

お客さま本位の業務運営に関する  
取組項目および取組状況  
(2023年度の取り組み)



株式会社ゆうちょ銀行(以下、「当行」)では、  
幅広いお客さまに良質な金融商品・サービスをご提供するため、  
「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、取り組んでいます。

本資料では、  
当行の「お客さま本位の業務運営に関する取組項目」(以下、「取組項目」)と  
「2023年度お客さま本位の業務運営に関する取組状況」(以下「取組状況」)を  
具体的な計数指標・取組事例とあわせて記載しています。

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」のもと、  
お客さまにとって「最も身近で信頼される銀行」として、  
お客さまの安定的な資産形成に貢献できるよう、引き続き経営陣が責任を持って取り組んでまいります。

# 取組項目および取組状況と計数指標

	取組方針	計数指標	対応する原則※1	頁
1	お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着	①	原則2 (本文)	4～9
2	お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供	—	原則2 (注)、原則6 (本文)	11～21
3	お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践	② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯	原則4、原則5 (本文、注1～5)、 原則6 (本文、注1、2、4、5)	23～41
4	利益相反管理態勢の整備	⑰	原則3 (本文、注)	43
5	人財育成・業績評価	⑱	原則6 (注5)、原則7 (本文、注)	45～49

## 計数指標 (共通KPI※2 : ⑩～⑯)

① 日本郵政グループ顧客満足度調査結果	② 投資商品保有顧客数	③ 投資商品残高
④ 投資信託平均保有期間	⑤ 投資信託自動積立契約保有顧客数	⑥ NISA口座数
⑦ iDeCo契約件数	⑧ 投資信託決算回数別販売額	⑨ 投資信託毎月決算型販売割合
⑩ 運用損益別顧客比率(投資信託)	⑪ 運用損益別顧客比率(ファンドラップ)	⑫ 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
⑬ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン	⑭ 投資信託預り残高上位20銘柄	⑮ 外貨建保険運用評価別顧客比率
⑯ 外貨建保険銘柄別コスト・リターン	⑰ ファンドランキング(関連会社ファンドの販売状況)	⑱ コンサルタントのFP2級以上の資格保有比率

※1 金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」のことです。原則6(注3)は、当行は資産運用商品の組成に携わらないため非該当です。

※2 投資信託・外貨建保険を販売する金融機関が「どのような成果を上げているか」を示した指標のこと。

1

# お客さま本位の業務運営の 実践に向けた企業文化の定着

P.4~9

2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

P.11~21

3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

P.23~41

4 利益相反管理態勢の整備

P.43

5 人財育成・業績評価

P.45~49

- 経営理念に、お客さまの声・環境の変化に応じた経営・業務の変革やお客さま志向の商品・サービスの追求、お客さまの期待に応えるサービスを目指した専門性の向上を明記し、その実現に向けて取り組んでいます。

## 経営理念

お客さまの声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を目指します。

### 「信 頼」

法令等を遵守し、お客さまを始め、市場、株主、社員との信頼、社会への貢献を大切にします

### 「変 革」

お客さまの声・環境の変化に応じ、経営・業務の変革に真摯に取り組んでいきます

### 「効 率」

お客さま志向の商品・サービスを追求し、スピードと効率性の向上に努めます

### 「専門性」

お客さまの期待に応えるサービスを目指し、不断に専門性の向上を図ります

※ ゆうちょ銀行Webサイトでもご紹介しています(⇒[こちら](#))。

- 当行の役員・社員一人ひとりがお客さまを最優先に考え、責任ある行動を徹底するための「ゆうちょ銀行行動指針」を制定のうえ、当該指針を規範として、日々の業務に取り組んでいます。

## ゆうちょ銀行行動指針（一部抜粋）

### （1）適合性原則の遵守と説明義務の徹底

お客さまのニーズや投資経験等に応じて適切と考えられる商品・サービスを提供します。  
また、お客さまに商品・サービスのリスク等を十分に説明し、ご納得いただいた上で取引します。

### （2）意思確認の徹底

お客さまと契約を締結する場合には、契約内容をよく理解されているか、ご本人の意思に基づいた契約であるかを確認します。

### （3）お客さまの利益の保護

自社やグループ会社の利益のために、不当にお客さまの利益を損なうことのないよう行動します。  
業務上知り得た情報をもとに自己の利益を図る行為をしません。

- 商品の販売に際して、法令・諸規則を遵守し、お客さま本位に徹した誠実・公正な姿勢で勧誘するための「勧誘方針」を制定のうえ、取り組んでいます。

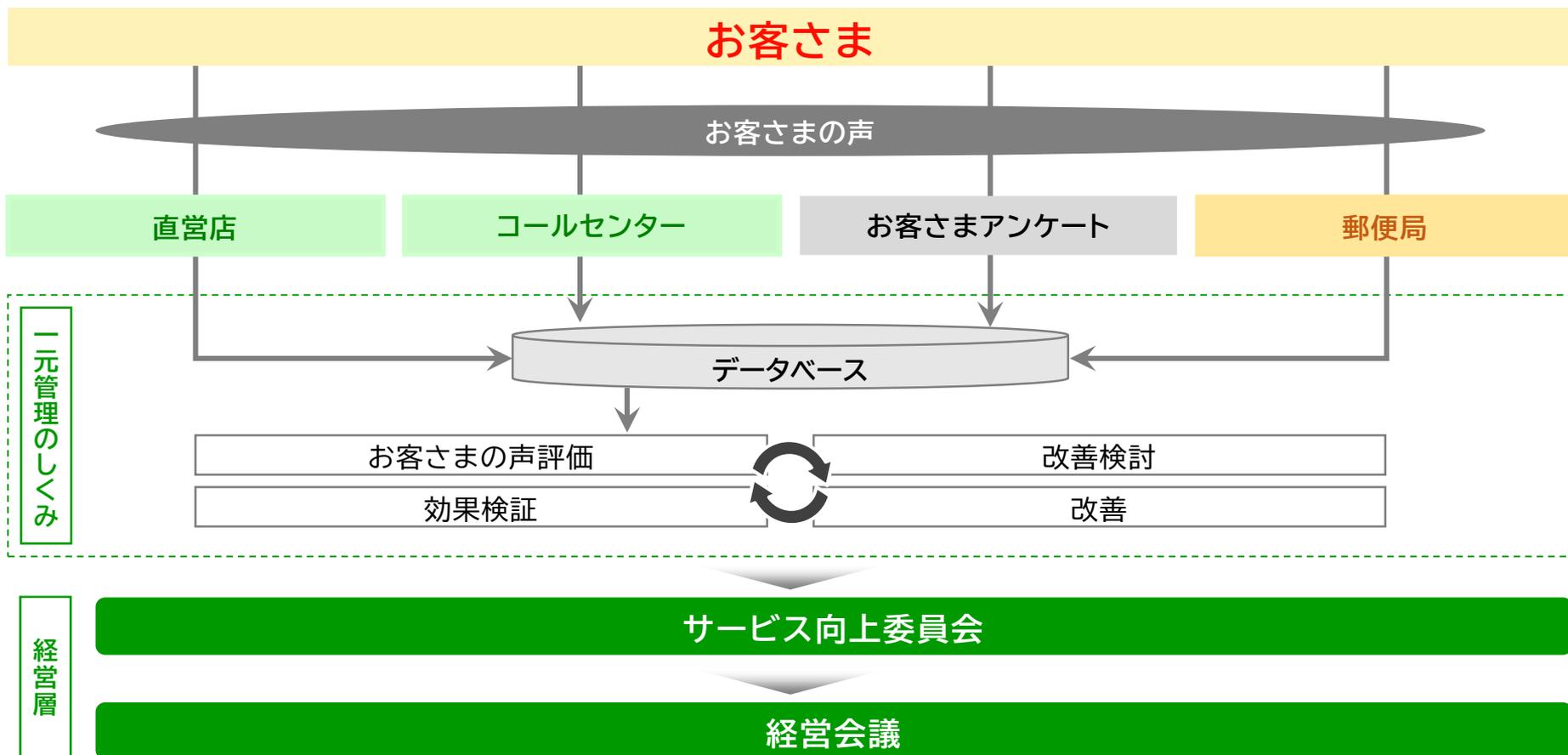
**勧誘方針** 私たちは、金融商品の販売に際して、法令・諸規則を遵守し、お客さま本位に徹した誠実・公正な姿勢で勧誘を行います。

- (1) お客さまご自身の判断と責任においてお取引いただけるよう、商品内容やリスク内容などの重要事項について適切な説明を行います。
- (2) お客さまの金融商品に対する知識、経験、財産の状況及び商品購入の目的に照らして、お客さまに理解されるような説明に努めます。
- (3) 不確定な事項について、断定的な判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げることは行いません。
- (4) お客さまの意思に反する不都合な時間帯やご迷惑な場所での勧誘は行いません。
- (5) 役職員が適切な勧誘を行えるよう、商品販売のルールを整備し、研修を通じてその遵守に努めます。

※ ゆうちょ銀行Webサイトでもご紹介しています（⇒[こちら](#)）。

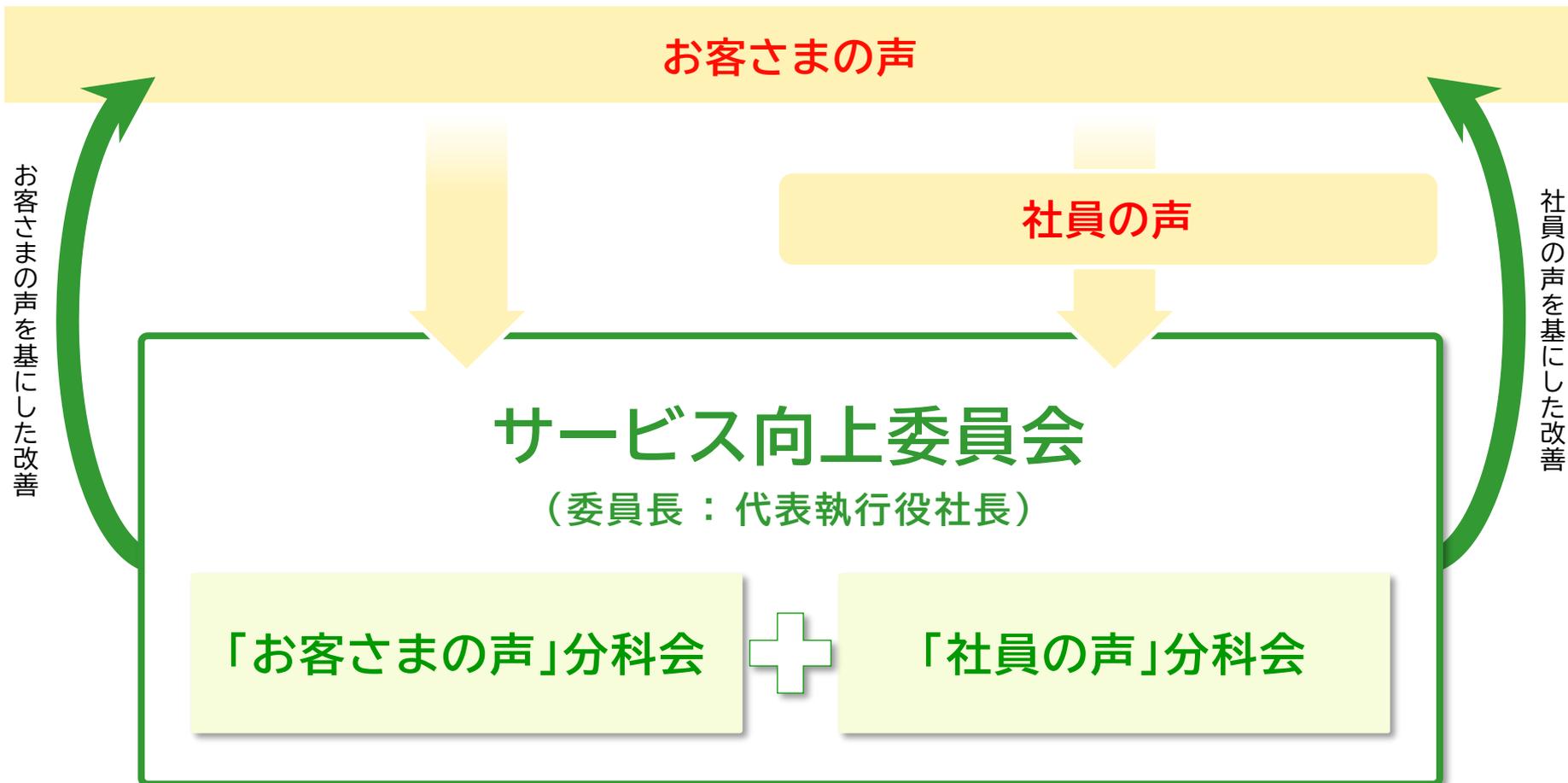
# お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着

- お客さまからお寄せいただいた声を一元的に取りまとめ、横断的に分析・社内共有のうえ、経営層を構成員とするサービス向上委員会を中心に、迅速に必要な対応を策定・推進し、全社員がお客さま本位の良質な金融サービスの提供ができるよう、お客さまとのさまざまな接点を通じて取り組んでいます。



※ お客さまからの貴重なご意見・ご要望等を基に、社員が創意工夫し、商品・サービスの改善を行った事例をご紹介します（⇒[こちら](#)）。

- 経営層を構成員とするサービス向上委員会を中心に、お客さまの声に加え、社員の声を商品・サービスの改善に活かすとともに、組織内・組織間コミュニケーションを強化し、お客さま本位の業務運営のいっそうの推進・実践に向けて取り組んでいます。

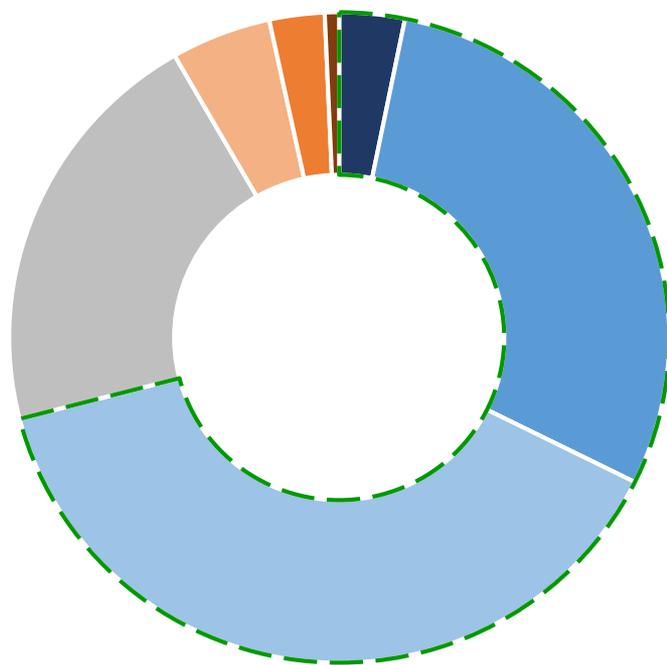


## KPI ①

日本郵政グループ顧客満足度調査※1結果（当行および郵便局の銀行サービス全体についての調査結果）

「顧客満足度調査」では、約71%のお客さまから「満足」とご回答いただいています。

今後も、お客さまの声やお客さまからの評価に真摯に向き合い、お客さまを起点としたサービス・満足度の向上に努めてまいります。



約 **71.0%** の  
お客さまから「満足」と回答



※1 調査時期：2023年8月1日～8月10日、調査対象者：ゆうちょ銀行の口座を持ち、ゆうちょ銀行のサービスを利用しているお客さま(1,526人)

※2 回答率は、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを表示しているため、合計数値が100.0%にならない場合があります。

1

お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着

P.4~9

2

# お客さま本位の良質な 金融サービスの開発・提供

P.11~21

3

お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

P.23~41

4

利益相反管理態勢の整備

P.43

5

人財育成・業績評価

P.45~49

- キャッシュレス/デジタルサービスの強化を含め、安全・安心、簡単・便利な商品・サービスの開発に努めるとともに、当行の強みである全国津々浦々約24,000の郵便局を中心とした店舗ネットワークとデジタルチャネルの相互補完を通じて、「対面・セルフ・リモート・デジタル」という複数のサービス提供チャネルを揃え、お客さまの多様化する幅広いニーズに対応できるよう取り組んでいます。

## 主な商品・サービス

### 店舗・ATM



P.12

### 貯金



P.13

### キャッシュレスサービス



P.14

### ローン・貸付け



P.15

### 資産運用商品



P.16~17

### アプリ



P.18~19

### お問い合わせ



P.20

### サポートが必要な お客さまへの取り組み



P.21

## 店舗・ATM

## Madotab

(イメージ)



- ゆうちょ銀行店舗で、総合口座の開設やご登録情報変更などの手続きを、お客さまご自身がタブレットに入力することで行えるセルフ型営業店端末です。

## ATM



- 通常貯金の預入・払戻し、通常払込みや電信振替(ゆうちょ口座間の送金)等のサービスは、ゆうちょATM(現金自動預払機)でもご利用いただけます。お金が必要になったとき、全国の約31,000台※のATMで貯金の払戻しが可能です。

詳しくは、  
[こちら](#)

※ ATM台数は2023年9月末現在

## 貯金

通常貯金  
(総合口座)

- 公共料金などの自動払込み、給与受取、年金自動受取りなどの便利なサービスがご利用いただけます。  
振替口座をあわせて開設し、総合口座(送金機能や、担保定額貯金・担保定期貯金を担保とした自動貸付けの利用が可能)としてご利用いただけます。

詳しくは、  
[こちら](#)

通常貯蓄貯金

- 通常貯金よりも、有利な金利が魅力です※1。

詳しくは、  
[こちら](#)

定額貯金

- 預入の日から起算して6か月経過後は払戻し自由。3年までは6か月ごとに段階的に金利が変わり、10年間は半年複利で利子を計算します※2。

詳しくは、  
[こちら](#)

定期貯金

- お金が必要となる時期に合わせて、預入期間が選べます。

詳しくは、  
[こちら](#)

財産形成貯金

- 毎月の給与やボーナスから一定額を天引きし、事業主を通じて定額貯金に積み立てることで、将来に向けた資産形成を着実に図ることができます。

詳しくは、  
[こちら](#)

振替口座

- 商品の代金や会費の集金、配当金や返還金の送金など、送金決済のあらゆるシーンにおいてフルに活用できる決済専用の口座です。

詳しくは、  
[こちら](#)

※1 金融情勢等により通常貯金と金利が変わらない場合があります。

※2 金融情勢等により段階的に金利が変わらない場合があります。

## キャッシュレスサービス

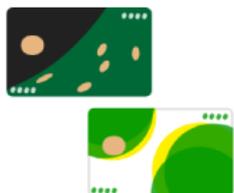
## JP BANK カード



- ゆうちょのクレジットカードです。  
ご利用シーンやライフスタイルに合わせてお選びいただけます。

詳しくは、  
[こちら](#)

## ゆうちょデビット



- ショッピングやお食事等のお支払いに使える便利なVisaデビットカードです。  
使ったお金は即座に口座から引き落とされるため、現金感覚で使えます。

詳しくは、  
[こちら](#)

## ゆうちょPay



- あなたのスマホがおサイフがわりになる、ゆうちょのスマホ決済アプリです。

詳しくは、  
[こちら](#)

## ローン・貸付け

	ゆうちょフラット35	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ゆうちょ銀行と住宅金融支援機構が提携して提供する、最長35年の全期間固定金利住宅ローンです。</li> </ul>	詳しくは、 <a href="#">こちら</a>
	ソニー銀行の住宅ローン	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ソニー銀行の住宅ローンのお申し込みを媒介しています。</li> </ul>	詳しくは、 <a href="#">こちら</a>
	SBI新生銀行の住宅ローン	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ SBI新生銀行の住宅ローンのお申し込み・契約を媒介しています。</li> </ul>	詳しくは、 <a href="#">こちら</a> ※
	口座貸越サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 通常貯金の口座残高を超える払戻し等の場合に、不足する額を自動で融資します。利用に際しては審査が必要です。</li> </ul>	詳しくは、 <a href="#">こちら</a>
	貯金担保自動貸付け	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 総合口座で管理する担保定額貯金や担保定期貯金を担保とする貸付けです。通常貯金の残高を超える払戻しの請求があったときに、その不足分が自動的に貸し付けられます。</li> </ul>	詳しくは、 <a href="#">こちら</a>

※ SBI新生銀行のWebサイトを別ウィンドウで開きます。

## 資産運用商品

- 資産運用商品について、投資経験が少ないお客さまにも安心してご利用いただけるよう、運用会社等と商品性を協議するとともに、お客さまの声にも耳を傾け、簡単で分かりやすい商品を中心に取り揃えています。また、投資信託等の資産運用商品をご利用のお客さまのライフスタイルの変化や多様なお客さまのニーズに対応するため、商品・サービスをいっそう、充実させてまいります。

## お客さまのご意向

## 貯金（定額貯金・定期貯金）

- 好きなタイミングで引き出したい
- 元本割れは避けたい

## 国債（個人向け国債・利付国債）

- 一定期間使う予定がない資金を運用したい
- 元本割れはできるだけ避けつつ、安定的に運用したい

## 投資信託

- 価格変動を許容して運用したい
- 専門家が運用する商品の中から自分で選んで投資したい

## ファンドラップ

- 価格変動を許容して運用したい
- 投資対象資産（投資信託）の選定や組み合わせを専門家に任せたい

## 変額年金保険（保険商品）

- まとまった資金で、価格変動を許容して運用したい
- 万一のときに、大切な人にお金を遺したい

※ 当行の資産運用商品一覧は、[こちら](#)をご覧ください。

## 資産運用商品

- 当行が販売会社として新たに資産運用商品を採用する際には、商品の定量評価(パフォーマンス)・定性評価(商品性等)等を行ったうえで、商品を選定しています。  
また、商品の取り扱い以降も商品のパフォーマンスについて、モニタリングを行っています。

ゆうちょ銀行および投資信託取扱郵便局の窓口で取り扱う商品ラインアップを  
投資経験の少ないお客さまにも簡単で分かりやすい商品に厳選しています。

## 投資信託ラインアップ（取扱商品数）（2024年3月末）

	取扱商品数※1	取扱商品比率※2
バランス型	17	24%
国内株式	10	14%
海外株式	19	26%
国内債券	2	3%
海外債券	15	21%
リート	7	10%
その他資産	2	3%
合計	72	100%

※1 商品によっては複数のコースがあるものがあります。

※2 小数点第一位を四捨五入しています。

## チャンネル別取扱商品数※3（2024年3月末）

	ゆうちょ銀行	投資信託取扱郵便局
窓口	21	15
ダイレクト	72	

※3 複数のコースがある商品は1つの商品としてカウントしています。

## アプリ

- お客さまニーズや社会情勢の変化に対応しながら、すべてのお客さまが安心・安全に利用いただけるサービスを追求します。
- 銀行の枠を超えて、お客さまの多様なニーズを踏まえた商品・サービスをご案内しています。

## ゆうちょ通帳アプリ等のUI/UX※改善・機能拡張



- 基本的なバンキング機能を搭載したゆうちょ通帳アプリを軸にデジタルサービスを展開
- UI/UXの改善・機能拡張・アプリの統合等を推進し、「安心・安全ですべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービス」をさらに拡充

ゆうちょ通帳アプリ  
ユーザーを  
一層拡大  
+  
AIを活用した  
データ分析のうえ、  
適切なサービスを  
プッシュ通知や  
アプリ内広告で  
ご案内

## ゆうちょ通帳アプリ等のユーザー獲得推進

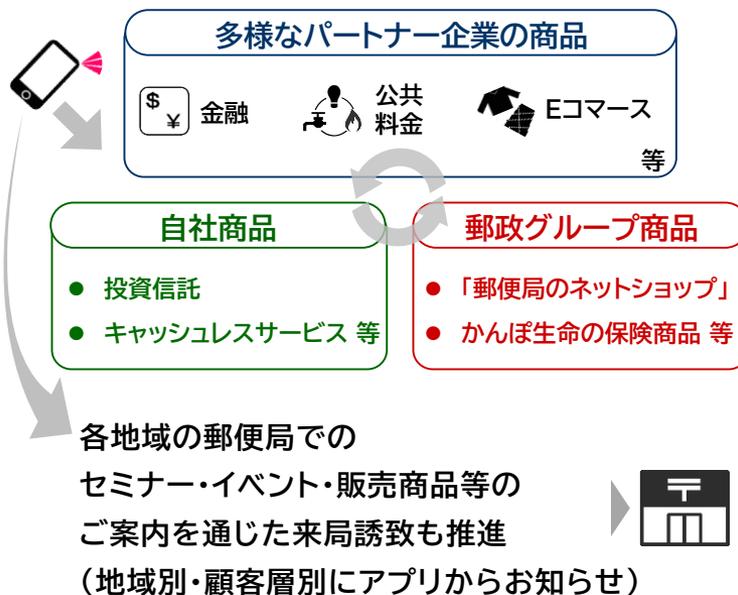


- 1.2億口座のお客さま基盤と24,000の郵便局ネットワークを活用し、窓口に来局する幅広い年代のお客さまに対し、ゆうちょ通帳アプリの積極的なご案内・サポートを実施
- アプリ利用拡大に向けたWebプロモーション等を推進

リアルとデジタルの  
相互補完

## 多様な事業者との連携による「共創プラットフォーム」の構築

- ゆうちょ通帳アプリを通じ、銀行の枠を超えた多様な商品を紹介/広告



※ User Interface/User Experience：操作性や使い勝手の向上を図るとともに、お客さまがサービスを利用して得られる体験価値の向上を目指します。

## アプリ

## ゆうちょ通帳アプリ



おかげさまで  
1,000万  
口座登録達成

- おかげさまで、登録口座数が2024年2月に1,000万口座を達成いたしました。
- いつでもどこでも現在高・入出金明細を確認できるほか、送金や各種お支払い、キャッシュカードを使わずにATMで入出金できるアプリです。

詳しくは、  
[こちら](#)

## ゆうちょレコ



- 普段お使いのスマートフォンで、資産や家計を管理できるゆうちょの家計簿アプリです。

詳しくは、  
[こちら](#)

## ゆうちょ手続きアプリ



- 普段お使いのスマートフォンで、いつでもどこでも無通帳型総合口座の開設申し込みや、暗証番号の再登録ができるアプリです。口座開設は、最短即時に口座が開設できるほか、多言語(英語、中国語(簡体字)、ベトナム語)にも対応しています。

詳しくは、  
[こちら](#)

## お問い合わせ

- 当行の商品・サービス、手数料、各種お手続き方法などに関するお客さまからのお問い合わせに対して、適切な情報提供を行うために、「ゆうちょコールセンター」、「投資信託コールセンター」等を設置しています。



チャット

- お客さまにチャットでご入力いただいた、当行が提供する商品・サービスに関するお問い合わせに、原則24時間365日、AI(人工知能)オペレータが自動で回答いたします\*。

詳しくは、  
[こちら](#)



よくあるご質問  
(Q&A)

- 転居時の届出や暗証番号をお忘れになった場合のお手続きなど、お客さまからよく寄せられるご質問についてお答えしています。

詳しくは、  
[こちら](#)



コールセンター

- 各種お問い合わせ等をお電話でも承っております。商品やサービスの内容、各種届出やお手続きなどについて、ご不明な点などございましたら、お気軽にお問い合わせください。

詳しくは、  
[こちら](#)

※ 一部対応していないサービスがあります（JP BANK カード、ゆうちょデビット、ゆうちょPay、投資信託等の資産運用商品、住宅ローンおよび口座貸越サービス 等）。また、システムメンテナンス等により、サービスを休止することがあります。

## サポートが必要なお客さまへの取り組み

- ご高齢やお身体の不自由なお客さまに当行を安心・便利にご利用いただけるよう、施設のバリアフリー化や視覚障がい者点字ブロックの敷設、貯金や各種通知書の内容を点字で表示してお届けするサービス等を提供しています。

(主な取り組み例)



店舗施設

- 店舗出入口に段差を解消するためのスロープや手すり・点字ブロックを設置
- 拡大ルーペ・筆談器・杖置き・店舗内用車椅子の配備
- 耳マーク・筆談マークを掲出し、筆談が可能である旨を周知 等



ATM

- 点字・点字金額表示器
- 音声ガイダンスとテンキーによる操作可能なハンドセット搭載
- カラーユニバーサルデザインの考え方を導入したATM画面 等



アプリ  
インターネットバンキング  
Webサイト

- 各アプリ(ゆうちょ手続きアプリを除く)・ゆうちょダイレクト・Webサイトの音声読み上げ
- ゆうちょダイレクトの点字版「利用者カード」発行
- 各アプリ・ゆうちょダイレクト申込時の自動音声通知についてSMS認証提供 等



商品・サービス

- ニュー福祉定期貯金
- 視覚障がいのあるお客さまが窓口で送金サービスを利用される場合の料金割引
- 電話リレーサービスへの対応 等

※ 詳しくは、[こちら](#)

1

お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着

P.4~9

2

お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

P.11~21

3

# お客さま本位の情報提供 およびコンサルティングの実践

P.23~41

4

利益相反管理態勢の整備

P.43

5

人財育成・業績評価

P.45~49

- 資産運用商品のご提案にあたっては、お客さまのライフプランに関するお考えや、家計の現況を踏まえた資金計画等をお伺いしたうえで、お客さまのライフプランの実現に合った商品のご提案に努めています。  
お客さまの知識、経験、財産の状況、商品購入の目的等をツールを用いる等してお伺いし、お客さまの利益に適う商品提案を行っています。
- また、お客さまには、ご意向等を踏まえたうえで、長期・積立・分散投資といった投資方法について積極的にご紹介しています。特に、投資経験の少ないお客さまには、投資の考え方や投資信託等の商品性をよくご理解いただくため、資産分散投資、長期投資、時間分散投資の考え方や、分配金のしくみを含め、分かりやすく丁寧に説明しています。

## プロセス 1 ライフプランのお伺い

お客さまのライフプランや、将来ご希望されるライフイベントに向けたマネープランのため、**現在のご資産等をお伺い**します。

主な使用ツール  
Life Plan Consulting アプリ



## プロセス 2 マネープランの検討

ご資産の推移等をシミュレーションしながら**理想のライフプランの実現に必要なお金を、どのように準備するか**について、お客さまと検討します。

主な使用ツール  
Life Plan Consulting アプリ  
(キャッシュフロー)



## プロセス 3 商品・サービスの確認

資産形成に対するお考え、知識、経験等に加え、リスク許容度や期待するリターンに応じて**お客さまにあった商品と一緒に探**していきます。

主な使用ツール  
重要情報シート(金融事業者編)



## プロセス 4 ご提案・お申し込み

お客さまの**ご意向・目的にあった最適な商品・サービス**をご提案します。

主な使用ツール  
重要情報シート(個別商品編)

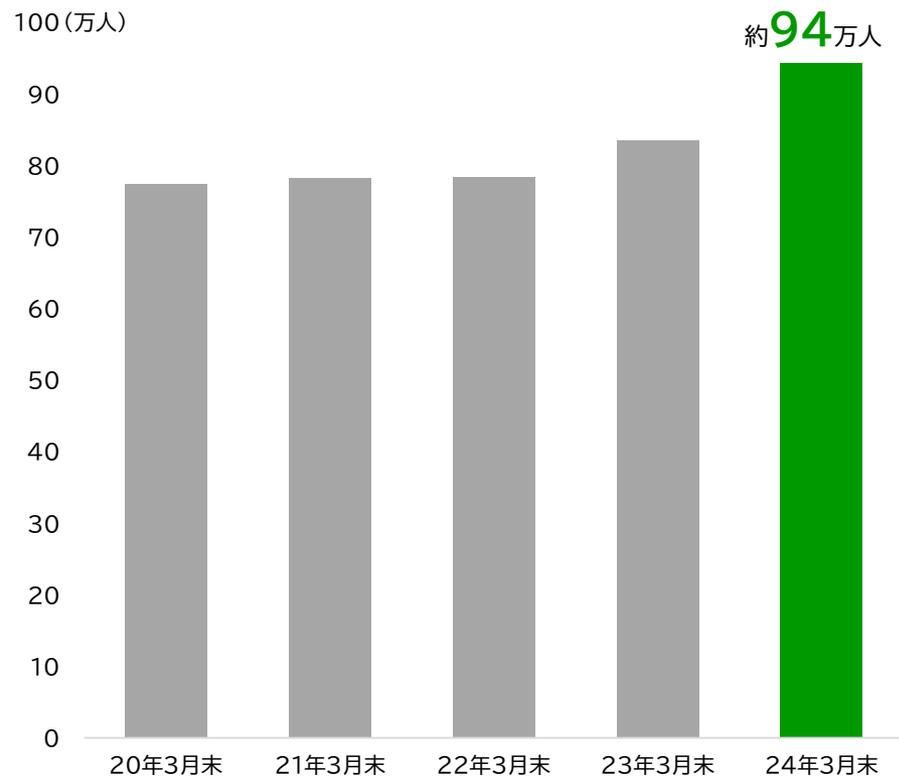


お客さまの資産形成のニーズを踏まえた、コンサルティングを実践しています。

一人ひとりのお客さまにふさわしい商品を提供することにより、継続して多くのお客さまに投資商品※1をご利用いただいています。

## KPI ②

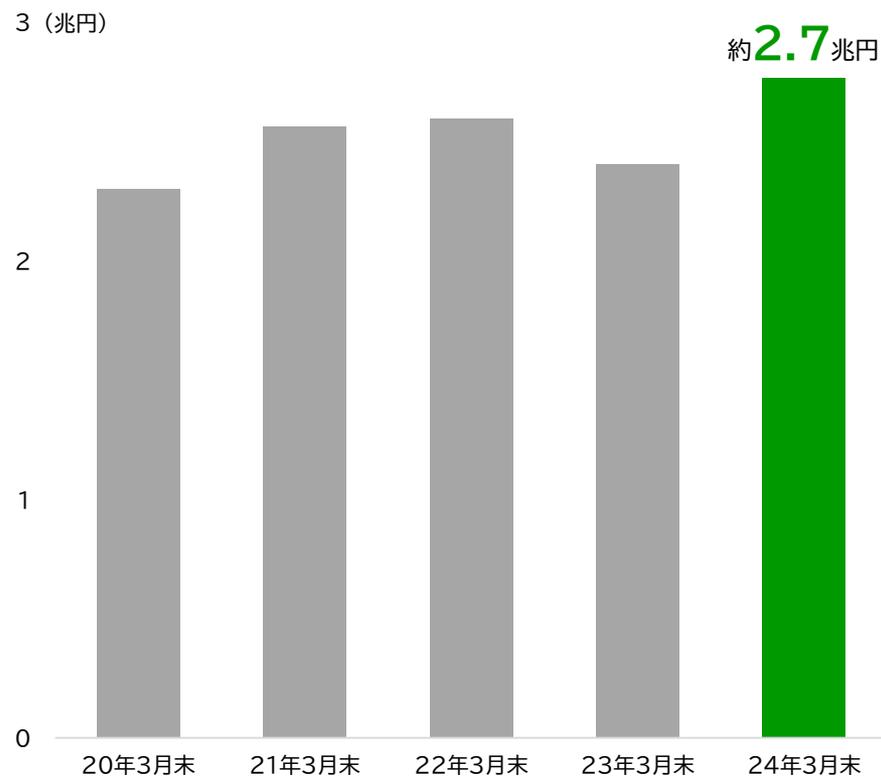
### 投資商品保有顧客数



※1 投資信託、ファンドラップ(23年3月末から計数を追加)

## KPI ③

### 投資商品残高※2



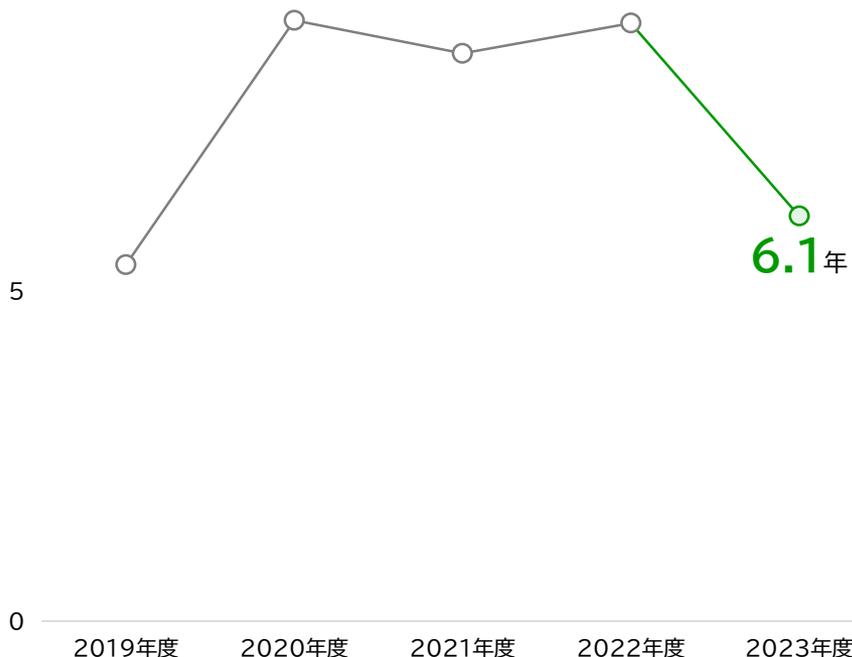
※2 年度末における残高

## KPI ④

## 投資信託平均保有期間※1

市場相場の上昇に伴い、解約が増加したことから、従前の平均保有期間に比して、やや短縮化しているものの、引き続き、「長期投資」のメリットをお客さまに丁寧にご提案しており、長期でご利用いただいております。

10(年)



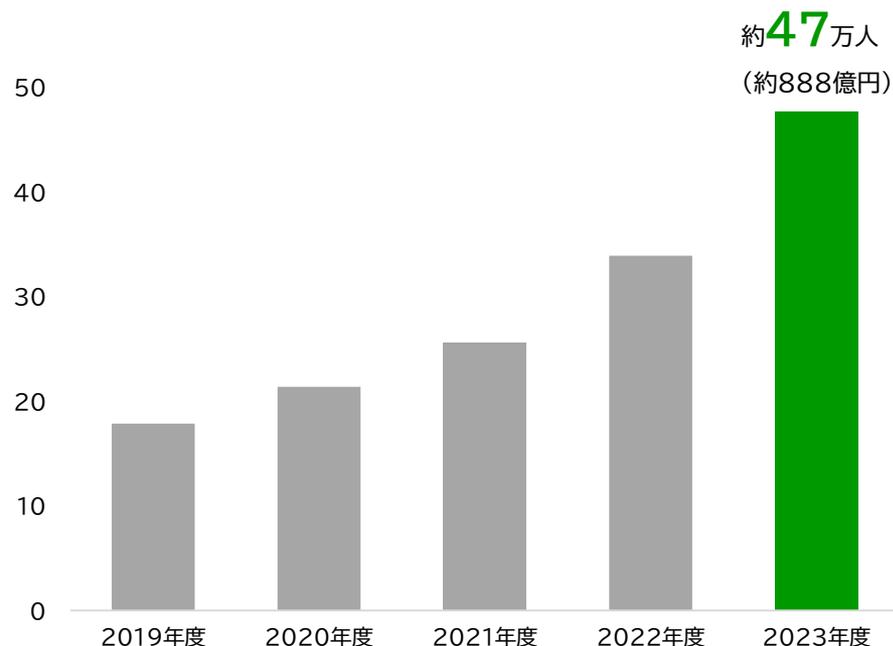
※1 算出方法：(前年度末残高+年度末残高)÷2÷(年度内解約額+償還額)

## KPI ⑤

## 投資信託自動積立契約保有顧客数※2

少額で始められ、時間分散の効果が期待できる投資信託自動積立をご利用いただいているお客さまは、年々増加しています。

60(万人)

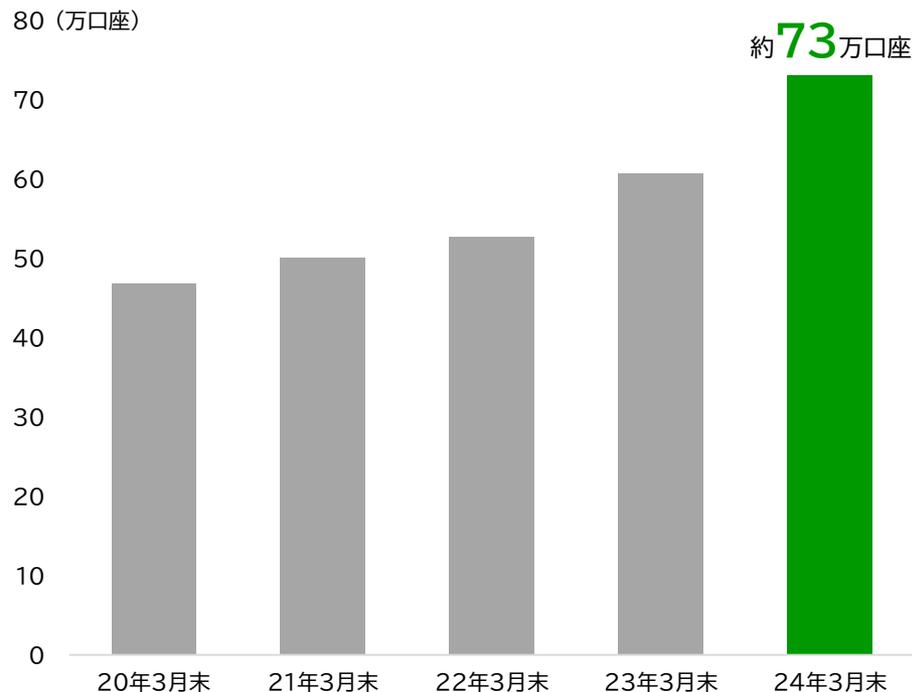


※2 年度内に引き落としがあったお客さまを対象としています。

## KPI ⑥

### NISA※1口座数

長期・積立・分散投資を支援するための非課税制度「NISA」をご提案し、ご利用いただいているお客さまは年々増加しています。

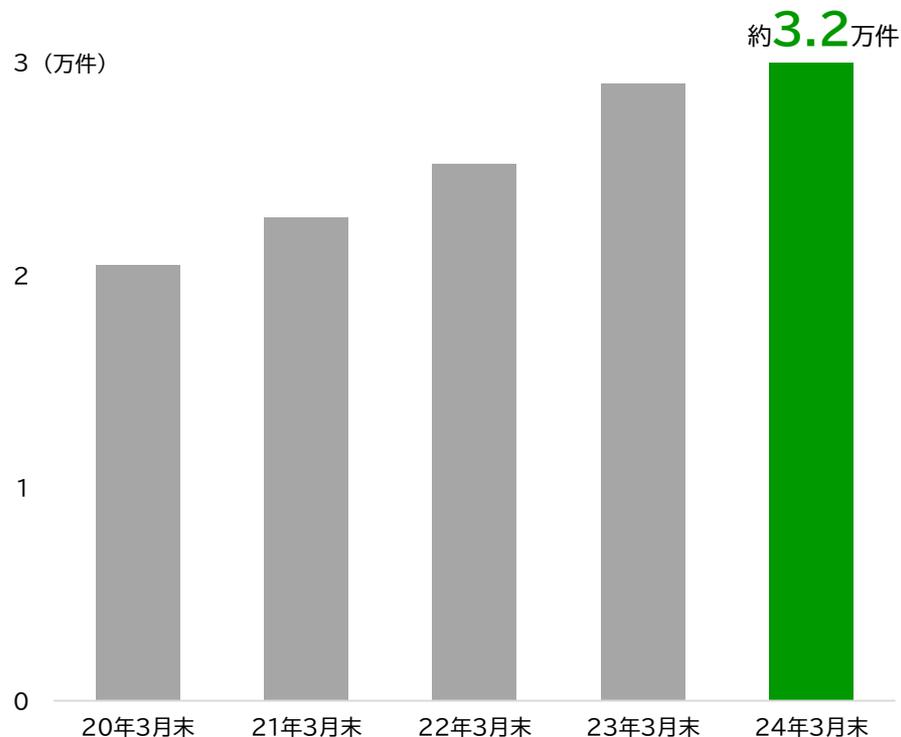


※1 少額で長期・積立・分散投資が特徴の非課税制度です。

## KPI ⑦

### iDeCo※2契約件数

お客さまに分かりやすく丁寧にご説明し、豊かなセカンドライフを送るための資産形成方法として、「iDeCo」をご提案しています。



※2 3つの税制メリット(拠出時・運用時・受取時)があり、セカンドライフへ向けた資産形成の一助となる制度です。

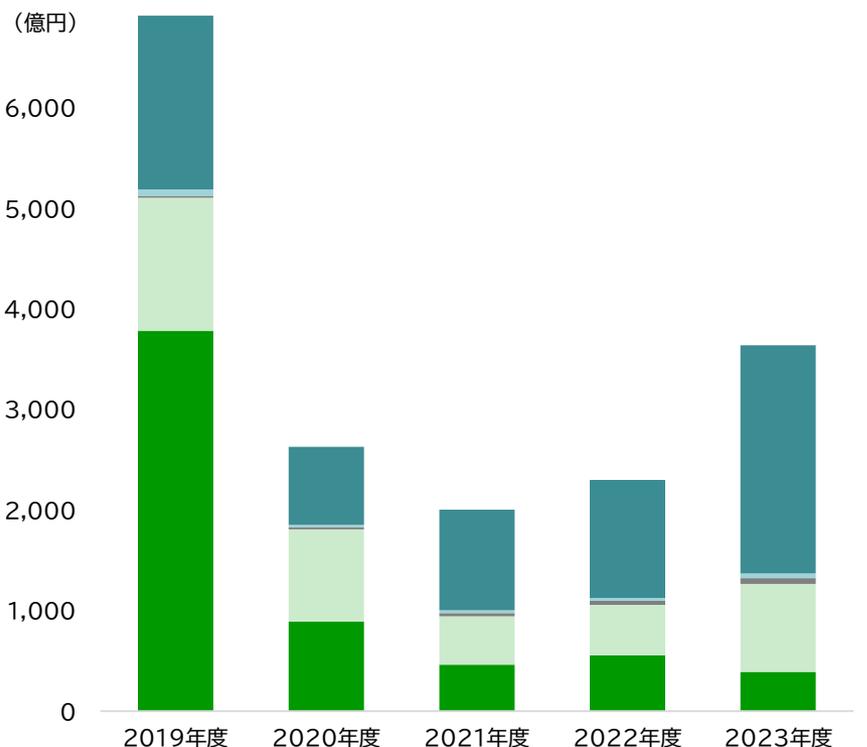
コロナ禍の継続等により、販売額はおおむね横ばいで推移しました。

お客さまのニーズを踏まえ、分配金の特性を丁寧にご説明し、ご理解のうえ商品をご選択いただいています。

## KPI ⑧

### 投資信託決算回数別販売額

■ 年12回 ■ 年6回 ■ 年4回 ■ 年2回 ■ 年1回



## KPI ⑨

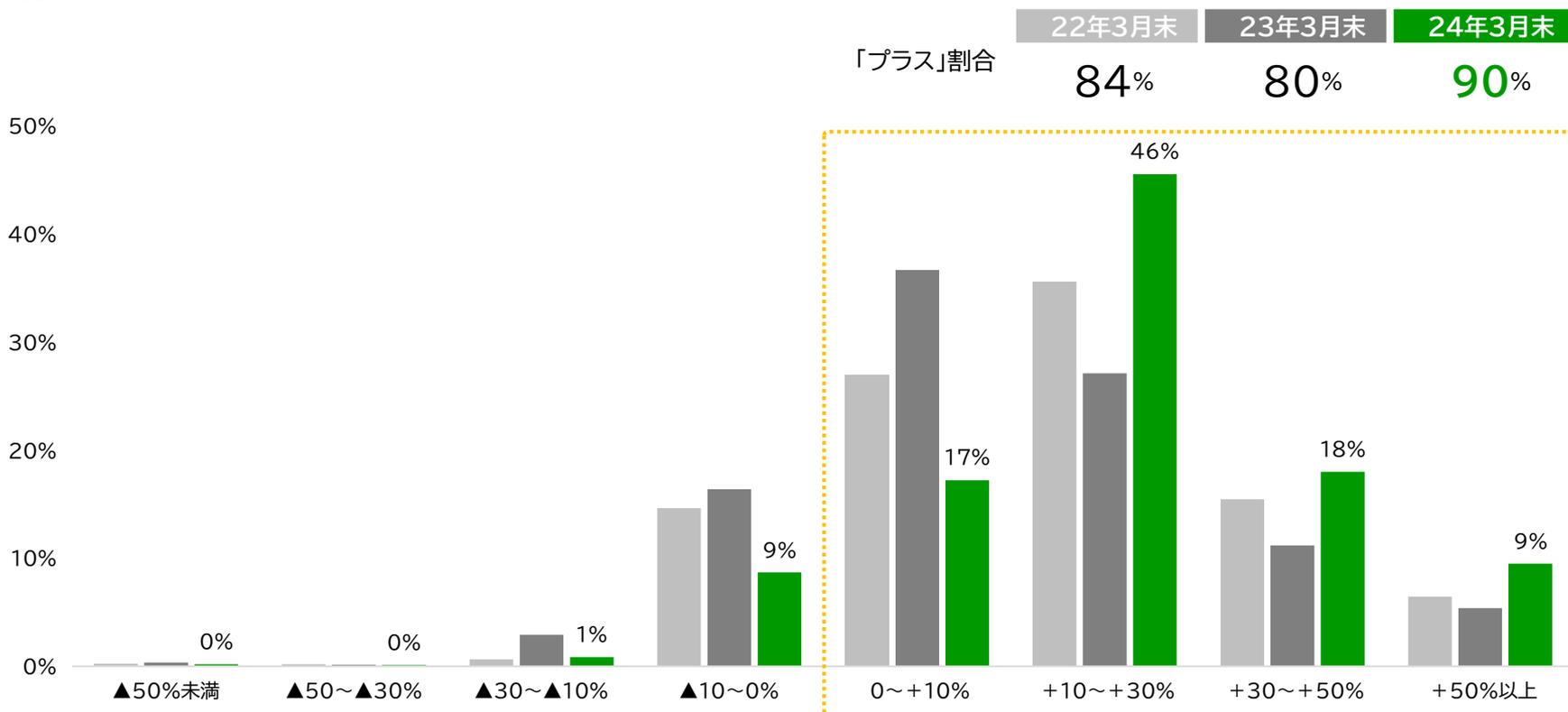
### 投資信託毎月決算型販売割合



## KPI ⑩ 共通KPI

## 運用損益別顧客比率（投資信託）※

投資信託における運用損益は、2024年3月末時点では約90%のお客さまが「プラス」となりました。  
前年同月末値（約80%）と比較すると上昇しています。



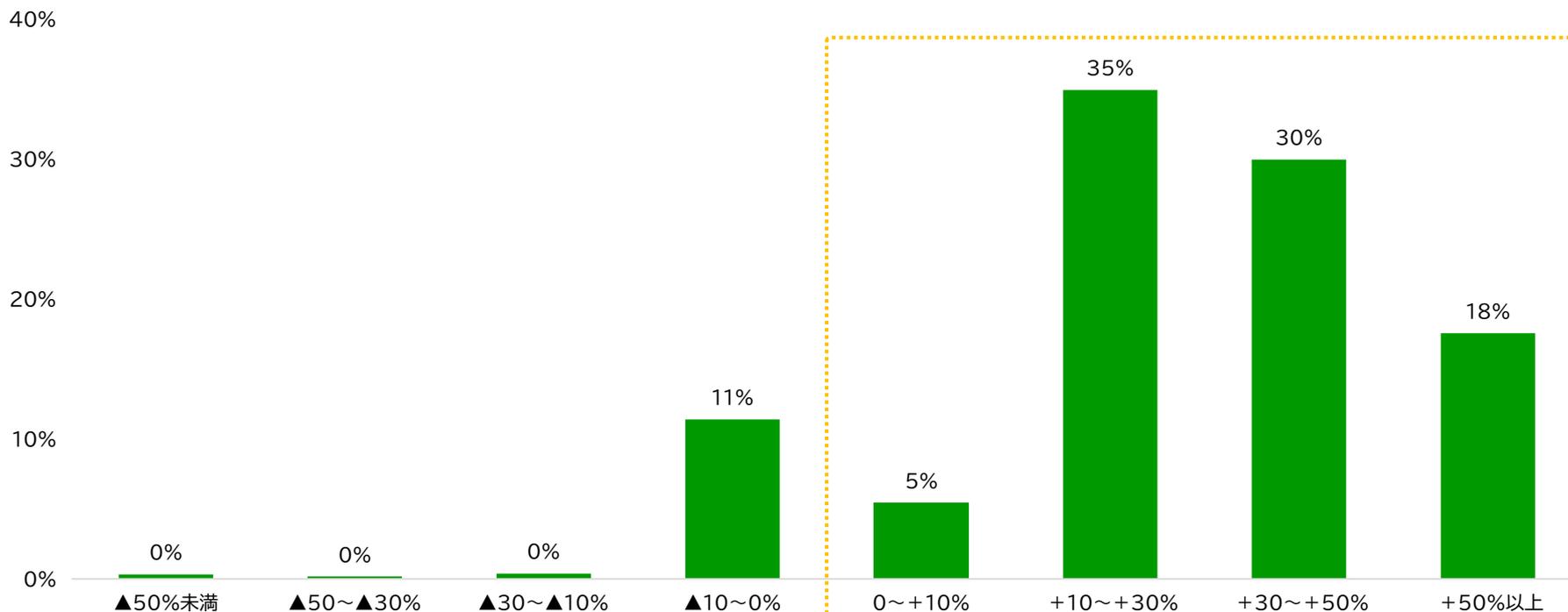
※ 算出方法は以下のとおりです。

運用損益：（基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額＋累計売付金額－累計買付金額）÷基準日時点の評価金額（基準日時点で投資信託を保有するお客さまのファンドに限る。）

## 参考①

## 運用損益別顧客比率（投資信託、保有年数※5年目以上）

2024年3月末時点で、保有期間が5年目以上のお客さまの約88%の運用損益が、「プラス」となりました。長期保有していただくと「プラス」となる傾向があることから、引き続き、長期投資のご提案に努めてまいります。

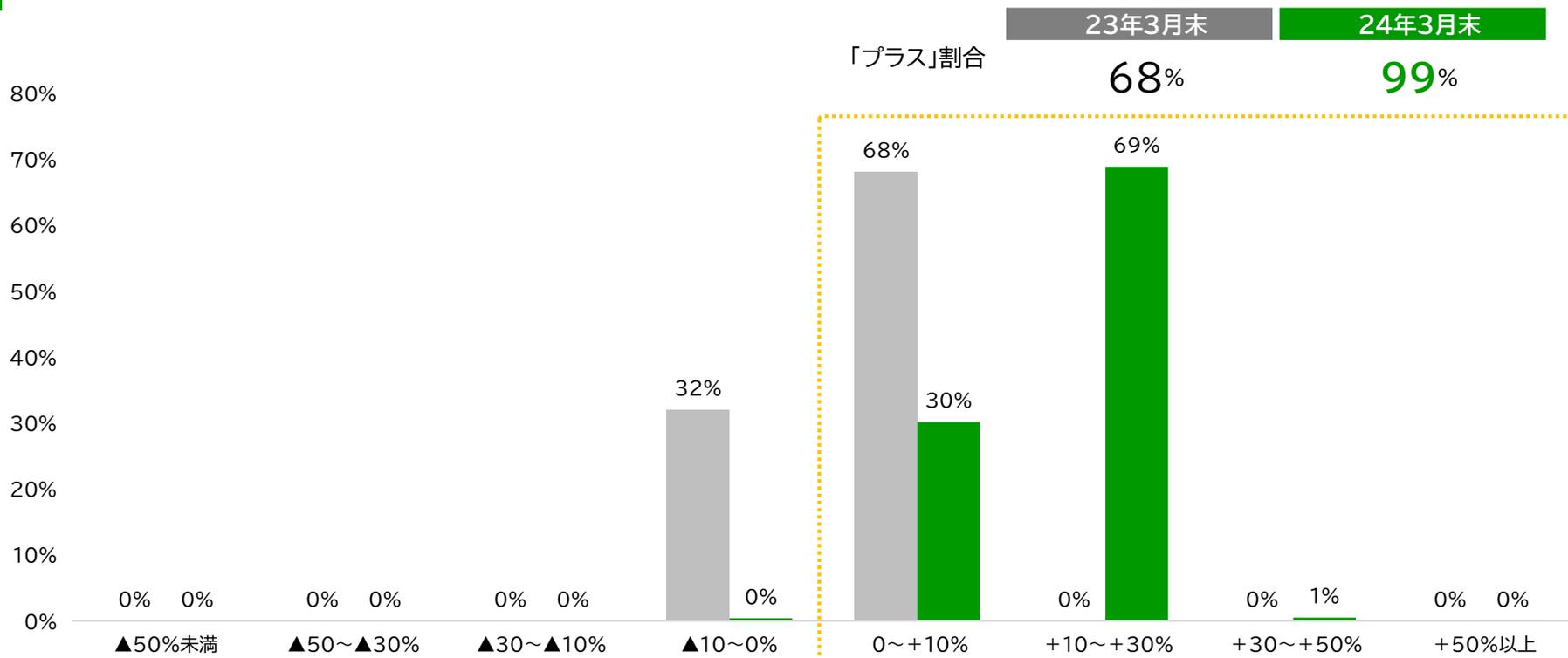


※ 当行で購入した投資信託商品の保有年数。なお、複数の商品を保有されているお客さまの運用損益については、当行で初回に購入された商品を保有期間の起算点として算出。

## KPI ⑪ 共通KPI

## 運用損益別顧客比率（ファンドラップ）※

ファンドラップにおける運用損益は、2024年3月末時点では約99%のお客さまが「プラス」となりました。  
前年同月末値（約68%）と比較すると上昇しています。



※ 算出方法は以下のとおりです。

運用損益：(基準日時点の評価金額 + 累計払戻金額 - 累計払込金額) ÷ 基準日時点の評価金額（基準日時点でファンドラップを保有するお客さまに限る）。

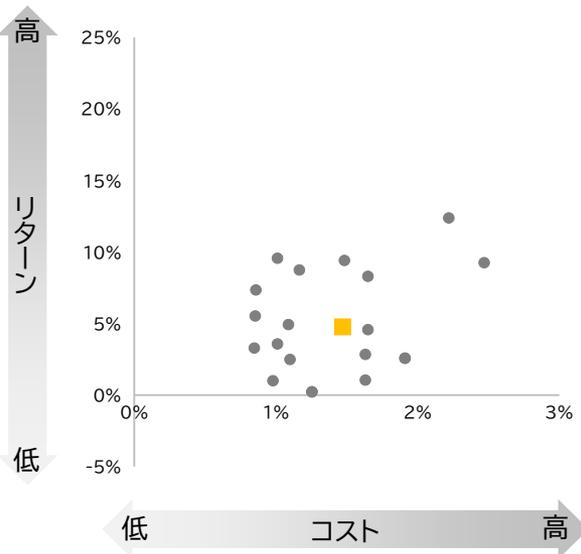
KPI ⑫ 共通KPI

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン※

残高上位20銘柄の過去5年間の平均コストは1.18%、平均リターンは6.53%でした。  
前年同月末値と比較すると、コストは低下、リターンは上昇しています。

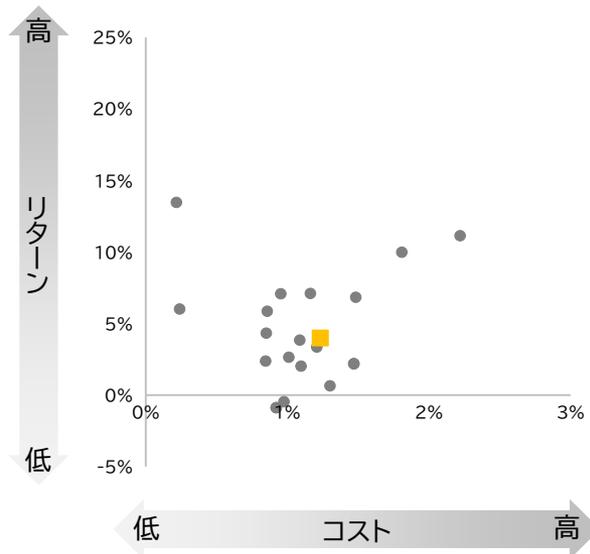
2022年3月末時点

残高加重平均値	コスト	リターン
(■)	1.47%	4.76%



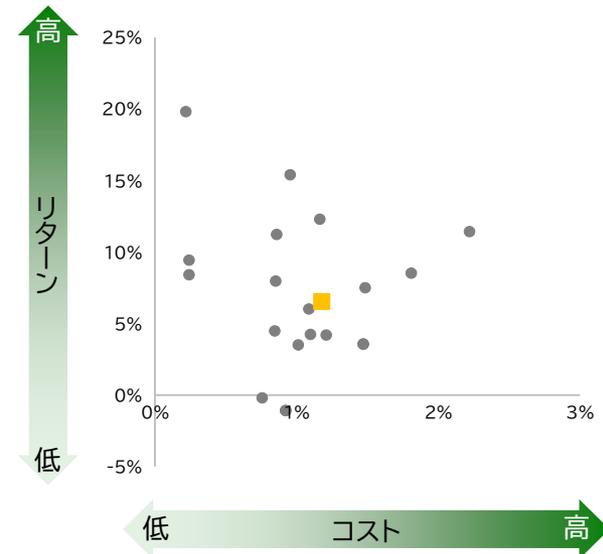
2023年3月末時点

残高加重平均値	コスト	リターン
(■)	1.23%	3.98%



2024年3月末時点

残高加重平均値	コスト	リターン
(■)	1.18%	6.53%



※（算出方法）コスト：基準日時点の販売手数料率×1/5+信託報酬率、リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

注 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。設定後5年以上経過しているファンドに限定。分配金再投資後の基準価額を使用。

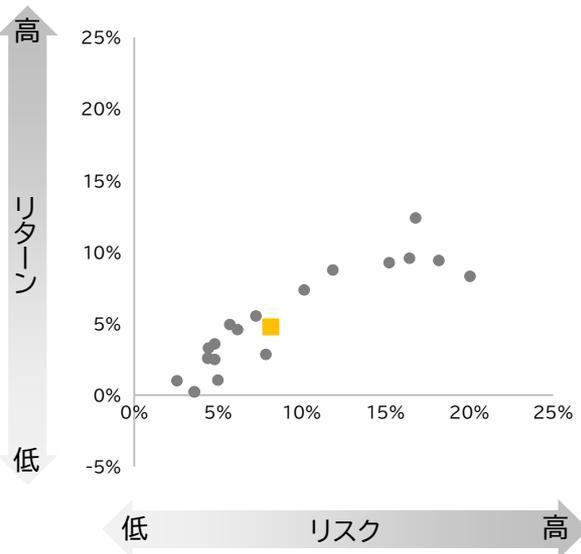
## KPI ⑬ 共通KPI

## 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン※

残高上位20銘柄の過去5年間の平均リスクは9.74%、平均リターンは6.53%でした。  
前年同月末値と比較すると、リスク・リターンいずれも上昇しています。

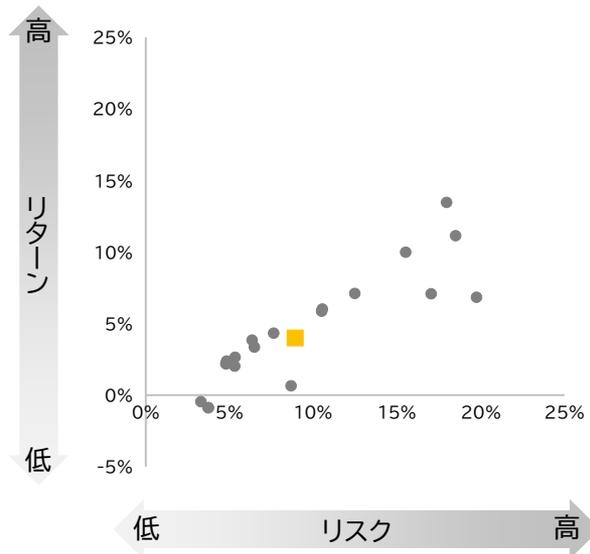
2022年3月末時点

残高加重平均値	リスク	リターン
(■)	8.16%	4.76%



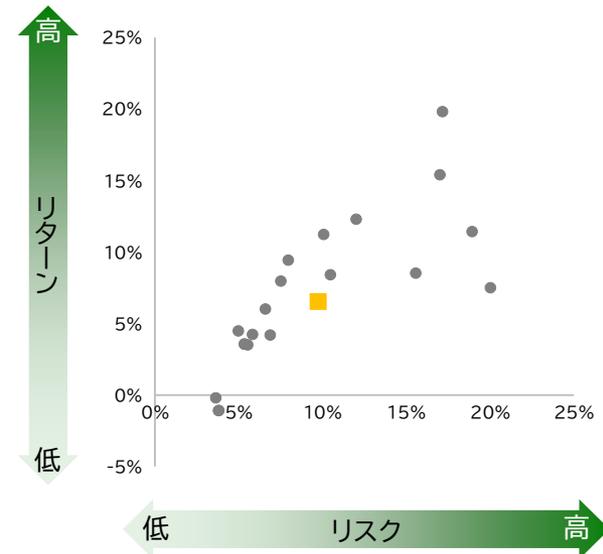
2023年3月末時点

残高加重平均値	リスク	リターン
(■)	8.94%	3.98%



2024年3月末時点

残高加重平均値	リスク	リターン
(■)	9.74%	6.53%



※ (算出方法) リスク:過去5年間の月次リターンの標準偏差(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)

注 設定後5年以上経過しているファンドに限定。分配金再投資後の基準価額を使用。

## KPI 14 共通KPI

## 投資信託預り残高上位20銘柄（設定後5年以上経過ファンド）※

2024年3月末時点では、残高上位20銘柄中17銘柄でリターンがコストを上回っています。

順位	2022年3月末時点				2023年3月末時点				2024年3月末時点			
	ファンド	コスト	リスク	リターン	ファンド	コスト	リスク	リターン	ファンド	コスト	リスク	リターン
1	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.91%	4.39%	2.57%	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.47%	4.82%	2.17%	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.47%	5.36%	3.54%
2	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25%	3.60%	0.21%	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	0.92%	3.76%	▲0.90%	ダイワUSリート毎月B(ヘッジなし)	2.22%	18.94%	11.41%
3	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22%	16.80%	12.36%	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22%	18.52%	11.13%	東京海上・円資産バランス(毎月決算型)	0.92%	3.81%	▲1.10%
4	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.49%	18.18%	9.40%	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.49%	19.76%	6.82%	DIAM世界リートインデックス(毎月)	1.49%	20.05%	7.50%
5	JP4資産バランスファンド(安定成長)	0.85%	7.26%	5.51%	JP4資産バランスファンド(安定成長)	0.85%	7.67%	4.31%	JP4資産バランスファンド(安定成長)	0.85%	7.52%	7.95%
6	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.98%	2.55%	1.00%	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.09%	6.37%	3.82%	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.09%	6.61%	5.99%
7	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.09%	5.70%	4.91%	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.98%	3.32%	▲0.48%	つみたて先進国株式	0.22%	17.18%	19.81%
8	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.25%	3.60%	0.21%	野村世界6資産分散投信(安定コース)	1.01%	5.36%	2.62%	野村世界6資産分散投信(安定コース)	1.01%	5.55%	3.50%
9	野村世界6資産分散投信(安定コース)	1.01%	4.81%	3.56%	JP4資産バランスファンド(安定)	0.85%	4.85%	2.36%	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.17%	12.02%	12.28%
10	JP4資産バランスファンド(安定)	0.85%	4.43%	3.28%	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	0.92%	3.76%	▲0.89%	JP4資産バランスファンド(安定)	0.85%	4.99%	4.47%
11	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47%	15.22%	9.25%	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	1.81%	15.54%	9.97%	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.76%	3.65%	▲0.21%
12	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.91%	4.40%	2.57%	JP4資産バランスファンド(成長)	0.86%	10.52%	5.85%	JP4資産バランスファンド(成長)	0.86%	10.08%	11.23%
13	JP4資産バランスファンド(成長)	0.86%	10.15%	7.33%	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.17%	12.50%	7.10%	ビクテグローバルインカム株(毎月分配)	1.81%	15.57%	8.52%
14	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.17%	11.85%	8.73%	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.47%	4.82%	2.18%	東京海上・円資産バランス(年1回決算型)	0.92%	3.81%	▲1.09%
15	三菱UFJ先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.65%	6.17%	4.55%	つみたて先進国株式	0.22%	17.97%	13.46%	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.47%	5.36%	3.55%
16	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.10%	4.80%	2.48%	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.10%	5.34%	2.02%	野村6資産均等バランス	0.24%	10.48%	8.39%
17	HSBCワールド・セレクション(安成)	1.63%	7.85%	2.83%	三菱UFJ先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.21%	6.50%	3.34%	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.10%	5.84%	4.22%
18	大和ストックインデックス225ファンド	1.01%	16.44%	9.55%	HSBCワールド・セレクション(安成)	1.30%	8.69%	0.64%	JP4資産均等バランス	0.24%	7.96%	9.43%
19	HSBCワールド・セレクション(安定)	1.63%	5.00%	1.03%	大和ストックインデックス225ファンド	0.96%	17.05%	7.06%	大和ストックインデックス225ファンド	0.96%	17.02%	15.38%
20	ニッセイ世界リートオープン(毎月決算型)	1.65%	20.06%	8.29%	野村6資産均等バランス	0.24%	10.57%	6.01%	三菱UFJ先進国高金利債券(毎月決算型)	1.21%	6.89%	4.18%

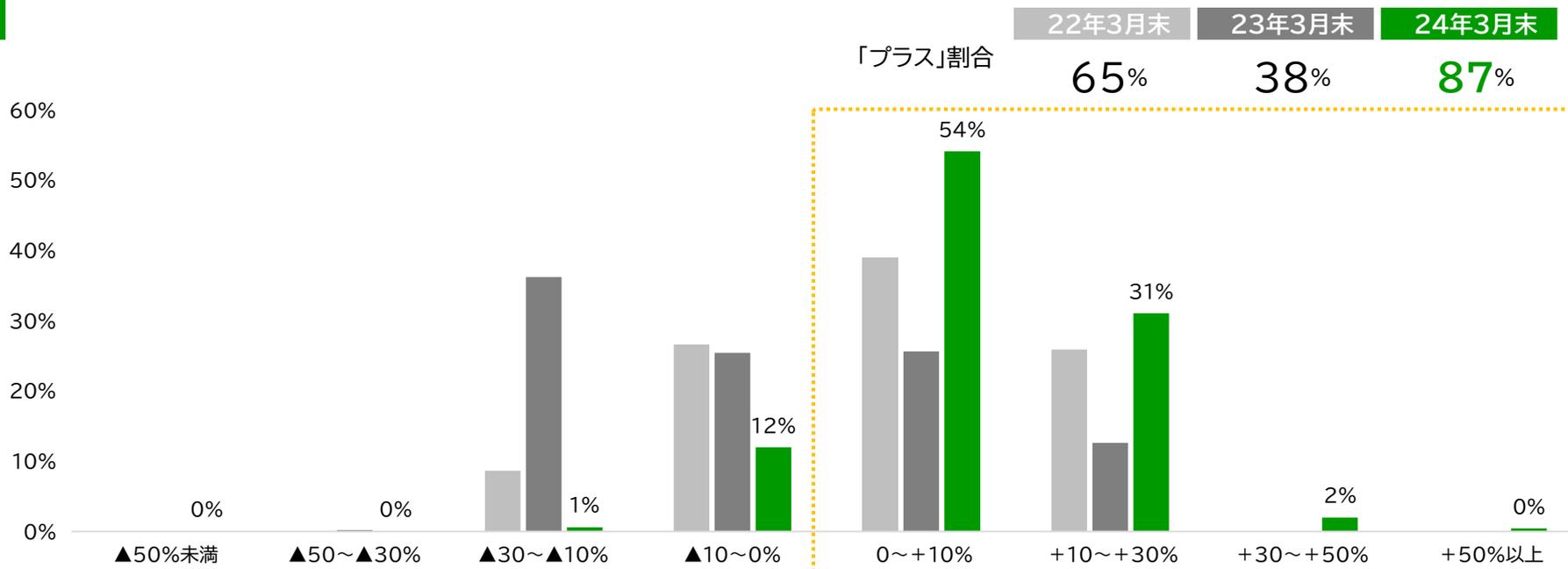
※（算出方法）コスト：基準日時点の販売手数料率×1/5＋信託報酬率、リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）、リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

注 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。設定後5年以上経過しているファンドに限定。分配金再投資後の基準価額を使用。

KPI 15 共通KPI

外貨建保険運用評価別顧客比率※

外貨建保険における運用評価は、2024年3月末時点では約87%のお客さまが「プラス」となりました。  
 前年同月末値(約38%)と比較すると上昇しています。



※1 算出方法は以下のとおりです。

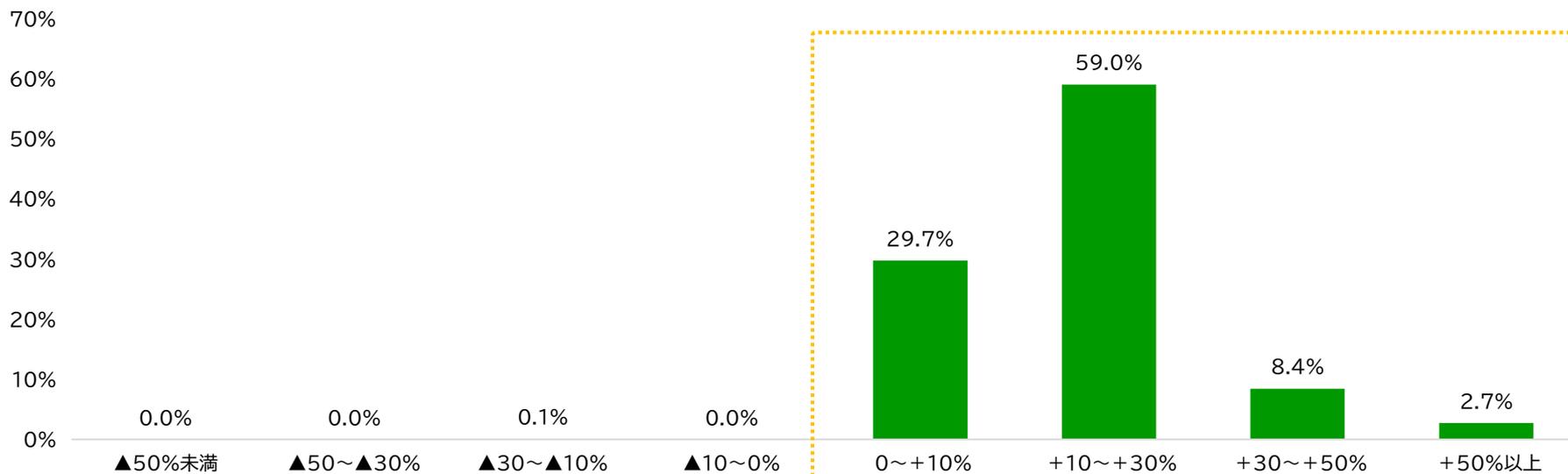
運用評価: (基準日時点の解約返戻金額および既支払金額 - 契約時点の一時払保険料) ÷ 契約時点の一時払保険料 (基準日時点で外貨建一時払保険を契約しているお客さまの契約に限る)

- 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。
- 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

## 参考②

## 外貨建保険運用評価別顧客比率※（契約年数5年目以上）

2024年3月末時点で、契約期間が5年目以上のお客さまの約99%の運用評価が、「プラス」となりました。



※1 算出方法は以下のとおりです。

運用評価：(基準日時点の解約返戻金額および既支払金額 - 契約時点の一時払保険料) ÷ 契約時点の一時払保険料（基準日時点で外貨建一時払保険を契約しているお客さまの契約に限る）

- 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。
- 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

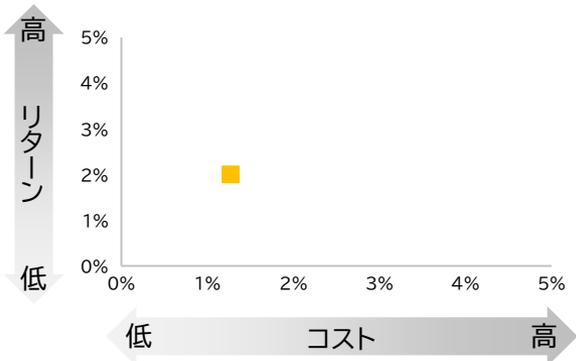
## KPI 16 共通KPI

## 外貨建保険銘柄別コスト・リターン※

基準日時点で契約から5年以上経過している契約の平均コストは1.02%、平均リターンは2.33%でした。前年同月末値と比較すると、コストは低下、リターンは上昇しています。なお、当行で取り扱う外貨建保険は1銘柄です。

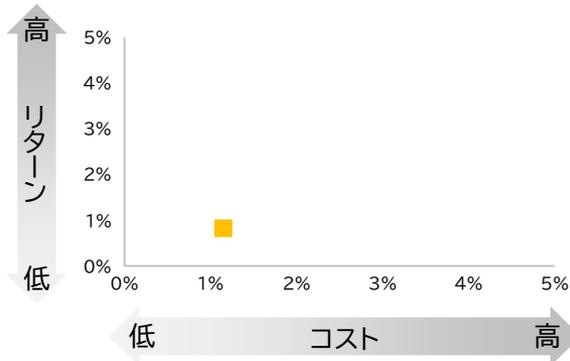
2022年3月末時点

残高加重平均値  
 (■)      **コスト**      **リターン**  
 (■)      1.27%      2.01%



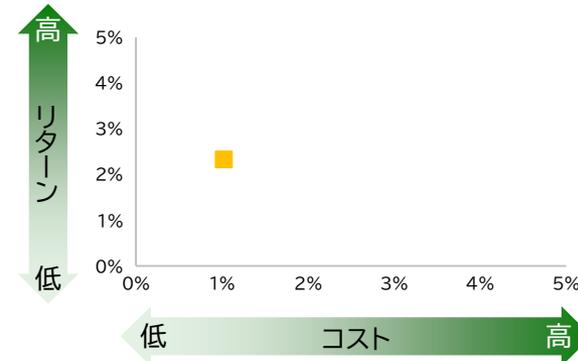
2023年3月末時点

残高加重平均値  
 (■)      **コスト**      **リターン**  
 (■)      1.15%      0.82%



2024年3月末時点

残高加重平均値  
 (■)      **コスト**      **リターン**  
 (■)      1.02%      2.33%



※ (算出方法) コスト: (新契約手数料率(※) ÷ 各契約の基準日までの契約期間 × 各契約の契約時点の一時払保険料) の合計 ÷ 契約時点の一時払保険料の合計

リターン: (基準日時点の解約返戻金額および既支払金額 - 契約時点の一時払保険料) ÷ 契約時点の一時払保険料

※ 基準日時点で契約から5年以上経過している各契約の代理店手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均した値

- 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に、契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。
- 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

- 商品・サービスのご提供に際しては、お客さまが商品をご選択いただくうえで重要な情報について、手数料やリスク等を記載した資料を用いて、商品を比較しながらご説明する等、お客さまが最適な商品を選択できるよう、分かりやすい情報提供に努めています。特に、各商品の特徴や手数料は、どのようなサービスの対価なのかを明示する等、お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、お客さまにご納得いただける説明に努めています。

(主な取り組み例)

## プロセス 3 商品・サービスの確認

資産形成に対するお考え、知識、経験等に加え、リスク許容度や期待するリターンに応じて、複数商品について、**重要情報シート(金融事業者編)**・**商品横断チラシ**等を用いて比較しながら、各商品の特徴やリスク・手数料を説明します。

重要情報シート(金融事業者編)



商品横断チラシ



## プロセス 4 ご提案・お申し込み

お客さまのご意向・目的にあった個別商品について、**重要情報シート(個別商品編)**を用いて商品の特徴やリスク・手数料を説明します。

(例) 投資信託



(例) ファンドラップ



(例) 変額年金保険



デジタルチャネル(ゆうちょダイレクトまたはゆうちょ通帳アプリ)でお申し込みいただいたすべての投資信託の購入時手数料を無料としています。

- お客さまがご覧になる案内書等について、「より見やすく、読みやすく、分かりやすい」内容となるよう、随時見直しを行っています。特に、資産運用商品について、投資経験の少ないお客さまが制度や商品の内容を十分ご存じなかったために不利益を被ることがないように、これらの内容やリスクなど、お客さまに特にご理解いただきたい事項をまとめた分かりやすい資料をお示ししています。

(主な取り組み例)

## Life Plan Consulting アプリ



- ご高齢のお客さまとのお取引は、特に配慮が必要であり、契約内容を十分に納得いただき、ご意向に基づいてお取引いただけるよう、より丁寧で分かりやすい説明に努め、きめ細やかな対応を行っています。また、お客さまにとってふさわしい提案がされているか、上席者による確認を行います。そのうえで、お客さまにとってふさわしいとはいえないおそれがあると判断した場合には、お客さまとご相談のうえ、ご提案を控えさせていただきます。

(主な取り組み例)



ご高齢のお客さま  
専用のパンフレット

- ご高齢のお客さまに安心して資産運用を始めていただけるよう、ご家族への相談やシンキングタイム等を含め、パンフレットを使ってご説明しています。



投資信託  
解約委任サービス

- あらかじめお申し込み(指定代理人様に委任)いただくことで、将来、名義人様の判断能力が低下した場合に、名義人ご本人に代わり指定代理人様が当行の投資信託口座でお持ちの投資信託を解約できるサービスです。

詳しくは、  
[こちら](#)



シニアライフ  
アドバイザーの導入

- ご高齢のお客さま向けに、高度かつ丁寧な対応を行うシニアライフアドバイザーを導入しています。

- 資産運用商品の購入後は、ご提案した商品や販売・推奨等の方法がお客さまにとってふさわしいものであったかについて、アンケート(NPS®※)等によりお客さまの評価を受け検証をします。
- また、市況、保有商品の損益状況に関する情報の発信を行うのみではなく、お客さまにライフプランの変化があった場合には、お客さまのニーズに基づき、新たなライフプランの実現に向けたご提案に努め、適切な投資等の判断をいただけるようサポートを行っています。特に、ゆうちょファンドラップでは、3か月に1度、運用報告書により、保有資産の運用状況や、市況等をお知らせし、お客さまのライフプランに変化があった場合には、新たなポートフォリオをご提案しています。

(主な取り組み例)

アンケート (イメージ)

各設問について、お客さまの声をお聞かせください。右面のアンケート回答用紙の枠にはまる選択肢に○をつけてください。(一部記述いただく設問もございます)

### アンケート回答用紙

1 直近の投資信託のお取引に際し、社員から説明・提案等を受けましたか。

10の回答

○ 受けた [7]~[9] を回答  
○ 受けなかった [1]~[6] を回答

以下の [2]~[7] は、今般、説明・提案等を担当した社員について記入ください。

2 社員は、非課税制度(NISA)の利用について、提案しましたか。

20の回答

○ はい ○ いいえ ○ すでに利用している(提案不要)

3 社員は、「窓口での取引」と「アプリWeb」のうち、どちらのサービスが使いやすいと感じましたか。

30の回答

○ はい ○ いいえ

4 社員は、シミュレーション等を活用しながら、お客さまの今後のライフプランにあわせた資産運用を、分かりやすく提案しましたか。

40の回答

○ はい ○ いいえ ○ 提案不要

5 社員は、投資信託のリストだけでなく、リスについても丁寧に説明し、購入の申し込みにあたって、お客さまの立場に立った十分な説明を行いましたか。

50の回答

○ はい ○ いいえ

6 今回、説明・提案等を担当した社員を担当者として「(お客さまと)親しい関係の方にするつもり」と思いましたか。

60の回答

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0  
とても やや どちらでもない ややずめ すずめたく  
すずめたい すずめたい たくない ない  
○ 0~10のうち、最も親しい関係の方にするつもりは、ありません。

7 今回の説明・提案等において、社員は強引に取引をお勧めしませんでしたか。

70の回答

○ していません ○ していた

※ [7] をご回答後、続けて [8]、[9] をご回答ください。

8 (今回、ゆうちょ連携アプリやゆうちょダイレクトで投資信託をお取引されたお客さまのみご記入ください)

80の回答

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0  
とても やや どちらでもない ややずめ すずめたく  
すずめたい すずめたい たくない ない  
○ 0~10のうち、最も親しい関係の方にするつもりは、ありません。

9 社員の説明・提案等について、特に満足された点やご不満な点がございましたら、ご記入ください。

90の回答

ゆうちょファンドラップの運用報告書兼残高報告書 (イメージ)



※ NPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズ(現NICE Systems,Inc)の登録商標です。

- 将来のライフイベントでの必要資金をイメージした資産運用のお役に立てるよう、ゆうちょ銀行Webサイト等へのコンテンツの掲載やお客さま向けセミナー等を通じて情報提供を行っています。

(主な取り組み例)

- Webサイト※等を通じて、お客さまに資産運用に関する各種情報を発信しています。



オンラインセミナー

店舗主催のセミナー		本社主催のセミナー		動画配信セミナー
開催件数	申込件数	開催件数	申込件数	視聴回数
545回	3,037名	1回	1,861名	6,932名



金融教育

- 社会課題となっている金融リテラシーの向上を目的に、青少年の金融教育に取り組んでいます。  
小学生・中学生のほか2023年度からは成年年齢引き下げ等により金融教育の重要性が高まっている高校生を対象に、ライフプランや家計管理・資産形成、金融トラブル等について学んでいただける当行オリジナル教材「未来のレッスン」の使用を開始しました。



※ 当行が提供しているコンテンツやセミナー情報等は、[こちら](#)

1	お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着	P.4~9
2	お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供	P.11~21
3	お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践	P.23~41

## 4 利益相反管理態勢の整備 P.43

5	人財育成・業績評価	P.45~49
---	-----------	---------

## 4 利益相反管理態勢の整備

- 日本郵政グループでは、「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」※を制定・公表し、この方針に基づいて、利益相反のおそれのある取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、グループ全体で利益相反取引を適切に管理しています。当行も、この方針に基づき、利益相反管理統括部署を設置するなど、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理するための態勢を整備しています。
- 資産運用商品のご提案時は、商品や販売チャネルに伴う販売手数料等の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに沿うと考える商品を提案しています。また、関連の運用会社商品の販売に特別なインセンティブを付与することは、行っていません。

### KPI ⑰

### ファンドランキング（2023年度、関連会社ファンドの販売額を基に作成）

順位	ファンド名	関連会社
1	つみたて先進国株式	
2	大和ストックインデックス225ファンド	
3	つみたて日本株式(TOPIX)	
4	野村世界6資産分散投信(成長コース)	
5	iFree S&P500インデックス	
6	JP4資産バランスファンド(安定成長)	○
7	JP4資産バランスファンド(成長)	○
8	ダイワUSリート毎月B(ヘッジなし)	
9	野村6資産均等バランス	
10	JP4資産均等バランス	○

順位	ファンド名	関連会社
11	セゾン資産形成の達人ファンド	○
12	HSBCグローバル・ターゲット利回り債券ファンド2024-01(限定追加型)	
13	つみたて全世界株式	
14	つみたて8資産均等バランス	
15	野村世界6資産分散投信(分配コース)	
16	セゾン・バンガード・グローバルバランス	○
17	SMTAMNYダウインデックスオープン	
18	野村世界6資産分散投信(安定コース)	
19	JP4資産バランスファンド(安定)	○
20	ダイワUSリート毎月A(ヘッジあり)	

※ ゆうちょ銀行Webサイトでもご紹介しています(⇒[こちら](#))。

1	お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着	P.4~9
2	お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供	P.11~21
3	お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践	P.23~41
4	利益相反管理態勢の整備	P.43

## 5 人財育成・業績評価

P.45~49



- お客さまの多様な資産運用等のニーズに対し、的確な商品・サービスを提案し、堅確な事務を遂行するため、商品・サービスや専門知識の向上、コンサルティング提案のためのロールプレイングや正規の事務を徹底する研修を行っています。また、専門性を身に付けるための資格取得支援等に取り組んでいます。

加えて、コンサルティングの実践に必要なスキルの習得状況を社員別に把握して、店舗管理者が社員ごとの育成計画を作成のうえ指導を行っています。作成した育成計画によるスキル習得状況に応じて、定期的なフォローアップを実施しています。

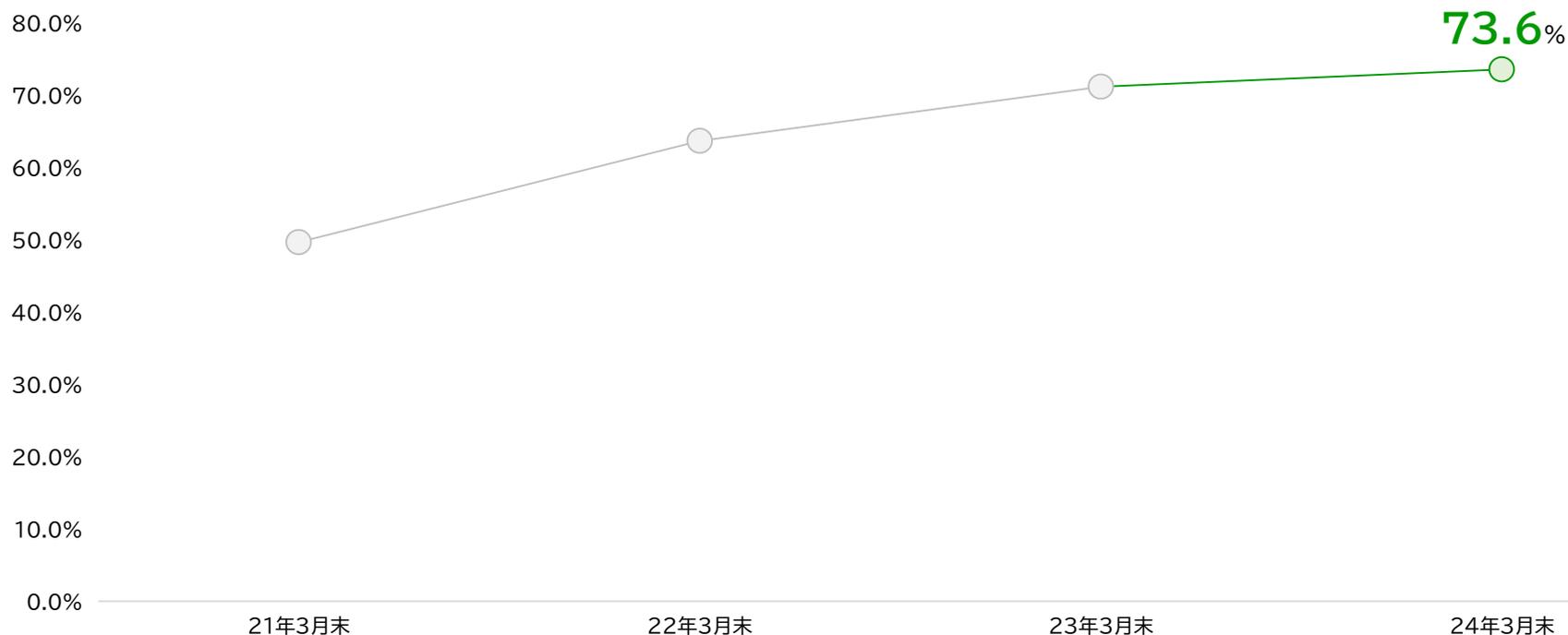
(研修・OJT・メンター制度)

対象者	研修				資格・eラーニング	派遣・留学	制度
	階層別	職能別	社外型(公募)	キャリア形成支援	自己啓発	機会提供	その他
管理者層	若手役員	エグゼクティブ研修	その他				
	本社部長等	部長研修	コンプライアンス、知識向上研修等			資格取得助成 FP・銀行業務検定等	
	店所長等	マネジメント研修 (店所長)	事務	社内研修 社外セミナー等	社内研修 社外セミナー等	通信教育・eラーニング等	
	GL・店舗部長・JCKC課長等	マネジメント研修 (GL/部課長等)	事務 事務手続改正研修等	経営リテラシー・DX実務人財育成プログラム等 ※ キャリアチャレンジ 希望者向け支援含む	年代別 キャリアデザイン研修	FP・金融知識・マネジメント等	
非管理者層	MG・担当課長等	ミドル研修(MG)	営業 コンサルタント、法人・ローンサービス部 向け研修			運用会社等への派遣 / 国内外留学・海外企業派遣等	OJT
		ミドル研修(担当課長/係長等)					
	本社主任・課長代理等	役職者研修 (課長代理/主査等)					
	主任						
	ルーキー研修						メンター制度
一般・新入社員	新入社員研修						
内定者	内定者教育						

## KPI ⑱

## コンサルタントのFP2級以上(含むCFP・AFP)の資格保有比率

ファイナンシャル・プランナー(FP)等の資格取得支援として、  
受験料等の助成、テキストの無料配布、通信教育講座の受講料助成およびeラーニングなどの自己啓発環境を提供しています。



- 郵便局における業務取扱者のコンサルティング力・事務力等の向上に向け、当行が研修などの支援を実施しています。このほか、日本郵便株式会社が実施する研修などへの講師派遣や、研修教材の提供などの支援を行っています。

郵便局社員のスキルに応じた研修資料・動画コンテンツの提供および研修講師の派遣を行っています。

また、支援体制強化のため、研修等により、

郵便局支援を行う当行の営業インストラクターおよびパートナーセンター社員等のスキル向上に取り組んでいます。

- お客さま本位の業務運営・コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底状況の検証として、内部管理部門において、お客さま本位の観点の拡充・深化を図った資産運用商品に関するモニタリングを行っています。また、お客さま本位の業務運営の取組状況を、委託した社外の専門家が定期的に調査し、調査結果は経営陣・社内各部門で共有し、業績評価にも反映しています。

お客さま本位の業務運営に関する成果や進捗について、アンケート、モニタリング、委託した社外の専門家による調査等により検証し、その結果をサービス向上委員会(8ページ参照)に半期ごとに報告しています。

- 社員の評価は、お客さま本位の営業活動状況、コンプライアンスの観点を含むお客さまサービス、事務品質と生産性の向上、人財育成などについて総合的に評価するしくみとしています。

資産運用商品に関する営業目標について、「お客さま本位」の営業活動を最優先としつつ、お客さまへのコンサルティングの結果を評価として反映するための項目を設定するとともに、営業プロセスに関する評価を重視しています。

