

《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。

2018年10月に社名を「とちぎんTT証券」に改めると同時に、埼玉県越谷市に「銀行証券共同店舗 越谷支店」を、また2020年2月に栃木県栃木市に8店舗目として「銀行証券共同店舗 栃木支店」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」を実現してまいります。

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、随時見直しを行っております。

(2020年6月)

1. お客様の最善の利益の追求のために

①お客様本位の具体的な行動 (重点項目)

<5月に営業員ガイダンスを制定>携行カード型にて全役職員配布・常時携行しています。

【FD営業員ガイダンス】「お客様本位の業務運営に関する取組方針」実践のための営業員ガイダンスを示しています。証券営業を行うにあたり「基本行動原則」「勧誘時の具体的な行動原則」を遵守し、お客様の最善の利益を追求する為のものです。

1. 基本行動原則

- ①お客様のご意向を十分にお伺いし、お客様のご意向に沿った商品提案を行います。
- ②豊富な知識と情報を持ち、分かりやすい言葉での確かなアドバイス・説明を行います。
- ③栃木銀行グループとして地域に根ざし、お客様の資産運用に貢献する事を誓います。

2. 勧誘時の具体的な行動原則

- ①お客様のご意向を優先します。手数料優先の安易な買付・売却提案はいたしません。
- ②お客様に提案を行なう際には、知識・情報を備えてお客様ニーズ・ご意向にふさわしい提案であると判断した理由を説明いたします。
- ③お客様の最善の利益を追求する為に、商品性やリスク・リターンなどを分かりやすく丁寧に、取引の必要性の有無をご判断がいただけるよう分かりやすく説明いたします。
- ④お客様に対する情報提供、及び保有商品のフォローを欠かず事のないよう信頼される営業を目指します。
- ⑤栃木銀行及び当社間に生じる利益相反を適切に管理し、お客様の利益が不当に損なわれることがないようにいたします。

FD「営業員ガイダンス」

1. 基本行動原則

- ①お客様のご意向を十分にお伺いし、お客様のご意向に沿った商品提案を行います。
- ②豊富な知識と情報を持ち、分かりやすい言葉での確かなアドバイス・説明を行います。
- ③栃木銀行グループとして地域に根ざし、お客様の資産運用に貢献する事を誓います。

2. 勧誘時の具体的な行動原則

- ①お客様のご意向を優先します。手数料優先の安易な買付・売却提案はいたしません。
- ②お客様に提案を行う際には、知識・情報を備えてお客様ニーズ・ご意向にふさわしい提案であると判断した理由を説明いたします。
- ③お客様の最善の利益を追求する為に、商品性やリスク・リターンなど分かりやすく丁寧に、取引の必要性の有無をご判断がいただけるよう分かりやすく説明いたします。
- ④お客様に対する情報提供、及び保有商品のフォローを欠かず事のないよう信頼される営業を目指します。
- ⑤栃木銀行及び当社間に生じる利益相反を適切に管理し、お客様の利益が不当に損なわれることがないようにいたします。

<深くお客様を知る>

○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。2019年度は、**ご高齢のお客様2,882名**の「深度あるお客様属性情報」把握・記録を充実させました。

・深度ある顧客属性把握 75歳以上 2,882名 52.6%進捗 (2018年度 1,287名 25.9%)

<市況に照らした最善の利益追求>

○弊社では国内外株式等の売買収支のほか、外貨建債券利金や投資信託分配金を含めたお客様収支を管理しています。市況に照らした価格変動リスクを管理するとともに為替リスクを管理したお客様の最善の利益を提案しています。

2019年度 お客様収支 +1,564,429千円 (売買損益▲801,002千円 利金分配金 2,365,431千円)

2018年度 お客様収支 +1,700,804千円 (売買損益▲921,507千円 利金分配金 2,622,311千円)

②地域証券ビジネス領域の拡大 (重点項目)

<栃木銀行との連携拡大>

○栃木銀行よりのお客様紹介口座数は、前年度比+1,841口座 +159%拡大となりました。紹介のお客様よりお預かりした**資産残高は、前年度比+9,227百万円 +170%拡大**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。

<栃木銀行との連携強化>

○2018年10月の埼玉県越谷市：銀行証券共同店舗 越谷支店 新規開設に加え、2020年2月に栃木県栃木市：銀行証券共同店舗 栃木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18名から21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**栃木銀行の全店舗64ヶ店へと紹介型仲介業務連携を拡大**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 (重点項目)

○アドバイス能力向上のために、必須資格を明確にして必須資格取得目標スケジュールを定めました。資格取得時期の目安を示し、各自が取得計画を立て自己研鑽を行うこととしました。資格取得支援を目的としてeラーニングを導入、継続的な自主学習を促しています。

○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⇒2019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%⇒35% ……悪化
- (2) コスト 2.31%⇒1.98%⇒1.48% ……良化
- (3) リスク 16.91%⇒13.82%⇒11.81% ……良化
- (4) リターン 6.92%⇒4.71%⇒▲2.11% ……悪化
- (5) 投資信託平均保有年数 2.48年⇒2.55年⇒2.69年……良化

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。**2019年度395銘柄**(2018年度：304銘柄、2017年度70銘柄)、**顧客数6,298名**(2018年度4,664名、2017年度2,655名)の重要事項連絡説明を行いました**(前年度比91銘柄増加130%アップ、1,634名増加135%アップ)**。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 (重点項目)

○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証券金融セミナーを継続開催いたしました。2019年度：セミナー開催状況：**全50回556名参加**(2018年度：全14回490名参加)。**開催頻度を高め(回数357%アップ、参加114%アップ)**、少人数による理解度の高いセミナー開催に様態変更しました。

○有効アンケート総数485名のうち439名、**90.5%のお客様**にご満足評価を頂きました(2018年度：117名のうち91名、80.6%)。

(栃木県全域セミナー開催実績)

開催回数	参加者	新規口座	約定件数			約定金額(百万円)				
			外債	投信	その他	外債	投信	その他		
50	556	46	200	79	28	93	442	252	62	128

(うち県南地域(栃木小山)セミナー開催実績)

開催回数	参加者	新規口座	約定件数			約定金額(百万円)				
			外債	投信	その他	外債	投信	その他		
30	271	15	77	23	5	49	116	65	9	41

③営業員のレベルアップ

○2019年7月より栃木銀行渉外担当行員向けに弊社支店長/営業員により、①経済環境 ②新商品 ③事例紹介等の証券商品知識の向上を図る勉強会を、**2019年度：全56回393名行員**に実施しました。栃木銀行渉外担当行員が、勉強会を通してお客様のニーズに則したとちぎんTT証券へのお客様紹介が出来るように、知識スキルの向上を目指しました。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。

○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、2019年度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)

	2017年度	2018年度		2019年度	
		実績	前年度比	実績	前年度比
ミス件数	30件	27件	▲3件/▲10%	23件	▲4件/▲15%
苦情件数	19件	32件	+13件/+168%	22件	▲10件/▲31%

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 97 銘柄・公募仕組債 22 銘柄・公募外債 15 銘柄を導入販売。
- ・ 仕組債販売額は、**前年度比 189%**と拡大しました。

○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投信 7 銘柄、及び法人のお客様の安定運用のニーズにお応えする私募投信 1 銘柄を導入いたしました。

- ・ 2019年7月：「ベトナム成長株インカムファンド」「LM グローバル・プレミアム小型株ファンド」「世界スタートアップ&イノベーション株式ファンド」
- ・ 2019年12月：「お金のデザイン・グローバル・リアルアセット・ファンド」
- ・ 2020年2月：「次世代金融テクノロジー株式ファンド」「ニッセイ宇宙関連グローバル株式ファンド」「世界ツーリズム株式ファンド」

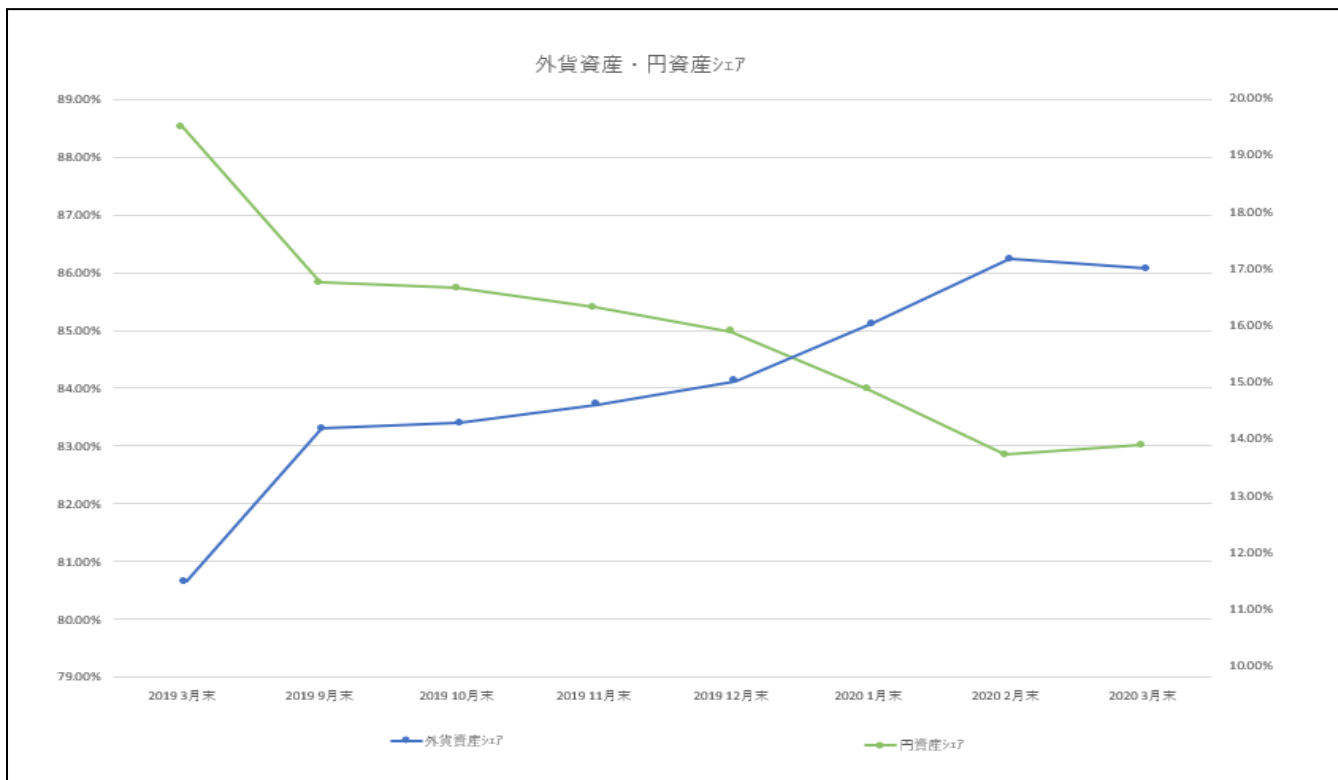
○成長性の魅力ある米国株式提案を拡大し、**外国株式資産は2018年度構成比 1.8%から2019年度構成比 3.8%**に拡大しました。

- ・ 米国株式を中心に、外国株式の国内店頭取引対象銘柄を2018年度110銘柄から2019年度160銘柄に、また**海外委託取引銘柄は2018年度125銘柄から2019年度約3,000銘柄**に拡大しました。
- ・ 営業部店では、**外国株式をテーマとした顧客向けセミナーを2019年度111回開催**しました。

②商品特性リスク管理：海外資産構成比 16.9% (2020年3月末)

○お客様資産構成の海外グローバル展開を進めるとともに預り資産分析を実施しています

・ (海外資産比率の変化) 2019年度末：11.5%⇒2020年3月末：16.9% (+5.4%)



・ (通貨バランスの平準化) 保有上位3通貨のバランス改善いたしました。

2019年3月末:①INR48% ②USD26% ③MXN6%⇒2020年3月末:①INR40% ②USD32% ③IDR18%

○特に米国株式を中心とした外国株式売買に伴うお客様収支は、**2019年度+192,243千円** (2018年度▲22,006千円) と大きな市況下落の影響を受けながらも**プラス収益を実現**しました。お客様資産構成の海外グローバル展開と商品特性リスク管理の相乗効果により「お客様にふさわしサービスの提供」が出来ました。

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。

○また2019年度より「お客様運用収支実績」を営業部店評価項目として新設いたしました。

○さらに、2020年度より「お客様運用収支実績」を「利金分配金を含めた実質収支実績」に変更する予定です。

	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 (追加) お客様運用収支実績を加点項目としました

※2020年度より部店の加減点評価項目に、「利金分配金を含めた実質収支実績」の評価を導入予定。

②資格取得者数と内容

○弊社では、研修体系/必須資格取得体系を刷新いたしました。必須資格の見直しを行うとともに。取得目安時期を明示し管理職への昇格条件を設定いたしました。

○また、ファイナンシャル・プランナー(FP)の資格取得を目指す社員に対し「eラーニング資格対策講座」受講。ほか全社員に対し、「eラーニング知識スキル講座」を受講出来るようにいたしました。

○「FP資格」保有状況 (2020年3月末現在)

	FP1級	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
2019年度	4名保有	69名保有	23名保有	25名保有

○「ビジネス資格等」保有状況 (2020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
2019年度	89名保有	14名保有	11名保有

③職場環境の充実と人財の育成

○2018年4月より「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。2019年度は、「労働時間管理」と「有給休暇取得管理」に取り組み、**お客様への適切な提案・対応が出来る職場環境作り**を進めています。

○労働時間管理では、時間外労働実績の管理を行っています。2018年度に時間外労働の事前申告制を導入し、労働時間の短縮について意識付けを行った結果、時間外労働は減少しました。2019年度は減少率が低下しておりますが、全店通達や会議等における注意喚起により、改めて労働時間管理の徹底を周知しました。

○有給休暇取得管理では、各社員の有給休暇取得日数を把握し取得を促しました。有給休暇取得の時期指定も実施した結果、**年間有給休暇取得日数(社員1人当たり)が1.21日増加**しました。2019年度から義務化された年間5日取得も全社員がクリアしました。

2018年度：8.81日⇒2019年度：10.02日(改善率 +13.7%)

○「お客様本位に関する経営メッセージ」を随時社内配信しています。特に、毎月「お客様本位の手本となる社員行動事例」に基づき、2020年6月「**4名の手本となる社員表彰**」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。

2020年6月末現在

お客様各位

現在、世界中で新型コロナウイルス感染症が猛威を振るっています。罹患により健康を害された方、就業規制により日常生活に支障をきたしている方、また医療関係に従事している方、心よりお見舞い申し上げます。

弊社では、感染症予防に万全の体制を構築し、社会インフラとしての証券金融が損なわれない様に務めております。情報提供やお客様資産の管理においては一切の問題は生じていません。ご安心ください。

新型コロナウイルス感染症の終息には、なお時間を要す状況ですが日本経済/世界経済に通じる証券金融を、万全の体制にて継続してまいります所存です。

令和2年6月吉日

とちぎんTT証券株式会社 代表取締役 菊地正敏