



名古屋銀行

Bank of
NAGOYA

お客さま本位の業務運営に関する 「実施状況(KPI)」 (2020年度)

2021年6月

株式会社 名古屋銀行

- ◆ 名古屋銀行(以下「当行」)は、「地域社会の繁栄に奉仕する」ことを社是とし、お客さま本位の姿勢を大切にまいりました。当行は、金融商品に関するお客さま本位の業務運営(フィデューシャリー・デューティ)基本方針を制定・公表しております。
- ◆ このたび、同方針に基づく活動成果を評価・検証するため、2021年3月末の取組・実施状況を報告いたします。

1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

投資信託ラインアップ

		2020年 3月末	2021年 3月末	
		商品数	商品数	構成比率
国内	株式	14	14	14.1%
	債券	4	4	4.0%
	REIT	3	3	3.0%
海外	株式	23	25	25.3%
	債券	19	19	19.2%
	REIT	5	5	5.1%
バランス型		15	17	17.2%
インターネット専用		12	12	12.1%
合計		95	99	-
うちノーロード		18	18	18.2%

◆ 投資商品ラインナップ

投資初心者から経験豊富なお客さままで幅広いニーズにお応えできるようバランスよく商品をラインナップしております。

◆ 保険商品ラインナップ

ほけんの窓口グループ株式会社様と提携で出店しています「ほけんプラザ」では、お客さまの多様なニーズに対応するため、医療、がん、収入保障等の保障性商品を充実させております。

保険商品ラインアップ

一時払保険		2020年 3月末	2021年 3月末		平準払保険		2020年 3月末	2021年 3月末	
		商品数	商品数	構成比率			商品数	商品数	構成比率
円建		2	2	10.0%	円建・定額・年金	9	9	11.3%	
	定額・年金	0	0	0.0%	円建・定額・終身	12	12	15.0%	
	定額・終身	2	2	10.0%	円建・変額・終身	1	1	1.3%	
	変額・年金	0	0	0.0%	外貨建・定額・年金	2	1	1.3%	
	変額・終身	0	0	0.0%	外貨建・定額・終身	2	2	2.5%	
						医療	20	23	28.8%
外貨建		18	18	90.0%	がん	10	11	13.8%	
	定額・年金	4	4	20.0%	就業不能	2	2	2.5%	
	定額・終身	11	11	55.0%	収入保障	11	11	13.8%	
	変額・年金	2	2	10.0%	学資	2	2	2.5%	
	変額・終身	0	0	0.0%	ペット	1	1	1.3%	
	養老	1	1	5.0%	介護	4	4	5.0%	
合計		20	20	-	養老	1	1	1.3%	
					合計	77	80	-	

1. お客様のニーズに適した商品ラインアップの整備とサービスの充実

- ◆ コロナ禍の中、従来のセミナーを見直し、来店型セミナーだけではなく、オンラインセミナーを実施。お客様の暮らしや資産形成・資産運用のお役に立てるように、オンラインセミナーを中心に定期的にセミナーを開催。情報提供の充実に努めてまいります。

【来店型セミナー】

テーマ	講師
コロナ・ショックと市場 これまでとこれから	ビクテ投信投資顧問
世界の経済環境とマーケット動向	三井住友DSアセットマネジメント
今さら聞けない為替の仕組み	三井住友DSアセットマネジメント
積立投資を始めよう ドルコスト平均法セミナー	Financial DC Japan
終活セミナー	第一フロンティア生命
今さら聞けないNISAのキホン	三井住友DSアセットマネジメント
円満な相続に向けた生前贈与の有効な活用法	三井住友海上プライマリー生命

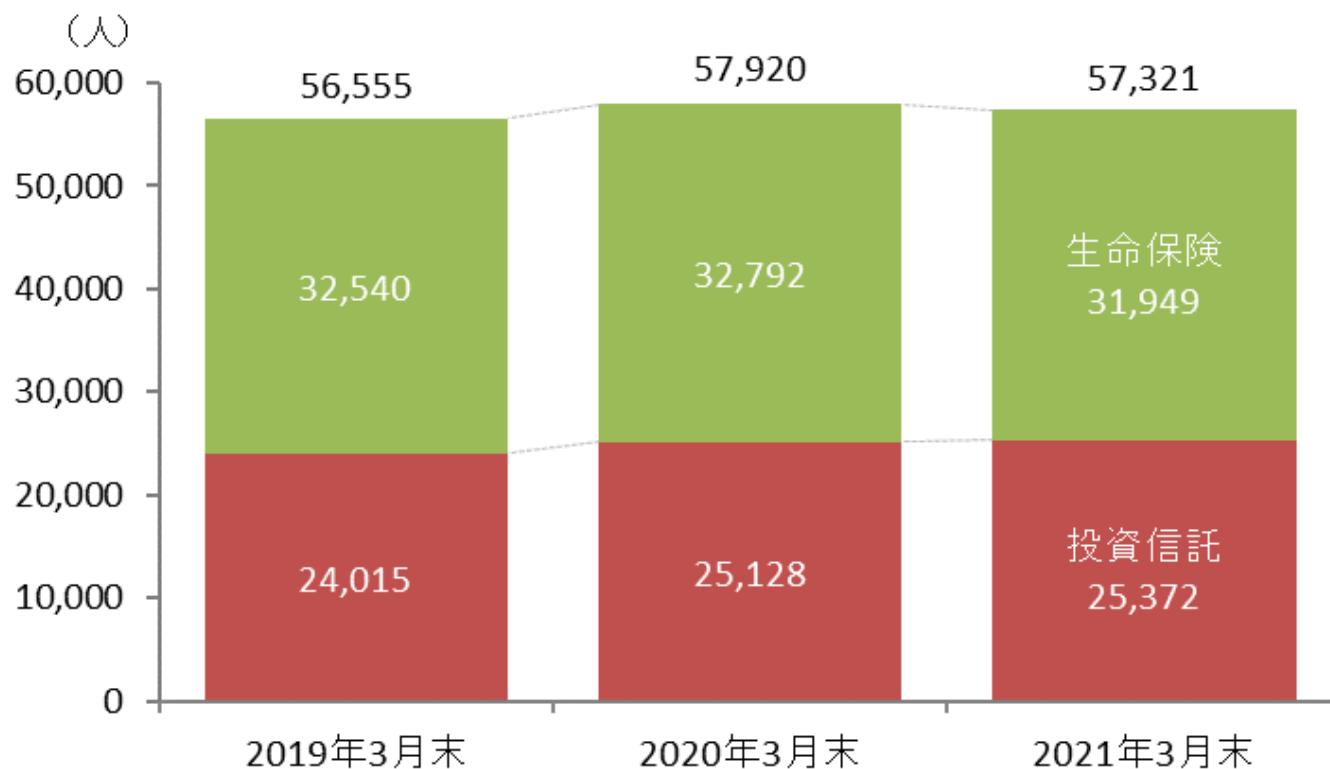
【オンラインセミナー】

テーマ	講師
激動の日本株市場の見通し	ビクテ投信投資顧問 (2020年7月以降定期開催)
激動の日本株市場の見通しと今後の展望	
日本の政治、米国大統領選挙とマーケット	
ESG投資の拡大で注目される公益株式投資の魅力とは？	
為替は？株価は？金は？米国大統領選挙のインパクト	
楽観か波乱か？2021年の経済と市場	
アフターコロナで変貌する2021年の市場環境と長期展望	
ポストコロナ期における投資の心構え	第一フロンティア生命 (日本経済新聞社主催)
生命保険を活用した生前贈与	
運用状況の振り返りと今後の見通し	東京海上アセットマネジメント
「スタートアップ企業」「5G関連企業」の魅力	三井住友トラスト・アセットマネジメント

2. お客さま本位のコンサルティングの実践

- ◆ 2021年3月末は、生命保険の顧客数は減少したものの、投資信託の顧客数は増加傾向にあります。

投資信託・生命保険 顧客数推移



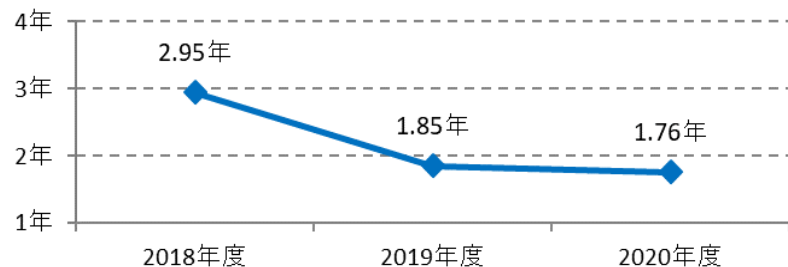
注) 投資信託は残高有り、生命保険は有効契約有りが対象

2. お客さま本位のコンサルティングの実践

◆ 投資信託における長期・積立・分散投資の状況

<長期投資>

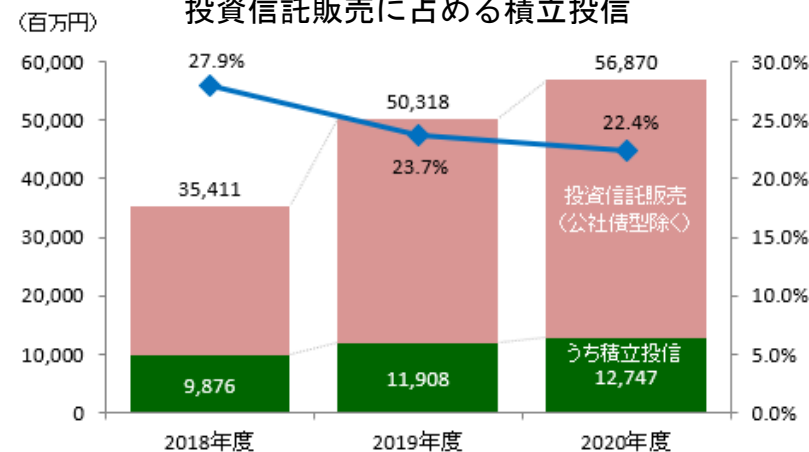
投資信託平均保有年数推移



注) 平均保有年数の算出方法は、
年度中の平均残高÷年度中の解約・償還額

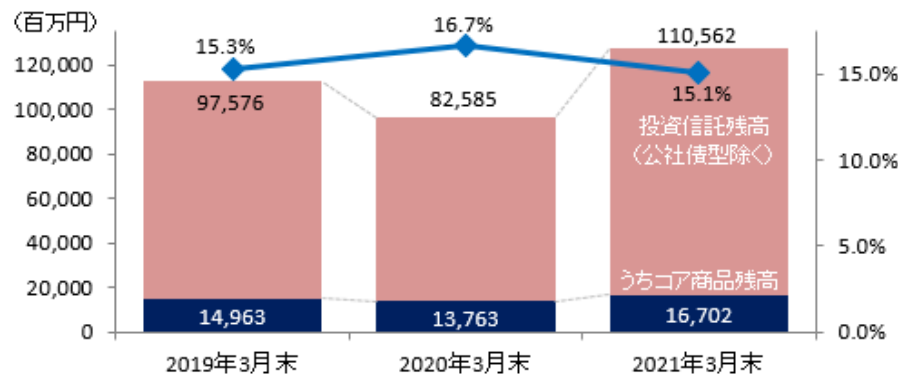
<積立投資>

投資信託販売に占める積立投信



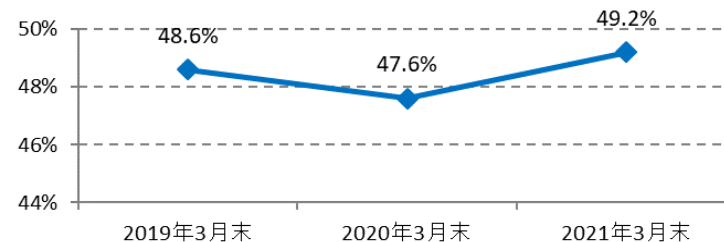
<分散投資>

投資信託の残高推移 (公社債型除く)



注) コア商品とは、当行の基準により選定したバランス型
ファンドを中心とした中長期での運用に適した商品

複数商品保有の割合



2. お客さま本位のコンサルティングの実践

- ◆ 幅広いカテゴリラインアップのもと、お客さまのご資産の状況・お取引経験や目的・リスク許容度等を踏まえ、適切なコンサルティングを行っております。

投資信託販売額 上位10銘柄（2020年度）

順位	商品名	カテゴリ	コア・サテライト	分配型式
1	The DX	海外株式	サテライト	再投資型
2	THE 5G	海外株式	サテライト	再投資型
3	未来の世界	海外株式	サテライト	再投資型
4	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）Bコース	海外REIT	サテライト	受取型
5	グローバルA Iファンド	海外株式	サテライト	再投資型
6	投資のソムリエ	バランス	コア	再投資型
7	世界スタートアップ&イノベーション株式ファンド	海外株式	サテライト	再投資型
8	トヨタグループ株式ファンド	国内株式	サテライト	再投資型
9	フューチャー・バイオテック	海外株式	サテライト	再投資型
10	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	バランス	サテライト	再投資型

一時払生命保険販売 上位5商品（2020年度）

順位	商品名	通貨	カテゴリ
1	生涯プレミアムワールド5	外貨	定額終身保険
2	ピーウィズユープラス	外貨	定額終身保険
3	プレミアカレンシー3	円貨・外貨	定額個人年金保険
4	やさしさ、つなぐ	円貨・外貨	定額終身保険
5	プレミアプレゼント2【死亡保障】	円貨・外貨	定額終身保険

平準払保険販売 上位5商品（2020年度）

順位	商品名	通貨	カテゴリ
1	たのしみ未来	円貨	定額個人年金保険
2	新メディフィットA	円貨	医療保険
3	キャンドル	外貨	定額終身保険
4	&LIFE 新医療保険Aプレミア	円貨	医療保険
5	終身ガン治療保険プレミアムDX	円貨	がん保険

2. お客さま本位のコンサルティングの実践

お客さまと名古屋銀行の資産相談カルテ

- お客さまのご資産の状況や家族構成等を把握するため、「お客さまと名古屋銀行の資産相談カルテ」を作成しました。
- これらの情報やニーズを踏まえ、お客さまにとって最適な提案を行います。

The screenshot shows a digital form for 'Asset Consultation Card'. It features a family tree diagram at the top right, a table for 'Current Assets' (現在の資産) with columns for asset type, value, and category, and a table for 'Real Estate' (不動産) with columns for location, name, and value. The form is titled '【お客さまの資産状況】' and includes a date field for '2020年01月18日'.

マネープランガイドブック



- お客さまのライフステージに応じた必要目標額、資産運用の考え方や資産分散のメリット、取扱商品の概要などを分かりやすく説明します。

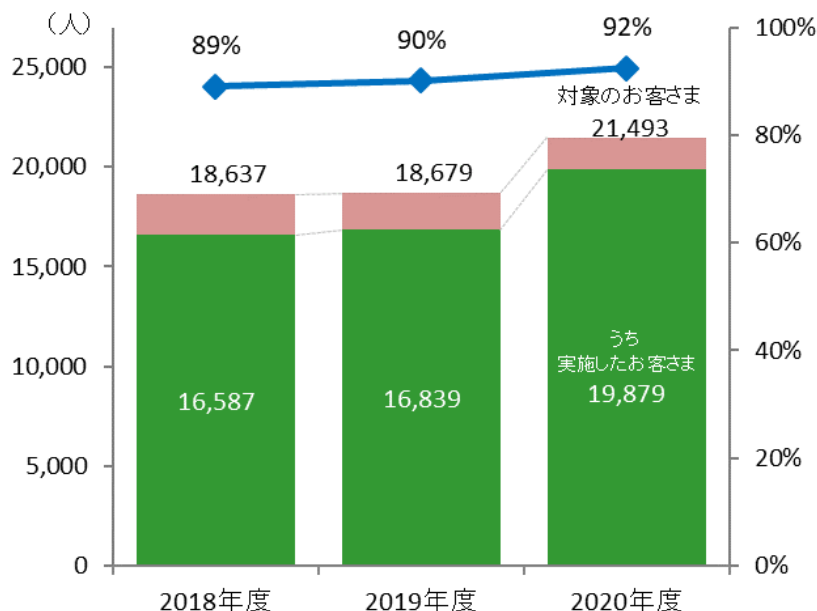
The infographic is titled 'ライフステージにかかるお金はどれくらい？' and is divided into four columns representing different life stages. Each column includes a title, a list of expenses with icons, and a table of costs. The stages are: 'はじめる世代' (Starting Generation), 'そだてる世代' (Raising Children Generation), '準備する世代' (Preparation Generation), and '引き継ぐ世代' (Inheritance Generation). The infographic also includes a vertical axis on the left labeled '支出' (Expenditure) and '収入' (Income).

ライフステージ	はじめる世代	そだてる世代	準備する世代	引き継ぐ世代
収入	約 1,983万円	約 22.1万円/月	約 13万円/月	約 6.2万円/月
支出	約 316万円	約 5.5万円	約 24.2万円	約 27.1万円/月
準備する世代 (セカンドライフ)	約 474.1万円	約 4,735.1万円	約 4,260.1万円	約 36.1万円/月
引き継ぐ世代	約 1,247万円	約 2,827万円	約 191.3万円	約 356.4万円
その他	約 0.8万円/月	約 1.3万円/月	約 2.6万円/月	約 7.8万円

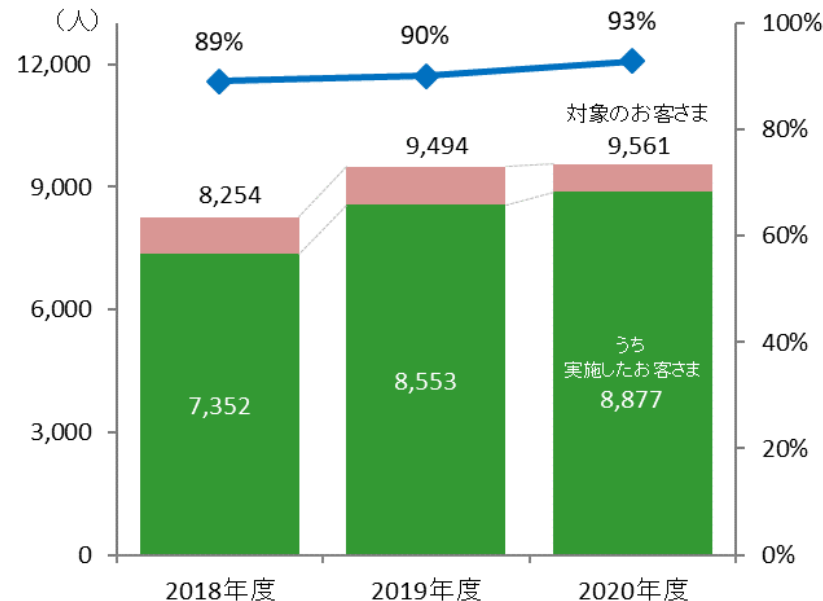
3. アフターフォローの実施を通じたお客さまとの信頼関係の強化

- ◆ 投信・生保ともに、2018年度以降、アフターフォローの実施率は90%前後を維持。
- ◆ 2020年度上期は投資信託について、新型コロナウイルスによる相場急変を受け、臨時アフターフォローを実施。対象先2,252先中、2,183先実施(実施率96.9%)。

投資信託アフターフォロー



生命保険アフターフォロー



注) 2020年度は臨時アフターフォロー分を含む

【実施基準】

定期	半期ごとに、投信保有者・保険契約者のうち、一定期間の未実施先や損失額、年齢等により対象者を決定して実施
臨時	相場急変時等に現況等の情報提供、意向確認(2020年3月～4月実施)

4. お客様の満足度を高めるための態勢整備

お客様への提供する商品・サービスの内容や市場環境などに対する理解を深めるとともに、高い職業倫理を保持し、常にお客様本位で考え行動ができる人材育成を継続してまいります。

従業員の専門性向上【FP取得者数】

- ◆ 多様化するお客様のニーズに応じた最適な商品サービスをご提供するために、金融サービスのプロとして専門性向上に絶えず努めております。

単位：人

	2019/3末	2020/3末	2021/3末
FP2級以上 (CFP含む)	991	1,037	1,052

※科目間の重複等含む

(参考)人材育成

資産運用業務を主業務とする個人専門の渉外担当者や店頭営業担当者について、職務経験に応じて階層別に研修プログラムを設定しております。研修履修後のフォローも行い、またどこでも学べる環境として、ビデオライブラリーや研修資料も閲覧できるe-ラーニングも充実しております。また、本部のサポート担当がお客様への対応や勉強会の実施などをサポートしています。

(参考)業績評価の考え方

お客様のライフステージに応じた中長期的な資産運用としての長期・積立・分散投資を提案することにより安定的な資産形成を重視する業績評価を設定するようにしています。また、「貯蓄から投資へ」の動きの中で、資産形成層にも資産運用を始めていただけるよう新たにお取引いただけるお客様の増加についても評価しております。