

「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」に基づく  
行動計画（アクションプラン）に係る成果指標（KPI）について  
（2020年3月末現在）

当金庫では、「お客さま本位の業務運営に関する取り組み方針」に基づく行動計画（アクションプラン）を策定し、お客さま本位の業務運営に取り組んでいます。

行動計画（アクションプラン）の取り組み状況をお客さまに分かりやすくご確認いただけるように、投資信託販売業務に係る内容を中心に具体的な成果指標（KPI）を策定しました。

また、成果指標（KPI）により行動計画（アクションプラン）の取り組み状況を検証し、必要に応じて取り組み方針、並びに、行動計画（アクションプラン）を適宜見直してまいります。

—九州労働金庫—



## 1. 投資信託ラインナップの状況（2020年3月末現在）

お客さまのライフプランやニーズ、投資目的に合った商品をご提案できるよう、ラインナップの整備に努め、投資対象・決算頻度等が偏ることが無いよう、複数の商品を選定しており、2019年5月、10月および12月に取扱いファンドの見直しを行いました。

また、ESG（環境・社会・ガバナンス）などを考慮する商品も取り入れています。

### （1）投資対象別 ファンドラインナップ

種別	投資対象地域	投資対象資産	商品数 (構成比※)	購入時	E S G 商品	
				手数料なし (ノーロード)		
株式 投資信託	国内	債券	1 (1.9)	1	0	
		株式	10 (19.2)	3	4	
		バランス	1 (1.9)	0	0	
		REIT	2 (3.8)	1	0	
	海外	債券	4 (7.7)	3	0	
		株式	6 (11.5)	5	0	
		REIT	5 (9.6)	2	0	
	内外	債券	3 (5.8)	0	0	
		株式	5 (9.6)	0	1	
		バランス	15 (28.8)	6	0	
	合計			52 商品	21 商品	5 商品

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても100とはなっておりません。

### （2）カテゴリー・決算頻度別 ファンドラインナップ

カテゴリー	決算頻度別商品数				
	年1回	年2回	年4回	年6回	毎月
国内債券	1	—	—	—	—
国内株式	7	2	1	—	—
国内バランス	1	—	—	—	—
国内REIT	1	—	—	—	1
海外債券	4	—	—	—	—
海外株式	5	—	—	—	1
海外REIT	3	—	—	—	2
内外債券	1	—	—	—	2
内外株式	2	3	—	—	—
内外バランス型	10	—	—	1	4

## 2. 投資信託販売額上位一覧

お客様のニーズにお応えするため、様々なカテゴリー、決算頻度が異なるファンドをご提案しています。

年金の補完等を目的として毎月決算型の商品で分配金受取を希望されるお客さまや、長期的な資産運用のため、決算頻度が低い商品を希望されるお客さま、ノーロードの商品を希望されるお客さま等、様々なニーズがあり、販売実績は下記のとおりとなっています。

また、「ろうきんダイレクトバンキング」をご契約されているお客さまは、ご来店いただくか、インターネットで投資信託の購入・解約等のお手続きが可能です。

### (1) 窓販およびインターネットバンキング投資信託販売分（2019年4月～2020年3月）

順位	商品名	カテゴリー別	決算頻度	販売区分
1	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式)毎月分配型	内外バランス型	毎月	ネット・店頭
2	<つみたてNISA対象ファンド> たわらノーロード日経225	国内株式	年1回	ネット専用※1
3	インデックスファンド225	国内株式	年1回	店頭※2
4	<つみたてNISA対象ファンド> たわらノーロード先進国株式	海外株式	年1回	ネット専用※1
5	ダイワ・US-REIT・オープン (毎月決算)B(為替ヘッジなし)	海外REIT	毎月	ネット・店頭
6	高格付債券ファンド (為替ヘッジ70)毎月分配型	内外債券	毎月	ネット・店頭
7	世界の財産3分法ファンド (不動産・債券・株式)毎月分配型	内外バランス型	毎月	ネット・店頭
8	ファイン・ブレンド(毎月分配型)	内外バランス型	毎月	ネット・店頭
9	たわらノーロード国内リート	国内REIT	年1回	ネット
10	インデックスファンドJリート	国内REIT	毎月	ネット・店頭

※1 つみたてNISA対象ファンドは、「つみたてNISA」での定時定額契約（新規・変更・廃止）・解約の場合のみ店頭でもお取扱しております。

※2 2019年9月末までは、ネットでも販売しておりました。

## (2) 定時定額買付の販売分 (2019年4月～2020年3月)

2018年1月より最長20年間、非課税で投資信託の積立が可能となる「つみたてNISA」制度が創設されました。

つみたてNISAは、安定的な資産形成を目的としており、つみたてNISAで買付できるファンドは長期の積立・分散投資に適したファンドに限定されています。

長期安定的な資産形成のため、少額からの積立・分散投資が可能である定時定額買付をご提案しています。

順位	商品名	カテゴリー別	決算頻度	販売区分
1	<つみたてNISA対象ファンド> たわらノーロード先進国株式	海外株式	年1回	ネット専用※1
2	<つみたてNISA対象ファンド> たわらノーロード日経225	国内株式	年1回	ネット専用※1
3	<つみたてNISA対象ファンド> eMAXIS 最適化バランス (マイミッドフィルダー)	内外バランス型	年1回	ネット専用※1
4	財産3分法ファンド (不動産・債券・株式)毎月分配型	内外バランス型	毎月	ネット・店頭
5	インデックスファンド225	国内株式	年1回	店頭※2
6	<つみたてNISA対象ファンド> eMAXIS 最適化バランス (マイストライカー)	内外バランス型	年1回	ネット専用※1
7	<つみたてNISA対象ファンド> iFree 新興国株式インデックス	海外株式	年1回	ネット専用※1
8	<つみたてNISA対象ファンド> 野村インデックスファンド・ 外国株式・為替ヘッジ型	海外株式	年1回	ネット専用※1
9	<つみたてNISA対象ファンド> iFree TOPIX インデックス	国内株式	年1回	ネット専用※1
10	<つみたてNISA対象ファンド> eMAXIS 最適化バランス (マイゴールキーパー)	内外バランス型	年1回	ネット専用※1

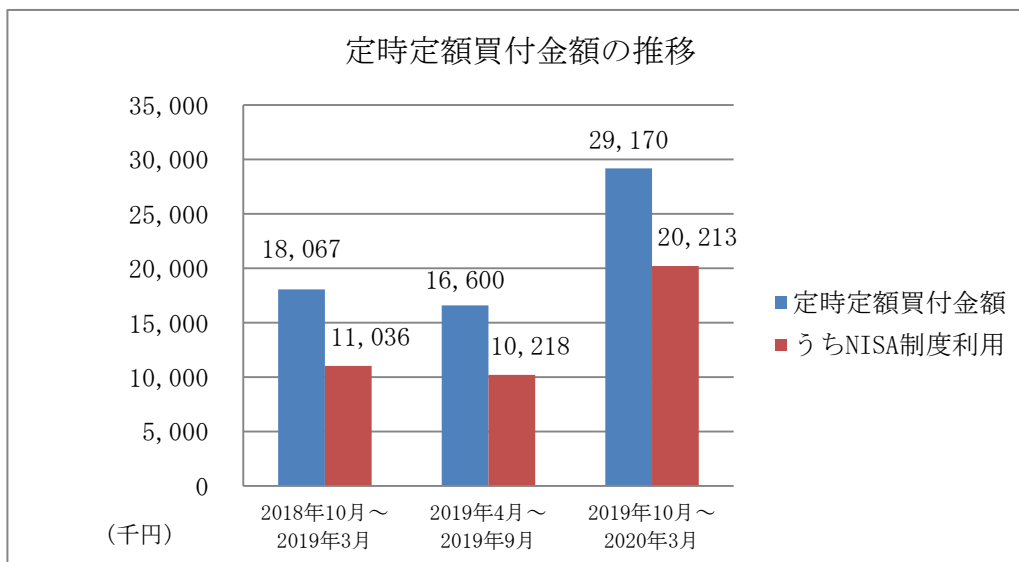
※1 つみたてNISA対象ファンドは、「つみたてNISA」での定時定額契約(新規・変更・廃止)・解約の場合のみ店頭でもお取扱しております。

※2 2019年9月末までは、ネットでも販売しておりました。

### (3) 定時定額買付金額およびNISA制度利用額の推移

「時間分散」「長期保有」等によりリスクを抑え、少額から投資が可能である定時定額買付の利用を提案しております。

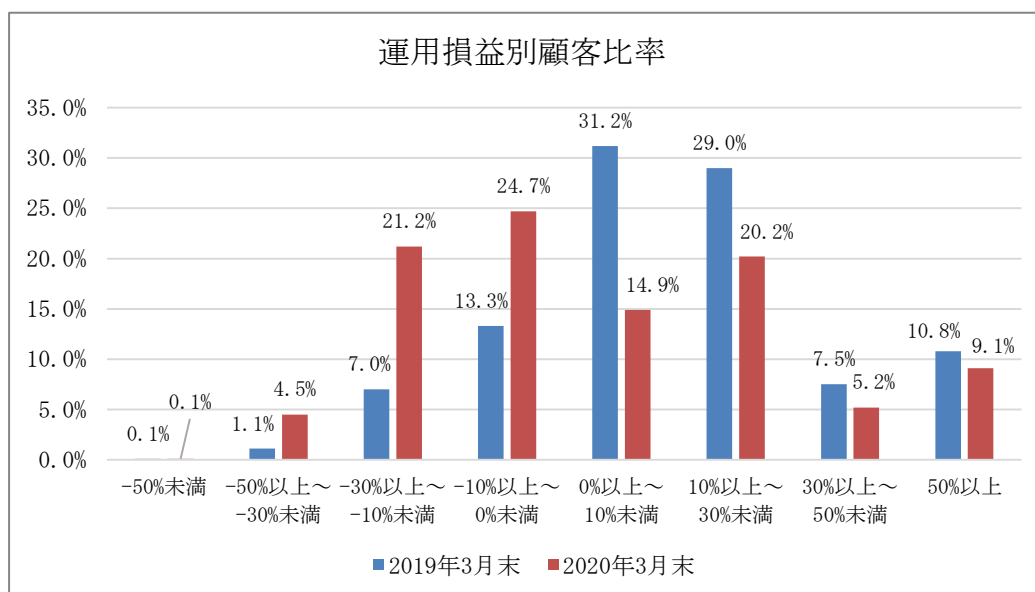
定時定額を利用した買付のうち、60%以上がNISA制度を利用した買付です。



### 3. 【共通KPI】

#### 運用損益別顧客比率

2020年3月末時点で投資信託を保有されているお客さまの評価損益（購入時以降の累積された運用損益）は下記のとおりです。運用損益がプラスとなっているお客さまの割合は49.4%となり、新型コロナウイルス感染拡大による世界的な株価下落等の影響を受け、前年度（2019年3月末時点）78.5%と比較して、29.1ポイント減少する結果となっています。



#### 4. 【共通KPI】

##### 投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターンとリスク・リターン

お客様の幅広いニーズにお応えし、コストやリスクに見合った収益が得られるように、今後も、商品の追加や見直しを行ってまいります。

##### (1) 投資信託預り残高上位 20 銘柄一覧 (2020 年 3 月末現在)

※設定後 5 年以上経過している投資信託の残高上位 20 銘柄を対象としています。

順位	商品名	コスト	リスク	リターン
1	財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	1.49	9.21	0.54
2	インデックスファンド 2 2 5	1.01	17.09	1.13
3	世界の財産 3 分法ファンド (不動産・債券・株式) 毎月分配型	1.38	9.36	-0.28
4	グローバル・ソブリン・オープン (毎月決算型)	1.60	5.19	-0.56
5	世界三資産バランスファンド (毎月分配型)	1.54	7.20	-0.41
6	ダイワ好配当日本株投信 (季節点描)	2.04	16.33	-2.93
7	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	16.77	-1.93
8	高格付債券ファンド (為替ヘッジ 70) 毎月分配型	1.26	2.84	-0.01
9	ファイン・ブレンド (毎月分配型)	1.91	4.77	1.57
10	インデックスファンド J リート	1.05	13.43	0.03
11	損保ジャパン・グリーン・オープン	2.31	18.13	-1.43
12	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	2.97	18.04	0.53
13	トレンド・アロケーション・オープン	1.51	7.90	-2.22
14	東京海上・円資産バランスファンド (年 1 回決算型)	1.14	3.44	0.62
15	ニッセイ健康応援ファンド	2.05	15.44	5.79
16	世界のサイフ	1.30	8.63	-4.93
17	ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン (標準型)	1.87	8.91	-0.43
18	ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン (株式重視型)	2.09	12.66	-1.17
19	ニッセイ/パトナム・グローバルバランスオープン (債券重視型)	1.65	5.30	0.10
20	野村インデックスファンド・外国株式・為替ヘッジ型	1.62	4.80	3.27

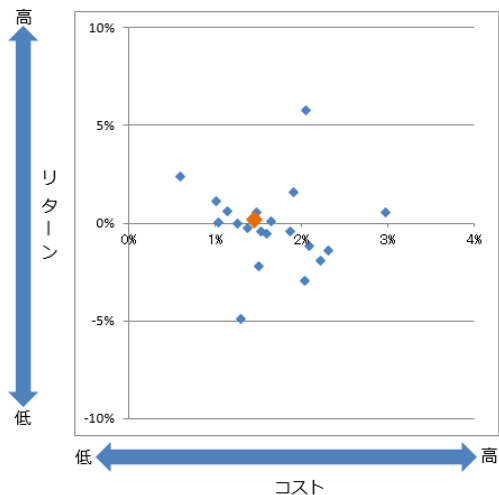
コスト・リスク・リターン算出方法

コスト	全体	販売手数料率の 1/5+信託報酬率
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
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)	

(2) 投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターンとリスクリターン

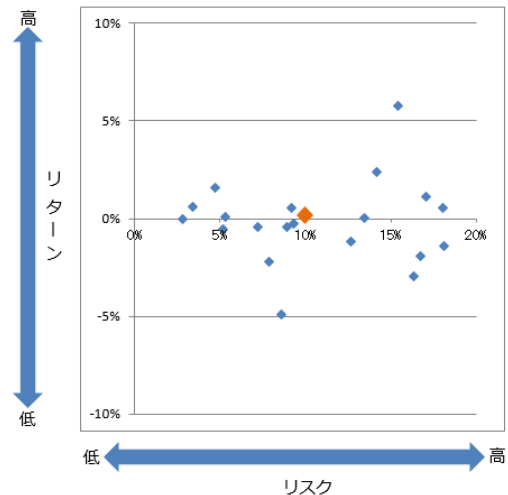
【2020 年 3 月末】

投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.48	0.22

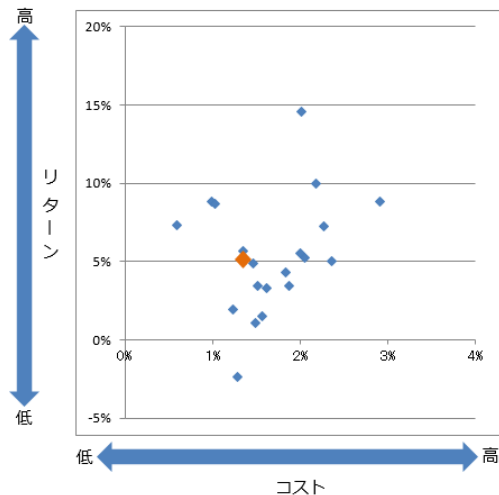
投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	10.00	0.22

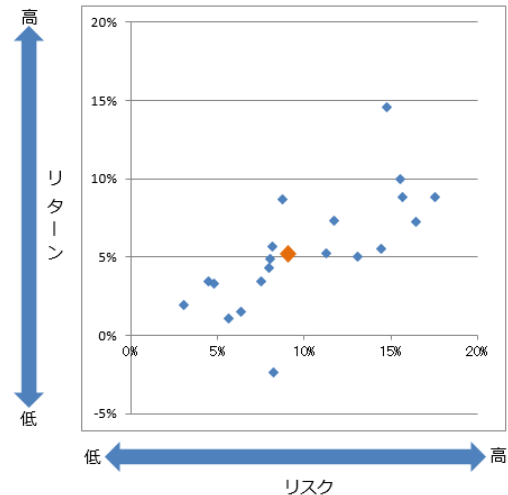
【2019 年 3 月末】

投資信託預り残高上位 20 銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.45	5.17

投資信託預り残高上位 20 銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	9.09	5.17

コスト	全体	販売手数料率の 1/5 + 信託報酬率
	販売手数料率	取扱い時の最低販売金額での料率
	信託報酬率	実質的な信託報酬率の上限
リターン	過去 5 年間のトータルリターン (年率換算)	

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)

## 5. iDeCoのご契約状況（2020年3月末現在）

iDeCoとは「個人型確定拠出年金」の愛称で、老後に向けた資産形成における個人の継続的な自助努力を支援する制度です。

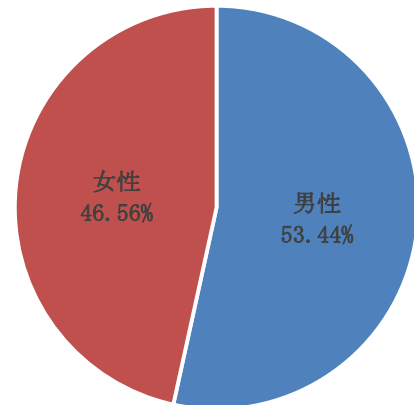
ご自身で掛金を拠出し、運用し、年金資産を育てます。

安定した老後の資産形成のため、iDeCoをご提案しており、1年間で6,387名の契約者が増加しました。

### （1）ご契約者数

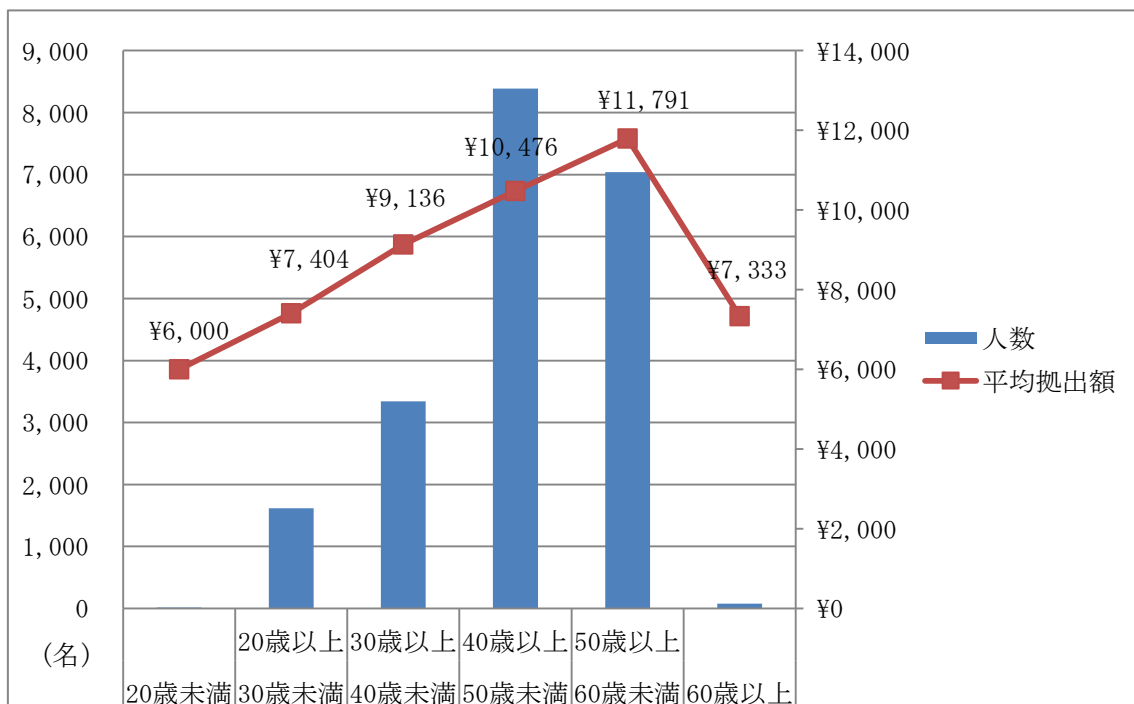
（単位・人）

男性数 （割合）	女性数 （割合）	契約者数
10,942 (53.44%)	9,534 (46.56%)	20,476 (100%)



### （2）年齢別人数・平均拠出額

	20歳未満	20歳以上 30歳未満	30歳以上 40歳未満	40歳以上 50歳未満	50歳以上 60歳未満	60歳以上	全体
人数	14	1,618	3,344	8,386	7,037	77	20,476
平均拠出額	¥6,000	¥7,404	¥9,136	¥10,476	¥11,791	¥7,333	¥10,470







## 8. 金融教育セミナー・ライフプランセミナーの開催状況

金融知識の向上に役立つセミナーを積極的に開催し、お客さまの資産形成の支援に努めました。

【セミナー回数】(2019年4月～2020年3月)

	回数 (延べ)	人数 (延べ)
金融教育セミナー回数	1,073 回	21,590 名
ライフプランセミナー回数	914 回	23,902 名

## 9. 職員教育

お客さまの立場に立った分かりやすい情報提供と最適なサービス提供を行うため、職員の資格取得を推進するとともに、庫内研修を通じた商品提案・説明手法のスキル向上を図りました。

また、「ろうきん理念」「ホスピタリティマインド」の職員への定着化に向けて、全国労働金庫協会研修への職員派遣や庫内での研修を実施しました。

### (1) コンサルティング能力開発

【資格取得者数】(2020年3月末現在)

資格名	取得者数 (延べ)
フィナンシャル・プランニング技能士 (1級・2級・3級)	830 名
DCプランナー (1級・2級・3級)	105 名

【職員向け庫内研修回数】(2019年4月～2020年3月)

	回数	受講者数 (延べ)
FA 育成研修	2 回	41 名
監督職マネジメント研修	1 回	14 名
渉外スキルアップ研修	2 回	47 名

### (2) 「ろうきん理念」の定着および接客対応の向上

【資格取得者数】(2020年3月末現在)

資格名	取得者数 (延べ)
ホスピタリティ検定 (2級・3級)	146 名

【職員向け研修回数】（2019年4月～2020年3月）

		回数	受講者数（延べ）
理念実践リーダー研修	全国労働金庫協会主催研修	2回	4名
	九州労働金庫庫内研修	2回	33名
若手職員理念研修	全国労働金庫協会主催研修	5回	5名
入庫2年目職員研修	九州労働金庫庫内研修	1回	25名

以上