

「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

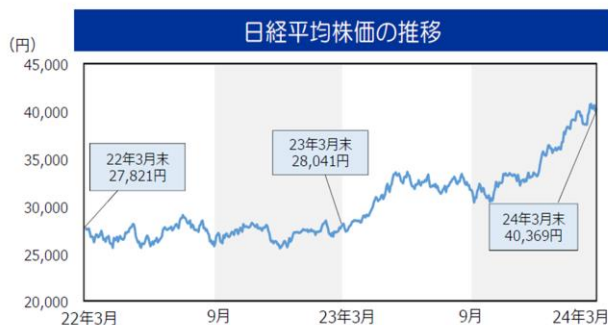
当社グループは、お客さまとの対話を通じて、お客さまのニーズを的確にとらえ、お客さまの資産状況、経験、知識及び運用の目的にあった最適な商品・サービスの提供に努めます。

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。

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。



西日本シティ TT 証券 2023年度の取組状況について

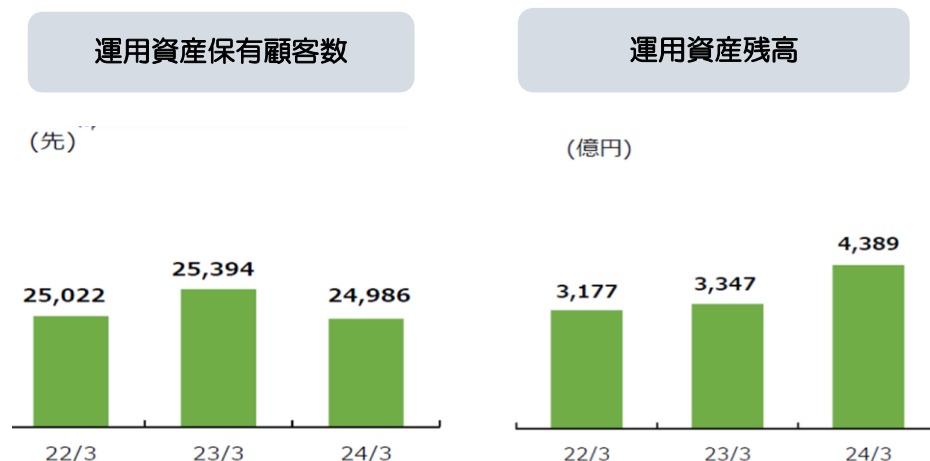
1. お客さま本位の業務運営態勢の構築

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、2024年3月末の運用資産保有顧客数は前年比で減少、運用資産残高は前年比で増加しました。



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。

2023年度「R&I顧客本位の金融販売会社評価」の結果



2023年10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、前回同様の「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。

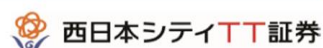
<NISA>

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

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



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。

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＞ (24年3月末現在)

種別	商品数	比率
国内債券	19	5.3%
国内株式	70	19.6%
国内REIT	9	2.5%
国内バランス	0	0.0%
海外債券	74	20.7%
海外株式	136	38.0%
海外REIT	20	5.6%
海外バランス	19	5.3%
その他	11	3.1%
合計	358	100.0%

＜投資信託購入額ランキング＞ (23年度)

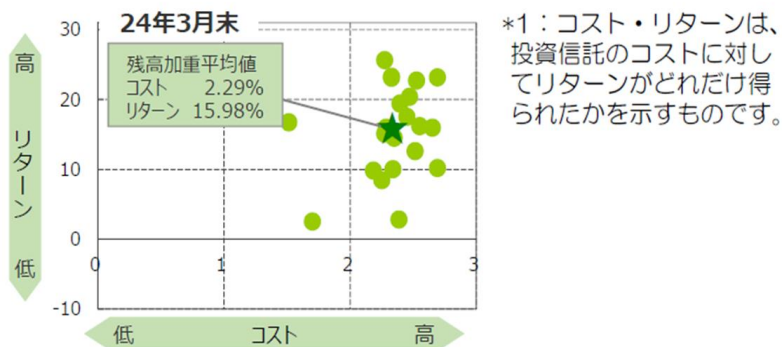
順位	商品名	投資対象
1	日本好配当リバランスオープン	国内株式
2	ビクテ・バイオ医薬品ファンド（毎月決算型）為替ヘッジなしコース	内外株式
3	イーストスプリング・インド株式オープン	海外株式
4	One/フィデリティ・ブルーチップ・グロース株式ファンド成長	内外株式
5	T&Dインド中小型株ファンド	海外株式
6	グローバルCoCo債ファンド（円ヘッジコース）	内外その他資産
7	iFree 日経225インデックス	国内株式
8	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	海外株式
9	パークレイス社債/インカム戦略ファンド2023-07	内外資産複合
10	グローバルAIファンド	内外株式

「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）

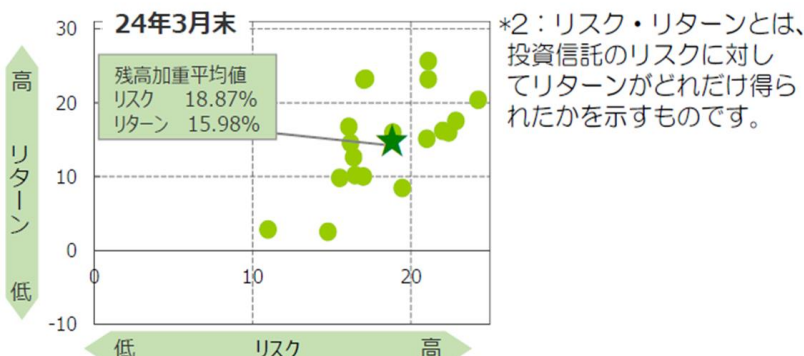
投資信託残高上位 20 銘柄のコスト・リターン及びリスク・リターン

- 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。

＜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＞



＜投資信託預り残高上位20銘柄（24年3月末）＞

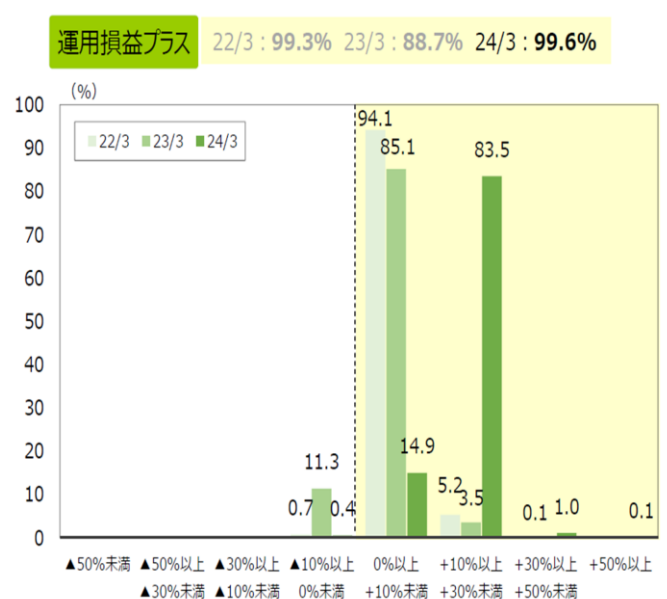
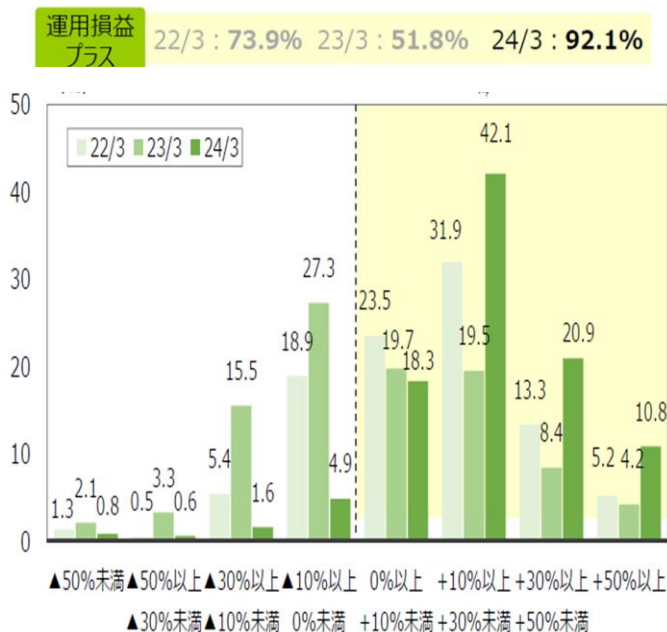
順位	商品名	リスク	リターン	コスト
1	日本好配当リバランスオープン	16.08	16.76	1.51
2	ピクテ・バイオ医薬品ファンド（毎月決算型）為替ヘッジなしコース	16.48	10.21	2.69
3	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース（為替ヘッジなし）予想分配金提示型	17.04	23.15	2.33
4	netWINGSテクノロジー株式ファンドBコース（為替ヘッジなし）	21.10	23.20	2.69
5	イーストスプリング・インド株式オープン	22.02	16.20	2.55
6	J-REIT・リサーチ・オープン（毎月決算型）	14.76	2.54	1.70
7	サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジなし）	24.26	20.42	2.47
8	グローバルAIファンド	27.67	22.74	2.53
9	グローバルCocobond債券ファンド（円ヘッジコース）	10.98	2.84	2.39
10	グローバルEV関連株ファンド（為替ヘッジなし）	27.07	19.45	2.39
11	T&Dインド中小型株ファンド	22.40	16.00	2.65
12	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）	17.14	23.28	2.33
13	三菱UFJ NASDAQオープンBコース	21.10	25.66	2.27
14	スパークス・プレミアム・日本超小型株式ファンド	16.39	12.64	2.51
15	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	22.85	17.55	2.45
16	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	19.46	8.47	2.25
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	17.00	10.04	2.34
18	三菱UFJ NASDAQオープンAコース	21.01	15.14	2.27
19	日本株厳選ファンド・円コース	16.19	14.56	2.35
20	東京海上・ジャパン・オーナーズ株式オープン	15.51	9.84	2.18
残高加重平均		18.87	15.98	2.29

運用損益別顧客比率

- 24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92.1%、ファン
ドラップ保有のお客さまは99.6%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. お客様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