

《お客様本位の金融サービスを実現するための方針》に関する取組状況

平成29年4月より栃木銀行グループの一員として、「お客様に適したきめ細かなサービスを提供し、ご満足いただいた結果が地域の活性化に結びつく」という《お客様本位の金融サービスを実現するための方針》を定め、お客様本位で行動する事を実践しております。

弊社では、お客様本位の業務運営への取組状況を定期的に公表し、随時見直しを行います。
(平成30年6月)

1. お客様の最善の利益の追求のために

①口座数・残高進捗状況

栃木銀行よりのお客様紹介状況は、**1,357口座**（平成29年度上期597口座・下期760口座）となりました。お客様よりお預かりした資産残高は、**6,091百万円**（平成29年度上期3,239百万円・下期2,852百万円）となりました（平成30年3月末現在）。

今後もより多くのお客様にご愛顧いただけますよう「**お客様本位**」で行動いたしてまいります。

②研修実施状況

弊社社員のアドバイス能力向上に向けて、毎月の税務相続勉強会及び外国株勉強会を継続的に実施しています。さらに平成29年9月末に「お客様本位の金融サービスを実現するための方針」について、全営業員の研修を実施いたしました。

2. お客様への重要な情報のわかりやすい提供のために

①継続的な情報提供

弊社では、大幅下落・分配金変動や早期償還など重要事項のお客様への継続的な連絡説明を徹底しております。平成29年度**70銘柄**（外国債券52銘柄・投資信託18件銘柄）**顧客数2,655名**の重要事項連絡説明を行いました。当該銘柄保有のお客様への連絡説明は、漏れなく行いました。
(平成30年3月末現在)

②制度システムの改正

弊社では、お客様へのわかりやすい情報提供を行う為の整理管理を目的とし、平成29年10月「**顧客管理システム（CRM）**」を導入いたしました。CRM習熟度向上の為に、平成29年11月営業責任者向けCRM研修 平成30年1月内部管理責任者向けCRM研修を実施いたしました。

平成30年3月「業務PC端末モニター2画面化」を行い、情報系・勘定系システム同時併用による業務の効率化、および「日本株式同時受発注による注文受発注時間の短縮」を行い、お客様満足度向上となるシステムを導入いたしました。

3. お客様にふさわしいサービスの提供のために

①NISA（少額投資非課税制度）の拡大

弊社でお預かりしていますNISAにつきましては、口座数**2,678口座**、買付稼働率**69.2%**となりました（平成30年3月末現在）。更に、つみたてNISA拡充への対応として、**つみたてNISA対応投資信託を3銘柄導入**いたしました（つみたて8資産均等バランス型・つみたて先進国株式型・つみたて日本株式型）。

②多様な取扱商品

栃木銀行では取扱っていない銘柄の投資信託・外貨建債券・仕組債・日本株式・外国株式等、お客様の資産形成ニーズに即した**多様な商品提案**を行っております。平成29年度に、5銘柄の投資信託を新規取扱い開始しました（米国リート型・世界リート型・日本優良株型・日本新興企業型・世界通信関連株型）。

③セミナー開催状況

お客様へのタイムリーな情報提供の為に、栃木銀行と連携した共催セミナーを継続開催いたしました。

○共催セミナー開催状況：全**11回631名**参加

	実施時期	セミナー名	場 所	出席者数	内 容
1	平成29年 6月	銀行証券 共催セミナー	総合文化センター	187	<これから始める投資で豊かな未来づくり> 第1部 平林流 お金の貯め方ふやし方 第2部 マーケットの振り返りと今後の見通し 第3部 資本市場を通じて豊かな社会をつくろう
2	7月	資産運用セミナー	陽南支店	17	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
3	8月	資産運用セミナー	テクノポリス支店	17	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
4	9月	資産運用セミナー	ホテル東日本宇都宮	44	宇都宮証券 本店・宇都宮東支店 合同セミナー 米国 IT 企業の決算動向と注目銘柄
5		資産運用セミナー	大曾支店	10	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
6	10月	銀行証券 共催セミナー	総合文化センター	100	「投資の日」資産運用セミナー 第1部 つみたてNISA 元年 投資信託の選びかた 第2部 2020年に向けて知っておきたい投資術
7	11月	資産運用セミナー	小山東支店	16	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
8	12月	資産運用セミナー	石橋支店	12	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
9	平成30年 1月	資産運用セミナー	宇都宮北支店	16	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
10	2月	銀行証券 共催セミナー	白鷗大学	200	<大人として知っておきたい「お金の一般教養」講座> 第1部 将来が不安でなくなるお金の話 第2部 豊かな社会をつくる投資の話
11	3月	資産運用セミナー	矢板支店	12	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」

④わかりやすい資料提供

○お客様向け商品案内冊子パンフの利用開始いたしました。

国内上場株式 外国株式	国内投資信託 外国投資信託	国内債券 外国債券	仕組債
<p>▶ 国内上場株式</p> <p>東証をはじめ、各取引所の一部・二部上場株式、JASDAQ上場株式、その他の新興市場株式を取り扱っています。</p> <p>...</p> <p>▶ ETF/REIT</p> <p>ETFとは、日経平均株価やTOPIX（東証株価指数）などの株価指数、原油などの商品指数等への連動をめざす「上場投資信託」です。</p> <p>REITは、おもに不動産に投資することを目的とする投資信託で、賃料収入や売却益を投資家に分配します。ETFおよびREITは証券取引所に上場しており、株式と同様にタイムリーに売買することができます。</p> <p>...</p> <p>▶ 外国株式</p> <p>国内の金融商品取引所に上場している外国株式のほか、主に米国・香港などの証券取引所に上場している株式も取り扱っています。</p> <p>海外の取引所に上場している銘柄に投資する場合には、現地委託取引（海外市場への取次）と国内店頭取引の2通りの取引方法があります。</p>	<p>投資信託とは、数多くの投資家から集めたお金をまとめて大きな資金とし、専門家が複数の株式や債券などに投資し、運用する金融商品です。運用成果は、投資家が投じたそれぞれの投資額に応じて分配されます。</p> <p>お客様の投資スタイルにあわせて、ベーシックな商品をはじめ、外貨建ての投資信託等さまざまなタイプの投資信託を取り扱っています。</p> <p>▶ 国内投資信託</p> <p>国内外の株式債券等に投資するさまざまなタイプの投資信託を取り扱っています。</p> <p>...</p> <p>▶ 外国投資信託</p> <p>外貨資金の運用ニーズにお応えするために、米ドルや豪ドル建てなどの外貨建て商品を取り扱っています。</p>	<p>国内債券や人気の外貨建て債券（外債）など国内外の債券を豊富に取り扱っています。</p> <p>デリバティブ（金融派生商品）を組み込んだ仕組債なども取り扱っています。</p> <p>※仕組債については右の欄をご覧ください。</p> <p>▶ 国内債券</p> <p>国債、地方債のほか、政府保証債、社債、新株予約権付社債を取り扱っています。</p> <p>...</p> <p>▶ 外国債券</p> <p>米国等の主要国から新興国まで幅広い通貨の外貨建て債券を取り扱っています。</p>	<p>投資経験豊富なお客様の資産運用ニーズにもお応えする商品です。</p> <p>▶ 仕組債とは</p> <ul style="list-style-type: none"> ●仕組債とは、デリバティブなどを利用して、利率・償還価格・償還期限などを比較的自由に設定できるようにした債券の総称です。 ●リスクとリターンバランスによって、通常の債券では実現できないような利回りアップをはかることも可能です。 ●売出しによる仕組債だけでなく、お客様の希望されるキャッシュフローや投資年限、許容リスクなどに応じてオーダーメイドで発行される（私売出し）仕組債も取り扱っています。 ●仕組債には、金利変動リスク、価格変動リスク、信用リスク、為替リスク、流動性リスクなど、各種リスクが存在します。 <p>※仕組債の条件、商品内容およびリスク等については担当者がご説明します。</p> <p>...</p> <p>▶ 仕組債商品の一例</p> <p>株式系仕組債</p> <ul style="list-style-type: none"> ■日経平均株価連動債 利率・満期償還価格が、日経平均株価指数の水準により決定する債券 ■EB債（他社株転換換付債） 利率・満期償還価格（方法）が、転換対象株式の価格の水準で決定する債券 <p>為替系仕組債</p> <ul style="list-style-type: none"> ■デュアルカレンシー債 払い込みと利払いは円で、償還は外貨でおこなわれる債券 <p>※円貨償還の可能性がある商品もあります。</p>

○とちぎんTTウィークリーを利用し、情報サービスを提供しています。

投資に役立つ最新のマーケット動向や銘柄情報をお届けします。

宇都宮 WEEKLY

宇都宮ウィークリー 毎週月曜日発行 2018年6月4日

<今週の市況展望>

6月入りで、やや慎重に対処したい

今週は注目材料が乏しく、日本の株式相場も先週末1日に発表された5月の半雇用統計の結果を受けた米国株の動きに影響される可能性が大きい。今年に入り雇用統計発表日の9ヶ月前の節目日は、1月：220ドル高、2月：660ドル高、3月：440ドル高、4月：872ドル高、5月：332ドル高と、高安安直で大荒れとなる日が続いた。今回は「安」の音だったが、先週末の結果はいかに「寂しい」結果で結果は不明。

先週末から6月相場に入った。季節性として、米国株は納税後の遣付金による買いと米企業の自社株買いで3～5月に上昇し、その反動が6月に出やすい（右図上）。また、米国株は「3月に売り過ぎた」といって5月に買い戻す（右図上）傾向。今年の米国株は2月に買い戻し、3～5月に相場高調を維持してきたので、高安相場と見られる。一方で、米国債の利回りから米国株の利益回り（＝1株当たり予想利益×株価×100）を引いたイールドスプレッドは、米国債が米国債よりやや高調であることを示している（右図下）。高安相場が続く中、何か

<S&P500 種別指数の月別平均騰落率>

<S&P500 種別指数とイールドスプレッド>

<p>投資の視点</p> <p>エコノミストEye 為替相場 グローバル投資戦略 テクニカル分析 株式分析 海外の注目テーマ</p>	<p>VIXと株価 雇用・異動動向と日銀の動向 イタリアとスペインで政治リスク高まる 米株市場に安心感を与えたFOMC議事録 ブラジル、金融緩和サイクルは終了か 自社株買い銘柄を中期のテクニカルから選別 連続2ヶ月上昇銘柄の「Outperform」銘柄 米国の「ネット中立性」規制が激化</p>	<p>◆◆ 今週の日本株参考銘柄 ◆◆</p> <p>日本M&Aセンター (2127) サカイ引越センター (9039)</p> <p>◆◆ 今週の外国株参考銘柄 ◆◆</p> <p>キャタピラー (CAT) テンセント HLD (Tencent)</p>
--	---	--

宇都宮証券の概要
商号：宇都宮証券株式会社 金融商品取引業者 関東財務局長(金商)第32号
加入協会：日本証券業協会

栃木銀行グループ
宇都宮証券

4. お客様本位の金融サービスを実現するための態勢整備

①お客様本位に向けた営業員実績評価方法の改正

お客様の資産運用ニーズに適切にお応えする為に、営業員実績評価方法を**預かり資産重視**の評価方法へ変更しました。

○預り資産増加項目の評価

	評価比率
平成 29 年度上期	30%から 35%に変更
平成 29 年度下期	35%から 50%に変更
平成 30 年度上期	50%

②資格取得者数と内容

○「FP資格」(平成30年3月末現在)

FP2級	FP3級	AFP
54名保有	17名保有	21名保有

○「ビジネス資格等」(平成30年3月末現在)

内部管理責任者資格	ビジネス法務2級	ビジネス法務3級
80名保有	14名保有	13名保有

※FP：ファイナンシャル・プランナー

③職場環境の充実と人財の育成

働き方改革に取り組んでおります。「人財の育成と成長」「長時間労働の改善」「業務の効率化による生産性向上」を目指します。

特に、「**人財の育成と成長**」を支援する各種支援策を実行し、お客様への適切な提案・対応が出来る社員の育成に努めます。①「お客様本位に関する経営メッセージ」を随時社内配信する、②「お客様本位の手本となる社員行動事例」を社内配信する、など更なる支援策を実行してまいります。