「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。

基本方針❶ 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❷ 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❸ 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、米欧の金融引締めに伴う海外景気に下振れ懸念などから上値は重く、年度末にかけては28,000円付近で推移しました。
- 為替相場は、日米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、年度末にかけては、米国の利上げ幅縮小や日本の長期金利上昇から円高・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

ドル円為替相場の推移

西日本シティ TT 証券　2022年度の取組状況について

1．お客さま本位の業務運営態勢の構築

お客さまの満足向上に向けた取組み

■ お客さまの声に真摯に向き合いよりよい商品・サービスを提供するため、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。

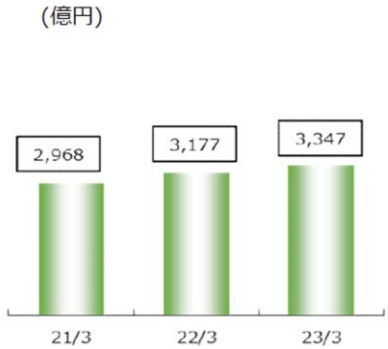
■NPS® 調査スコアやお客さまからいただいたご意見等を踏まえ、適切な商品・サービスの提供及びその後の情報提供ができるよう各種施策等を企画・立案し、お客さまの満足度向上に取り組んでいます。

＊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

■ お客さま本位の業務運営態勢の構築に取り組んだ結果、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。

運用資産保有顧客数

運用資産残高



第三者評価の活用

■ 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。

2022年度「R&I顧客本位の金融販売会社評価」の結果

2022年12月に格付投資情報センター（R&I）による
「R&I顧客本位の金融販売会社評価」において、
「A+」から1段階高い「S」評価を取得いたしました。

＊　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」を行っているが、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、S、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。

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。

安定的な資産形成に向けた提案

■ 非課税枠のメリットを受けながら、効率的に資産運用が出来るNISAをおすすめしています。

＜NISA口座数＞

	21/3	22/3	23/3
NISA	4,659	4,841	4,921
ジュニアNISA	160	164	164
つみたてNISA	7	11	13

デジタル・リモート取引の促進

■ 時間や場所を選ばずに口座開設や商品のお取引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。

「NCTTぷらす＋」インターネット取引サービスの提供

西日本シティTT証券

売買連携機能付きの投資情報サービス（パソコン・スマホ）を開始しました。

第三者による商品モニタリング評価の活用

■ ご提供する商品については、お客さまの様々な運用ニーズに対応するため、第三者機関の知見も活用しながら、定期的に見直しを行っています。

■ お客さまの資産状況、経験・知識、リスク許容度等をお伺いし、最適な商品を提案しております。

＜投資信託商品ラインアップ＞
（23年３月末現在）

種別	商品数	比率
国内債券	19	5.1%
国内株式	72	19.5%
国内リート	10	2.7%
国内バランス	0	0.0%
海外債券	71	19.2%
海外株式	144	38.9%
海外リート	24	6.5%
海外バランス	20	5.4%
その他	10	2.7%
合計	370	100.0%

＜投資信託購入額ランキング＞
（22年度）

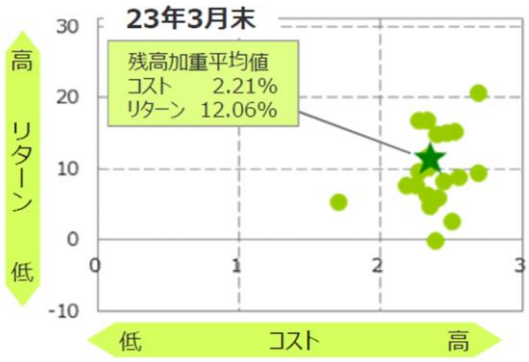
順位	商品名	投資対象
1	ピクテ・バイオ医薬品ファンド（毎月決算型）為替ヘッジなしコース	海外株式
2	Ｊ－ＲＥＩＴ・リサーチ・オープン（毎月決算型）	国内リート
3	ニッセイ・メタバースワールド（資産成長型）	海外株式
4	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Ｄコース（為替ヘッジなし）予想分配金提示型	海外株式
5	ｎｅｔＷＩＮ ＧＳテクノロジー株式ファンドBコース（為替ヘッジなし）	海外株式
6	お金のデザイン・グローバル・リアルアセット・ファンド（世界の実物資産中心）	海外バランス
7	グローバルＣｏＣｏ債ファンド（円ヘッジコース）	海外債券
8	三菱ＵＦＪ ＮＡＳＤＡＱオープンBコース	海外株式
9	三菱ＵＦＪ ＮＡＳＤＡＱオープンAコース	海外株式
10	ゴールドマン・サックス社債／マクロアロケーター２０２２－１２	海外債券

「投資信託の販売会社における比較可能な成果指標」（共通 KPI）

投資信託残高上位 20 銘柄のコスト・リターン及びリスク・リターン

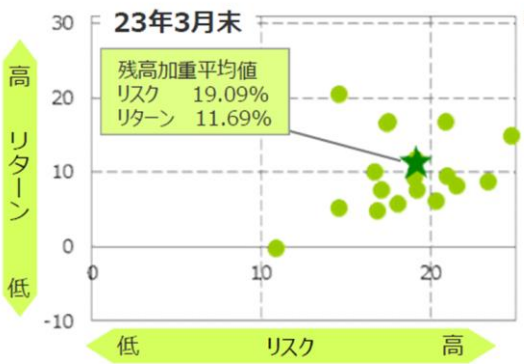
■ ２３年3月末/残高上位 20 銘柄のリスクは前年比で上昇し。コストおよびリターンは 低下しました。

＜投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン＞



*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。

＜投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン＞



*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。

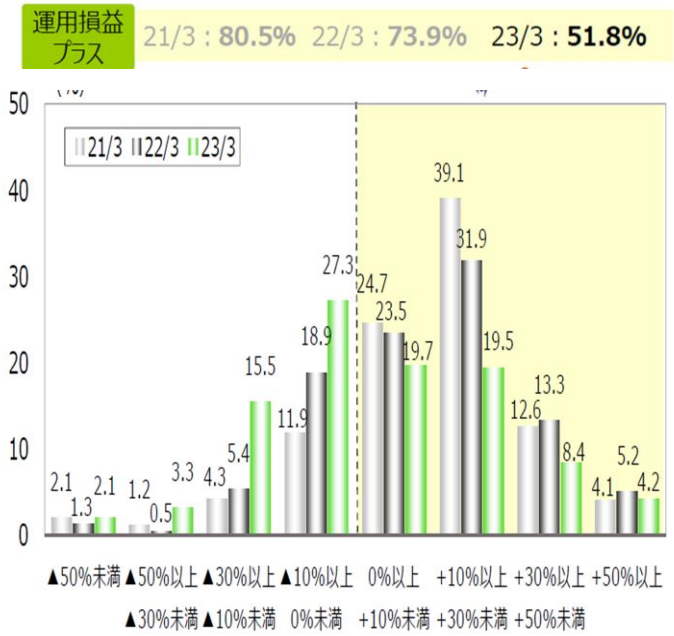
＜投資信託預り残高上位２０銘柄（23年３月末）＞

順位	商品名	コスト	リスク	リターン
1	Ｊ－ＲＥＩＴ・リサーチ・オープン（毎月決算型）	1.70	14.57	5.25
2	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	14.60	20.50
3	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Ｄコース（為替ヘッジなし）予想分配金提示型	2.33	17.41	16.69
4	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	2.69	19.02	9.29
5	グローバルEV関連株ファンド（為替ヘッジなし）	2.39	26.40	14.83
6	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	24.72	14.87
7	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Ｂコース（為替ヘッジなし）	2.33	17.51	16.79
8	三菱ＵＦＪ ＮＡＳＤＡＱオープンＢコース	2.27	20.89	16.73
9	グローバルＡＩファンド	2.53	27.13	15.08
10	ラサール・グローバルＲＥＩＴファンド（毎月分配型）	2.25	19.16	7.65
11	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	2.45	21.54	8.24
12	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	16.72	10.02
13	グローバルＣｏＣｏ債ファンド（円ヘッジコース）	2.39	10.87	-0.24
14	三菱ＵＦＪ ＮＡＳＤＡＱオープンＡコース	2.27	20.96	9.48
15	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	2.18	17.08	7.63
16	ニッセイグローバル好配当株式プラス（毎月決算型）	2.33	20.32	6.19
17	ＤＩＡＭベトナム株式ファンド	2.50	25.96	2.60
18	スパークス・新・国際優良日本株ファンド	2.40	18.09	5.78
19	イーストスプリング・インド株式オープン	2.55	23.39	8.72
20	日本株厳選ファンド・円コース	2.35	16.88	4.75
	残高加重平均値	2.34	19.09	11.69

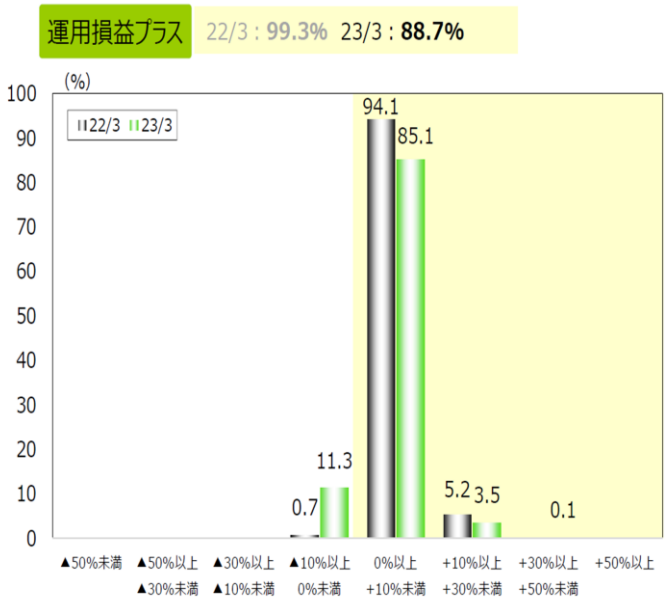
運用損益別顧客比率

■ 23年3月末の運用損益別顧客比率で運用損益がプラスの投資信託保有のお客さまは51.8%、ファンドラップ保有のお客さまは88.7%となりました。

投資信託の運用損益別顧客比率



ファンドラップの運用損益別顧客比率



運用損益別顧客比率：当該商品を保有しているお客さまについて、基準日時点の当該商品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。

3. お客さまに対する情報提供の充実

分かりやすい情報提供

■ 重要情報シート（金融事業者編）を使って、当社の商品選定のコンセプトや留意すべき点を分かりやすく説明することに努めています。

■ 重要情報シート（個別商品編）を使って、他の商品との比較をし、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説明することに努めています。

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いたします。

お客さま向けセミナー等による情報提供

■ 経済環境・市場動向等に関して、お客さまに提供する情報の充実に取り組んでいます。

■ より多くのお客さまに役立つ情報をお届けできるよう、テーマ選定や開催時間に工夫を凝らしながらオンラインセミナーを実施しています。加えて、ホームページ上にWeb動画集を開設し、マーケット情報等の動画を配信しています。

Web動画集のテーマ(一部抜粋)

- モーニングニュース
- 相続の基礎