレミアム・日本超小型株式ファンド	2.51	16.39	12.64
15	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.45	22.85	17.55
16	ラサール・グローバルREITファンド (毎月分配型)	2.25	19.46	8.47
17	パインブリッジ・グローバル・テクノロジー・インフラ・ファンド	2.34	17.00	10.04
18	三菱UFJ NASDAQオープンAコース	2.27	21.01	15.14
19	日本株厳選ファンド・円コース	2.35	16.19	14.56
20	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	2.18	15.51	9.84
残高加重平均		2.29	18.87	15.98

*3：24年3月末時点で、設定期間5年超の銘柄のみ表示しています。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

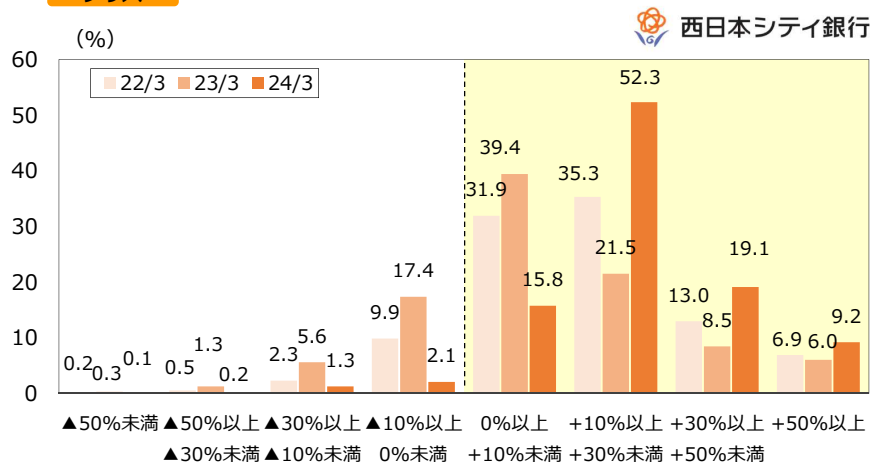
13

投資信託の運用損益別顧客比率*

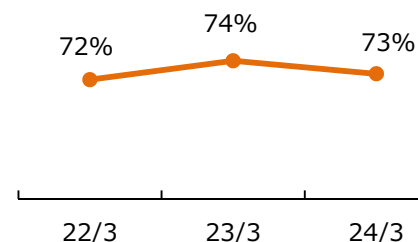
- 24年3月末の投資信託運用損益がプラスのお客さまの比率（運用損益別顧客比率）は、西日本シティ銀行96.4%、長崎銀行95.2%、西日本シティTT証券92.1%となりました。

運用損益
プラス 22/3 : 87.1% 23/3 : 75.4% 24/3 : 96.4%

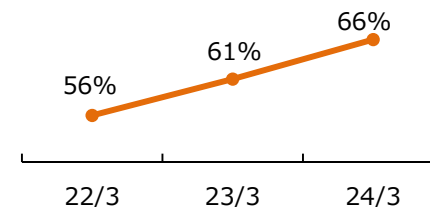
西日本シティ銀行



<参考> 複数ファンド保有者比率
(バランスファンド保有のみ含む)

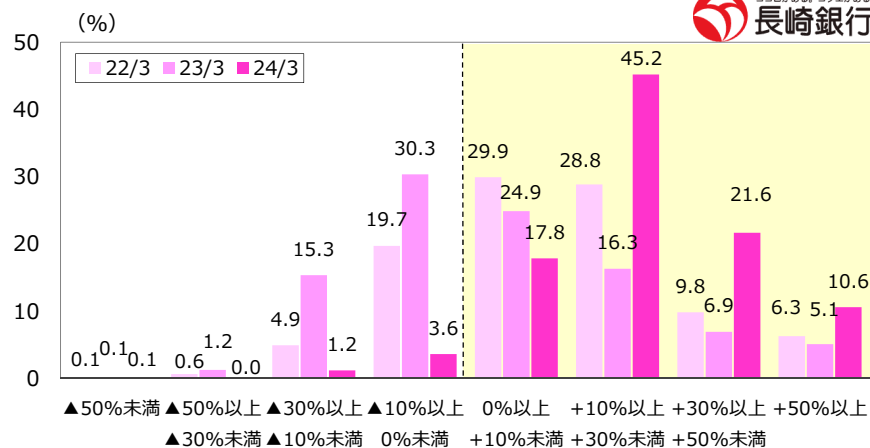


<参考> 積立投資信託保有者比率



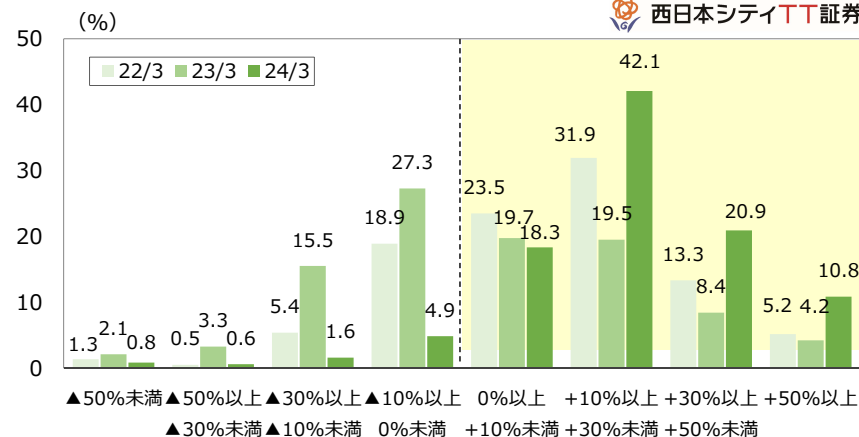
運用損益
プラス 22/3 : 74.8% 23/3 : 53.2% 24/3 : 95.2%

長崎銀行



運用損益
プラス 22/3 : 73.9% 23/3 : 51.8% 24/3 : 92.1%

西日本シティTT証券



* 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。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

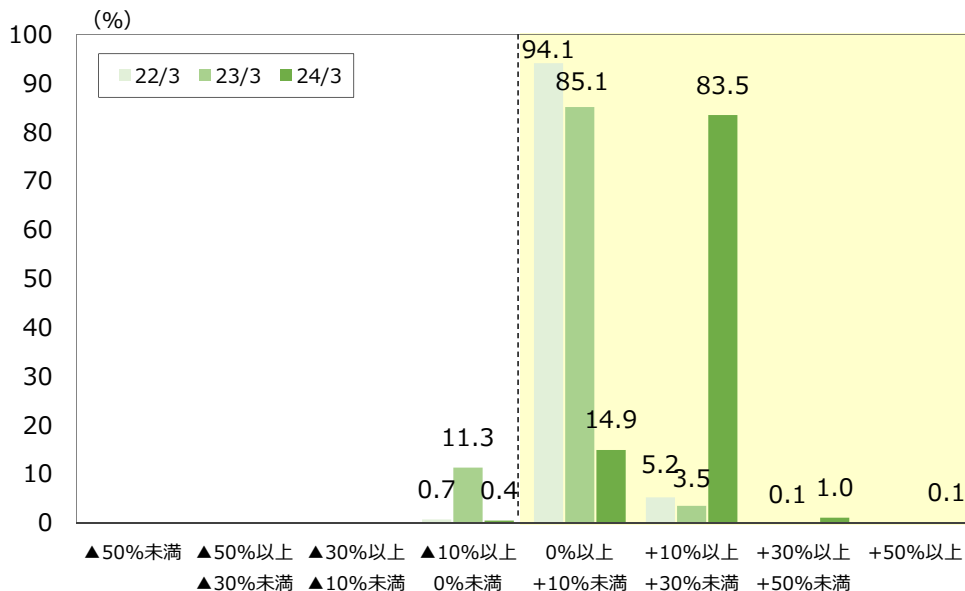
- 24年3月末のファンドラップの運用損益がプラスのお客さまの比率（運用損益別顧客比率）は、99.6%となりました。



13

ファンドラップの運用損益別顧客比率*

運用損益プラス 22/3 : 99.3% 23/3 : 88.7% 24/3 : 99.6%



ファンドラップとは？

運用のご提案から、運用・管理・フォローまで、一括して行う資産運用サービスです。資産運用の専門家が、お客さまの投資に対するお考えに合わせて、様々な資産の投資信託を、効率よく組合せて運用します。

西日本シティTT証券のファンドラップは3百万円からご契約頂けます。

14

ファンドラップ契約者数・残高

お客さまの運用ニーズに沿って、ご資産をお客さまの代わりに運用・管理し、長期的な資産形成をサポートするサービス「ファンドラップ」のニーズが高まっています。

<ファンドラップ契約者数・残高>

	21/3	22/3	23/3	24/3
契約者数	1,231	2,499	3,564	4,348
残高 (億円)	107	158	186	231

投資方針の確認・重要情報の提供

お客さまの投資方針をご確認し、ニーズに合ったコースをご提案しています。

パンフレットを活用し、お客さまにとって重要な情報（費用やリスク等）をご説明しています。



* 運用損益別顧客比率：ファンドラップを契約しているお客さまについて、基準日時点のファンドラップ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。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

15

外貨建保険残高*1上位20銘柄のコスト・リターン

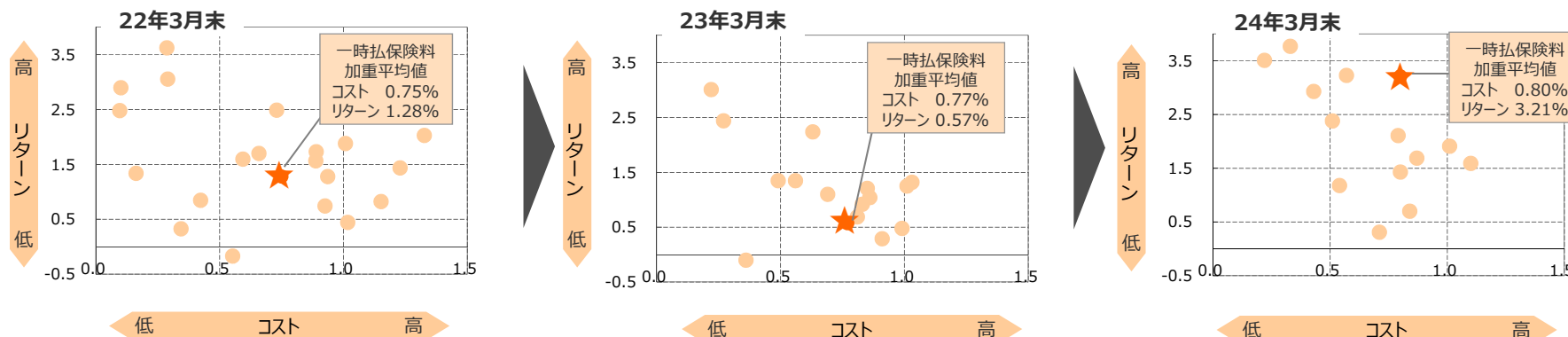


- 24年3月末/残高上位20銘柄の一時払保険料加重平均値のコストは前年比で概ね同水準ですが、リターンは上昇しました。

<コスト・リターン*2>

コストとは、新契約手数料と継続手数料を基に算出したものです。

リターンとは、解約返戻金額と既支払金額の合計額と、一時払保険料との差額です。



*1：外貨建保険残高とは、基準日時点の解約返戻金額（円換算）と基準日時点の既支払金額の合計額のことです。解約返戻金額は、時価評価が反映されています。

*2：コスト・リターンとは、外貨建保険のコストに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

<外貨建保険残高上位20銘柄*3（24年3月末）>

(%)

順位	銘柄名	コスト	リターン	順位	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	0.91	4.29	11	ふるはーとJロードグローバル	0.95	5.34
2	やさしさ、つなぐ	0.54	1.18	12	ビーウィズユープラス	1.10	1.59
3	生涯プレミアムワールド4	0.84	0.70	13	みらい、そでてる	0.43	2.93
4	プレミアレシーブ（外貨建）	0.77	4.79	14	三大陸	0.33	3.77
5	プレミアプレゼント	0.82	4.02	15	プレミアジャンプ	0.80	1.43
6	しあわせ、ずっと	0.79	2.11	16	ロングドリームGOLD	0.87	1.69
7	外貨建・エブリバディプラス	0.84	4.31	17	プレミアベスト	1.01	1.91
8	ロングドリームGOLD2	1.04	6.44	18	ビーウィズユウ（外貨建）	0.57	3.23
9	サニーガーデン	0.51	2.38	19	モンターニュ	0.22	3.51
10	生涯プレミアムワールド3	0.71	0.31	20	あしたの、よろこび	1.12	4.30
一時払保険料加重平均値						0.80	3.21

*3：24年3月末時点で、契約後5年以上保有している外貨建保険が対象です。

✓ 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に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ことが多くあります。

✓ 解約返戻金は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。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

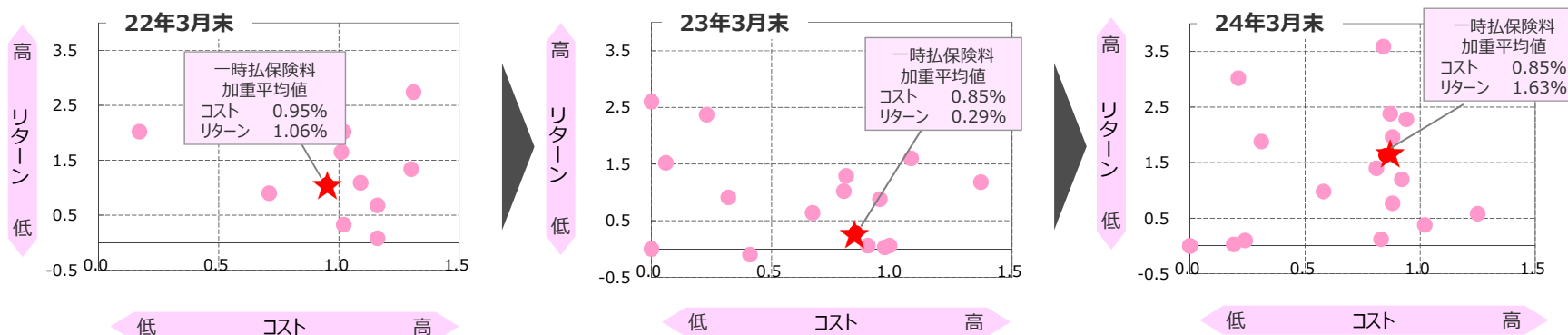
15

外貨建保険残高*1 上位20銘柄のコスト・リターン



- 24年3月末/残高上位20銘柄の一時払保険料加重平均値のコストは前年比で概ね同水準ですが、リターンは上昇しました。

<コスト・リターン*2>



*1：外貨建保険残高とは、基準日時点の解約返戻金額（円換算）と基準日時点の既支払金額の合計額のことです。解約返戻金額は、時価評価が反映されています。

*2：コスト・リターンとは、外貨建保険のコストに対してリターンがどれだけ得られたかを示すものです。

<外貨建保険残高上位20銘柄*3（24年3月末）>

(%)

順位	銘柄名	コスト	リターン	順位	銘柄名	コスト	リターン
1	たのしみ、ずっと	0.87	2.38	11	ロングドリームGOLD	0.94	2.28
2	生涯プレミアムワールド4	0.83	0.12	12	えがお、ひろがる	0.88	0.77
3	しあわせ、ずっと	0.58	0.98	13	えんどルくんプラス	0.19	0.03
4	プレミアジャンプ	0.81	1.40	14	プレミアストーリー	0.84	3.59
5	ロングドリームGOLD 2	1.07	5.24	15	モンターニユ2	0.31	1.88
6	ふるはーとJロードグローバル	1.09	4.40	16	モンターニユ	0.21	3.02
7	生涯プレミアムワールド3	0.92	1.20	17	みらい、そだてる	0.24	0.10
8	外貨建・エブリバディプラス	1.25	0.58	18	プレミアジャンプ・年金（外貨建）	0.88	1.96
9	プレミアプレゼント	0.96	4.45	19	19位以下、該当明細なし*4		
10	アップサイドプラス	1.02	0.38	20			
一時払保険料加重平均値						0.85	1.63

*3：24年3月末時点で、契約後5年以上保有している外貨建保険が対象です。

*4：19位以下は、24年3月末時点で5年以上保有している契約がないため、該当銘柄がございません。

II. 2023年度の取組状況 2. お客さまにとって最適な商品・サービスの提供

16

外貨建保険運用評価別顧客比率*1

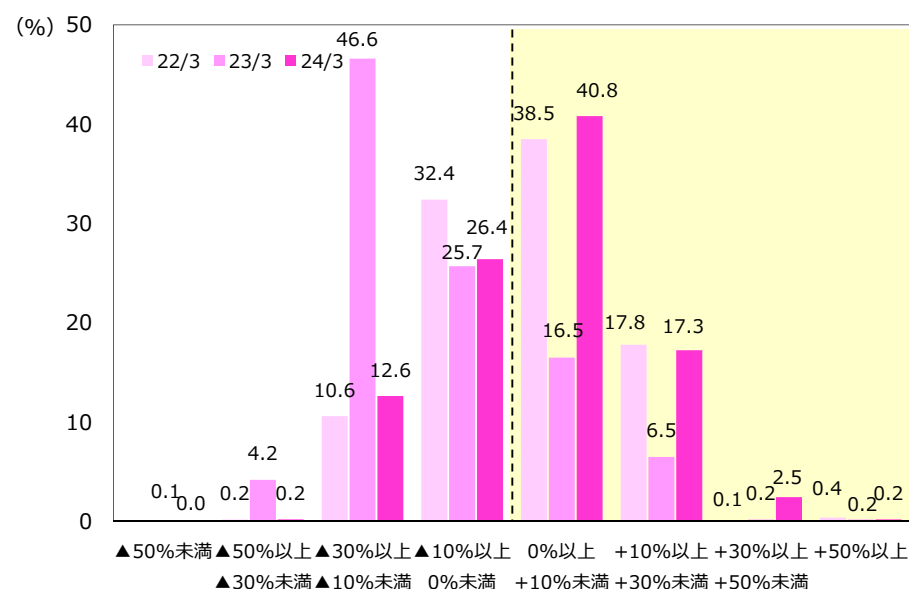
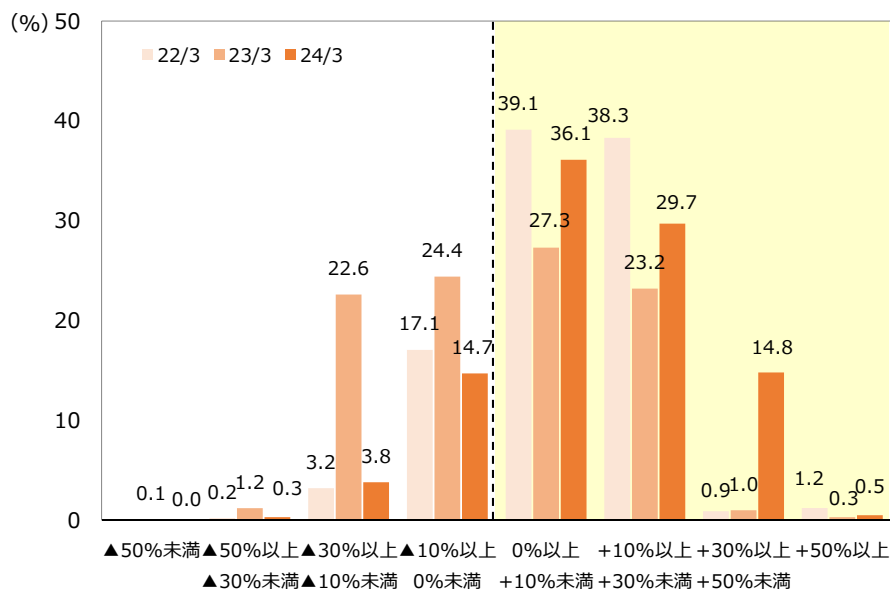
- 24年3月末の外貨建保険運用評価がプラスのお客さまの比率（運用評価別顧客比率）は、西日本シティ銀行81.1%、長崎銀行60.7%となりました。

<西日本シティ銀行>  西日本シティ銀行

<長崎銀行>  長崎銀行

運用評価プラス 22/3 : 79.5% 23/3 : 51.8% 24/3 : **81.1%**

運用評価プラス 22/3 : 56.8% 23/3 : 23.2% 24/3 : **60.7%**



*1：運用評価別顧客比率：購入時以降の累積運用評価（リターン）別のお客さまの分布を示した指標です。

運用評価（リターン）は、基準日時点の解約返戻金と、一時払保険料との差額を基に算出しています。ただし、契約期間中に受け取った金額がある場合は、解約返戻金に加算しています。

Ⅱ. 2023年度の取組状況

3. お客さまに対する情報提供の充実

II. 2023年度の取組状況 3. お客さまに対する情報提供の充実

<基本方針3.>

当社グループは、お客さまがニーズにあった商品・サービスを選択できるように、商品・サービスの特性やお客さまの経験・金融知識等に応じて、お客さまにとって重要な情報を、お客さまが理解できるように分かりやすく提供することに努めます。

取組状況 ① 分かりやすい情報提供



西日本シティ銀行



長崎銀行



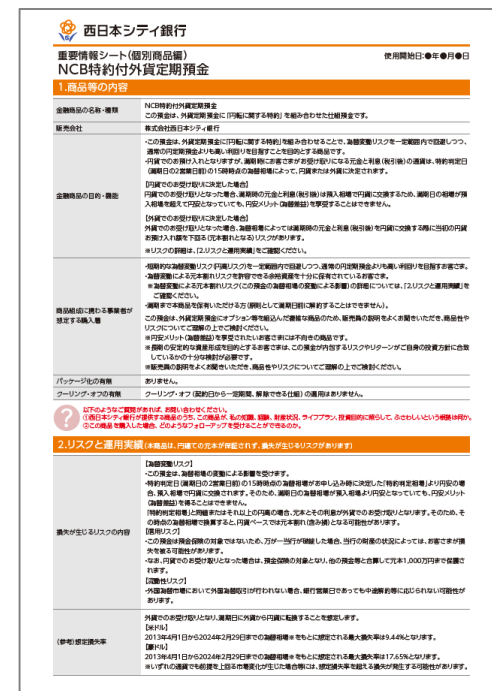
西日本シティTT証券

- お客さまへ提供する商品・サービスの特性、リスク及び手数料等の情報については、イラストやグラフを用いた資料等を活用し、分かりやすく提供することに努めています。
- 重要情報シートを使って、当社グループの商品選定のコンセプトや、お客さまにとって重要な情報（費用やリスク等）を商品毎に分かりやすくご説明することに努めています。

「マネープランガイド」

「重要情報シート（金融事業者編）」

「重要情報シート（個別商品編）」



Ⅱ. 2023年度の取組状況 3. お客さまに対する情報提供の充実

取組状況 ② アプリを活用した情報提供



- お客さまの投資信託取引の利便性向上を図るため、西日本シティ銀行アプリを2023年6月にリニューアルしました。また、ホームページでは、投資信託の基礎や保険のポイント等を分かりやすくご確認いただけます。

西日本シティ銀行アプリ リニューアル

西日本シティ銀行 <投信保有者画面>

- POINT①**
キーワード等で
ファンド検索可能
- POINT②**
利用者の多いものを
上段に表示
- POINT③**
4種の情報提供

ホームページ

西日本シティ銀行 長崎銀行 西日本シティTTB証券

アプリでも店頭でも！
投資信託の
はじめ方
NISAもスムーズにお申込み

アプリなら
最短5分で
お申込

取組状況 ③ セミナー等による情報提供



- 対面・オンライン双方でセミナー等を開催することにより、より多くのお客さまへ金融知識習得の機会を提供できるよう努めています。昨年度は、対面によるNISAに関するセミナーに注力しました。

17 お客さま向けセミナー開催回数

2023年12月から2024年2月にかけて、NISA制度改正に伴う対面セミナーを開催しました。

開催回数

2023年度
562回



対面によるセミナー実施

- お取引先企業の従業員さまの金融リテラシー向上を目的としたサポートに取り組んでいます。

オンラインによるセミナー実施

- 幅広いお客さまに金融情報等をお届けするため、オンラインセミナーを実施しています。

II. 2023年度の取組状況 3. お客さまに対する情報提供の充実

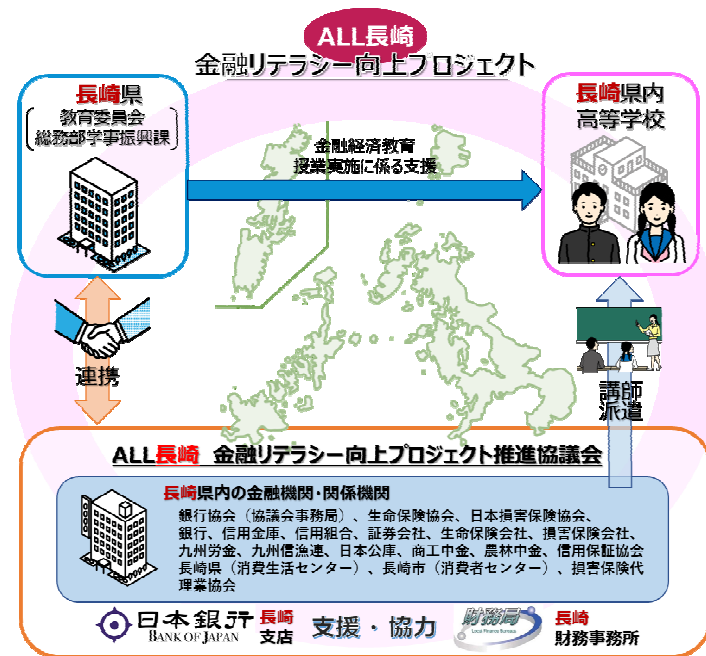
取組状況 ④ 教育現場等への情報提供



- 子どもたちが銀行を身近に感じ、お金の流れや価値、さらに銀行と社会とのつながりについて楽しく学べる場として「お金のがっこう」を2006年より毎年開催しています。
- 長崎銀行では、長崎県内の金融リテラシー向上に取り組む「ALL長崎金融リテラシー向上プロジェクト」の一環として高等学校に対して講師を派遣し、金融経済教育を実施しています。



「お金のがっこう」で使用する教材
(左) 小学生用 (右) 中高生用



取組状況 ⑤ アフターフォローへの取組み



- 投資信託や保険商品等を保有いただいているお客さまに対して、運用状況を記載した資料送付に加え、担当者による定期的な情報提供、ライフプラン等の変化に応じた資産配分の見直し提案を行っています。
- 市場動向が大きく変動した場合には、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客さまの投資判断に必要な情報をタイムリーかつ丁寧に説明します。

お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務の基本方針 (フィデューシャリー・デューティーに関する基本方針)

株式会社西日本フィナンシャルホールディングスグループ（以下、「当社グループ」といいます。）は、グループ経営理念に基づくお客様・地域の期待を超えた総合金融サービスの展開にあたり、お客様の資産運用及び資産形成に関わる業務において、「お客様本位の業務運営態勢の構築」に努めます。

1. お客様本位の業務運営態勢の構築

(1) 当社グループは、グループ経営理念に則り、役職員1人ひとりがお客様に対して誠実・公正に業務に取り組むとともに、お客様に選ばれる総合金融グループを目指して、「お客様本位の業務運営」の徹底に努めます。

- ① グループ経営理念として「高い志と誇りを持って時代の変化に適応し、お客様とともに成長する総合力No. 1の地域金融グループを目指す」ことを定めています。
- ② グループ経営理念及び「お客様本位の業務運営」の考え方を、諸会議や研修等を通じてグループ内に浸透させるとともに、それらを反映した業績評価体系の整備に努めます。
- ③ お客様の多様なニーズにお応えできる営業態勢・チャネルを整備・拡充することで、お客様の利便性の向上に努めます。
- ④ お客様のニーズに応じてグループ各社が連携し、グループ各社の特長・強みを活かした総合金融サービスの提供に努めます。
- ⑤ 多様化・高度化するお客様のニーズに応えられる、高い人間力とコンサルティング力を有する人財の育成に努めます。
- ⑥ サービスの提供にあたっては、お客様の利益が不当に損なわれることがないよう、適切な対応に努めます。

2. お客様にとって最適な商品・サービスの提供

(1) 当社グループは、お客様との対話を通じて、お客様のニーズを的確にとらえ、お客様の資産状況、経験、知識及び運用の目的にあった最適な商品・サービスの提供に努めます。

- ① お客様の様々なニーズに沿った商品・サービスを提供できるよう、商品ラインアップの充実に努めます。

- ② お客様の良質な金融資産の安定的形成に資するよう、お客様の資産状況、経験、知識及び運用の目的等を総合的に勘案し、お客様にふさわしい商品・サービスの提案に努めます。
- ③ ご高齢のお客様には、ご意向の確認のため、よりきめ細かな対応に努めます。
- ④ お客様の個人情報については、社内規程に基づき厳格に取り扱い、個人情報の正確性・機密性の保持と安全性の確保に努めます。
- ⑤ お客様目線に立った質の高いサービスの提供スキルを向上させるため、人財の育成に努めます。

3. お客様に対する情報提供の充実

(1) 当社グループは、お客様がニーズにあった商品・サービスを選択できるように、商品・サービスの特性やお客様の経験・金融知識等に応じて、お客様にとって重要な情報を、お客様が理解できるように分かりやすく提供することに努めます。

- ① 提供する商品・サービスの特性、リスク及び手数料並びに経済環境・市場動向等に関して、お客様に提供する情報の充実に努めます。
- ② 情報の提供にあたっては、お客様に十分ご理解いただけるよう、分かりやすい説明に努めます。
- ③ 保有資産の状況や市場動向等について適切な情報提供を行うなど、丁寧なアフターフォローに努めます。

＜本方針の対象となるグループ会社＞

西日本シティ銀行、長崎銀行、西日本シティTT証券

以上

本資料は、特定の投資信託・生命保険・株式・債券等の売買を
推奨、勧誘する目的のものではありません。