

2021年6月

**東京きらぼしフィナンシャルグループ  
「お客さま本位の業務運営」  
2020年度の取組み状況**

# 1. お客様との対話を重んじ、お客様の最大の満足を共に目指す指標

2021年3月末時点における、きらぼしGの投資信託、ファンドラップ（投資一任勘定。以下、きらぼしラップ）、および保険の商品ラインナップは以下の通りです。幅広い商品の中からお客様のニーズに合わせて最適な商品をお選びいただけるよう、外部評価機関の商品評価も活用してラインナップを整備しております。

## ●商品ラインナップ

### 【投資信託】

取扱ファンド数	146	商品数比率
国内株式	16	11%
国内債券	3	2%
海外株式	44	30%
グローバル	23	16%
先進国	11	8%
新興国	10	7%
海外債券	26	18%
グローバル	6	4%
先進国	12	8%
新興国	8	5%
REIT	13	9%
バランス型	34	23%
その他資産	10	7%

### 【ファンドラップ】

取扱コース数	2
マスター・プログラム	1
ボンドコア・プログラム	1

### 【保険】

一時払い保険取扱商品数	20	商品数比率
円建て	6	30%
定額個人年金	2	10%
変額個人年金	0	0%
終身保険	4	20%
外貨建て	14	70%
定額個人年金	3	15%
変額個人年金	0	0%
終身保険	11	55%

平準払い保険取扱商品数	15	商品数比率
個人年金保険	2	13%
終身保険	3	20%
医療・がん保険	8	53%
学資保険	0	0%
介護保障保険	0	0%
その他	2	13%

## ●ラインナップ冊子（お客様へのご説明ツールです）

### 投資信託 ファンドセレクション



### きらぼしラップ



昨年8月のきらぼしライフデザイン証券開業と同時に取扱を開始し、おかげさまで200億円お預かりしております。

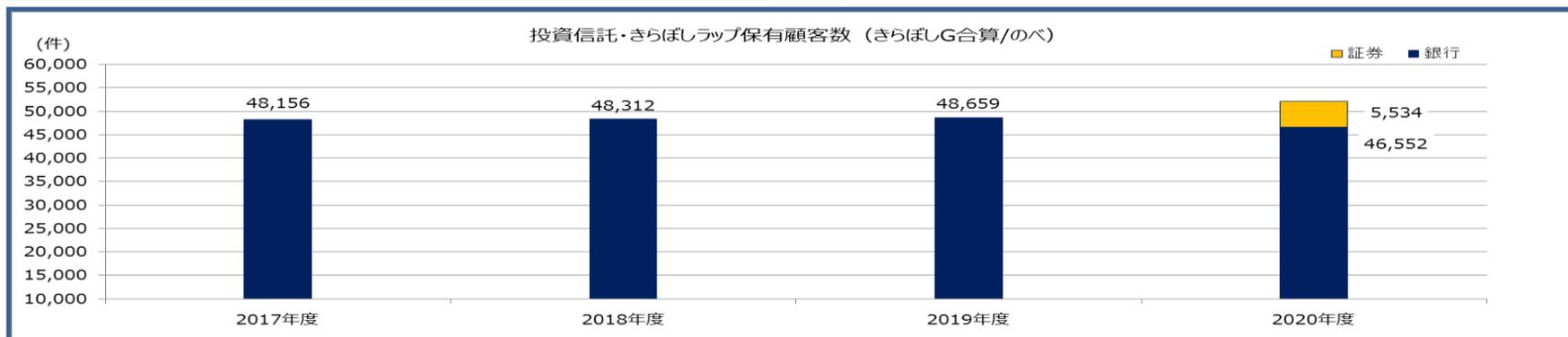
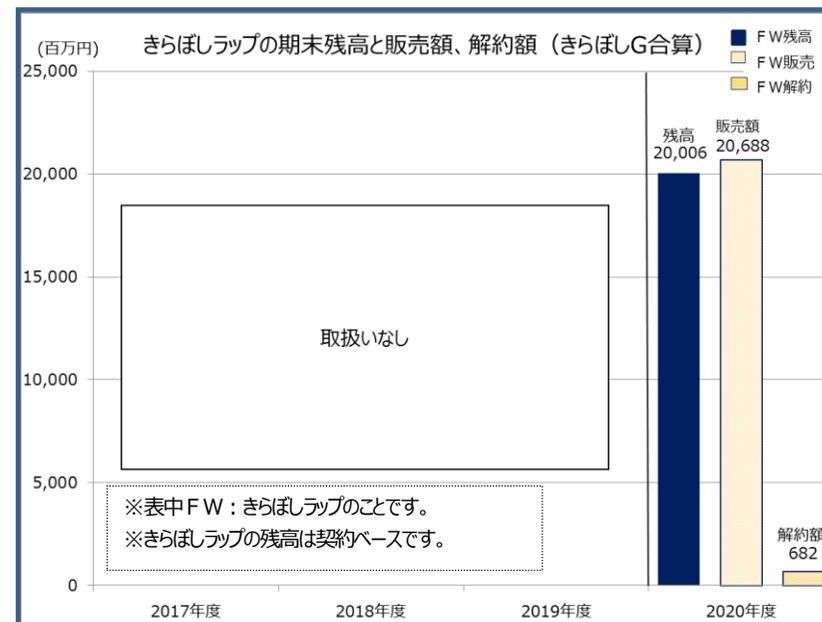
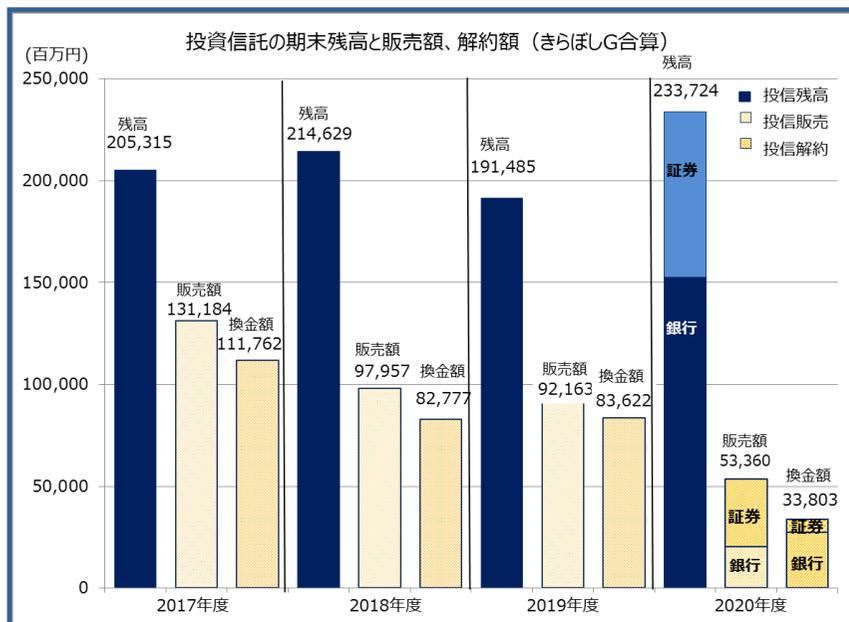
(2021年3月現在)

- 2018年4月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼしGと表記）の実績として算出しています。

## 【KPI①】投資信託・きらぼしラップの期末残高と販売額、解約額

## 【KPI②】投資信託・きらぼしラップ保有顧客数

- ・マーケット環境や、昨年8月にきらぼしラップをスタートしたことで、お客さまよりお預かりする資産運用残高は大幅に増加しました。きらぼしGでの投資信託残高は2,337億円（前年同月比+22.3%）、きらぼしラップ残高は200億円となっております（2021年3月現在）。
- ・同時に、きらぼしGで資産運用をご利用いただいているお客さま数も増加しております。

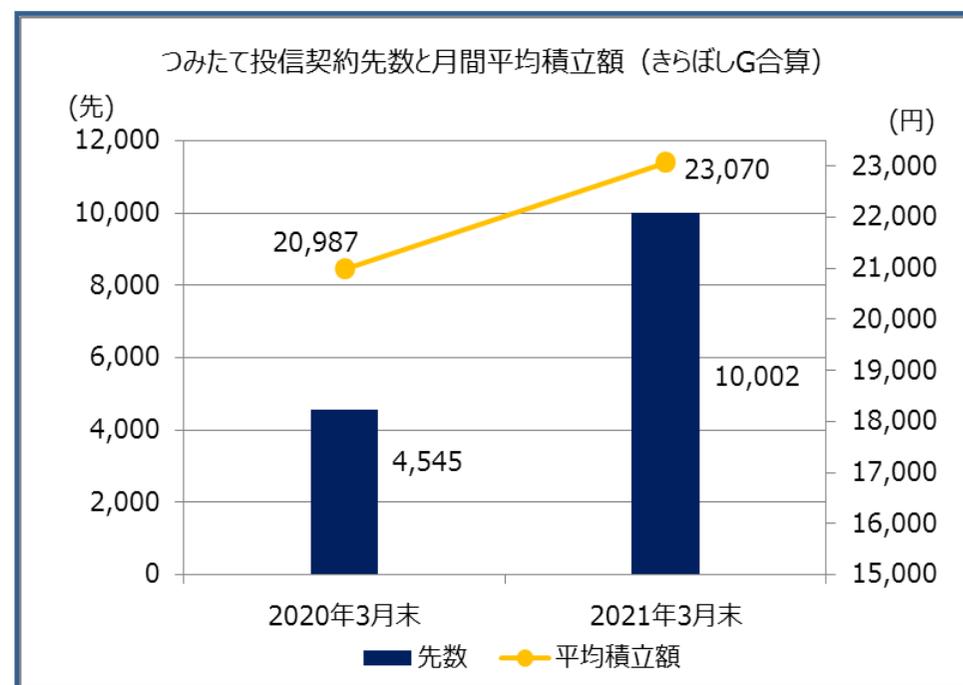
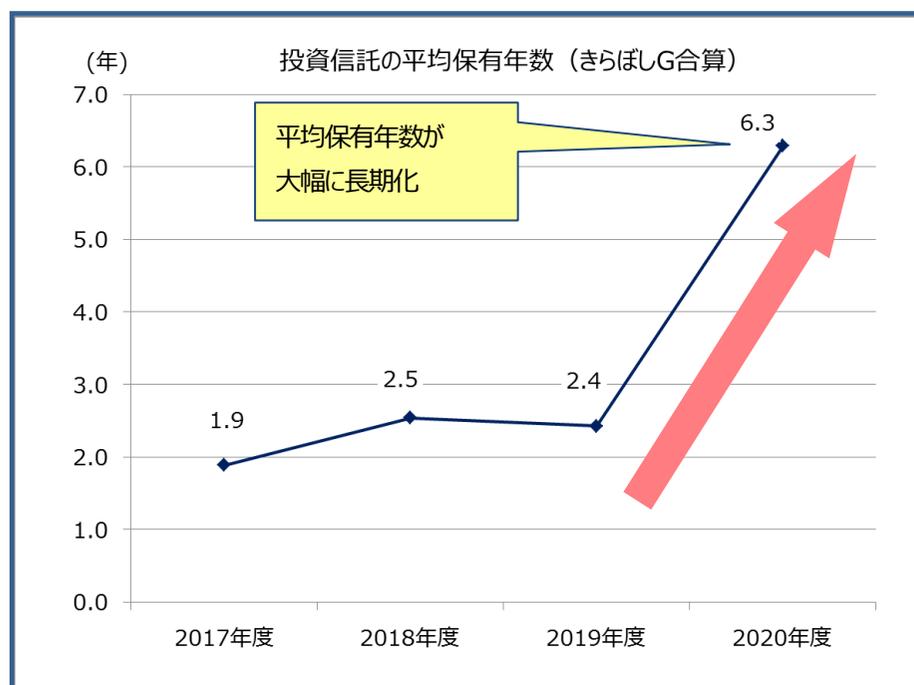


- 2018年4月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼしGと表記）の実績として算出しています。

## 【KPI ③】投資信託の平均保有年数

## 【KPI ④】つみたて投資信託契約先数と月間平均積立額

- ・2020年度における投資信託の平均保有年数は、6.3年と大幅に長期化しました。
- ・資産形成層の皆さまを中心に、将来への積立や時間分散効果がある分割購入など、ライフプランに合わせた投資スタイルでご購入いただいております。積立投信のご契約をいただいているお客さまは先数、月間積立額ともに増加しております。
- ・今後も長期分散投資を中心とした提案営業を実践し、お客さまの一人一人のライフプランに寄り添ったご提案を継続してまいります。

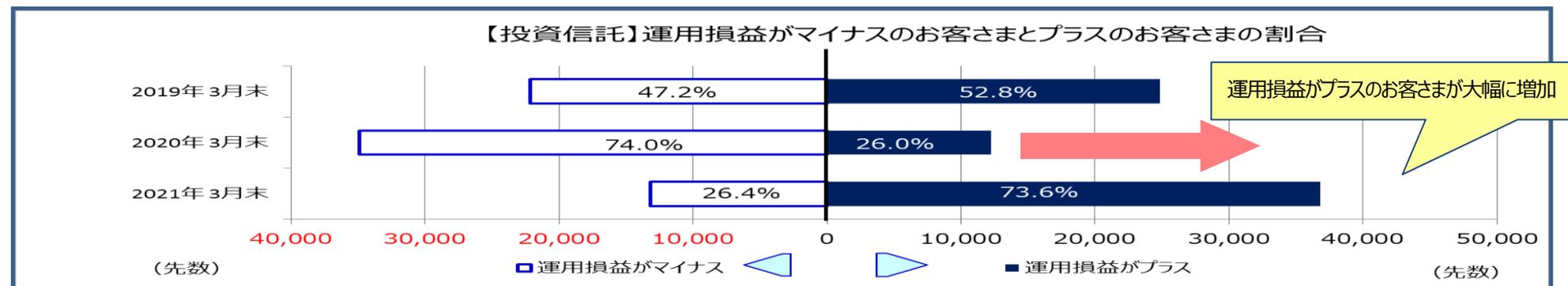
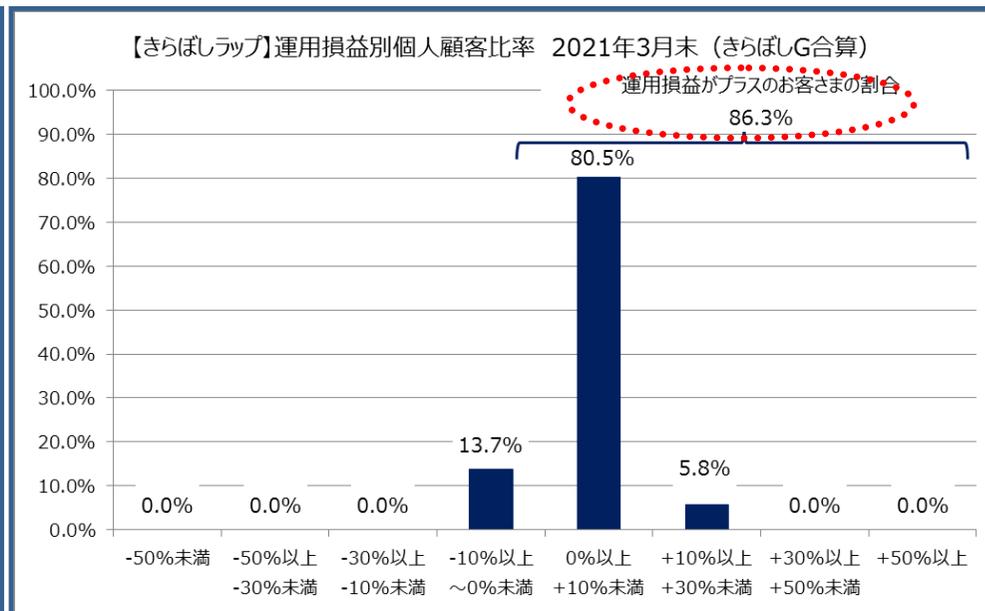
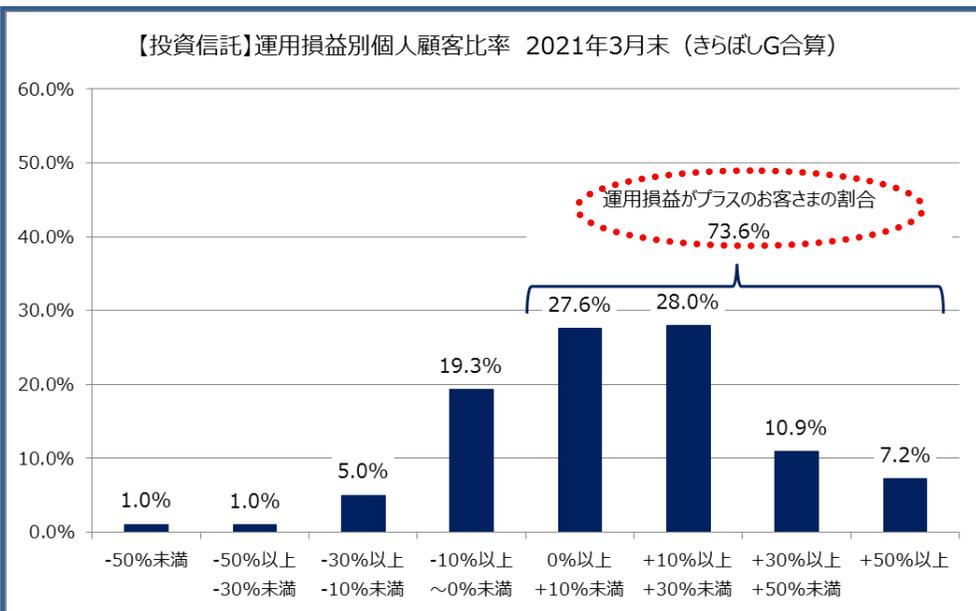


【投資信託の平均保有年数】  
投資信託残高（過去1年間の平均）を解約・償還額（過去1年間の累計額）で除して算出。

- 2018年4月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼしGと表記）の実績として算出しています。

## 【KPI ⑤】比較可能な共通KPI：運用損益別投資信託顧客比率

- ・2021年3月末において、個人のお客さまのうち、投資信託保有中のお客さまで運用損益がプラスのお客さまの割合は73.6%、きらぼしラップ保有中のお客さまで運用損益がプラスのお客さまの割合は86.3%と、マーケット環境や長期保有の浸透により運用損益がプラスのお客さまの割合は前年同期比で大幅に改善しました。
- ・今後も、長期分散投資の考え方のもと、良質な商品、適切なメンテナンスのご提案を通じて、お客さまの運用損益の向上を図ってまいります。

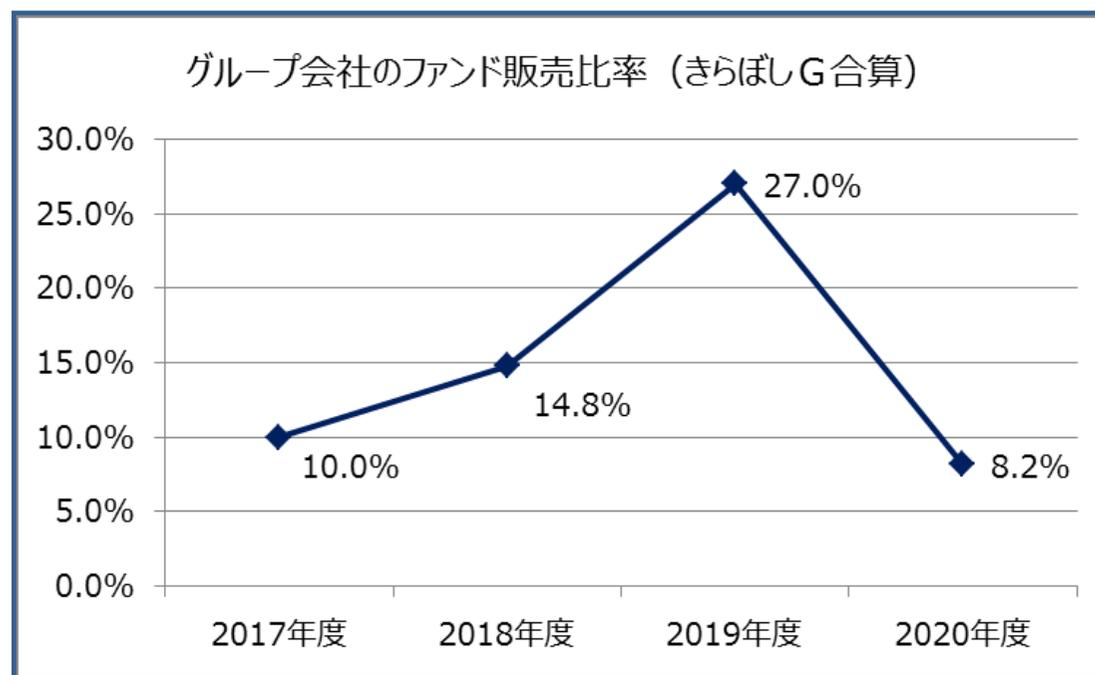


- 2018年4月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼしGと表記）の実績として算出しています。

## 2. お客さまと利益が対立する可能性のある取引の適切な管理

### 【KPI ⑥】グループ会社のファンド販売比率

- ・グループ会社の供給する商品を採用する場合は、外部評価機関の評価を判断基準に加え多面的に評価することで、適切な商品選定を行っております。
- ・金融商品の採用は、グループ会社商品かは問わず、お客さまの資産を守り、育て、資産寿命を延ばしていくために適う商品かに軸を置き、判断を行っております。



- 2018年4月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼしGと表記）の実績として算出しています。

### 3. お客さまにわかりやすい情報提供

・お客さまへわかりやすく情報を提供することを目的として、「マネープランガイド」「投資信託ガイド」「保険ガイド」等を作成・使用して、丁寧な説明を行っています。

- 情報提供用冊子（営業店の窓口にご用意しております。）

マネープランガイド



投資信託ガイド

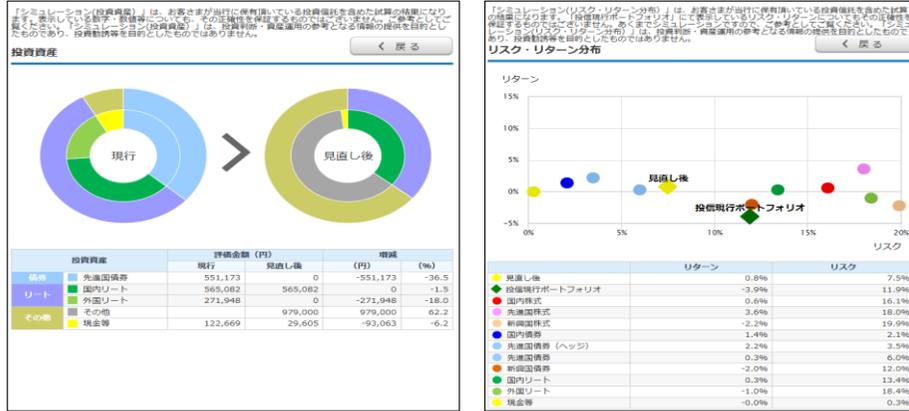


保険ガイド



- お客様のライフプランに寄り添ったご提案を視覚的にお伝えするため、「ポートフォリオ提案ツール」「みらいしるべ」「きらぼしラップコース診断」を活用しています。
- お客様の資産運用のゴールを、資産運用を始められるときにも、メンテナンス時にも共有することで、適時適切にご提案を進めてまいります。

●ポートフォリオ提案ツールの画面イメージ



※ 画像は、(株)NTT データ・エービック “Asset Navigator Plus” のポートフォリオ分析画面より抜粋

●「みらいしるべ」の画面イメージ

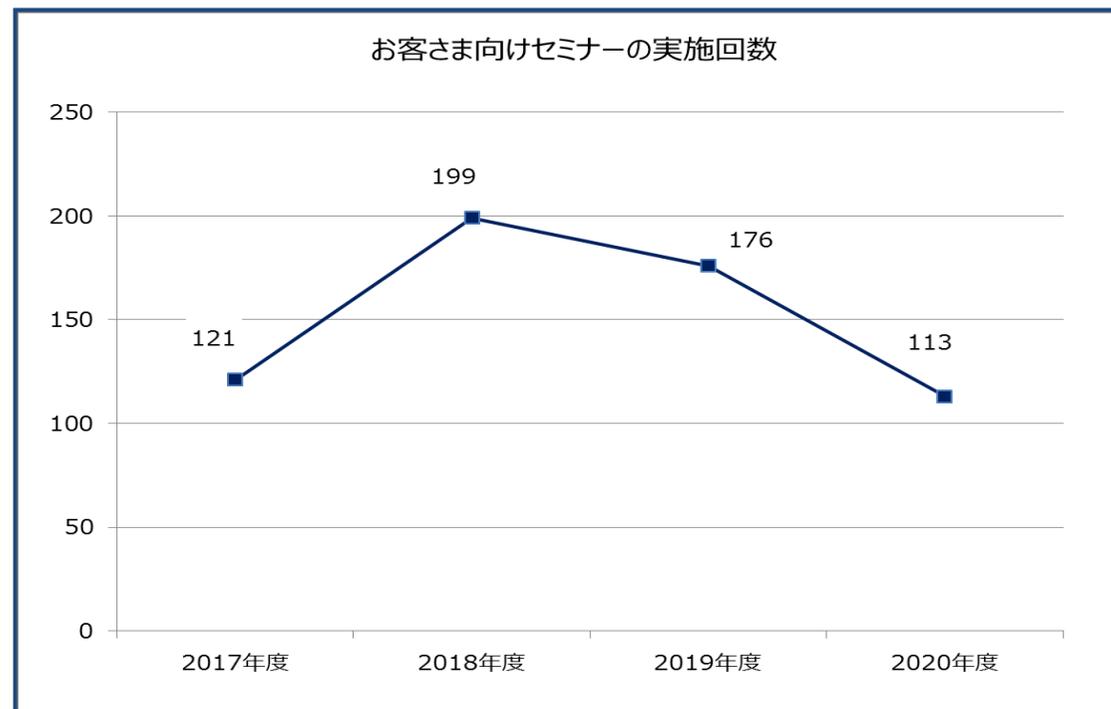


●「運用上手」ご提案パンフレット

●「きらぼしラップ」コース診断のイメージ

## 【K P I ⑦】お客さま向けセミナーの実施回数

- ・2020年度は職域を中心に資産運用の啓蒙を目的としたセミナーや、アフターフォローを目的としたセミナーを、銀行全体でのべ113回開催いたしました。
- ・きらぼし G では、資産運用をはじめとしたさまざまな情報を分かりやすくお伝えするために、お客さま向けのセミナーを随時開催しております。新型コロナウイルス感染症への対策や、より多くのお客さまにご参加いただけるよう、オンラインを活用したセミナーも開催しております。



- 2018年4月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし G と表記）の実績として算出しています。

## 4. お客さまそれぞれにふさわしいご提案や販売

・きらぼし G がお客さまにご販売している投資信託コストの平均値は、アクティブファンドの残高増加率により微増しましたが、相場の上昇を背景に、シャープレシオは前年よりも良化し、総じてお客さまのコスト・リターンも前年比改善いたしました。

(注) 平均値の算出にあたっては、設定後5年以上経過した投資信託の残高上位20銘柄を対象としています。  
設定後5年未満の銘柄は含まれていません。また、平均値は対象銘柄ごとの残高に応じた加重平均で算出しています。

	基準日	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
残高上位20ファンドの平均値	2018年3月末	2.00%	13.04%	4.49%	0.34
	2019年3月末	1.96%	11.69%	6.07%	0.52
	2020年3月末	1.94%	10.57%	-0.79%	-0.07
	2021年3月末	2.02%	12.08%	5.86%	0.48

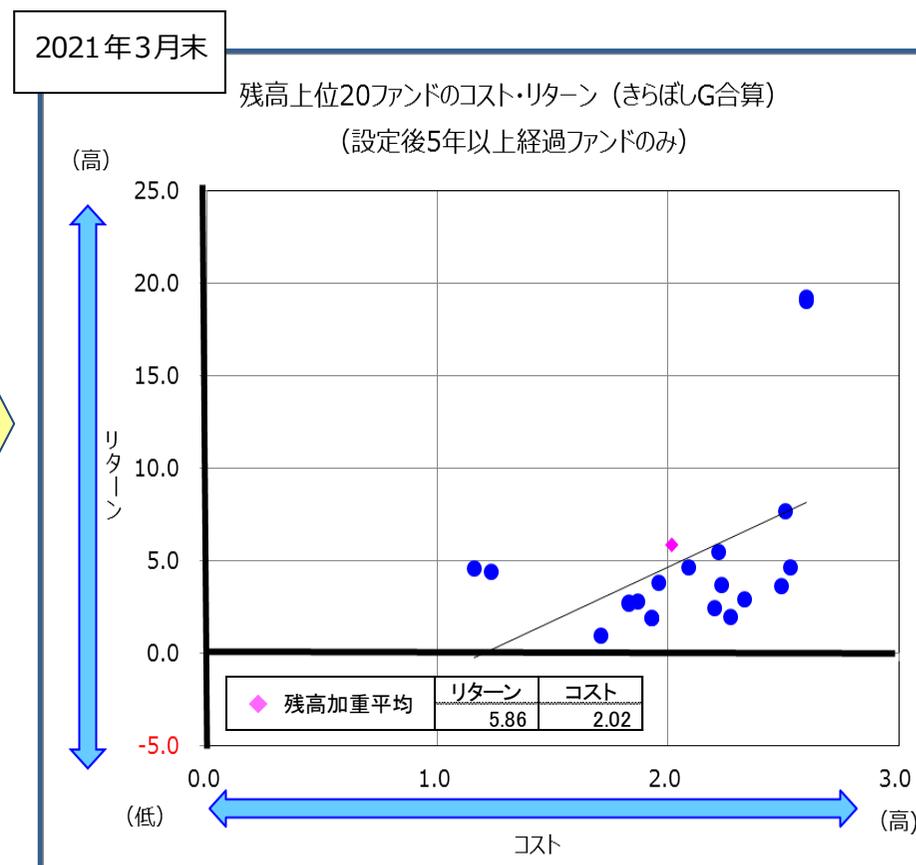
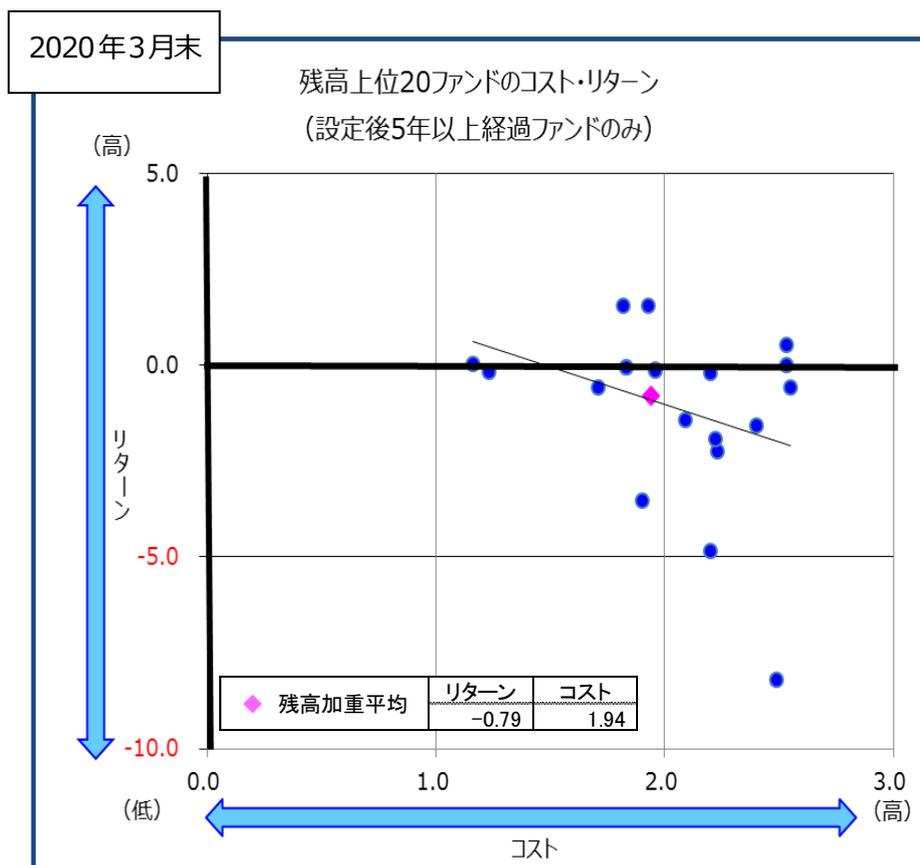
### 《 預かり残高上位20ファンド（設定後5年以上経過ファンド） 》

2020年3月末 預り残高上位20ファンド 銘柄名	コスト(%)	リターン(%)	リスク(%)	シャープレシオ
1 ダイワJ-R E I Tオープン (毎月分配型)	1.23	-0.16	13.42	-0.01
2 ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.93	1.57	4.77	0.33
3 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	2.49	-8.20	21.19	-0.39
4 ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配)	2.53	0.00	13.62	0.00
5 ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.82	1.56	4.76	0.33
6 ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド (毎月分配型)	1.96	-0.11	4.83	-0.02
7 新光US-R E I Tオープン	2.23	-2.24	16.59	-0.14
8 ダイワUS-R E I TオープンBコース(為替ヘッジなし)	2.22	-1.93	16.77	-0.12
9 スマート・ラップ・ジャパン (毎月分配型)	1.83	-0.06	5.61	-0.01
10 グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71	-0.56	5.19	-0.11
11 グローバル・アロケーション・オープンB (年4・ヘッジ無)	2.40	-1.58	12.14	-0.13
12 ニッセイ/パトナム・インカムオープン	2.20	-0.18	7.23	-0.02
13 MHAM J-R E I Tインデックスファンド (毎月決算型)	1.16	0.04	13.24	0.00
14 フィデリティ・USリート・ファンド B (為替ヘッジなし)	2.09	-1.43	17.37	-0.08
15 スマート・ラップ・ジャパン (1年決算型)	1.83	-0.05	5.60	-0.01
16 ビクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.53	0.54	3.58	0.15
17 ラサール・グローバルR E I Tファンド (毎月分配型)	2.20	-4.84	17.29	-0.28
18 ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド (1年決算型)	1.96	-0.14	4.84	-0.03
19 野村インド債券ファンド	2.55	-0.57	11.15	-0.05
20 三井住友・豪ドル債ファンド	1.90	-3.53	9.24	-0.38
残高上位20ファンド (設定後5年以上のファンド) 加重平均値	1.94	-0.79	10.57	-0.07

2021年3月末 預り残高上位20ファンド 銘柄名	コスト(%)	リターン(%)	リスク(%)	シャープレシオ
1 ダイワJ-R E I Tオープン (毎月分配型)	1.23	4.41	14.18	0.31
2 グローバル・ロボティクス株式ファンド (年2回決算型)	2.6	19.06	18.81	1.01
3 ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.93	1.93	4.14	0.47
4 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	2.49	3.63	22.25	0.16
5 ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配)	2.53	4.63	13.78	0.34
6 ファイン・ブレンド (資産成長型)	1.93	1.9	4.14	0.46
7 ダイワUS-R E I TオープンBコース(為替ヘッジなし)	2.22	5.5	16.06	0.34
8 ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド (毎月分配型)	1.96	3.78	5.07	0.75
9 投資のソムリエ	1.87	2.82	2.52	1.12
10 新光US-R E I Tオープン	2.23	3.7	15.83	0.23
11 スマート・ラップ・ジャパン (毎月分配型)	1.83	2.68	5.78	0.46
12 MHAM J-R E I Tインデックスファンド (毎月決算型)	1.16	4.6	13.98	0.33
13 グローバル・アロケーション・オープンB (年4・ヘッジ無)	2.51	7.66	12.07	0.63
14 グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.71	0.97	4.86	0.20
15 フィデリティ・USリート・ファンド B (為替ヘッジなし)	2.09	4.65	16.38	0.28
16 スカイオーシャン・コアラップ (安定型)	2.27	1.94	5.97	0.32
17 ビクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.33	2.93	3.79	0.77
18 スマート・ラップ・ジャパン (1年決算型)	1.83	2.72	5.77	0.47
19 ラサール・グローバルR E I Tファンド (毎月分配型)	2.2	2.43	17.39	0.14
20 グローバル・ロボティクス株式ファンド (1年決算型)	2.6	19.22	18.82	1.02
残高加重平均値	2.02	5.86	12.08	0.48

- 2018年4月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし G と表記）の実績として算出しています。

## 【KPI ⑧】比較可能な共通KPI : 投資信託の預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン



- 2018年4月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼしGと表記）の実績として算出しています。

<ご参考>

《 2021年3月末 》投資信託の預かり残高上位 20 銘柄の購入時手数料が無料だった場合

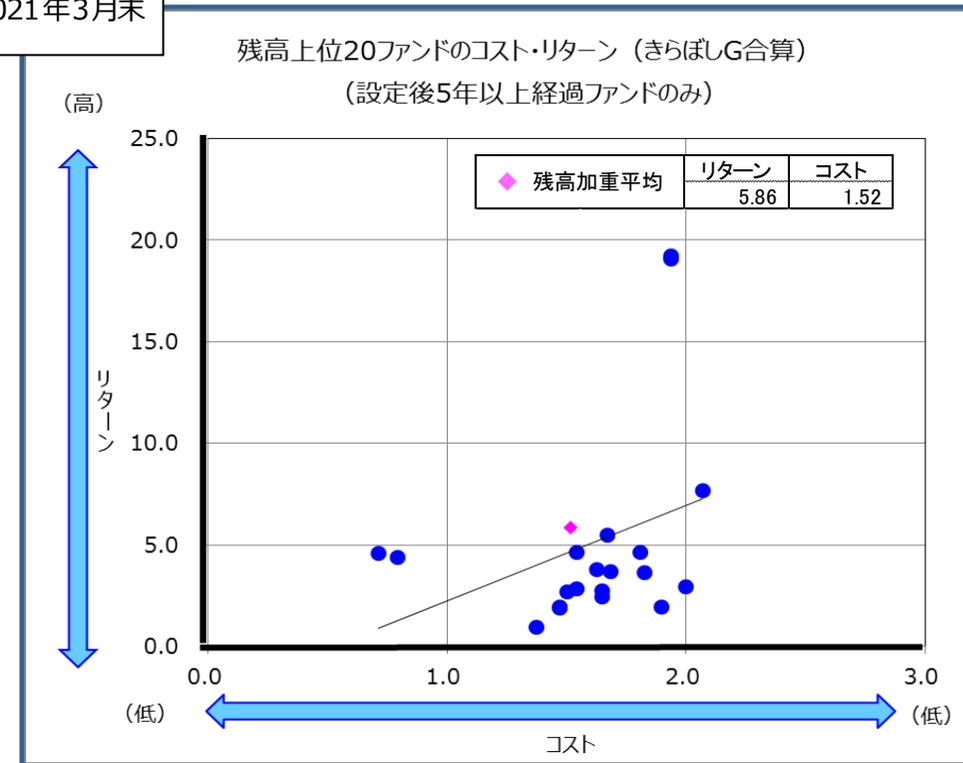
※きらぼしライフデザイン証券では預かり資産残高 1,000 万円以上で投資信託購入時手数料実質無料でお取引いただくことが可能です。

※預かり資産残高上位 20 ファンドの販売手数料をノーロードでお取引いただいた場合の参考値を算出しています。

※きらぼしライフデザイン証券では 2020 年 8 月開業～2021 年 3 月末まで、投資信託をご購入いただいた方の約 98%が購入時手数料は実質無料でお取引いただいております。

2021年3月末 預り残高上位 20 ファンド 銘柄名	コスト(%)	リターン(%)	リスク(%)	シャープレシオ
1 ダイワ J-REIT オープン (毎月分配型)	0.79	4.41	14.18	0.31
2 ファイン・フレンド (毎月分配型)	1.94	1.93	4.14	0.47
3 投資のソムリエ	1.47	2.82	2.52	1.12
4 グローバル・ロボティクス株式ファンド (年 2 回決算型)	1.83	19.06	18.81	1.01
5 ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド (毎月決算型)	1.81	3.63	22.25	0.16
6 ダイワ・US-REIT オープン (毎月決算型) Bコース	1.47	5.50	16.06	0.34
7 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	1.67	4.63	13.78	0.34
8 ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド (毎月分配型)	1.63	3.78	5.07	0.75
9 ファイン・フレンド (資産成長型)	1.54	1.90	4.14	0.46
10 グローバル・アロケーション・オープン Bコース	1.68	7.66	12.07	0.63
11 ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	1.50	2.93	3.79	0.77
12 スマート・ラップ・ジャパン (毎月分配型)	0.72	2.68	5.78	0.46
13 グローバル・ロボティクス株式ファンド (1 年決算型)	2.07	19.22	18.82	1.02
14 グローバル・アロケーション・オープン Aコース	1.38	7.78	12.05	0.65
15 セゾン・バンガード・グローバルバランスファンド	1.54	7.01	10.00	0.70
16 セゾン資産形成の達人ファンド	1.90	13.55	16.99	0.80
17 ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド (1 年決算型)	2.00	3.74	5.06	0.74
18 ニッセイ・ワールドスポーツファンド Bコース (為替ヘッジなし)	1.65	9.43	16.44	0.57
19 MHAM J-REIT インデックスファンド (毎月決算型)	1.65	4.60	13.98	0.33
20 次世代米国代表株ファンド	1.94	13.65	17.14	0.80
残高加重平均値	1.52	6.26	11.15	0.56

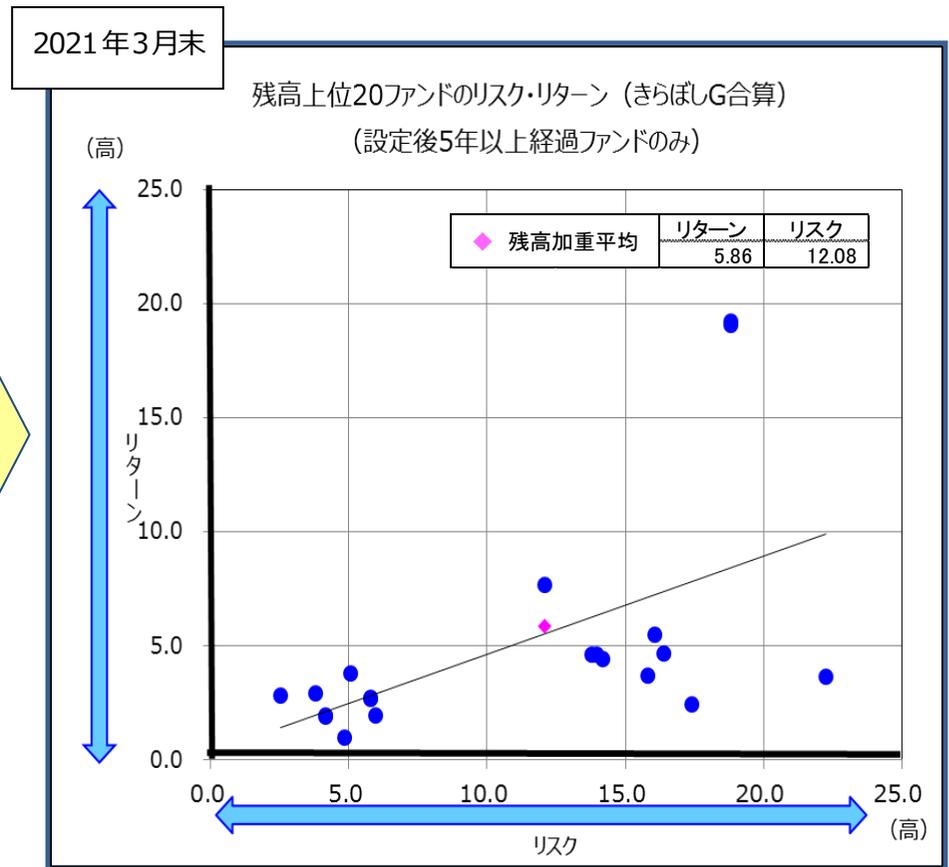
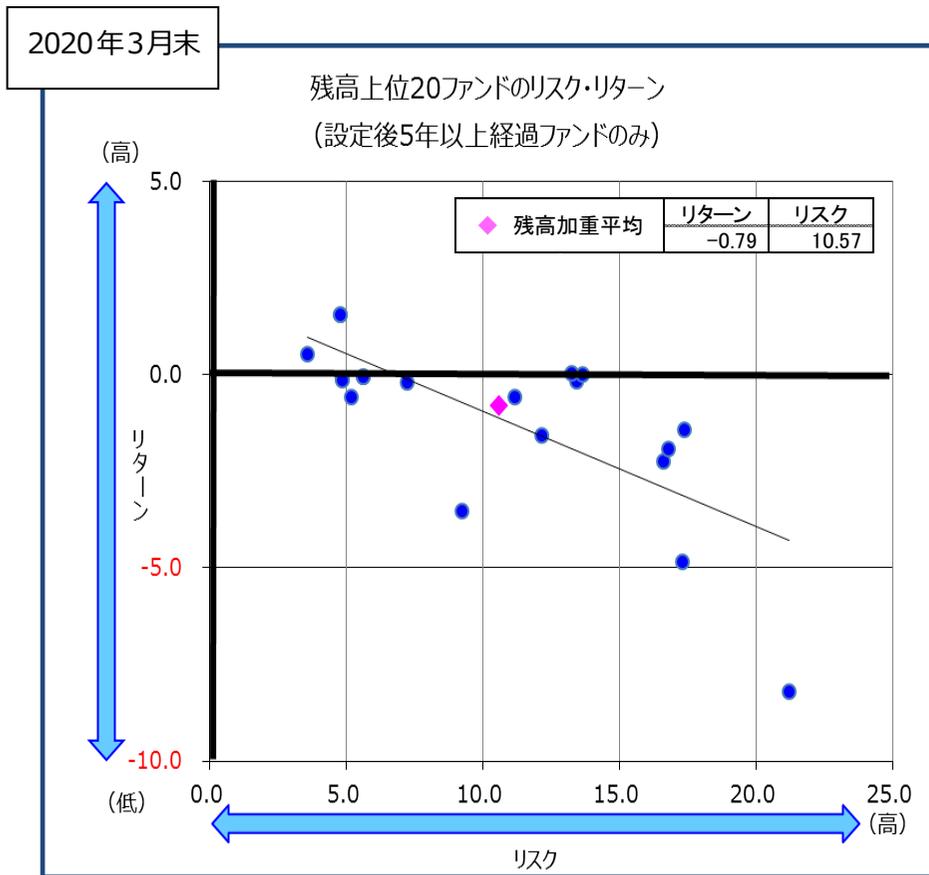
2021年3月末



➤ 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。

➤ 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ (きらぼし G と表記) の実績として算出しています。

## 【KPI ⑨】比較可能な共通KPI：投資信託の預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン

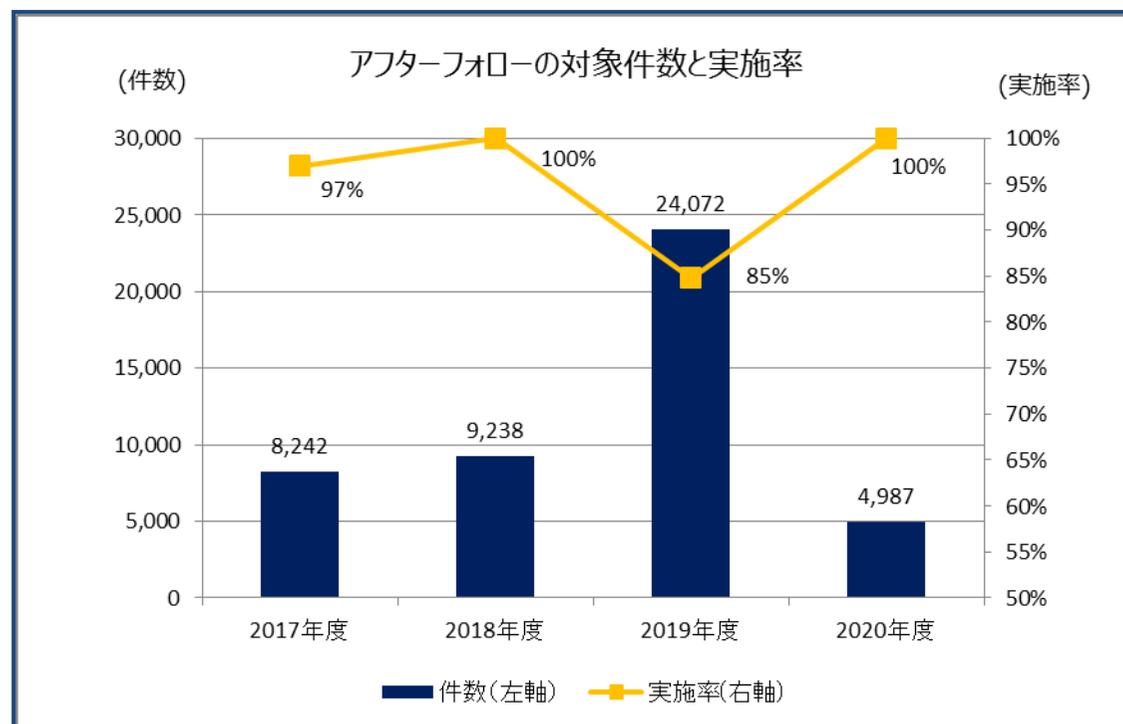


- 2018年4月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼしGと表記）の実績として算出しています。

## 5. お客様それぞれにふさわしいご提案や販売・アフターフォロー

### 【KPI ⑩】アフターフォローの対象件数と実施率

- きらぼし G では、保有する投資信託に一定以上の損失を抱えるお客さまへ、定期的にお客さまフォローを実施しています。
- 2020 年度を通して 4,987 先をアフターフォローの対象先としました。期間内にお客さまと接触し、対象のすべてのお客さまにアフターフォローを実施いたしました。



- 2018 年 4 月以前の各計数は、旧東京都民銀行と旧八千代銀行の実績を合算し、きらぼし銀行の実績として算出しています。
- 2020 年度の各計数は、きらぼし銀行ときらぼしライフデザイン証券の実績を合算し、きらぼしグループ（きらぼし G と表記）の実績として算出しています。

( 掲載指標の一覧 ) \*・・・「投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I 」に該当投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI について

指 標 の 内 容					
K P I ①	投資信託、きらぼしラップの残高、販売額、換金額		K P I ⑥	グループ会社のファンドの販売比率	
K P I ②	投資信託、きらぼしラップの顧客数		K P I ⑦	お客さま向けセミナーの実施回数	
K P I ③	投資信託の平均保有年数		K P I ⑧	残高上位 20 ファンドのコスト・リターン	*
K P I ④	つみたて投信契約先数と平均積立額		K P I ⑨	残高上位 20 ファンドのリスク・リターン	*
K P I ⑤	運用損益別投資信託顧客比率 (投資信託、きらぼしラップ)	*	K P I ⑩	アフターフォローの対象件数と実施率	

○ 投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI について

「投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI」とは、2018 年 6 月 29 日に金融庁が公表した、長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを「見える化」するために、比較可能な共通 KPI と考えられ、以下の 3 つの指標のことを指します。

- ( 1 ) 運用損益別顧客比率 ( 2 ) 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン ( 3 ) 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

○ 指標の内容について

( 1 ) 運用損益別顧客比率

きらぼし G で投資信託を保有しているお客さまについて、基準日 (毎年 3 月末) 時点で保有している投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益率 (運用損益の金額 ÷ 基準日時点の時価評価金額) 別に口座数の比率を示した指標です。基準日までに全部売却・償還された銘柄は含まれません。

( 2 ) シャープレシオ

リスク 1 単位あたりの超過リターンをは測るもので、この数値が高いほど、リスクをとったことによって得られた超過リターンが高いこと (効率よく収益が得られたこと) を意味します。

( 3 ) 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のコスト・リターン

きらぼし G でお預かりしている設定後 5 年以上の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のコストとリターンの関係を表した指標です。

コスト	基準日時点の販売手数料率 (消費税込み) の 1 / 5 と信託報酬率 (同左) の合計値
リターン	過去 5 年間のトータルリターン (年率換算)

( 4 ) 投資信託預かり残高上位 20 銘柄のリスク・リターン

きらぼし G でお預かりしている設定後 5 年以上の投資信託の預かり残高上位 20 銘柄について、銘柄毎及び預かり残高加重平均のリスクとリターンの関係を表した指標です。

リスク	過去 5 年間の月次リターンの変動 (年率換算)
リターン	過去 5 年間のトータルリターン (年率換算)