

《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

とちぎんTT証券は、2020年11月に創業110周年を迎えました。明治43年の創業以来、資産アドバイザーとして長きにわたりお客様よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。

弊社は、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。

さらに、2018年10月に社名を「とちぎんTT証券」に改め、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。

(2021年6月)

- 《FD 1 お客様の最善の利益の追求のために》
- 《FD 3 手数料の明確化のために》
- 《FD 5 お客様にふさわしいサービスの提供のために》

①お客様本位の具体的な行動 ダイレクト電子交付(利便性/管理視認性)

<とちぎんTT証券ダイレクト開始>

○2021年4月1日よりオンライントレードサービス「とちぎんTT証券ダイレクト」の取扱いを開始しました。パソコンやスマートフォンから「保有資産の評価額や評価損益の照会」をはじめ、「入出金の申込み」「取引報告書等の電子交付」「インターネットTV投資情報」などがご利用できます。さらに6月からは「国内株式・国内投資信託の買付・売却注文」「Quickの投資情報サービス」などの取扱いを開始しています。

○営業店に比べて割安な手数料により「お客様のスタイルに合わせた売買取引方式」「お客様資産状況の照会確認」が出来るようになりました。また、利便性と視認性を兼ね備えた「取引報告書等の電子交付」を活用した「資産環境にやさしいペーパーレス対応」による資産管理が出来るようになりました。



②お客様に寄り添う金融サービス

人生100年時代への対応

<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。人生100年時代への対応として、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。2020年度は、ご高齢のお客様5,037名 85.5%進捗の「深度あるお客様属性情報」把握・記録を充実させました(2019年度：2,882名 52.6%進捗、2018年度：1,287名 25.9%)

○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。

③商品多様化によるお客様利益の追求

45億円を超えるお客様利益の実現

<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。

2020年度 お客様収支 +4,507,409千円 (売買損益+1,877,275千円 利金分配金2,630,196千円)

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)

○2020年度お客様収支+4,507,409千円のうち、国内株+1,069,785千円 外国株+1,382,412千円 投資信託+1,564,342千円 内外債券等+490,870千円。全商品分野にてお客様利益を実現できました。

○市況変動に伴う、お客様資産の評価損益動向(全社)を売買損益・累計利金分配金とは別に管理してお客様資産のリスク管理を行っています。

2019年3月末▲6,240,487千円⇒2020年3月末▲18,590,263千円⇒2021年3月末2,852,178千円

過去累積の顧客資産含み損(全社)が2021年3月末に「含み益」28.5億円になりました。

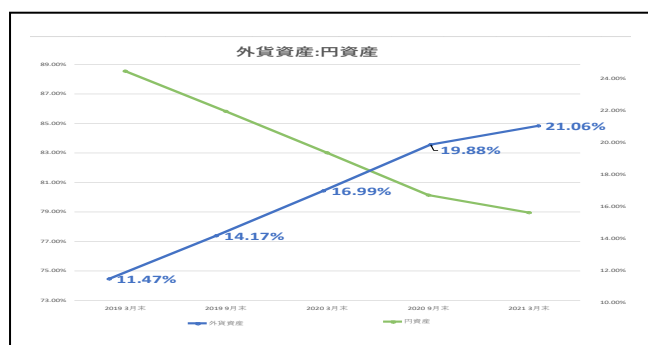
④商品特性リスク管理

海外資産構成比 21%

<米国株を中心に置いた最善の利益追求>

○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。

・2021年3月末：占有率21.1%(+4.1%) 海外資産額26,832,538千円(+70.5%)



海外資産金額および資産占有率ともに、2019年3月末に比べ2年間で約2倍に増加しています。

多様な商品をご提案することで、海外標準の資産運用方法と資産運用効果をお客様にご提案しています。

○保有資産上位3通貨のバランスを改善いたしました。

主軸通貨米ドル(USD)による外国株と、新興国通貨インドルピー(INR)/インドネシアルピア(IDR)による外貨建債券をお客様にご提案しています。 2021年3月末：①USD56% ②INR20% ③IDR20%

(2020年3月末：①INR40% ②USD32% ③IDR18%、2019年3月末：①INR48% ②USD26% ③MXN6%)

○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、2020年度+1,382,412千円とコロナ感染症に伴う大きな市況下落の影響を受けながらも前年度比7倍の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。(2019年度+192,243千円、2018年度▲22,006千円)

⑤安定した資産運用を目指して

最善の利益の追求

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

2019/7 ベトナムF・2021/3 エコディスカバリーFの取扱い開始および保有投資信託のアフターコロナ戦略が奏功し顧客利益が大きく改善しました。

業界共通の投資信託運用判断指標（共通KPI）において、70%弱のお客様投資信託が最善の利益となりました。

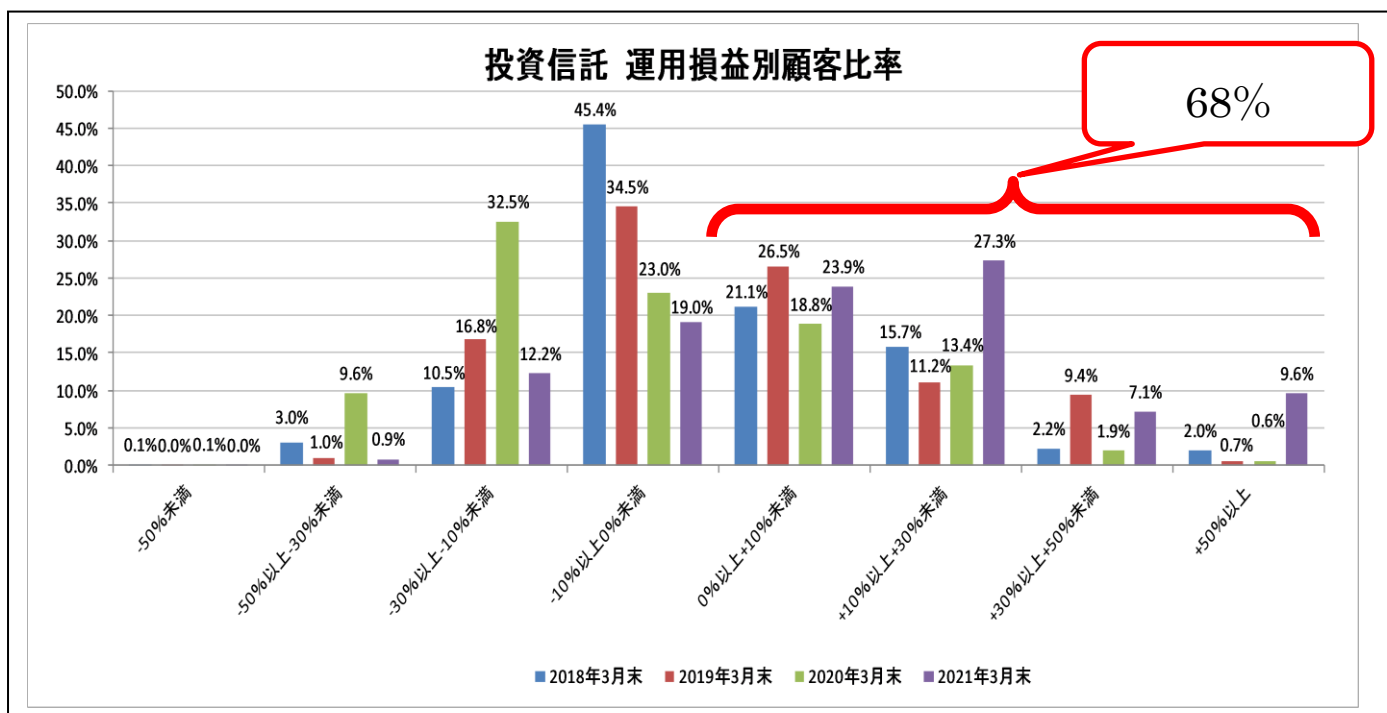
お客様にご負担いただく購入時手数料等の費用コスト(2.25%)を抑えて、運用益拡大型の投資信託(6.63%)の提案保有により70%弱のお客様投資信託の最善の利益の追求ができました。

(1) 含み益をお持ちのお客様割合：41%⇒48%⇒35%⇒68% ……大幅拡大

(2) コスト：2.31%⇒1.98%⇒1.48%⇒2.25% ……安定

(3) リターン：6.92%⇒4.71%⇒▲2.11%⇒6.63% ……大幅回復

(2017年度⇒2018年度⇒2019年度⇒2020年度、残高上位20銘柄)



さらに、2021年2月より「CAM ESG日本株ファンド」の取扱いを開始しました。社会の役に立つお金の流れの創造として、「ESGを手段としSDGsを目標とする」理念に沿った投資信託を通じてESG（環境、社会、企業統治）と向き合う本当の価値を生む営業/証券金融の存在意義が、お客様の最善の利益の追求に繋がると考えています。

《FD2 お客様との利益相反の適切な管理のために》

取り扱い商品の拡大

海外委託取引銘柄 3200 銘柄に拡大

○2020/3「外貨送金受入」取り扱い開始、2021/3「外貨振替取引」取り扱い開始いたしました。為替手数料がかからずに外貨のまま商品購入が出来る様に、外貨利便性と低コストをお客様に提案しています。

○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 314 銘柄 (97 銘柄) ・ 公募仕組債 23 銘柄 (22 銘柄) ・ 公募外債 10 銘柄 (15 銘柄) を導入販売。仕組債販売額は、**前年度比 232%** (189%) と拡大しました。(カッコ内は 2019 実績)

○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を導入拡大しています。

2019 年 「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」「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 「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」

2021 年 「三井住友 グローバル DX ファンド」「CAM ESG日本株ファンド」「ピクテ・エコディスカバリー・アロケーション・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%、2019 年度構成比 3.8%。2020 年度 6.9%**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、2019 年度 160 銘柄、2020 年度 136 銘柄に、また**海外委託取引銘柄は 2018 年度 125 銘柄、2019 年度約 3,000 銘柄、2020 年度 3200 銘柄に拡大**しました。

《FD 4 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

市況変動リスクの確認

○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。2020年度472銘柄(2019年度395銘柄、2018年度：304銘柄、2017年度70銘柄)、顧客数10,003名(2019年度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77銘柄増加19.4%アップ、3,705名増加58.8%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開催

スキルアップ勉強会に変更

○お客様へのタイムリーな情報提供の為に、2018年度：全14回490名参加、2019年度：全50回556名参加と、栃木銀行と連携した証券金融セミナーを継続開催してまいりましたが、コロナ禍の影響を鑑み2020年度は顧客向けセミナーを自粛しました。

○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。2020年度は、全126回 914名行員(上期計57回436名/下期69回478名)に実施いたしました。

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、特に法人のお客様紹介に繋がる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法人のお客様紹介が増加しました。

③地域証券ビジネス領域の拡大

法人顧客開拓を拡大

<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+1,958口座 +106%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+9,701百万円 +105%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。

<栃木銀行との法人顧客紹介強化>

○栃木銀行および東海東京証券からの営業員を18名(2018年3月)から24名に増員し、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、法人顧客紹介234件12%シェア、御成約金額2,177,097千円30%シェアとし法人のお客様紹介を強化いたしました。

④営業員のレベルアップ

行動原則/ミス苦情発生減少

<2019年5月より営業員ガイダンスを遵守しています>

○携行カード型にて全役職員配布・常時携行し適宜確認することにより、お客様の最善の利益の追求を目指しています。

【FD営業員ガイダンス】とは、「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す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す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。

○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、2020年度ミス苦情発生が大幅減少いたしました。また、お客様のご意向にしっかりと対応する事により苦情の減少が見られます。

(ミス苦情発生件数推移)

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	
	実績	実績	実績	実績	前年度比
ミス件数	30件	27件	23件	16件	▲7件/▲30%
苦情件数	19件	32件	22件	10件	▲12件/▲55%

《FD 6 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 資産残高/顧客収支を評価

○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」に変更いたしました。

営業員評価方法と重要項目比率	
2017 年度	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	<u>「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</u> 部店評価項目に、「 <u>利金分配金を含めた実質収支実績</u> 」評価を導入

②資格取得者数と内容 資産残高/顧客収支を評価

○2020 年度、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。

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全社員に対しE-ラーニングを導入、継続的な自主学習を促しています。

○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」を受講出来るようにいたしました。

○「FP 資格」保有状況

(2021 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
2020 年度	5 名保有	65 名保有	23 名保有	27 名保有

○「ビジネス資格等」保有状況

(2021 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
2020 年度	84 名保有	13 名保有	12 名保有

③職場環境の充実と人財の育成

時間創出/職場環境の改善

○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」、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」を進めました。2020年度は、「労働時間管理の徹底」と「システムインフラ導入によるトータルコスト削減」を掲げ、「省力化・効率化による職場環境の改善と労働時間の削減」を図りました。

○「労働時間管理の徹底」では、時間外労働実績の管理を行っています。2018年度、時間外労働の事前申告制を導入、労働時間短縮について意識付けを行った。2019年度、会議等における注意喚起による徹底。2020年度は、「システムインフラ導入」によりタイムカードによる管理を勤怠管理システムによる管理に移行しました。勤怠管理システムは、時間外労働や休日の申請・承認等をシステム上で行うため管理事務負担が大幅に効率化され、お客様に向かい合うための時間創出を図りました。

○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ています。2019年度は年間有給休暇取得日数(社員1人当たり)が前年度比で1.21日増加しました。2019年度から義務化された年間5日取得は、2019年度/2020年度ともに全社員が取得しています。2020年度は新型コロナウイルス感染防止のため在宅勤務・テレワークを実施したことにより、有給休暇の取得日数は減少しました。

・2018年度：8.81日⇒2019年度：10.02日⇒2020年度8.49日（在宅勤務・テレワーク含む）

○「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年度6名「手本となる社員表彰」（2019年度4名、2018年3名）を行いました。

- ① 継続的なアプローチによる公益法人新規開拓・大口約定成立
- ② 情報収集と魅力商品提案による法人顧客新規開拓
- ③ 適格な新サービス外貨活用による運用提案。
- ④ 若手営業員。残ゼロ引継ぎ顧客に対するDM/キャンペーン活用による入金買付
- ⑤ 顧客資産の収支改善/顧客利益追求として、継続的に「休眠顧客活性化」に継続して尽力
- ⑥ 退職金運用ニーズの収集と運用提案

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。

2021年6月末現在

お客様各位

世界的に新型コロナウイルス感染症による不安な生活が続いております。罹患により健康を害された方に、心よりお見舞い申し上げます。また医療関係者のご尽力に、重ねて感謝申し上げます

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。

私たち「とちぎんTT証券」は、新型コロナウイルス感染症終息後を見据えた日本経済/世界経済の情報・運用提案を、お客様本位でお届けしてまいり所存です。

令和3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