

【 お客さま本位の業務運営 】

ぶくおかフィナンシャルグループにおける取組状況 - 2018年度 -

当社グループでは、ブランドスローガン「あなたのいちばんに。」を実現するため、お客さま一人ひとりに最適な商品・サービスをご提供する「お客さま本位の業務運営」に従来から一貫して取り組んでおります。

金融商品に係る業務運営においては、お客さまの安定的な資産形成を後押しするためのグループ共通の基本的な考え方及び具体的な取組方針として、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定し、本方針に基づき福岡銀行・熊本銀行・親和銀行・十八銀行・FFG証券・FFGほけんサービスにおいて「お客さま本位の業務運営」に取り組んでおります。

<お客さま本位の業務運営に関する取組方針>

- ①お客さまの最善の利益の追求
- ②お客さまに相応しいサービスの提供
- ③重要な情報の分かりやすい提供、手数料等の明確化
- ④利益相反の適切な管理
- ⑤従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

 福岡銀行  熊本銀行  親和銀行  十八銀行

 FFG証券  FFGほけんサービス

【商品ラインナップ】

取組方針：
②お客さまに相応しいサービスの提供

お客さまの多様な資産形成・資産運用ニーズにお応えするため、常に中立性を保持しながら高品質の商品・サービスを厳選し、幅広い商品ラインナップを構築するよう努めております。

● 投資信託ラインナップ（2019年3月末現在）

カテゴリ	福岡銀行		熊本銀行		親和銀行		十八銀行		FFG証券	
	商品数	比率	商品数	比率	商品数	比率	商品数	比率	商品数	比率
国内債券型	4	3.6%	4	3.7%	4	3.9%	1	2.0%	4	4.1%
国内株式型	22	19.8%	21	19.4%	18	17.6%	5	10.0%	24	24.7%
国内リート型	2	1.8%	2	1.9%	2	2.0%	1	2.0%	3	3.1%
国内バランス型	2	1.8%	1	0.9%	1	1.0%	1	2.0%	0	0.0%
外国債券型	23	20.7%	23	21.3%	22	21.6%	13	26.0%	16	16.5%
外国株式型	33	29.7%	31	28.7%	31	30.4%	12	24.0%	29	29.9%
外国リート型	4	3.6%	4	3.7%	4	3.9%	3	6.0%	6	6.2%
外国バランス型	20	18.0%	21	19.4%	19	18.6%	12	24.0%	10	10.3%
その他	1	0.9%	1	0.9%	1	1.0%	2	4.0%	5	5.2%
合計	111	100.0%	108	100.0%	102	100.0%	50	100.0%	97	100.0%
うちノーロード※ (つみたてNISA専用除く)	18	16.2%	18	16.7%	18	17.6%	0	0.0%	22	22.7%
うちつみたてNISA専用	9	8.1%	9	8.3%	9	8.8%	4	8.0%	7	7.2%

※販売手数料無料の商品

● 保険商品ラインナップ（2019年3月末現在）

＜生命保険＞		福岡銀行			熊本銀行			親和銀行			十八銀行		
商品種類	商品数	比率	うち 法人専用										
													円建
変額年金	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	1	3.3%	0	
定額年金	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	2	6.7%	0	
終身保険	4	13.8%	0	4	13.8%	0	4	13.8%	0	9	30.0%	0	
外貨建	25	86.2%	0	25	86.2%	0	25	86.2%	0	18	60.0%	0	
変額年金	5	17.2%	0	5	17.2%	0	5	17.2%	0	3	10.0%	0	
定額年金	5	17.2%	0	5	17.2%	0	5	17.2%	0	5	16.7%	0	
養老保険	1	3.4%	0	1	3.4%	0	1	3.4%	0	1	3.3%	0	
終身保険	14	48.3%	0	14	48.3%	0	14	48.3%	0	9	30.0%	0	
合計	29	100.0%	0	29	100.0%	0	29	100.0%	0	30	100.0%	0	
学資保険	1	1.9%	0	1	1.9%	0	1	1.9%	0	3	3.7%	0	
年金保険	4	7.4%	0	4	7.4%	0	4	7.4%	0	5	6.2%	0	
養老保険	4	7.4%	2	4	7.4%	2	4	7.4%	2	1	1.2%	0	
終身保険	13	24.1%	2	13	24.1%	2	13	24.1%	2	12	14.8%	0	
定期保険	7	13.0%	3	7	13.0%	3	7	13.0%	3	26	32.1%	2	
収入保障保険	5	9.3%	0	5	9.3%	0	5	9.3%	0	4	4.9%	0	
医療・がん保険	20	37.0%	0	20	37.0%	0	20	37.0%	0	30	37.0%	1	
合計	54	100.0%	7	54	100.0%	7	54	100.0%	7	81	100.0%	3	

＜損害保険＞		福岡銀行			熊本銀行			親和銀行			十八銀行		
商品種類	取扱社数	個人向け		法人向け									
		○	○		○	○		○	○		○	○	
火災保険	3	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
傷害保険	3	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
取引信用保険	3	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

※「○」は個人向け／法人向け商品を取扱う保険会社があることを表しております。

【商品提案】

取組方針：

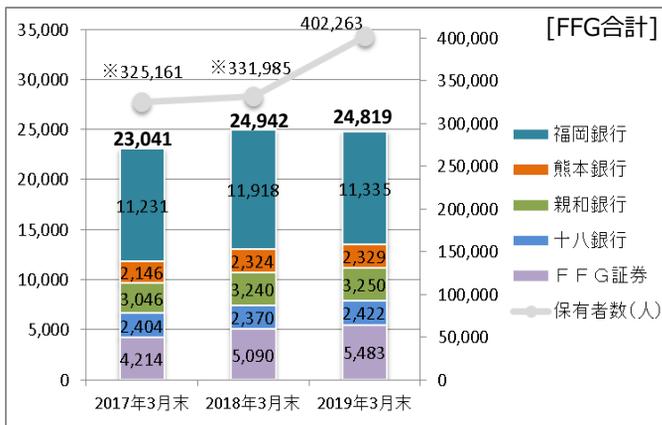
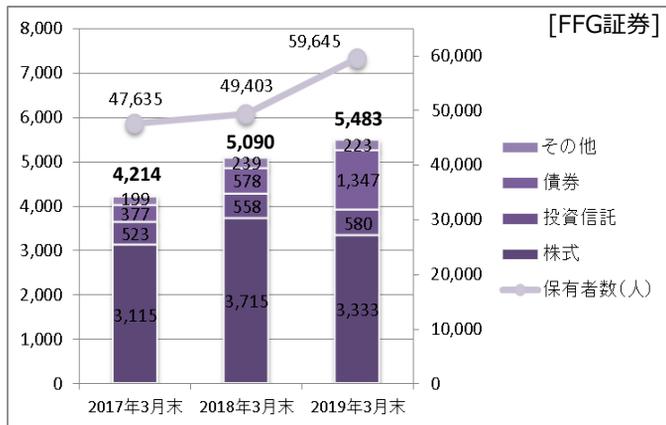
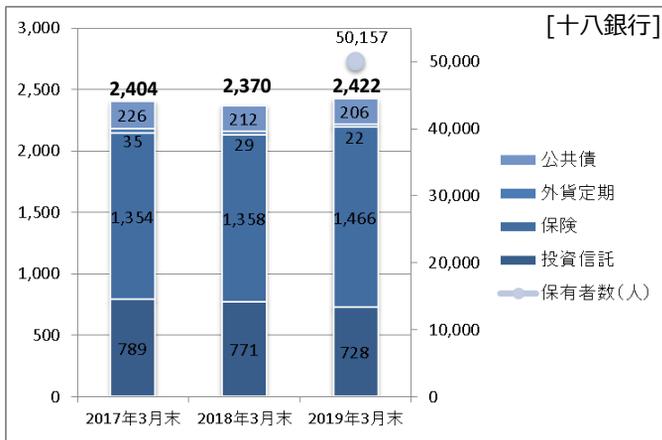
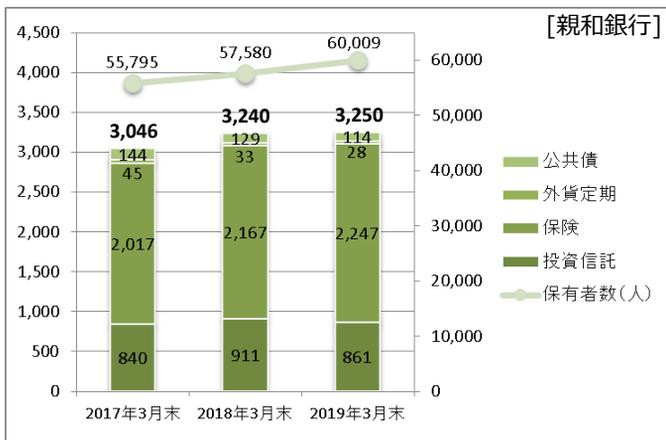
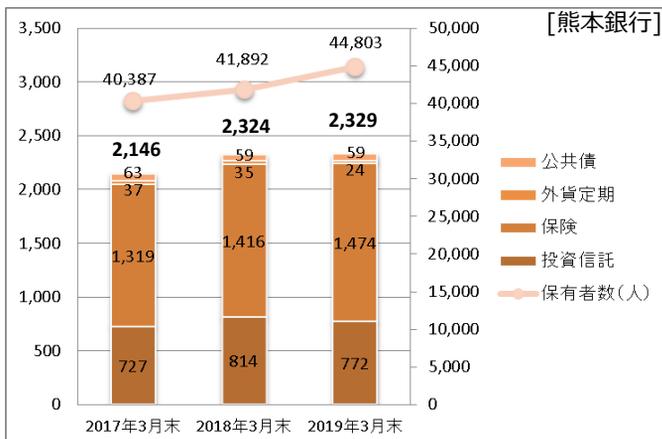
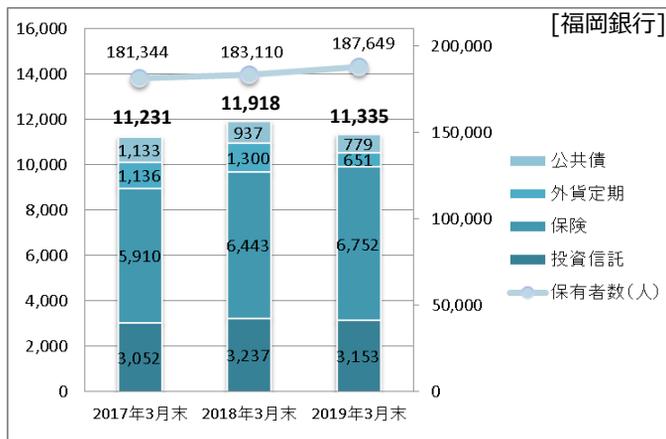
- ①お客さまの最善の利益の追求
- ②お客さまに相応しいサービスの提供

商品ご提案にあたっては、お客さまのライフプランや許容できるリスク・運用できる期間などのご意向を十分お尋ねしたうえで、お客さまが期待されるリターンを得ることができるよう、最善のご提案に努めております。

<預り資産>

グループ銀行では、FFG証券との銀証一体を進めており、グループ合計での保有者数は増加しております。

● 資産残高の推移（億円）



※FFG合算の保有者数について、2017年3月末、2018年3月末には十八銀行の保有者数は含まれておりません。

<長期分散投資>

お客さまの安定的な資産形成を後押しするため、積立投資信託による時間分散のご提案に注力しております。その結果、積立投資信託のご契約者数・月間振替額ともに増加しております。

また、分配金に関してお客さまのニーズをお聞きしたうえで分配金の受け取りよりも元本の増加を期待されるお客さまに対しては、投資効果の向上に資するよう、毎月分配型以外の投資信託を中心にバランスの良いコンサルティング提案を実施しております。

● 積立投資信託の契約者数／月間振替金額の推移

(百万円)

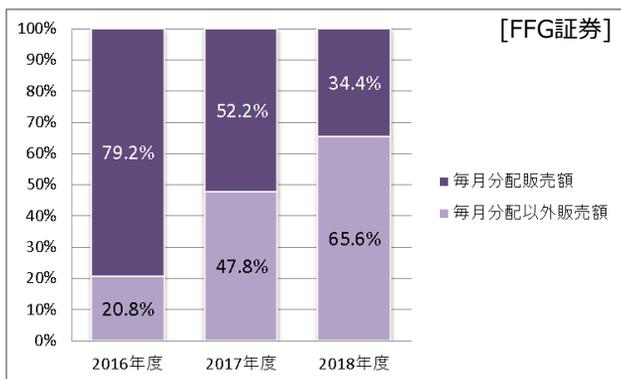
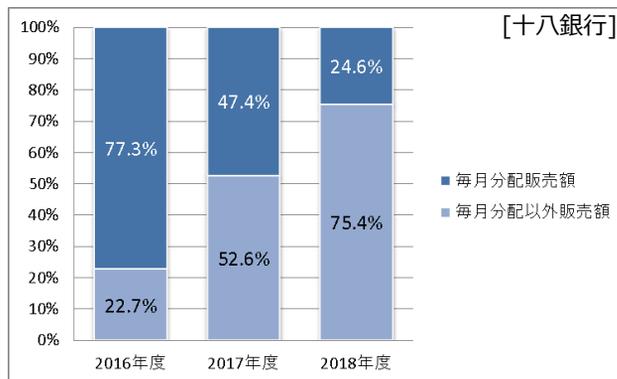
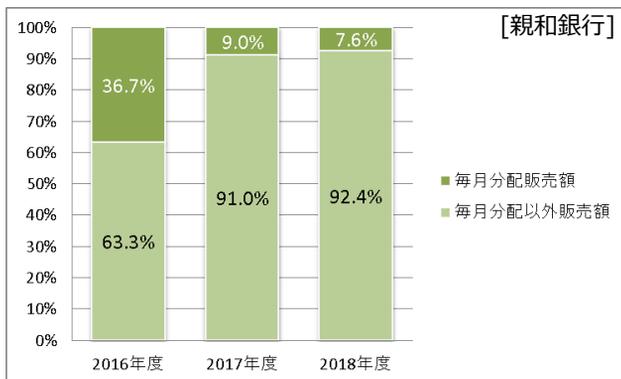
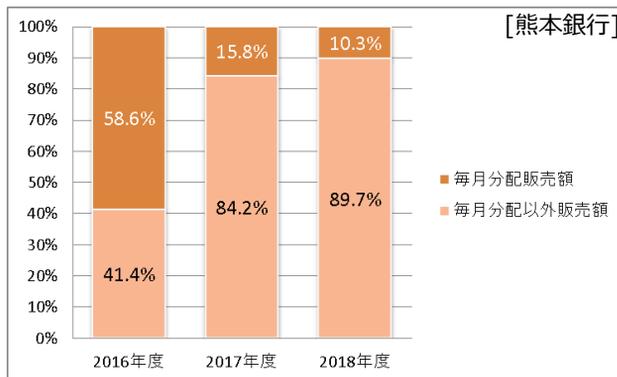
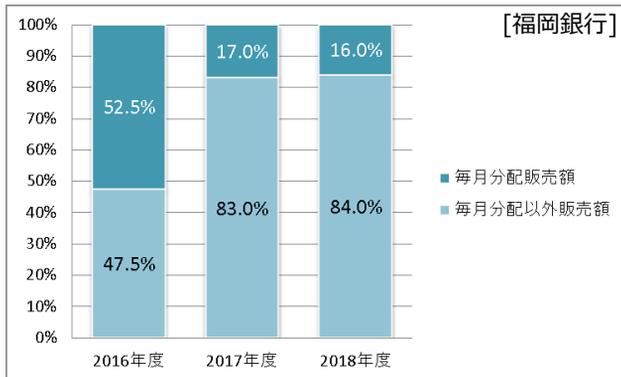
	福岡銀行			熊本銀行			親和銀行			十八銀行		
	2017/3末	2018/3末	2019/3末									
契約者数(先)	25,431	34,597	38,117	5,009	8,356	11,370	15,770	19,309	19,643	6,780	11,080	19,702
月間振替金額	411	733	1,059	74	280	370	167	322	380	71	100	139
年間販売額に占める割合	2.3%	3.6%	10.6%	1.5%	3.3%	13.1%	4.2%	4.3%	15.2%	3.4%	2.7%	6.5%
年間投資販売額	134,067	181,698	98,489	36,650	57,475	30,364	41,133	64,422	28,888	23,945	38,218	23,578
うち積立投資	3,122	6,465	10,437	567	1,890	3,977	1,717	2,780	4,396	821	1,022	1,522

● つみたてNISA口座数・残高

(百万円)

	福岡銀行		熊本銀行		親和銀行		十八銀行		FFG証券	
	2018/3末	2019/3末								
口座数	3,367	13,915	563	3,105	930	5,967	262	795	12	325
残高	86	1,175	12	208	20	344	4	44	0.1	10

● 投資信託販売に占める毎月分配型販売額構成比推移



<販売実績>

● 投資信託販売件数上位商品（2018年度）

幅広いカテゴリラインナップのもと、資産分散の観点で提案に努めております。
お客さまの取引経験や取引目的、ニーズ等を十分にお伺いしたうえで、最適な商品やサービスをご提案しております。

[福岡銀行]

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ
1	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式
2	<つみたてNISA用>ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式
3	ストックインデックスファンド225	大和証券投資信託委託	国内 株式
4	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	大和証券投資信託委託	外国 株式
5	LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	レグ・メイソン・アセット・マネジメント	外国 株式
6	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	東京海上アセットマネジメント	国内 バランス
7	MHAM J-REITアクティブオープン毎月決算コース	アセットマネジメントOne	国内 リート
8	HSBCインドオープン	HSBC投信	外国 株式
9	三菱UFJ積立ファンド（日本バランス型）	三菱UFJ国際投信	国内 バランス
10	ビクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	ビクテ投信投資顧問	外国 株式

[熊本銀行]

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ
1	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式
2	MHAM株式インデックスファンド225	アセットマネジメントOne	国内 株式
3	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	大和証券投資信託委託	外国 株式
4	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	アセットマネジメントOne	国内 リート
5	<つみたてNISA用>ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式
6	LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	レグ・メイソン・アセット・マネジメント	外国 株式
7	トヨタグループ株式ファンド	三井住友アセットマネジメント	国内 株式
8	SBI中小型割安成長株ファンド（年2回決算型）	SBIアセットマネジメント	国内 株式
9	グローバル自動運転関連株株式ファンド（為替ヘッジなし）	三井住友アセットマネジメント	外国 株式
10	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	三井住友アセットマネジメント	国内 株式

[親和銀行]

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ
1	MHAM株式インデックスファンド225	アセットマネジメントOne	国内 株式
2	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式
3	<つみたてNISA用>ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式
4	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	大和証券投資信託委託	外国 株式
5	トヨタグループ株式ファンド	三井住友アセットマネジメント	国内 株式
6	MHAM J-REITインデックスファンド（毎月）	アセットマネジメントOne	国内 リート
7	SBI中小型割安成長株ファンド（年2回決算型）	SBIアセットマネジメント	国内 株式
8	HSBCインドオープン	HSBC投信	外国 株式
9	eMAXIS 日経225インデックス	三菱UFJ国際投信	国内 株式
10	<つみたてNISA用> つみたて日本株式（日経平均）	三菱UFJ国際投信	国内 株式

[十八銀行]

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ
1	成長応援日本株ファンド	明治安田アセットマネジメント	国内 株式
2	株式インデックス225	野村アセットマネジメント	国内 株式
3	グローバル・セキュリティ株式ファンド（3カ月決算型）	アセットマネジメントOne	外国 株式
4	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	ビクテ投信投資顧問	外国 株式
5	ニッセイ-REITファンド	ニッセイアセットマネジメント	国内 リート
6	グローバルフintek株式ファンド	日興アセットマネジメント	外国 株式
7	ワールド・リート・セレクション	岡三アセットマネジメント	外国 リート
8	GSグローバル・ビッグデータ投資戦略Bコース（為替ヘッジなし）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	外国 株式
9	明治安田日本債券オープン（毎月決算型）	明治安田アセットマネジメント	国内 債券
10	MHAM新興成長株オープン	アセットマネジメントOne	国内 株式

[FFG証券]

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ
1	MHAM新興成長株オープン	アセットマネジメントOne	国内 株式
2	世界eコマース関連株式オープン	アセットマネジメントOne	外国 株式
3	次世代通信関連 世界株戦略ファンド	三井住友トラスト・アセットマネジメント	外国 株式
4	トピックス・インデックス・オープン	野村アセットマネジメント	国内 株式
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	アライアンス・バーンスタイン	外国 株式
6	高成長インド・中型株式ファンド	三井住友アセットマネジメント	外国 株式
7	J-REIT・リサーチ・オープン（毎月決算型）	三井住友トラスト・アセットマネジメント	国内 リート
8	日本株225・米ドルコース	三井住友アセットマネジメント	国内 株式
9	株式インデックス225	野村アセットマネジメント	国内 株式
10	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース	アライアンス・バーンスタイン	外国 株式

※最新の情報は、グループ各社のホームページをご覧ください。

<販売実績>

● 積立投資信託 販売件数上位商品 (2018年度)

分配頻度が少なく複利効果が期待できる商品を中心に、運用効率が高い資産形成をご提案しております。

[福岡銀行]

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ	分配周期(年)
1	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式	1回
2	<つみたてNISA用>ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式	1回
3	ストックインデックスファンド225	大和証券投資信託委託	国内 株式	1回
4	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	大和証券投資信託委託	外国 株式	2回
5	HSBCインドオープン	HSBC投信	外国 株式	1回
6	三菱UFJ積立ファンド(日本バランス型)	三菱UFJ国際投信	国内 バランス	1回
7	Yjamプラス!	アストマックス投信投資顧問	国内 株式	2回
8	三菱UFJトピックスインデックスオープン	三菱UFJ国際投信	国内 株式	1回
9	日経225ノーロードオープン	アセットマネジメントOne	国内 株式	1回
10	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	東京海上アセットマネジメント	国内 バランス	1回

[熊本銀行]

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ	分配周期(年)
1	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式	1回
2	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	大和証券投資信託委託	外国 株式	2回
3	MHAM株式インデックスファンド225	アセットマネジメントOne	国内 株式	1回
4	<つみたてNISA用>ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式	1回
5	トヨタグループ株式ファンド	三井住友アセットマネジメント	国内 株式	1回
6	MHAM J-REITインデックスファンド(年1回決算型)	アセットマネジメントOne	国内 リート	1回
7	SBI中小型割安成長株ファンド(年2回決算型)	SBIアセットマネジメント	国内 株式	2回
8	HSBCインドオープン	HSBC投信	外国 株式	1回
9	Yjamプラス!	アストマックス投信投資顧問	国内 株式	2回
10	グローバル自動運転関連株式ファンド(為替ヘッジなし)	三井住友アセットマネジメント	外国 株式	1回

[親和銀行]

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ	分配周期(年)
1	MHAM株式インデックスファンド225	アセットマネジメントOne	国内 株式	1回
2	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式	1回
3	<つみたてNISA用>ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式	1回
4	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	大和証券投資信託委託	外国 株式	2回
5	MHAM J-REITインデックスファンド(毎月決算型)	アセットマネジメントOne	国内 リート	12回
6	トヨタグループ株式ファンド	三井住友アセットマネジメント	国内 株式	1回
7	HSBCインドオープン	HSBC投信	外国 株式	1回
8	SBI中小型割安成長株ファンド(年2回決算型)	SBIアセットマネジメント	国内 株式	2回
9	<つみたてNISA用>つみたて日本株式(日経平均)	三菱UFJ国際投信	国内 株式	1回
10	Yjamプラス!	アストマックス投信投資顧問	国内 株式	2回

[十八銀行]

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ	分配周期(年)
1	株式インデックス225	野村アセットマネジメント	国内 株式	1回
2	成長応援日本株ファンド	明治安田アセットマネジメント	国内 株式	2回
3	ニッセイJ-REITファンド	ニッセイアセットマネジメント	国内 リート	12回
4	ワールド・リート・セレクション(米国)(十二巻)	岡三アセットマネジメント	外国 リート	12回
5	HSBCインドオープン	HSBC投信	外国 株式	1回
6	三菱UFJ純金ファンド	三菱UFJ国際投信	その他	1回
7	ピクテ新興国インカム株式ファンド(毎月決算型)	ピクテ投信投資顧問	外国 株式	12回
8	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	ピクテ投信投資顧問	外国 株式	12回
9	グローバル・セキュリティ株式ファンド(3カ月決算型)	アセットマネジメントOne	外国 株式	4回
10	GSグローバル・ビッグデータ投資戦略Bコース(為替ヘッジなし)	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	外国 株式	1回

※最新の情報は、グループ各社のホームページをご覧ください。

<販売実績>

● 生命保険 販売件数上位商品（2018年度）

万一の備えや年金、あるいは遺すニーズや贈るニーズ等、ライフステージ・ライフイベントにより、常に変化するお客さまのニーズにお応えするため、保険商品ラインナップの充実に努めております。

※ 当社グループの保険代理店子会社であるFFGほけんサービスは、福岡銀行・熊本銀行・親和銀行・十八銀行の共同保険募集人として、同行とともに「お客さま本位の業務運営」を実践しております。

[福岡銀行]

順位	商品名	保険会社名	保険種類		
1	こだわり個人年金	マニユライフ生命保険	平準払	年金	外貨
2	プレミアカレンシープラス2	第一フロンティア生命保険	一時払	年金	外貨
3	プレミアレシーブ（外貨建）	第一フロンティア生命保険	一時払	終身	外貨
4	My介護Best	太陽生命保険	平準払	終身	
5	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命保険	一時払	終身	外貨
6	ネオdeいりょう	ネオファースト生命保険	平準払	医療	
7	ステイゴールド	三井生命保険	平準払	年金	外貨
8	エブリバディプラス	明治安田生命保険	一時払	終身	外貨
9	米国ドル建終身保険	PGF生命保険	平準払	終身	外貨
10	新CURE	オリックス生命保険	平準払	医療	

[熊本銀行]

順位	商品名	保険会社名	保険種類		
1	こだわり個人年金	マニユライフ生命保険	平準払	年金	外貨
2	プレミアカレンシープラス2	第一フロンティア生命保険	一時払	年金	外貨
3	プレミアレシーブ（外貨建）	第一フロンティア生命保険	一時払	終身	外貨
4	My年金Best外貨	太陽生命保険	一時払	年金	外貨
5	ステイゴールド	三井生命保険	平準払	年金	外貨
6	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命保険	一時払	終身	外貨
7	Days1	アフラック生命保険	平準払	がん	
8	新・健康のお守り	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険	平準払	医療	
9	My介護Best	太陽生命保険	平準払	終身	
10	ちゃんと応える医療保険EVER	アフラック生命保険	平準払	医療	

[親和銀行]

順位	商品名	保険会社名	保険種類		
1	プレミアレシーブ（外貨建）	第一フロンティア生命保険	一時払	終身	外貨
2	プレミアカレンシープラス2	第一フロンティア生命保険	一時払	年金	外貨
3	こだわり個人年金	マニユライフ生命保険	平準払	年金	外貨
4	プレミアプレゼント	第一フロンティア生命保険	一時払	終身	外貨
5	新・健康のお守り	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険	平準払	医療	
6	新CURE	オリックス生命保険	平準払	医療	
7	Days1	アフラック生命保険	平準払	がん	
8	ステイゴールド	三井生命保険	平準払	年金	外貨
9	My介護Best	太陽生命保険	平準払	終身	
10	エブリバディプラス	明治安田生命保険	一時払	終身	外貨

[十八銀行]

順位	商品名	保険会社名	保険種類		
1	サニーガーデンEX	メットライフ生命保険	一時払	終身	外貨
2	ロングドリームGOLD2	日本生命保険	一時払	終身	外貨
3	エブリバディプラス	明治安田生命保険	一時払	終身	外貨
4	ふるはーとJロードグローバル	住友生命保険	一時払	終身	外貨
5	ステイゴールド	三井生命保険	平準払	年金	外貨
6	プレミアカレンシープラス2	第一フロンティア生命保険	一時払	年金	外貨
7	プレミアレシーブ（外貨建）	第一フロンティア生命保険	一時払	終身	外貨
8	たのしみ未来	住友生命保険	平準払	年金	
9	ふるはーとJロードプラス	住友生命保険	一時払	終身	
10	しあわせ、ずっと	三井住友海上プライマリー生命保険	一時払	終身	外貨

【運用成果（共通KPI）】

取組方針：

- ①お客さまの最善の利益の追求
- ②お客さまに相応しいサービスの提供

リスク・コストとリターンのバランスがとれた、安定的な運用成果をご享受いただけるよう努めております。なお、お客さまが良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者を選ぶ上で比較することのできる3つの指標（以下「共通KPI」）を公表します。

<「共通KPI」の内容>

①運用損益別顧客比率

基準日時点で投資信託を保有しているお客さまについて、保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益を算出し、運用損益別にお客さまの比率を示した指標です。この指標により、お客様の運用損益がどの様に分布しているかが分かります。

②投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

③投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。これらの指標により、中長期的に、金融事業者がどのようなリターン実績を持つ商品をお客さまに多く提供させていただいたかを見ることができます。

<「共通KPI」の定義>

内容	定義・算出方法
対象	基準日時点で投資信託を保有している個人のお客さま
基準日	2019年3月末を基準日とする
コスト	販売手数料率（消費税込）の1/5（年率換算）+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）

①運用損益別顧客比率 (2018年3月末および2019年3月末現在)

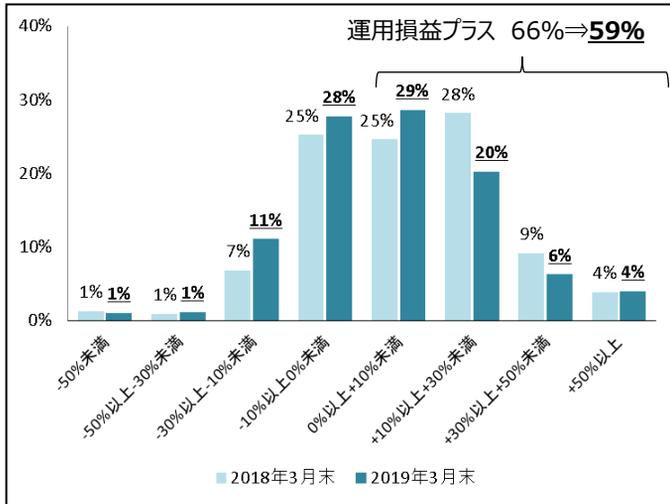
本年度は残高上位商品のパフォーマンスが低下したことにより、前年に比べ運用損益がプラスのお客さまの割合が低下しました。

より多くのお客さまが安定的なリターンを享受いただけるよう、資産分散・時間分散による長期的な資産形成をご提案してまいります。

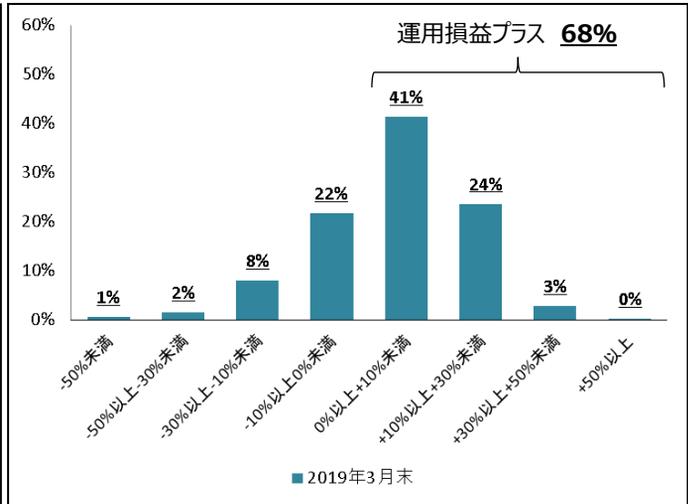
<参考> 実現損益を含む運用損益別顧客比率：過去の売却や償還による実現損益を含めた運用損益別のお客さまの比率を示した指標です。

[福岡銀行]

●運用損益別顧客比率

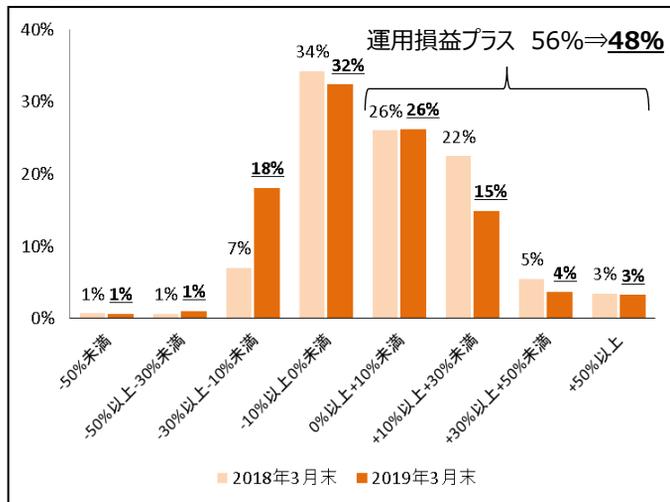


<参考> 実現損益を含む運用損益別顧客比率

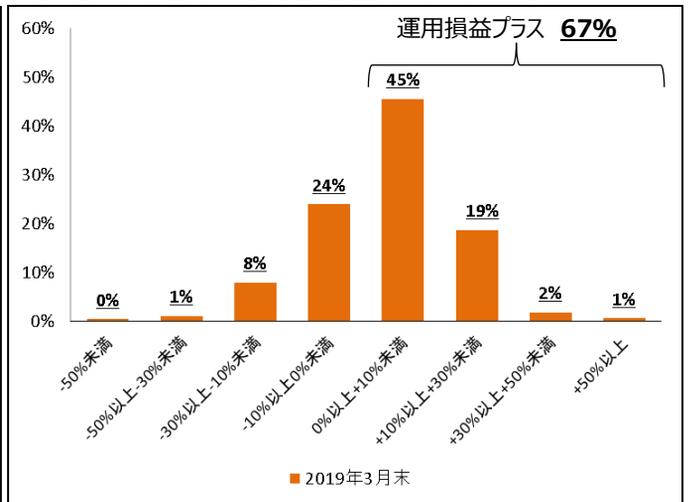


[熊本銀行]

●運用損益別顧客比率



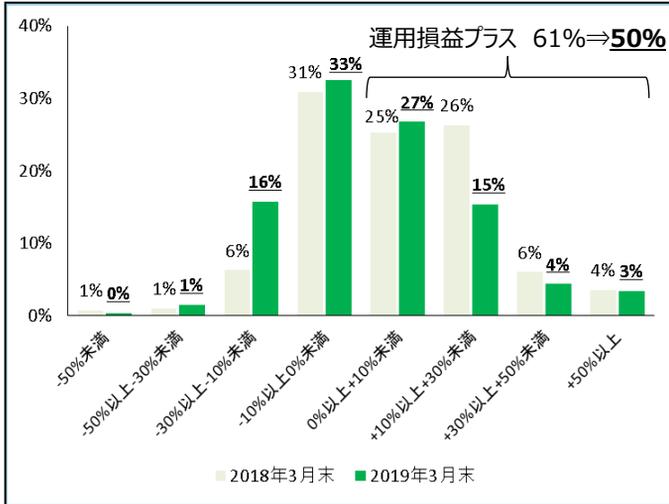
<参考> 実現損益を含む運用損益別顧客比率



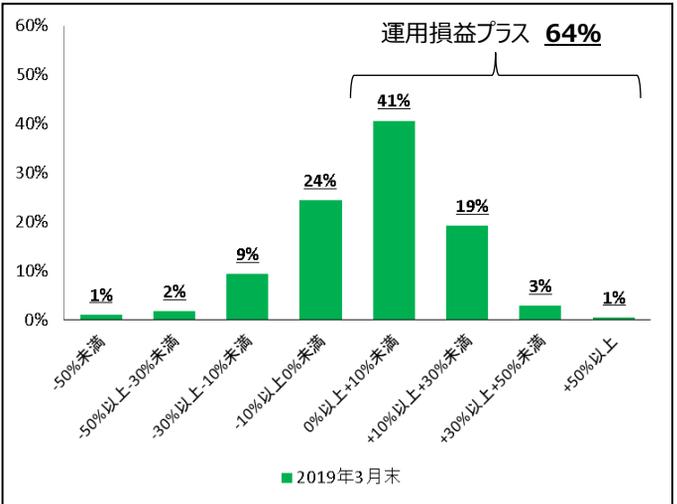
※下線を引いたものが2019年3月末の数値です。

[親和銀行]

●運用損益別顧客比率

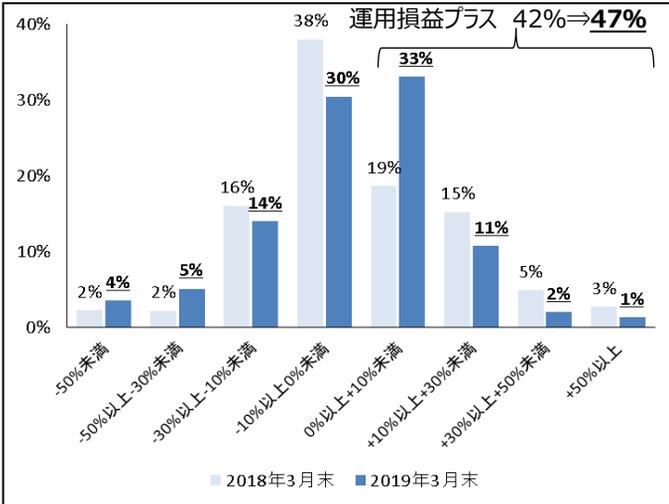


<参考> 実現損益を含む運用損益別顧客比率

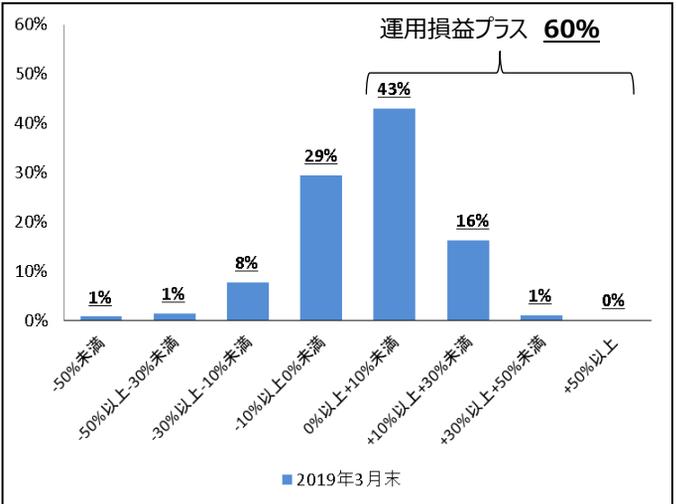


[十八銀行]

●運用損益別顧客比率

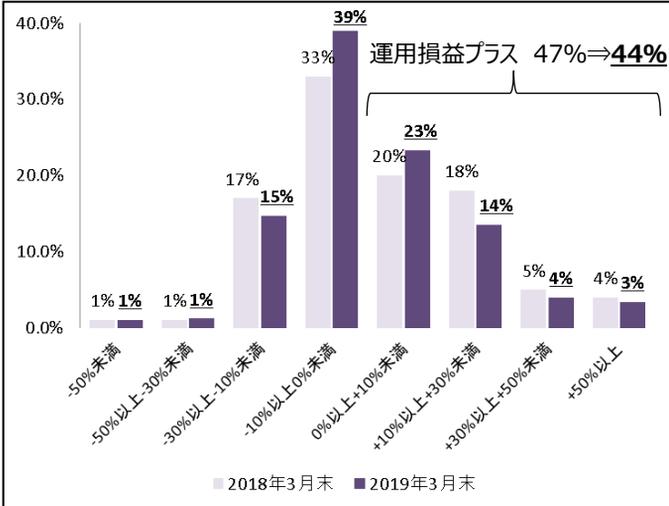


<参考> 実現損益を含む運用損益別顧客比率

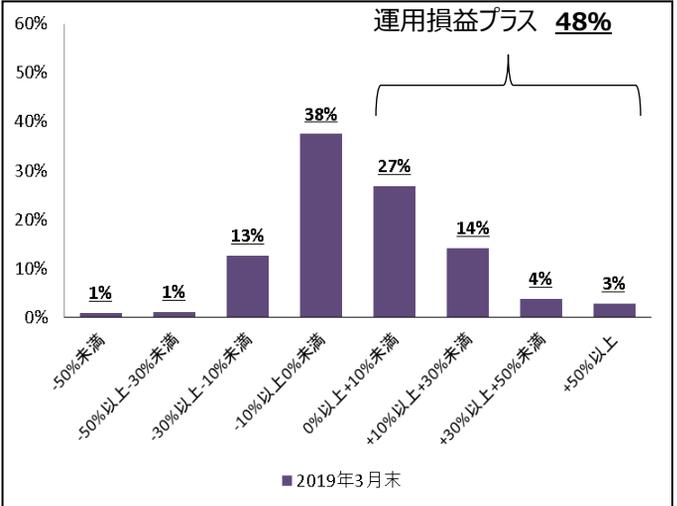


[FFG証券]

●運用損益別顧客比率



<参考> 実現損益を含む運用損益別顧客比率



※下線を引いたものが2019年3月末の数値です。

②投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

③投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

本年度は、残高上位20商品のリターン(加重平均ベース)は低下しました。コストおよびリスクに大きな変化はありません。

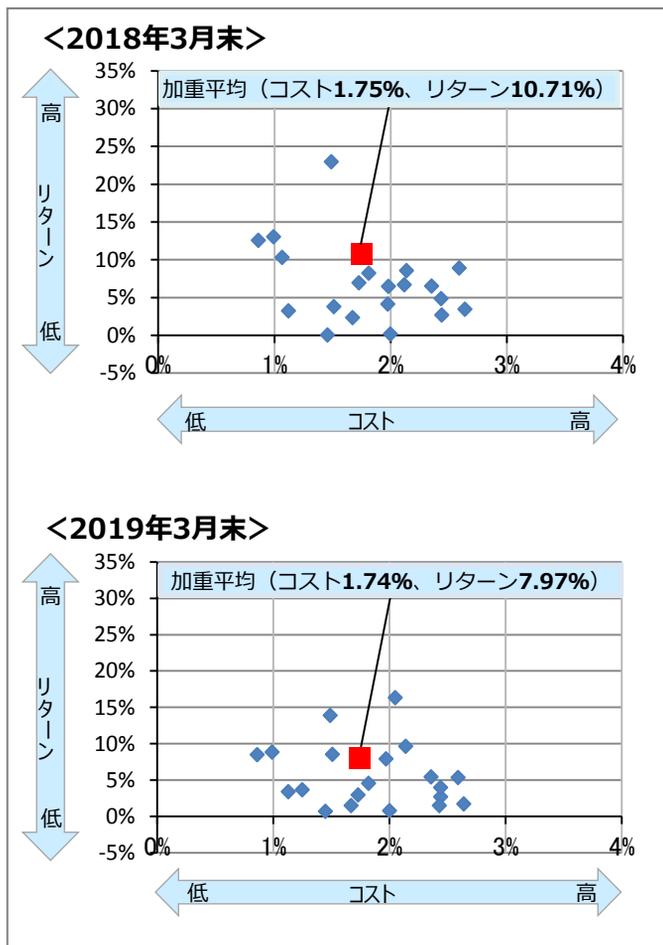
[福岡銀行]

● 投資信託預り残高上位20銘柄 (2019年3月末現在)

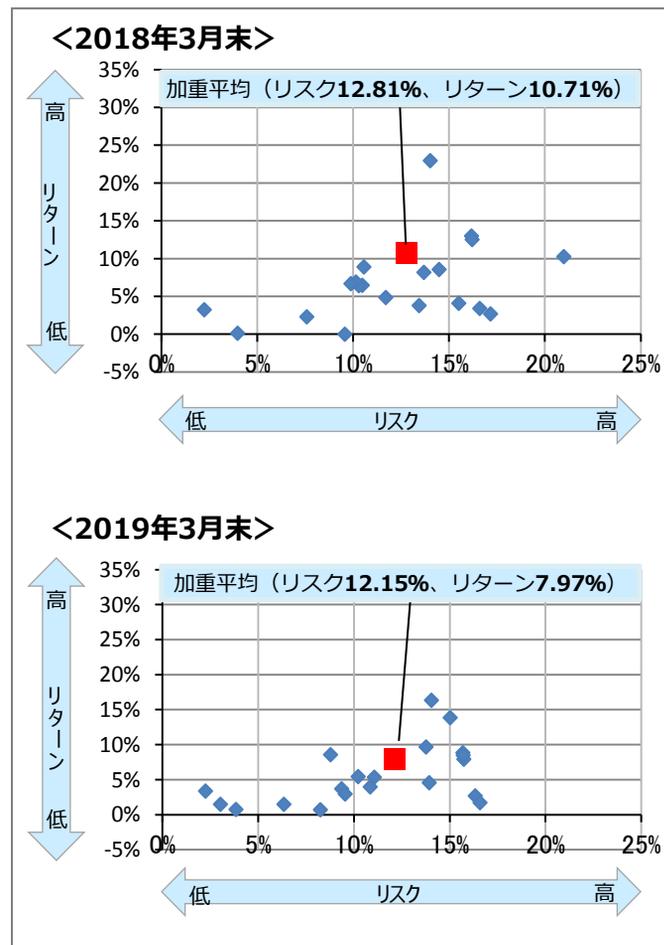
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 ひふみプラス	1.49%	15.03%	13.87%
2 東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	1.13%	2.25%	3.38%
3 ゴールドマン・サックス米国 R E I T ファンド B コース	1.97%	15.75%	7.91%
4 L M・オーストラリア高配当株ファンド (毎月分配型)	2.44%	16.35%	2.69%
5 ストックインデックスファンド 2 2 5	0.99%	15.69%	8.85%
6 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	2.44%	10.85%	3.95%
7 ダイワ・グローバル R E I T・オープン (毎月分配型)	2.14%	13.78%	9.65%
8 ピクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.43%	3.03%	1.47%
9 三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.05%	14.05%	16.33%
10 フィデリティ・U S ハイ・イールド・ファンド	2.36%	10.23%	5.44%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 三菱 U F J オーストラリア債券ファンド (毎月分配型)	1.45%	8.26%	0.68%
12 M H A M J - R E I T アクティブオープン毎月決算コース	1.51%	8.78%	8.54%
13 日経 2 2 5 ノーロードオープン	0.86%	15.72%	8.48%
14 グローバル・ソブリン・オープン (3ヵ月決算型)	1.67%	6.35%	1.49%
15 ピクテ新興国インカム株式ファンド (毎月決算型)	2.64%	16.59%	1.70%
16 マイスターリー分配型 (年 6 回) B コース	1.25%	9.37%	3.68%
17 G W 7 つの卵	2.59%	11.07%	5.33%
18 グローバル好配当株オープン	1.82%	13.94%	4.56%
19 B A M ワールド・ボンド&カレンシー・ファンド (毎月決算型)	2.00%	3.84%	0.76%
20 L M・グローバル・プラス (毎月分配型)	1.73%	9.55%	2.94%
残高加重平均値 (■)	1.74%	12.15%	7.97%

● 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



● 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



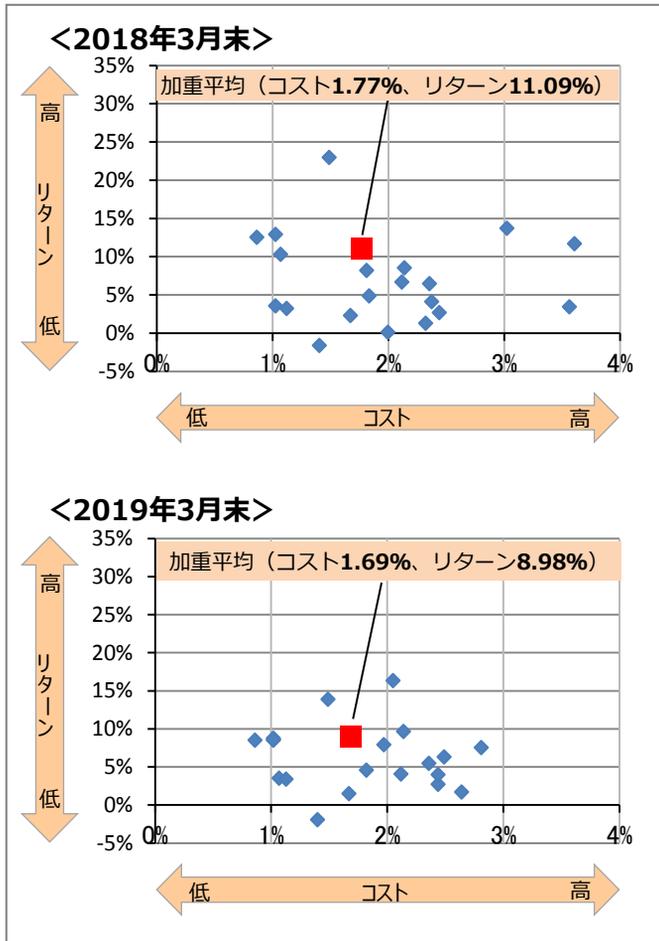
[熊本銀行]

● 投資信託預り残高上位20銘柄（2019年3月末現在）

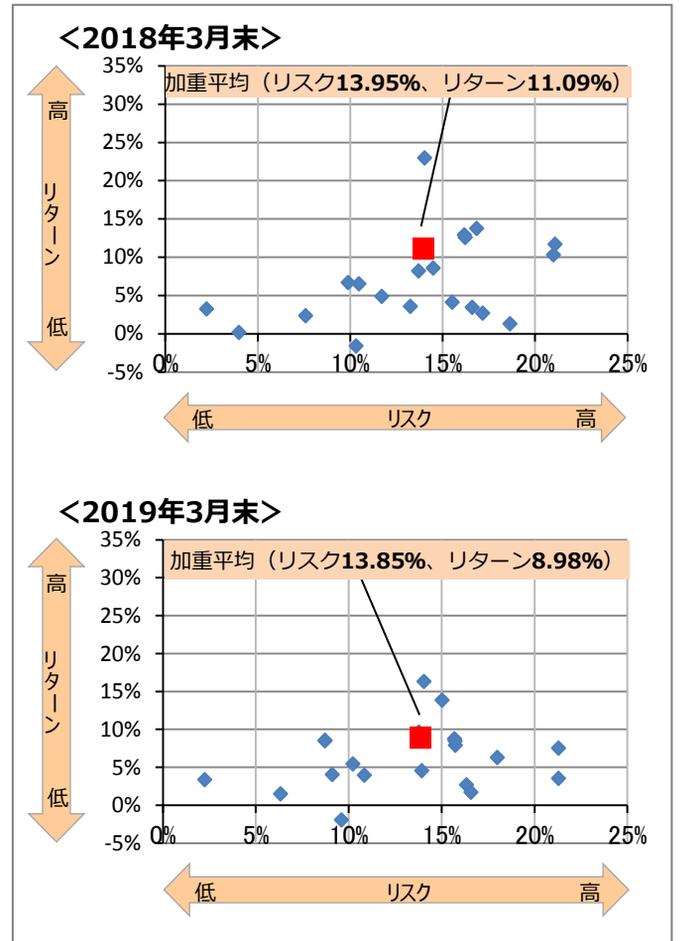
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 ひふみプラス	1.49%	15.03%	13.87%
2 LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	2.44%	16.35%	2.69%
3 MHAM J-R E I Tインデックスファンド（毎月決算型）受取	1.02%	8.73%	8.51%
4 三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.05%	14.05%	16.33%
5 MHAM株式インデックスファンド225 分配金再投資	1.02%	15.69%	8.75%
6 ダイワ・グローバルREIT・オープン（毎月分配型） 分配支払	2.14%	13.78%	9.65%
7 トヨタグループ株式ファンド	1.07%	21.30%	3.52%
8 ファイデリティ・USハイ・イールド・ファンド 自動けいぞく	2.36%	10.23%	5.44%
9 東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.13%	2.25%	3.38%
10 ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース	1.97%	15.75%	7.91%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 ピクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.64%	16.59%	1.70%
12 短期豪ドル債オープン（毎月分配型） 分配金受取	1.40%	9.61%	-1.94%
13 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.44%	10.85%	3.95%
14 日経225ノーロードオープン 分配金再投資	0.86%	15.72%	8.48%
15 ファイデリティ・グローバル・ハイ・イールド・ファンド毎月決算型	2.12%	9.12%	4.07%
16 グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型） 分配金受取	1.67%	6.34%	1.49%
17 グローバル好配当株オープン 分配金受取	1.82%	13.94%	4.56%
18 MHAM J-R E I Tインデックスファンド（年1回） 受取	1.02%	8.73%	8.56%
19 JPMザ・ジャパン 自動けいぞく投資コース	2.49%	18.00%	6.28%
20 HSB Cインドオープン	2.81%	21.29%	7.54%
残高加重平均値(■)	1.69%	13.85%	8.98%

● 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



● 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



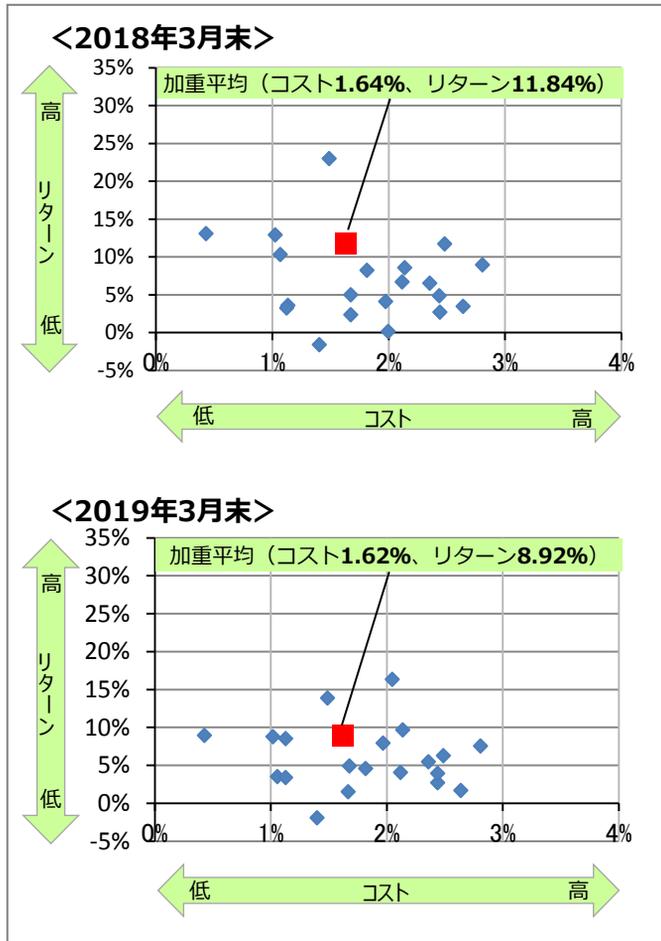
[親和銀行]

● 投資信託預り残高上位20銘柄（2019年3月末現在）

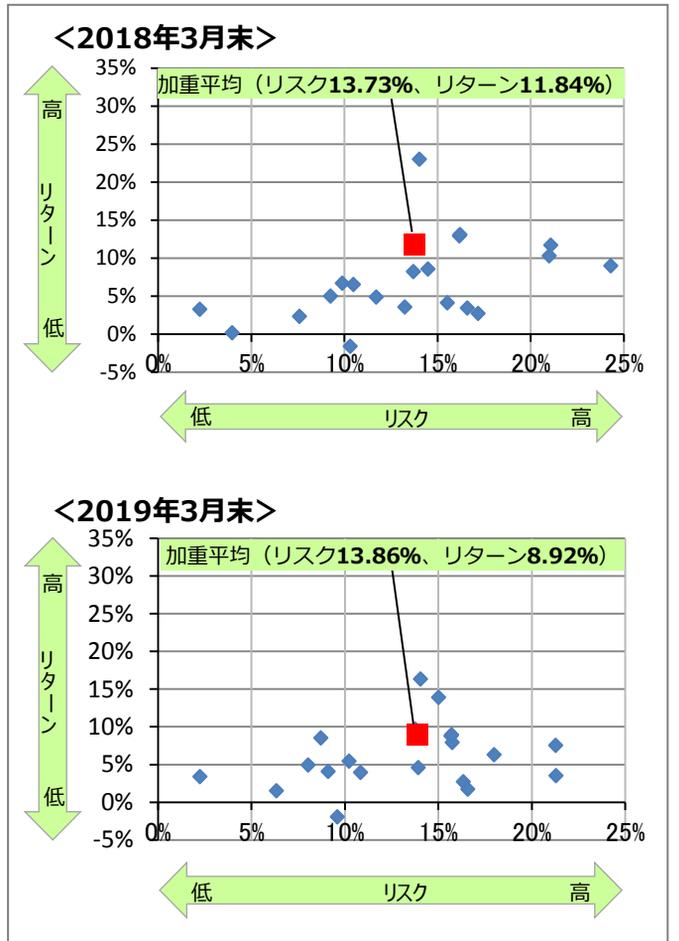
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 ひふみプラス	1.49%	15.03%	13.87%
2 M H A M 株式インデックスファンド2 2 5 一般コース	1.02%	15.69%	8.75%
3 L M ・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	2.44%	16.35%	2.69%
4 M H A M J - R E I T ンデックスファンド（毎月）一般コース	1.13%	8.73%	8.51%
5 三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.05%	14.05%	16.33%
6 ダイワ・グローバルREIT・オープン（毎月）一般コース	2.14%	13.78%	9.65%
7 ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース	1.97%	15.75%	7.91%
8 短期豪ドル債オープン（毎月）一般コース	1.40%	9.61%	-1.94%
9 グローバル好配当株オープン一般コース	1.82%	13.94%	4.56%
10 フィデリティ・U S ハイ・イールド・ファンド 再投資コース	2.36%	10.23%	5.44%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 トヨタグループ株式ファンド	1.06%	21.30%	3.52%
12 財産3分法ファンド（毎月）一般コース	1.68%	8.05%	4.90%
13 東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.13%	2.25%	3.38%
14 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.44%	10.85%	3.95%
15 ピクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.64%	16.59%	1.70%
16 e M A X I S 日経2 2 5 インデックス	0.43%	15.72%	8.95%
17 グローバル・ソブリン・オープン（毎月）一般コース	1.67%	6.34%	1.49%
18 J P M ザ・ジャパン 再投資コース	2.49%	18.00%	6.28%
19 H S B C インドオープン	2.81%	21.29%	7.54%
20 フィデリティ・グローバル・ハイ・イールド・ファンド毎月決算型	2.12%	9.12%	4.07%
残高加重平均値(■)	1.62%	13.86%	8.92%

● 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



● 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



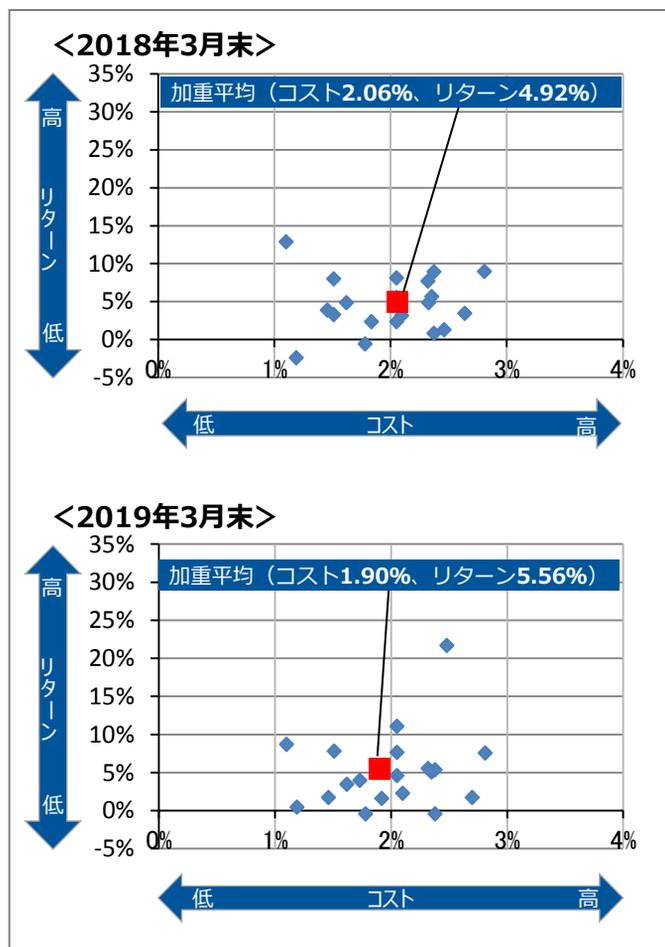
[十八銀行]

● 投資信託預り残高上位20銘柄（2019年3月末現在）

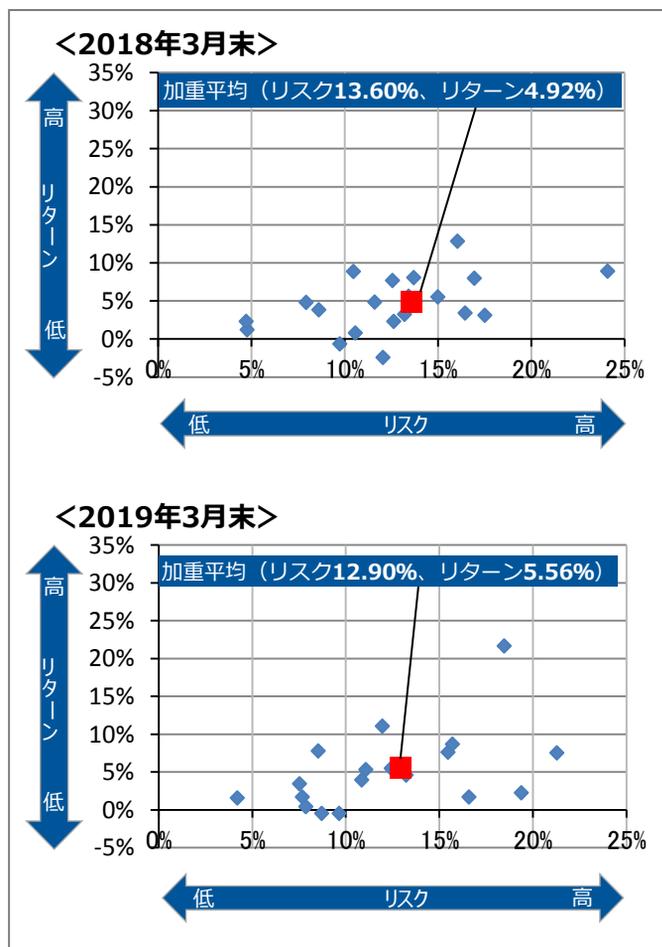
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 ワールド・リート・セレクション（米国）	2.05%	15.46%	7.62%
2 ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	1.73%	10.85%	3.95%
3 コッセイ J - R E I Tファンド（毎月決算型）	1.51%	8.52%	7.81%
4 ビクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.70%	16.59%	1.70%
5 株式インデックス225	1.10%	15.70%	8.69%
6 三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン	2.35%	13.06%	5.05%
7 ハイグレード・セパレート・ファンド・オープン（毎月分配型）	1.78%	8.72%	-0.46%
8 ワールド・リート・セレクション（アジア）	2.05%	11.95%	11.06%
9 GW7つの卵	2.38%	11.07%	5.33%
10 コーポレート・バランスマン毎月分配債券ファンド*	1.46%	7.67%	1.70%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 三菱UFJ 純金ファンド	1.19%	7.86%	0.44%
12 H S B C インドオープン	2.81%	21.29%	7.54%
13 米国I福利-革命ファンドB（為替ヘッジなし）	2.42%	24.45%	-5.46%
14 世界好配当インフラ株ファンド（毎月分配型）	2.32%	12.43%	5.51%
15 世界三資産バランスファンド（毎月分配型）	1.62%	7.52%	3.46%
16 ビクテ・アセット・アロケーション・ファンド*（1年決算型）	1.92%	4.20%	1.57%
17 ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	2.10%	19.39%	2.27%
18 M H A M 新興成長株オープン	2.48%	18.46%	21.68%
19 パンパシフィック・新興成長国債券プラス	2.38%	9.64%	-0.46%
20 ワールドリートセレクション（米国） 為替ヘッジあり	2.05%	13.22%	4.61%
残高加重平均値(■)	1.90%	12.90%	5.56%

● 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



● 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



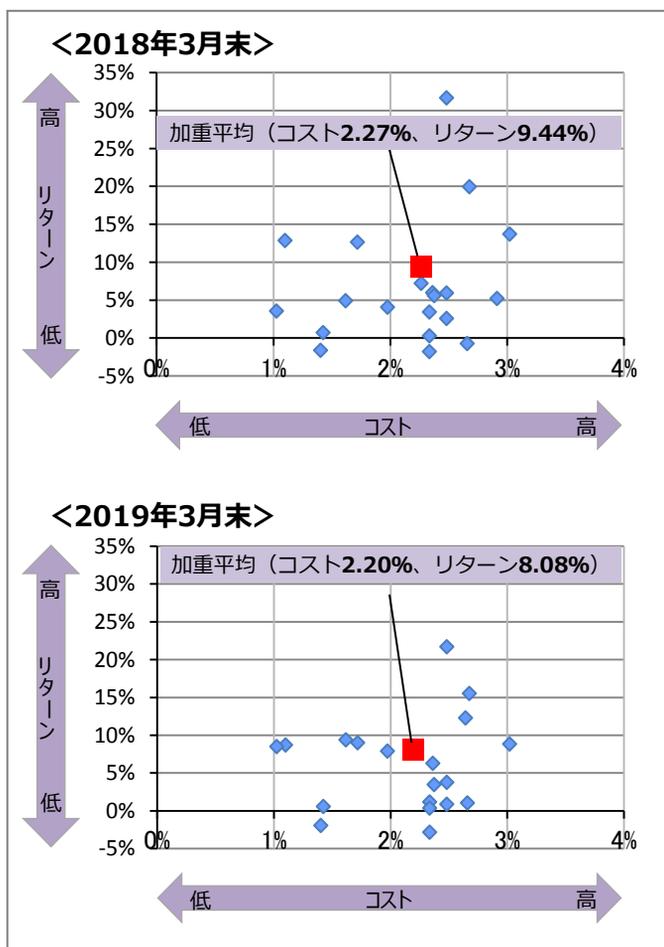
[FFG証券]

● 投資信託預り残高上位20銘柄（2019年3月末現在）

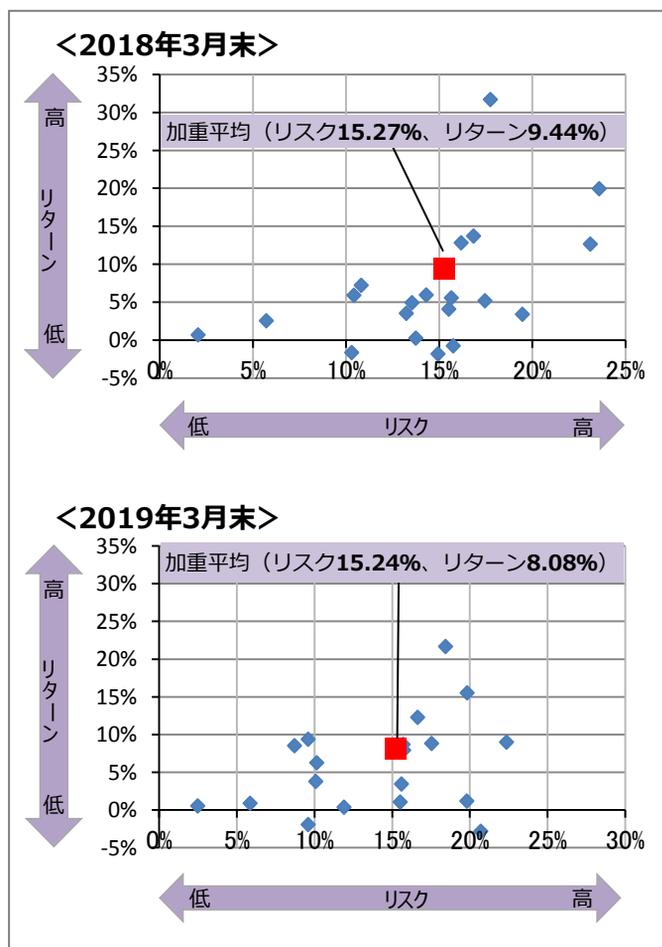
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 MHAM新興成長株オープン	2.48%	18.46%	21.68%
2 J-REIT・リサーチ・オープン（毎月決算型）	1.62%	9.61%	9.39%
3 日本株225・米ドルコース	1.72%	22.37%	8.98%
4 野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.36%	10.16%	6.26%
5 オーストラリア高配当株プレミアム（毎月分配型）	2.66%	15.53%	1.06%
6 高成長インド・中型株式ファンド	2.68%	19.83%	15.51%
7 アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.38%	15.60%	3.46%
8 エマージング・ボンド・ファンド・ブラジルリアルコース（毎月分配型）	2.34%	19.82%	1.17%
9 高利回り社債オープン（毎月分配型）	2.48%	10.09%	3.77%
10 グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.02%	17.56%	8.81%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 株式インデックス 225	1.10%	15.70%	8.69%
12 東京海上・ニッポン世界債券ファンド（為替ヘッジあり）	1.43%	2.50%	0.55%
13 エマージング・ボンド・ファンド・トルコリアルコース（毎月分配型）	2.34%	20.71%	-2.85%
14 高利回り社債オープン・為替ヘッジ（毎月分配型）	2.48%	5.87%	0.87%
15 ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース	1.98%	15.75%	7.91%
16 短期豪ドル債オープン（毎月分配型）	1.40%	9.61%	-1.94%
17 米国エネルギーMLPオープン（毎月決算型）為替ヘッジなし	2.73%	26.99%	-5.30%
18 MHAM J-REITインデックスファンド（毎月決算型）	1.03%	8.73%	8.51%
19 エマージング・ボンド・ファンド・豪ドルコース	2.34%	11.90%	0.36%
20 スパークス・少数精鋭・日本株ファンド	2.65%	16.64%	12.29%
残高加重平均値(■)	2.20%	15.24%	8.08%

● 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン



● 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン



【お客さまの声の見える化】

取組方針

- ②お客さまに相応しいサービスの提供
- ⑤従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

<お客さまアンケート>

- 当社グループでは、お客さまの声に真摯に耳を傾け、より良いサービスのご提供・商品のご提案を行うために、資産運用のお取引をいただいているお客さまへ**アンケート調査**を実施しております。
- アンケートでは、担当者の応対・説明について感じることや求めていることをお伺いしております。
- また、**NPS®**も活用し当社グループを選んでいただけるよう日々業務改善に努めてまいります。

<「NPS®」とは>

「NPS®（Net Promoter Score®）」とは、お客さまが企業のブランドや商品・担当者に高い関心を持ち、『知人やご家族にどの位薦めたいと思うか』を数字に表したものです。通常は安心感や信頼が無い限り推奨しないため、高い評価を獲得するのは顧客満足度よりも困難とされております。

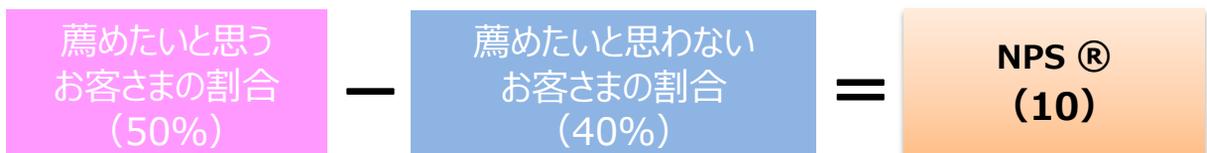
< NPS®の算出方法 >

質問 ご家族や友人から相談を受けた場合、担当者を薦めたいと思いますか？
10点満点でお聞かせ下さい



- 9-10は推奨する立場。7-8は中立的な立場。6以下は推奨しない立場に分類し、「薦めたいと思う」お客さまの割合から「薦めたいと思わない」お客さまの割合を差し引いて算出。
- 分類上、6以下を「推奨しない立場」とするものであり、回答者の全てが「薦めたいと思わない」と意思表示している訳ではなく、肯定的なコメントも見られます。
- スコアは-100～+100の間で表示されます。

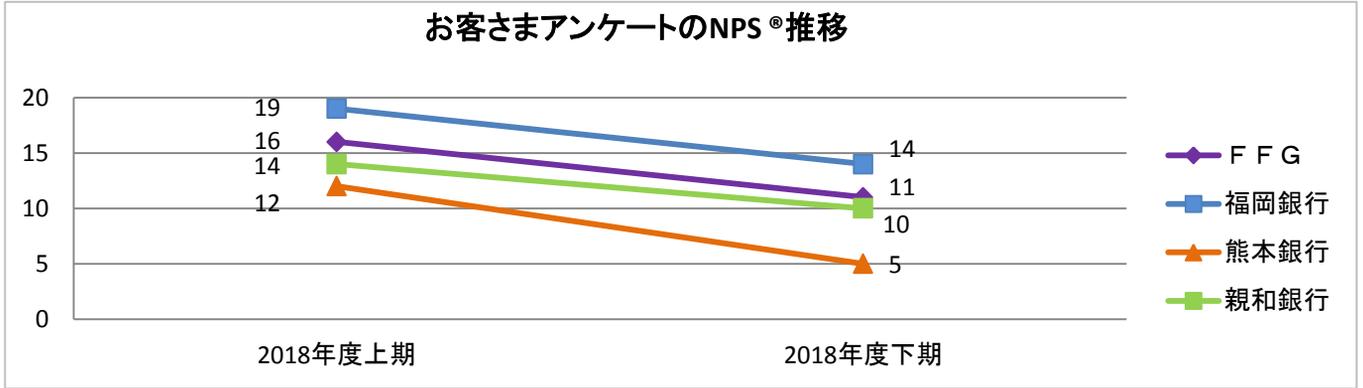
例 回答者数：100人 薦めたい：50人 中立的：10人 薦めたいと思わない：40人



注：「NPS®」及び「Net Promoter Score®」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・システムズの登録商標です。

<2018年度アンケートのNPS®結果>

2018年度上期（実施期間4月～6月）に比べ、2018年度下期（実施期間10月～12月）では、各行のNPS®は低下しました。この結果を真摯に受け止め今後のサービスの向上に努めてまいります。



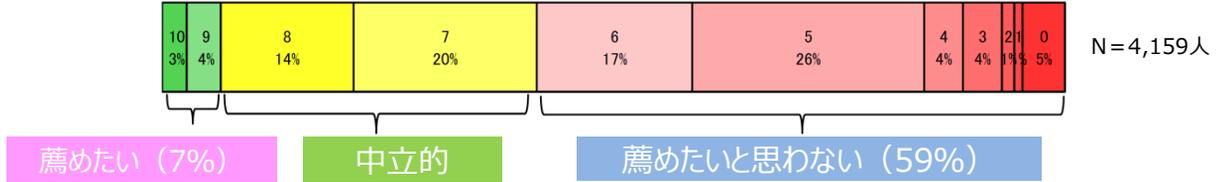
参考：金融庁インターネットアンケート調査結果

対象者：全国の20歳以上の個人（金融機関従事者を除く）で、リスク性金融商品の購入等にあたり、意思決定に関与する人

実施期間：2019年1月29日～2019年1月31日

質問：「メインで利用している金融機関の窓口・販売担当者についてあなたは友人や知人にどの程度薦めますか」

結果：薦めたいと思う人の割合 7% - 薦めたいと思わない人の割合 59% = ▲52 (NPS®)



出所：金融庁

「リスク性金融商品販売にかかる顧客意識調査について（インターネット調査結果分析の中間報告）」

<2018年度アンケートの詳細>

アンケートではNPS®・他人推奨度のみならず、お客さまのご意見やご要望をお伺いし、サービスの改善に努めております。

お客さまアンケート

質問 1 資産運用の担当者の総合的な満足度を10点満点でお聞かせください。
 高い ← 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 → 低い

質問 2 以下の項目において、担当者の対応・説明について5点満点でお聞かせください。
 満足 ほぼ満足 普通 やや不満 不満

①専門的知識の豊富さ	5	4	3	2	1
②ご要望の理解度	5	4	3	2	1
③ニーズに合った提案	5	4	3	2	1
④信頼感	5	4	3	2	1
⑤意思疎通（商品選定までの対話の充実度）	5	4	3	2	1
⑥分かり易い説明（商品内容・投信等の場合元本割れリスク）	5	4	3	2	1
⑦商品に関する手数料・費用等の説明	5	4	3	2	1

※その他良かった点、ご不満な点がございましたらご記入をお願いいたします。

質問 3 ご家族や友人から相談を受けた場合、担当者を薦めたいと思いませんか？
 10点満点でお聞かせください。
 高い ← 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0 → 低い

質問 4 お客さまが当行に求めるものをお聞かせください。（複数回答可）

<input type="checkbox"/> 接遇（身だしなみ、笑顔での対応等）	<input type="checkbox"/> キャンペーン等の情報提供
<input type="checkbox"/> ネット手続きの拡充	<input type="checkbox"/> 営業時間の利便性向上（土日営業）
<input type="checkbox"/> 適切なタイミングでのフォロー	<input type="checkbox"/> 取扱商品の充実
<input type="checkbox"/> 専門的なアドバイス	<input type="checkbox"/> その他

質問 5 今後、福岡銀行がよりお客さまのお役に立つために必要なことや、ご意見などがございましたらお聞かせください。

アンケートは以上です。ご協力頂きありがとうございました。

お客さまが「当行に求めるもの」をお伺いしたところ、2018年度上期・2018年度下期ともに

1位：適切なタイミングのフォロー

2位：専門的なアドバイス

とのご意見をいただきました。

こうした貴重なご意見につきましては、**直接お客さまとお話をさせていただいた営業店に内容を伝え、日々の業務改善に活用しております。**

今後、お客さまに当社グループを選んでいただくため、**アンケート結果やお客さまからのご要望事項を真摯に受け止め、業務内容・施策の見直しや改善につなげるとともに、より一層のサービスの充実や従業員教育に取り組んでまいります。**

今後とも忌憚のないご意見をお願いします。

注：「NPS®」及び「Net Promoter Score®」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・システムズの登録商標です。

【従業員の専門性向上・分かりやすい情報提供】

取組方針：

- ③重要な情報の分かりやすい提供
- ⑤従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

すべてのお客さまに最適な商品・サービスのご利用を続けていただけますよう、ご購入時には高い専門性とサービスレベルで適切なお提案を行い、ご購入後も、適切なフォローを行うとともにセミナーなどでの有益な情報のご提供が出来るように努めております。

<従業員の専門性向上 FP取得者数>

お客さまの状況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の専門性向上に絶えず努めております。

● FP1級・2級の資格者数

(人)

	2017/3末	2018/3末	2019/3末
福岡銀行	1,529	1,760	1,928
熊本銀行	333	388	426
親和銀行	564	639	678
十八銀行			573
合計	2,426	2,787	3,605

<分かりやすい説明と提案手法の高度化>

手数料を含めた商品・サービスにかかる必要な情報を十分にご理解いただけるよう、パンフレット等を用いながら、お客さまのお取引経験やご提案商品の性質に応じた分かりやすいご説明に努めております。また、タブレット端末の活用によるコンサルティングの高度化や、手続書面の簡素化等によるお客さまの利便性向上に取り組んでおります。

● パンフレット

● タブレット端末の活用例



※ お客さまの保有資産を「見える化」することにより、お客さまのニーズに沿ったコンサルティングを行っております。

(福岡銀行・熊本銀行・親和銀行で導入)

<セミナー開催>

お客さまの資産形成・資産運用のお役に立てるよう、金融・投資関連のセミナーを定期的に開催するなど、情報提供の充実に努めております。

● セミナー開催状況（2018年度、本部主催マネーセミナー）

(回)

	開催地区	規模(定員)	2018年 4-6月	7-9月	10-12月	2019年 1-3月	合計
福岡銀行 (FFG証券共催)	福岡	100	6	9	7	8	30
	北九州	80	3	4	4	4	15
	久留米	30	3	4	3	3	13
	飯塚	30	3	4	3	3	13
熊本銀行	熊本	50	4	7	3	3	17
	玉名	30	2	2	0	0	4
	光の森	50	2	1	0	0	3
親和銀行	佐世保	30	3	3	3	2	11
	長崎	30	3	3	3	3	12
合計	-	-	29	37	26	26	118

※ 十八銀行では本部主催のセミナーではなく、営業店主催でセミナーを年間449回開催しております。

※ 上記マネーセミナーのほか、投資信託の運用報告会や特別セミナーを随時行っております。
最新の情報は、グループ各社のホームページをご覧ください。

● セミナーテーマ（2018年度、福岡銀行・FFG証券共催）



開催月	テーマ	講師
4月	ビッグデータ×AI（人工知能）	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント
5月	新興国経済の現状と展望	legg・メイソン・アセット・マネジメント
6月	人生100年時代のお金との向き合い方	フィデリティ投信
7月	株式とマーケットの見方~2018夏~	FFG証券
8月	「人生100年時代」を楽しみながら生きるために 「退職世代」の賢い生命保険の付き合い方 ふくぎんと一緒に考える相続のこと	三井住友海上プライマリー生命 福岡銀行 福岡銀行
9月	投資について考えよう！~長期投資はみんなの未来を明るくする社会貢献~	レオス・キャピタルワークス
10月	株式とマーケットの見方~2018秋~	FFG証券
11月	人生100年時代へ~今考えておきたい長生きに必要なお金のこと~	マスミューチュアル生命保険
12月	投資の新潮流~ESG投資のこれから~ 親と子でいっしょに考える相続のこと	大和住銀投信投資顧問 福岡銀行
1月	株式とマーケットの見方~2019新春~ 「退職世代」の賢い生命保険の付き合い方	FFG証券 福岡銀行
2月	人生100年時代を楽しく生きるために 外貨積立の魅力とポイント~将来のためにこれから出来ること~	三井住友アセットマネジメント PGF生命
3月	2019年世界経済のゆくえ	JPモルガン・アセット・マネジメント

<セミナー開催>

● セミナーテーマ (2018年度、熊本銀行開催)



開催月	テーマ	講師
5月	2018年後半のマーケット環境 バランス型ファンドの魅力	レック・メイソン・アセット・マネジメント ピクテ投信投資顧問
6月	外貨建て資産運用の魅力 「相続」「生前贈与」について考えてみませんか?	三井住友海上プライマリー生命 日本生命保険相互会社
7月	コツコツ資産を育てよう「つみたてNISA」の活用術 現役世代の知って得するお金のふやし方 国内中小型株の魅力 新たな成長ステージを迎えた新興国	セゾン投信 オリックス生命 SBIアセットマネジメント アライアンス・バーンスタイン
8月	米国経済と今後の見通し	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント
9月	現役世代の資産形成 資産形成の第一歩「つみたてNISA」の活用	フィデリティ投信 セゾン投信
10月	将来の備えは大丈夫? ~人生100年時代の到来~ 資産運用ははじめの一歩~投資信託の基礎知識~	日本生命保険相互会社 大和証券投資信託委託
12月	現役世代の資産形成	フィデリティ投信
1月	新春マーケットセミナー2019年の景気動向と今後の展望 「積立投資」の上手な活用術	レック・メイソン・アセット・マネジメント アライアンス・バーンスタイン
3月	はじめよう! 本気の積立!	日興アセットマネジメント

● セミナーテーマ (2018年度、親和銀行開催)



開催月	テーマ	講師
4月	これで誰もが貯蓄の達人! プロが伝授”積立投信のはじめ方”	セゾン投信
5月	健康だからこそ! 知って備える「がん」と「お金」のセミナー	アフラック・佐賀国際重粒子線がん治療財団
6月	つみたてにひと工夫! お金の貯め方セミナー	コモンズ投信
7月	相続の基本的な考え方	三井住友海上プライマリー生命
8月	人生100年時代到来! 資産づくりのはじめ方	レオス・キャピタルワークス
9月	退職者必見! セカンドライフ応援セミナー	フィデリティ投信
10月	株式とマーケットの見方 ~2018秋~	FFG証券
11月	相続貧乏にならないために「相続・生前贈与セミナー」	久野 綾子
12月	年末年始に知っておきたい「NISA・つみたてNISA」の活用術	三菱UFJ国際投信
1月	2019新春特別セミナー「なぜ、外貨建て資産を持つべきなのか」 ~今こそ、ポートフォリオの見直しを~	洞口 勝人
2月	GSから見る投資の見直し~ITセクターの魅力~	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント
3月	投資の新潮流~ESG投資のこれから~	大和住銀投信投資顧問