

## 《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

2017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。

また、2018年10月社名を「**とちぎんTT証券**」に改めると同時に、埼玉県越谷市に7店舗目として**銀行証券共同店舗 越谷支店を新規開設**いたしました。栃木銀行グループとして、より一層の「お客様本位の金融サービス」を実現していきます。

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。

(2019年6月)

## 1. お客様の最善の利益の追求のために

### ①新規ビジネス領域拡大-I

栃木銀行よりのお客様紹介状況は、**3,125口座**(前年度比+1,768口座)となりました。紹介のお客様よりお預かりした資産残高は、**13,153百万円**(前年度比+7,062百万円)となりました。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新規ビジネス領域拡大-II

埼玉県越谷市に**銀行証券共同店舗 越谷支店を新規開設**いたしました。同時に、栃木銀行および東海東京証券からの営業員を10名から**18名に増員**し、さらに「とちぎんTT証券へ口座開設紹介の出来る行員」を配置した**栃木銀行の紹介型仲介業務店舗8ヶ店と連携**し、証券知識を有したスタッフによる「お客様本位の金融サービス」の提供によりお客様の最善の利益を追求しております。

### ③お客様に寄り添う金融サービス

ご家族構成・ご子息ご息女のご連絡先・ご趣味や購読紙など、よりお客様を知る事でお客様にご満足いただける資産運用が出来ると考えています。特に喫緊のお客様事情にもご安心いただけるよう、ご高齢のお客様を中心に「**深度あるお客様属性情報の把握・記録**」を進めています。2018年度は、**ご高齢のお客様1,287名**「深度あるお客様属性情報」の把握・記録をいたしました。

また、適切な高齢のお客様の理解認識のために高齢のお客様への勧誘提案状況の内部管理責任者による管理指導を2018年9月より実施しています。特に提案勧誘時には、**配偶者以外の家族同席**による理解確認をお願いしています。

## ④安定した資産運用を目指して

お客様よりお預かりしております投資信託について、**最善の利益を追求**いたします。

(2017年度⇒2018年度、残高上位 20 銘柄、(5)は全投信残高)

(1) 含み益をお持ちのお客様割合 41%⇒**48%**

(特徴は含み益をお持ちのお客様が増加しています。より顧客利益を追求します。)

(2) コスト 2.31%⇒**1.98%**(低いほど良い)

(特徴は費用が安くなりました。長期保有により低減を御提案いたします。)

(3) リスク 16.91%⇒**13.82%**(低いほど良い)

(特徴は変動が小さくなりました。市況変化に合わせて適宜最善を追求します。)

(4) リターン 6.92%⇒**4.71%**(高いほど良い)

(特徴は一般的な利益率です。より高い顧客利益を追求します)

(5) 投資信託平均保有年数 2.48年⇒**2.43年**

(特徴は安定的です。より長期保有を御提案いたします。)

## 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。本年度 **304 銘柄**(前年度 70 銘柄) **顧客数 4,664 名**(前年度 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。

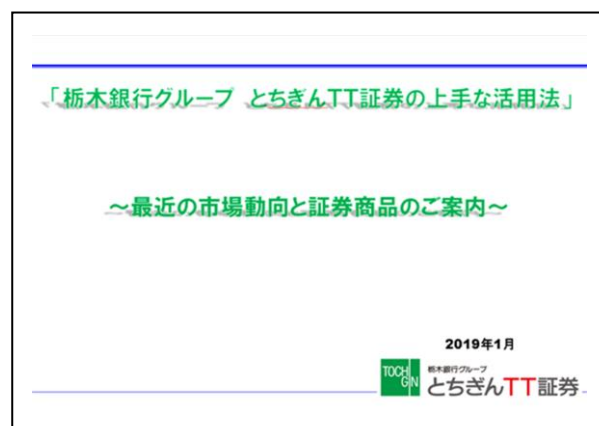
### ②証券金融セミナーの積極的開催

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。2018年度 共催セミナー開催状況：全 **14回 490名**参加。

有効アンケート総数 **117名のうち 91名 (80.6%)** のお客様にご満足評価を頂きました。(2017年度 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	参加者数	内 容
1	2018年4月	資産運用セミナー	雀宮支店	11	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
2	5月	資産運用セミナー	鹿沼支店	13	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
3	6月	銀行証券 共催セミナー	総合文化センター	90	第1部 これからの賢いマネープラン ～NISAを上手に活用しましょう！～ 第2部 2018年グローバル経済と投資戦略
4		個人投資家向け 会社説明会	宇都宮東武 ホテルグランデ	35	第1部 株式会社栃木銀行 個人投資家向け会社説明会 第2部 波動分析からみた2018年夏以降の株式、 為替市場展望
5	7月	資産運用セミナー	真岡支店	12	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
6		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」
7	8月	資産運用セミナー	鶴田支店	10	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
8	9月	資産運用セミナー	テクノポリス支店	11	「栃木銀行グループ宇都宮証券の上手な活用法」
9	10月	資産運用セミナー	小山東支店	18	「栃木銀行グループとちぎんTT証券の上手な活用法」
10	11月	銀行証券 共催セミナー	越谷市 中央市民会館	154	越谷支店開業記念セミナー 第1部 栃木銀行の現状と「とちぎんTT証券」のご紹介 第2部 MEからWEで、豊かな未来を共に拓く ～渋沢栄一に学ぶ大切なつながり～ 第3部 長期投資家になって、カッコよくお金を使おう
11	12月	資産運用セミナー	蒲生西支店	14	「栃木銀行グループとちぎんTT証券の上手な活用法」
12	2019年1月	資産運用セミナー	せんげん台支店	11	「栃木銀行グループとちぎんTT証券の上手な活用法」
13	2月	銀行証券 共催セミナー	宇都宮市文化会館	81	第1部 世界の経済の現状と今年の展望 第2部 人生100年時代に資産運用が必要な理由 第3部 株式投資に臆病になっている方にお伝えしたいこと
14	3月	資産運用セミナー	上三川支店	13	「栃木銀行グループとちぎんTT証券の上手な活用法」

○2019年1月より資産運用セミナー資料を刷新しました。**投資信託の日米比較、株式保有効用、リスク分散の効用、複利効果と再投資効用を追加**し、お客様のわかりやすい表現にしています。



### ③営業員のレベルアップ

お客様本位の業務運営を目指し、全社的な事例共有スキルアップにより、2018年度下期に**ミス苦情発生が大幅減少**いたしました。

○ミス苦情発生件数推移

年度	2017年度上期	2017年度下期	2018年度上期	2018年度下期
ミス件数	10件	20件	18件	<b>9件</b>
苦情件数	4件	15件	24件	<b>8件</b>

### 3. お客様にふさわしいサービスの提供のために

#### ①取り扱い商品の拡大

○多様化するお客様の資産運用ニーズにお応えするために、**商品ラインナップの充実**を行いました。

- ・ 私募仕組債 73 銘柄・公募仕組債 26 銘柄・公募外債 16 銘柄を導入販売。
- ・ 仕組債販売額の推移 2017 年度：72 銘柄 3,220 百万円

⇒**2018 年度:96 銘柄(前年度比+33.3%) 3,560 百万円(前年度比+10.5%)**

○投資信託では、分配型株式投信に加えて、より積極的にお客様の資産形成に寄与する成長型株式投信 7 銘柄を導入いたしました。

#### ②栃木銀行との連携強化

栃木銀行渉外担当行員向けに証券商品知識の向上を図り勉強会を実施。これにより外債など具体的な商品購入意向を持ったお客様の紹介が見られるようになりました。

#### ③わかりやすい資料提供

○栃木銀行の紹介型仲介 8ヶ店に、当社で取扱い中のお客様向け商品案内冊子・パンフ等を掲示する「**証券運用商品専用ラック**」を設置いたしました。併せてパンフレット概要一覧を作成展開し、銀行に来店のお客様に向け証券商品への効率的な紹介をしています。

#### ○モバイル端末の導入

2018 年 9 月よりモバイル端末 10 台導入いたしました。

弊社営業員のご訪問時に、お客様の資産内容や、株価動向・市況環境・商品内容をお客様の御自宅その場でご確認いただけるようになりました。



## 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的確にお応えする為に、営業員実績評価方法を 2017 年度より **預かり資産重視**の評価方法へ変更しました。

さらに、2019 年度より **お客様運用収支実績**を評価項目として新設いたしました。

	営業員評価方法と重要項目比率
2017 年度上期	預り資産増加項目の評価比率を 30%から 35%に変更
2017 年度下期	預り資産増加項目の評価比率を 35%から 50%に変更
2018 年度	預り資産増加項目の評価比率を 50%維持しました
2019 年度	預り資産増加項目の評価比率を 50%維持しました <b>(追加) お客様運用収支実績を加算項目としました</b>

### ②資格取得者数と内容

○「FP 資格」 (2019 年 3 月末現在)

	FP2 級	FP3 級	AFP
2017 年度	54 名保有	17 名保有	21 名保有
2018 年度	56 名保有	27 名保有	19 名保有

※FP：ファイナンシャル・プランナー

○「ビジネス資格等」 (2019 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
2017 年度	80 名保有	14 名保有	13 名保有
2018 年度	81 名保有	15 名保有	14 名保有

### 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。2018 年度は「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」を目指しました。特に、「**人財の育成と成長**」を支援するために「時間管理」「意識情宣」を推し進め、お客様への適切な提案・対応が出来る社員の育成を致しました。

○時間管理では、**残業時間 170 時間削減**いたしました、削減率 17.7% (前年度比)。休暇取得を促し **113.5 日の休暇取得改善**いたしました、改善率 19.7% (前年度比)。

○意識情宣では①10 回の「**お客様本位に関する経営メッセージ**」を随時社内配信しました、②4 回の「**お客様本位の手本となる社員行動事例**」を社内配信し優秀社員の表彰を行いました。  
更なる、お客様本位の業務運営を支援する施策を実行してまいります。

2019 年 3 月末現在