

## 【 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 - 2019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（2020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	9	2.5%	4	2.2%	5	2.3%	5	2.3%	4	4.0%
国内株式型	52	14.6%	30	16.3%	31	14.4%	31	14.4%	22	22.2%
国内リート型	7	2.0%	3	1.6%	4	1.9%	4	1.9%	3	3.0%
国内バランス型	3	0.8%	2	1.1%	3	1.4%	3	1.4%	0	0.0%
外国債券型	102	28.7%	38	20.7%	47	21.8%	47	21.8%	16	16.2%
外国株式型	105	29.6%	54	29.3%	61	28.2%	61	28.2%	30	30.3%
外国リート型	18	5.1%	7	3.8%	10	4.6%	10	4.6%	6	6.1%
外国バランス型	43	12.1%	45	24.5%	52	24.1%	52	24.1%	13	13.1%
その他	16	4.5%	1	0.5%	3	1.4%	3	1.4%	5	5.1%
<b>合計</b>	<b>355</b>	<b>100.0%</b>	<b>184</b>	<b>100.0%</b>	<b>216</b>	<b>100.0%</b>	<b>216</b>	<b>100.0%</b>	<b>99</b>	<b>100.0%</b>
うちノーロード※ (つみたてNISA専用除く)	24	6.8%	24	13.0%	24	11.1%	24	11.1%	22	22.2%
うちつみたてNISA専用	12	3.4%	12	6.5%	16	7.4%	16	7.4%	7	7.1%

※販売手数料無料の商品

## ● 保険商品ラインナップ（2020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	商品数	比率	うち	商品数	比率	うち	商品数	比率	うち	
			法人専用			法人専用			法人専用			法人専用	
円建	3	10.3%	0	3	10.3%	0	3	10.3%	0	7	21.9%	0	
変額年金保険	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	
定額年金保険	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	
終身保険	3	10.3%	0	3	10.3%	0	3	10.3%	0	7	21.9%	0	
外貨建	26	89.7%	0	26	89.7%	0	26	89.7%	0	25	78.1%	0	
変額年金保険	5	17.2%	0	5	17.2%	0	5	17.2%	0	4	12.5%	0	
定額年金保険	5	17.2%	0	5	17.2%	0	5	17.2%	0	7	21.9%	0	
養老保険	1	3.4%	0	1	3.4%	0	1	3.4%	0	0	0.0%	0	
終身保険	15	51.7%	0	15	51.7%	0	15	51.7%	0	14	43.8%	0	
<b>合計</b>	<b>29</b>	<b>100.0%</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>100.0%</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>100.0%</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>100.0%</b>	<b>0</b>	
学資保険	1	1.1%	0	1	1.1%	0	1	1.1%	0	2	1.9%	0	
年金保険	6	6.7%	2	6	6.7%	2	6	6.7%	2	7	6.7%	2	
養老保険	5	5.6%	4	5	5.6%	4	5	5.6%	4	5	4.8%	3	
終身保険	13	14.6%	2	13	14.6%	2	13	14.6%	2	13	12.5%	3	
定期保険	36	40.4%	32	36	40.4%	32	36	40.4%	32	43	41.3%	33	
収入保障保険	6	6.7%	1	6	6.7%	1	6	6.7%	1	4	3.8%	0	
医療・がん保険	22	24.7%	0	22	24.7%	0	22	24.7%	0	30	28.8%	7	
<b>合計</b>	<b>89</b>	<b>100.0%</b>	<b>41</b>	<b>89</b>	<b>100.0%</b>	<b>41</b>	<b>89</b>	<b>100.0%</b>	<b>41</b>	<b>104</b>	<b>100.0%</b>	<b>48</b>	

<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		取扱社数	個人向け		取扱社数	個人向け		取扱社数	個人向け		
		法人向け	法人向け		法人向け	法人向け		法人向け	法人向け				
火災保険	3	○	○	3	○	○	3	○	○	4	○	—	
傷害保険	3	○	○	3	○	○	3	○	○	0	—	—	
新種保険	3	—	○	3	—	○	3	—	○	1	—	○	

※「○」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】

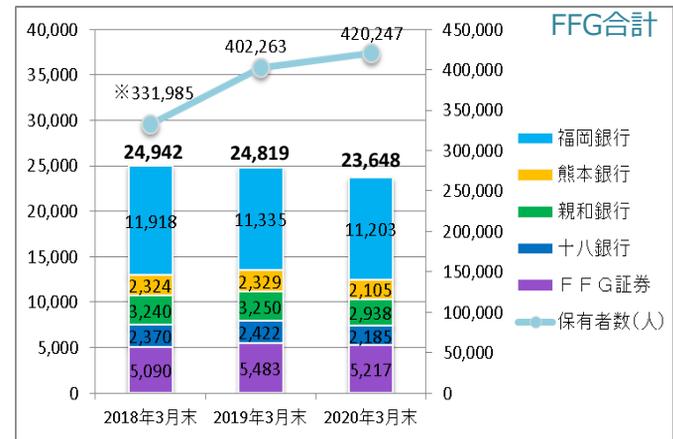
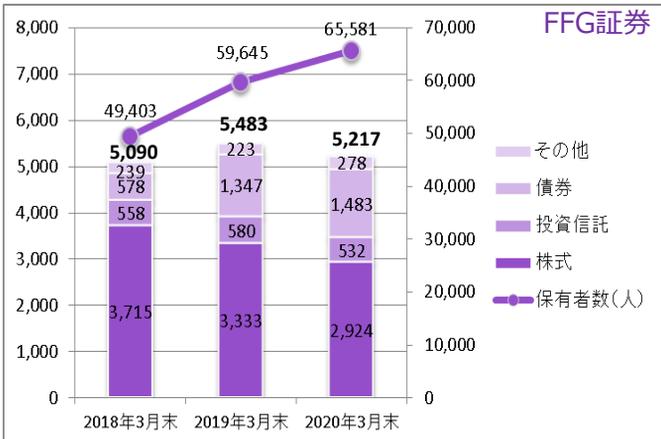
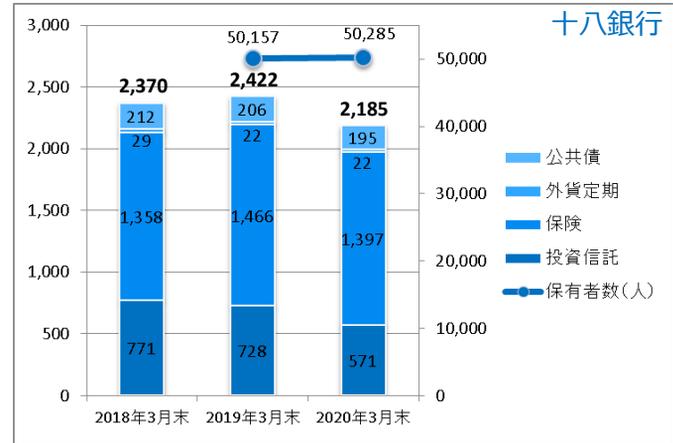
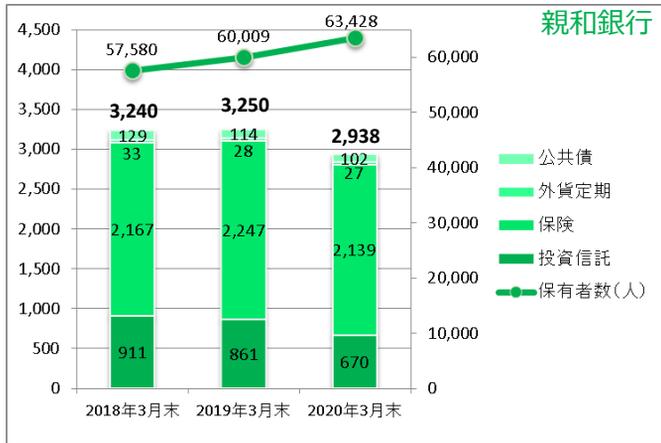
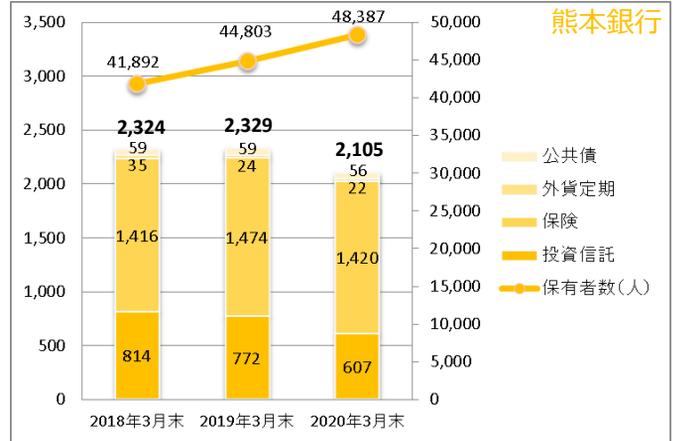
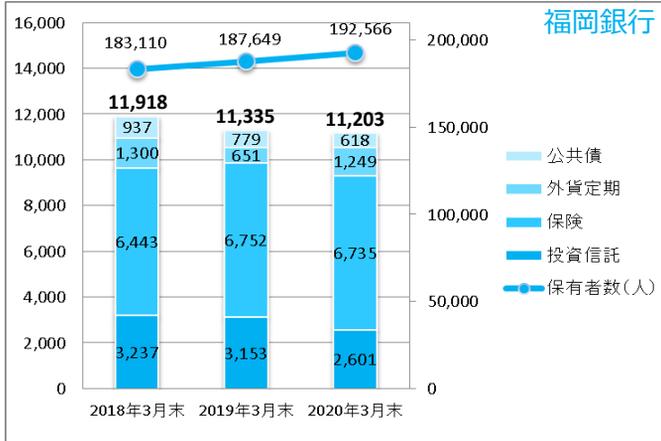
取組方針： ①お客さまの最善の利益の追求  
②お客さまに相応しいサービスの提供

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>

グループ各社では、より多くのお客さまにご提案を行っており、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、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		
	2018/3末	2019/3末	2020/3末	2018/3末	2019/3末	2020/3末	2018/3末	2019/3末	2020/3末
契約者数(先)	34,597	38,117	54,776	8,356	11,370	19,737	19,309	19,643	28,387
月間振替金額	733	1,059	1,842	280	370	719	322	380	505
年間販売額に占める割合	3.6%	10.6%	20.7%	3.3%	13.1%	32.0%	4.3%	15.2%	28.7%
年間投資販売額	181,698	98,489	87,188	57,475	30,364	21,830	64,422	28,888	17,848
うち積立投信	6,465	10,437	18,022	1,890	3,977	6,977	2,780	4,396	5,129

	十八銀行			FPG証券		
	2018/3末	2019/3末	2020/3末	2018/3末	2019/3末	2020/3末
契約者数(先)	11,080	17,030	18,958	7	1,653	5,043
月間振替金額	100	139	367	0	49	180
年間販売額に占める割合	2.7%	6.5%	13.0%	0.0%	0.5%	4.9%
年間投資販売額	38,218	23,578	21,129	34,094	29,321	30,590
うち積立投信	1,022	1,522	2,747	0	159	1,505

### ● つみたてNISA口座数・残高

(百万円)

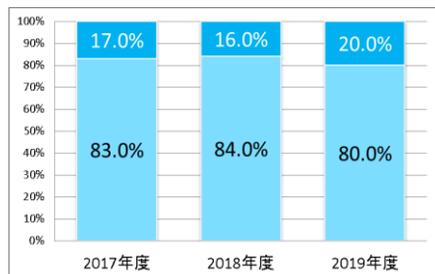
	福岡銀行			熊本銀行			親和銀行		
	2018/3末	2019/3末	2020/3末	2018/3末	2019/3末	2020/3末	2018/3末	2019/3末	2020/3末
口座数	3,367	13,915	27,157	563	3,105	8,355	930	5,967	13,767
残高	86	1,175	3,459	12	208	815	20	344	1,188

	十八銀行			FPG証券		
	2018/3末	2019/3末	2020/3末	2018/3末	2019/3末	2020/3末
口座数	262	795	1,627	12	325	1,519
残高	4	44	133	0.1	10	136

### ● 投資信託販売に占める毎月分配型販売額構成比推移

グラフ上段：毎月分配販売額、グラフ下段：毎月分配以外販売額

#### 福岡銀行



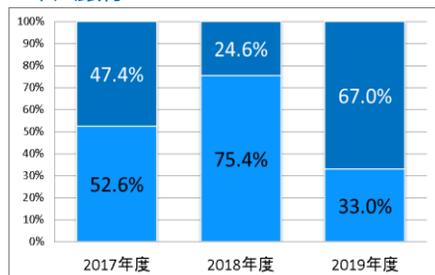
#### 熊本銀行



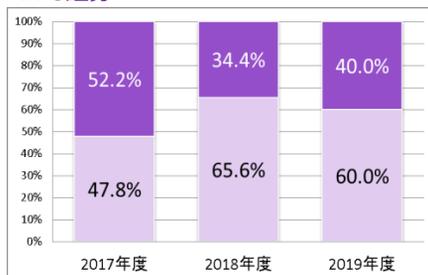
#### 親和銀行



#### 十八銀行



#### FPG証券



## <販売実績>

### ● 投資信託販売件数上位商品（2019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	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
2	ひふみワールド+	レオス・キャピタルワークス	外国 株式
3	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
4	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式
5	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
6	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
7	eMAXIS NYダウインデックス	三菱UFJ国際投信	外国 株式
8	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
9	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
10	eMAXIS TOPIXインデックス	三菱UFJ国際投信	国内 株式

#### 熊本銀行

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ
1	ひふみワールド+	レオス・キャピタルワークス	外国 株式
2	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
3	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
4	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式
5	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	三井住友DSアセットマネジメント	国内 株式
6	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
7	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
8	eMAXIS NYダウインデックス	三菱UFJ国際投信	外国 株式
9	netWIN GSテクノロジー株式ファンドBコース	ゴールドマン・サックス・アセット・マネジメント	外国 株式
10	eMAXIS TOPIXインデックス	三菱UFJ国際投信	国内 株式

#### 親和銀行

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ
1	eMAXIS 日経225インデックス	三菱UFJ国際投信	国内 株式
2	ひふみワールド+	レオス・キャピタルワークス	外国 株式
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
4	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
5	ひふみプラス	レオス・キャピタルワークス	国内 株式
6	eMAXIS TOPIXインデックス	三菱UFJ国際投信	国内 株式
7	eMAXIS NYダウインデックス	三菱UFJ国際投信	外国 株式
8	eMAXIS 国内リートインデックス	三菱UFJ国際投信	国内 リート
9	eMAXIS JPY日経400インデックス	三菱UFJ国際投信	国内 株式
10	トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	三井住友DSアセットマネジメント	国内 株式

#### 十八銀行

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ
1	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
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	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
4	ワールド・リート・セクション（アジア）	岡三アセットマネジメント	外国 リート
5	ニッセイ J-REITファンド（毎月決算型）	ニッセイアセットマネジメント	国内 リート
6	ひふみワールド+	レオス・キャピタルワークス	外国 株式
7	ワールド・リート・セクション（米国）	岡三アセットマネジメント	外国 リート
8	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
9	eMAXIS 日経225インデックス	三菱UFJ国際投信	国内 株式
10	SMTAMダウジョーンズ インデックスファンド	三井住友トラストアセットマネジメント	外国 株式

#### FFG証券

順位	商品名	投信会社名	カテゴリ
1	グローバル3倍3分法ファンド（1年決算型）	日興アセットマネジメント	外国 バランス
2	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	三井住友トラスト・アセットマネジメント	外国 株式
3	グローバル3倍3分法ファンド（隔月分配型）	日興アセットマネジメント	外国 バランス
4	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
5	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
6	JPMベスト・インカム（毎月決算型）	JPMモルガン・アセット・マネジメント	外国 バランス
7	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
8	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
9	世界のリートファンド・3地域分散タイプ（毎月決算型）	三菱UFJ国際投信	外国 リート
10	ワールド・リート・セクション（アジア）	岡三アセットマネジメント	外国 リート

※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（2019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	My介護Best	太陽生命保険	平準払 終身
2	こだわり個人年金	マニライフ生命保険	平準払 年金 外貨
3	終身ガン治療保険プレミアムDX	チューリッヒ生命保険	平準払 がん
4	ネオdeいりょう	ネオファースト生命保険	平準払 医療
5	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
6	米国ドル建終身保険	PGF生命保険	平準払 終身 外貨
7	ふるはーとJロードプラス	住友生命保険	一時払 終身
8	夢のかたちプラス	日本生命保険	一時払 終身
9	エブリバディプラス	明治安田生命保険	一時払 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	My介護Best	太陽生命保険	平準払 終身
2	こだわり個人年金	マニライフ生命保険	平準払 年金 外貨
3	終身ガン治療保険プレミアムDX	チューリッヒ生命保険	平準払 がん
4	ネオdeいりょう	ネオファースト生命保険	平準払 医療
5	米国ドル建終身保険	PGF生命保険	平準払 終身 外貨
6	Days1	アフラック生命保険	平準払 がん
7	ふるはーとJロードプラス	住友生命保険	一時払 終身
8	たのしみ未来グローバル	住友生命保険	平準払 年金 外貨
9	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
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	My介護Best	太陽生命保険	平準払 終身
2	終身ガン治療保険プレミアムDX	チューリッヒ生命保険	平準払 がん
3	こだわり個人年金	マニライフ生命保険	平準払 年金 外貨
4	ネオdeいりょう	ネオファースト生命保険	平準払 医療
5	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
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	ふるはーとJロードプラス	住友生命保険	一時払 終身
8	新CURE	オリックス生命保険	平準払 医療
9	Days1	アフラック生命保険	平準払 がん
10	米国ドル建終身保険	PGF生命保険	平準払 終身 外貨

#### 十八銀行

順位	商品名	保険会社名	保険種類
1	たのしみ未来	住友生命保険	平準払 年金
2	ロングドリームGOLD3	日本生命保険	一時払 終身 外貨
3	ふるはーとJロードプラス	住友生命保険	一時払 終身
4	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
5	生涯 <sup>®</sup> プレミアム <sup>®</sup> 5	T&Dフィナンシャル生命保険	一時払 終身 外貨
6	エブリバディプラス	明治安田生命保険	一時払 終身 外貨
7	終身ガン治療保険プレミアムDX	チューリッヒ生命保険	平準払 医療
8	ステイゴールド2	大樹生命保険	平準払 年金 外貨
9	しあわせ、ずっと2	三井住友海上プライマリー生命保険	一時払 終身 外貨
10	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

## 【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（数値については小数点第二位を四捨五入して記載）。この指標により、お客さま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

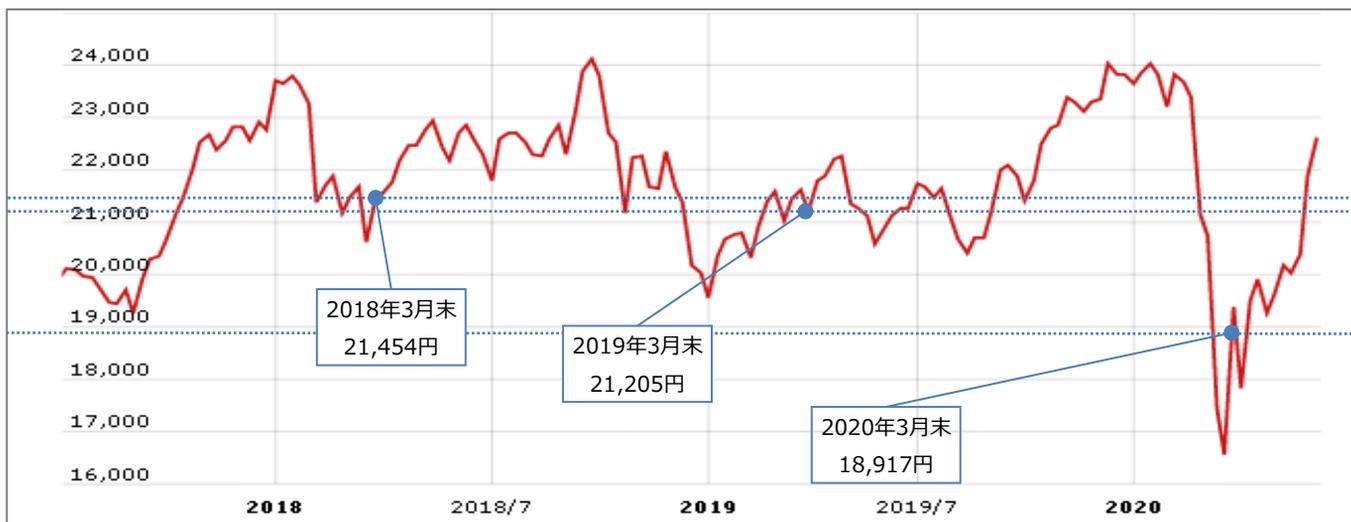
#### ③投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

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	2020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）

### <参考：日経平均の推移>



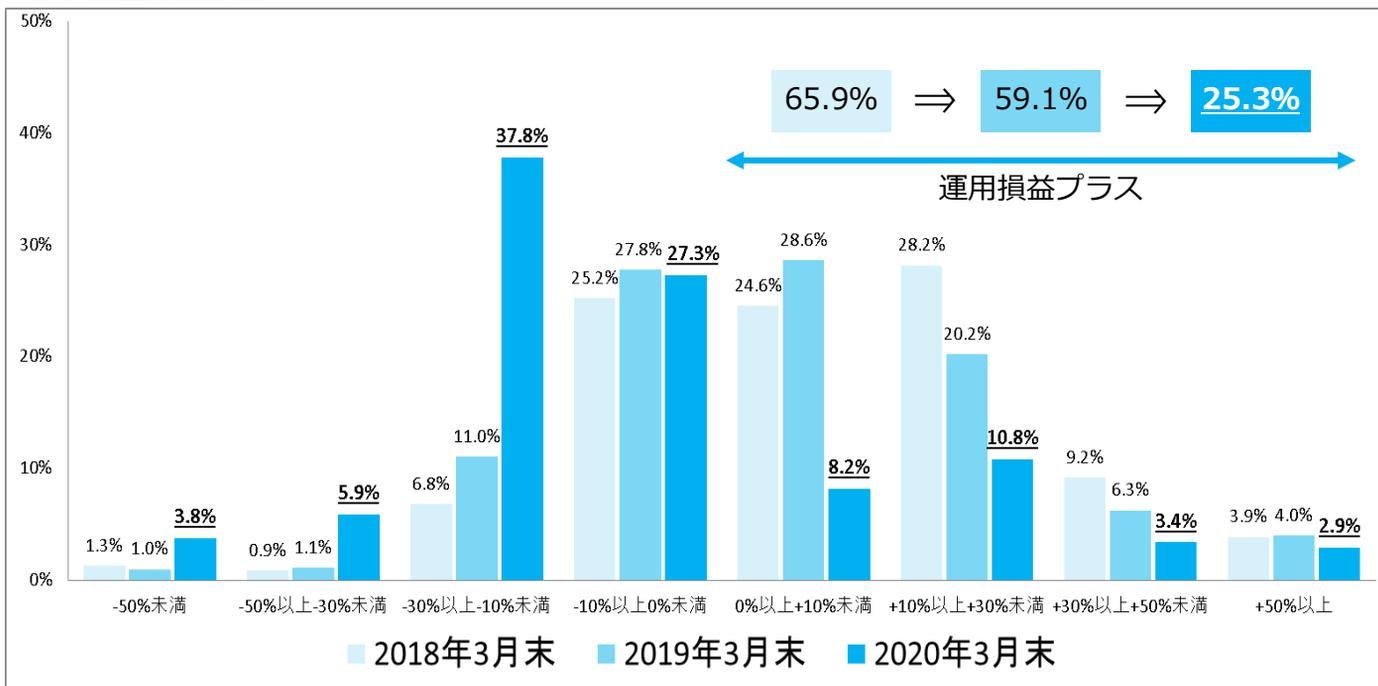
①運用損益別顧客比率 (2018年3月末、2019年3月末、2020年3月末現在)

年度末にかけ株式市場が急激に下落したことで、国内株式・外国株式の商品を中心にパフォーマンスが低下したため、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。引き続きお客さまへのアフターフォローを徹底するとともに、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。

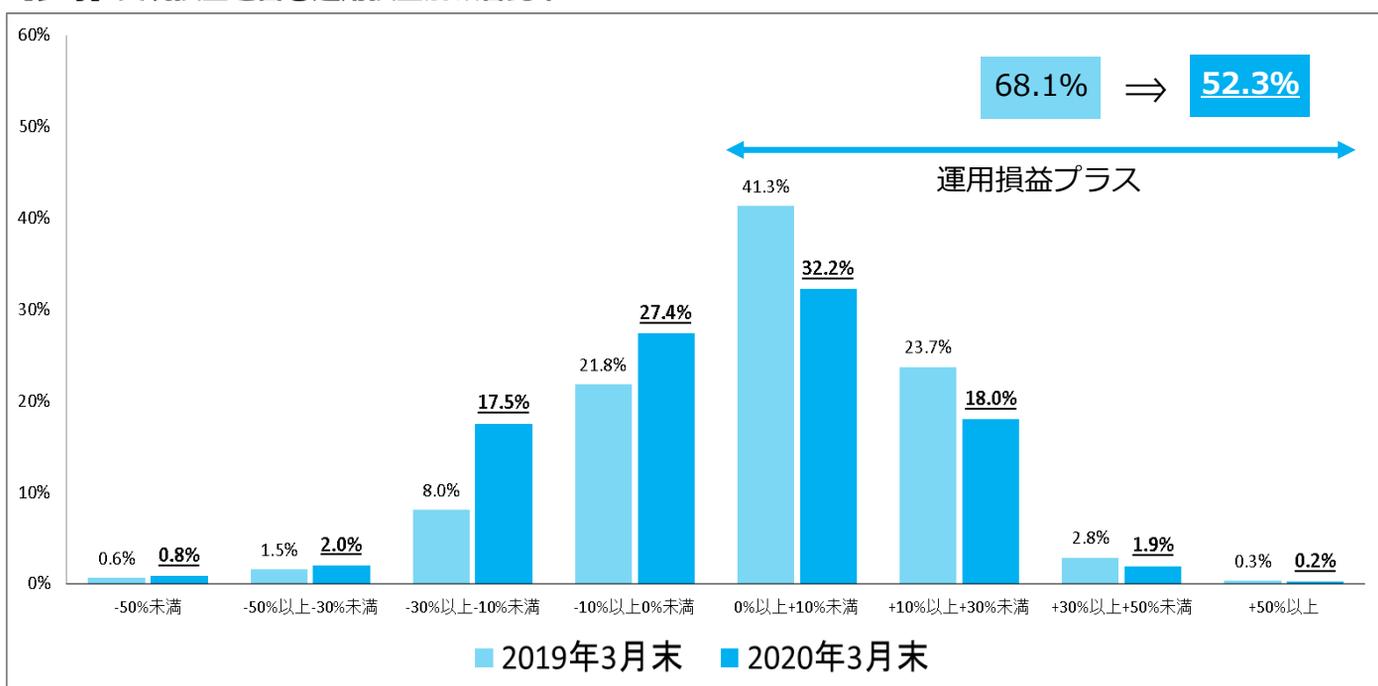
【参考】実現損益を含む運用損益別顧客比率：この指標は売却や償還により基準日時点で投資信託を保有していないお客さまも含めた運用損益別のお客さまの分布を示したものです。

福岡銀行

●運用損益別顧客比率

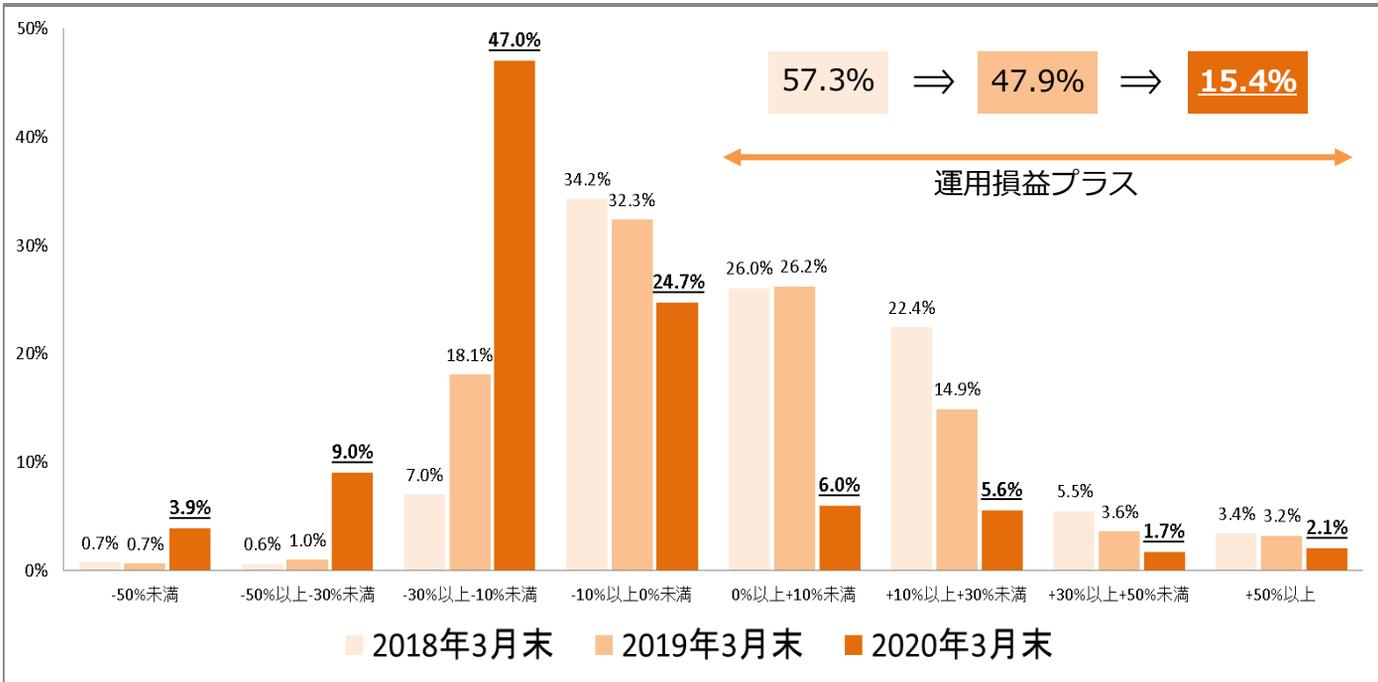


【参考】実現損益を含む運用損益別顧客比率

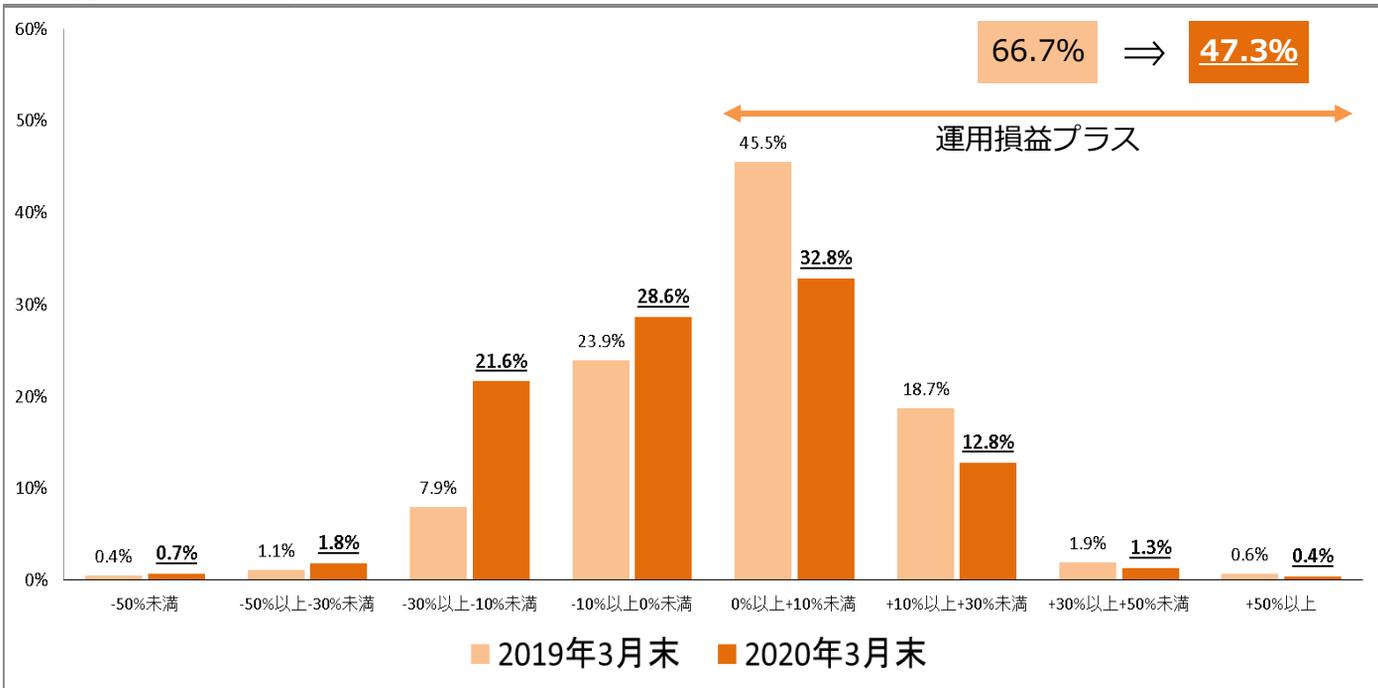


※下線を引いたものが2020年3月末の数値です。

## ●運用損益別顧客比率



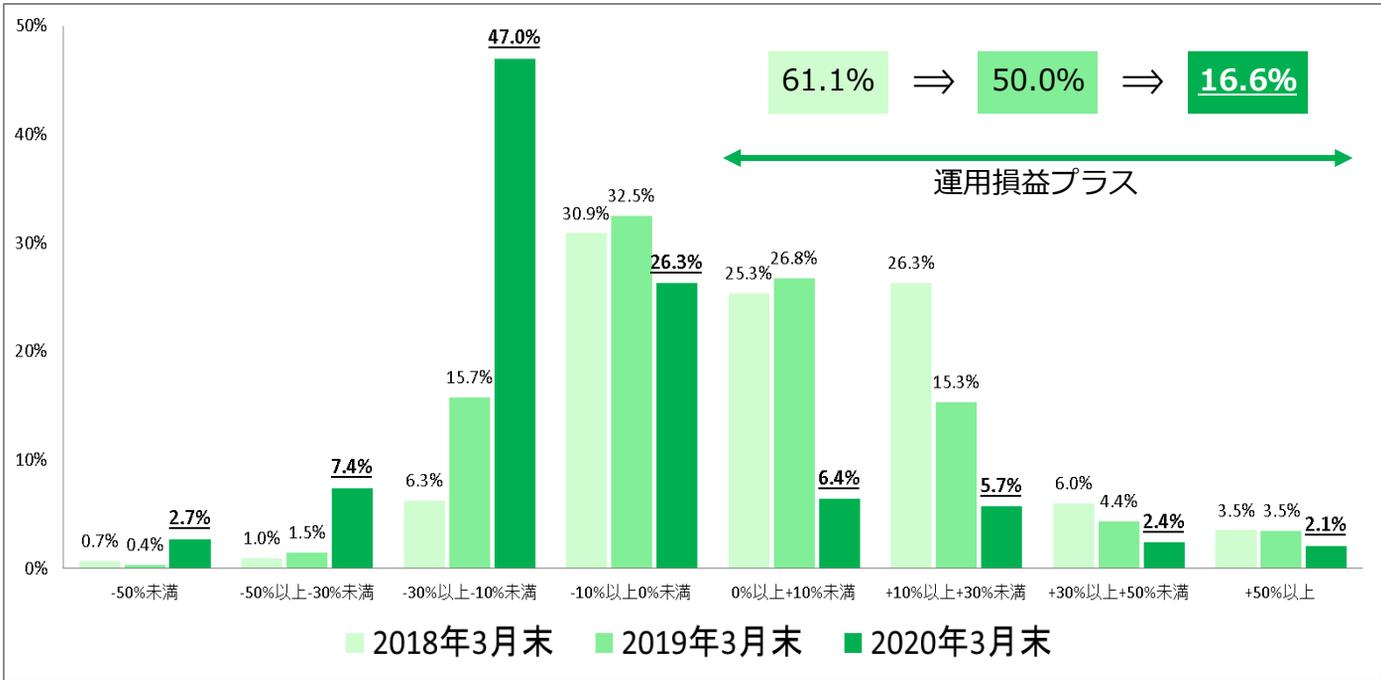
## 【参考】実現損益を含む運用損益別顧客比率



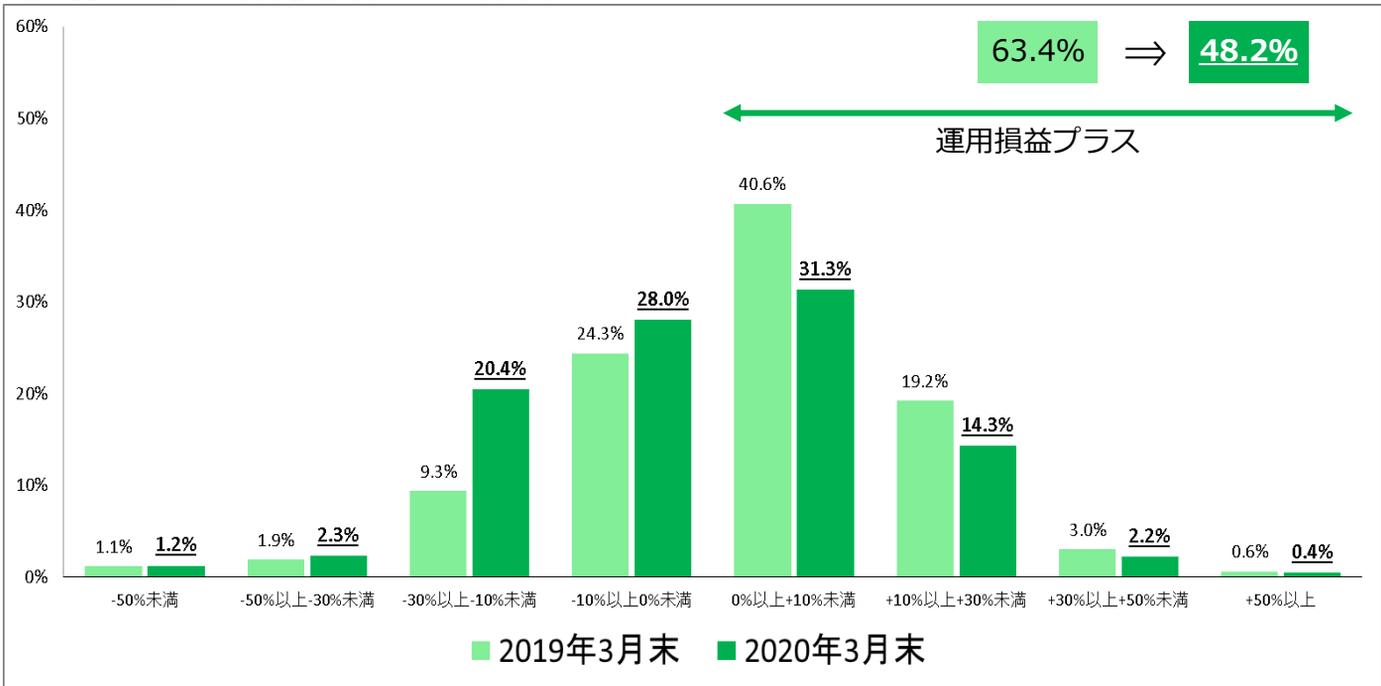
※下線を引いたものが2020年3月末の数値です。

# 親和銀行

## ●運用損益別顧客比率



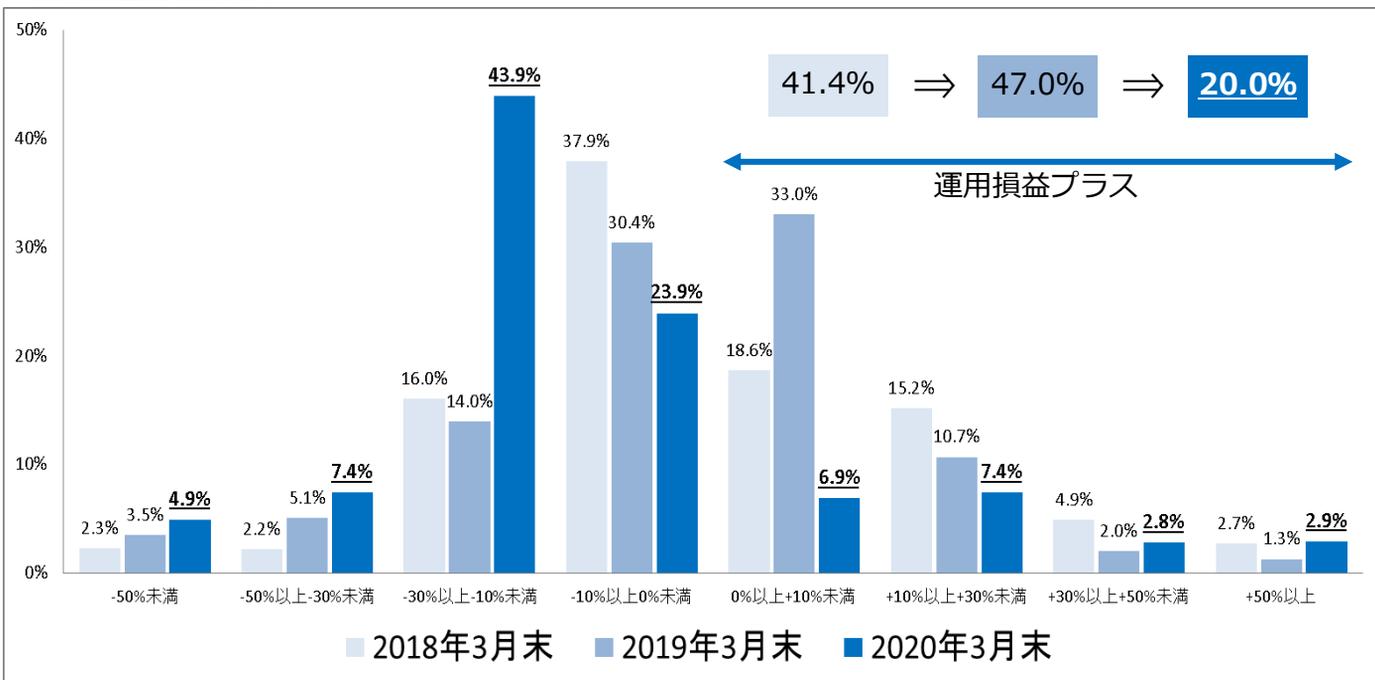
## 【参考】実現損益を含む運用損益別顧客比率



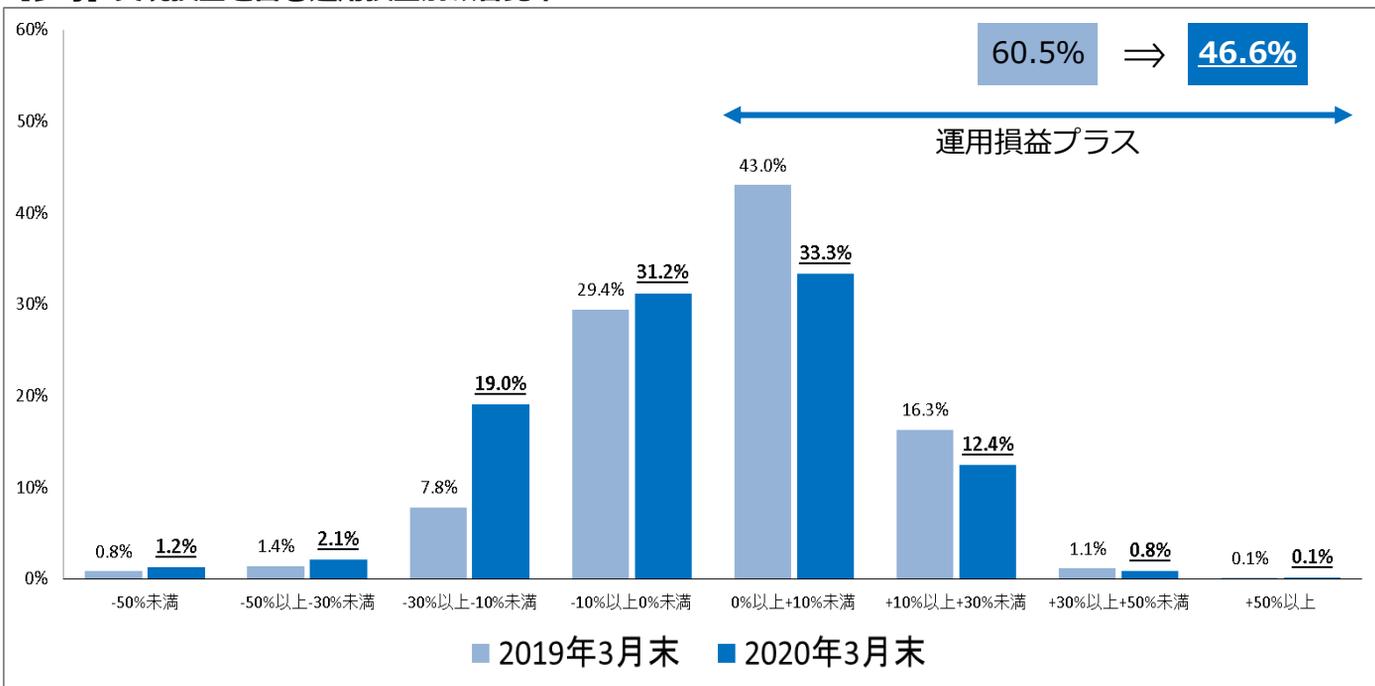
※下線を引いたものが2020年3月末の数値です。

# 十八銀行

## ●運用損益別顧客比率

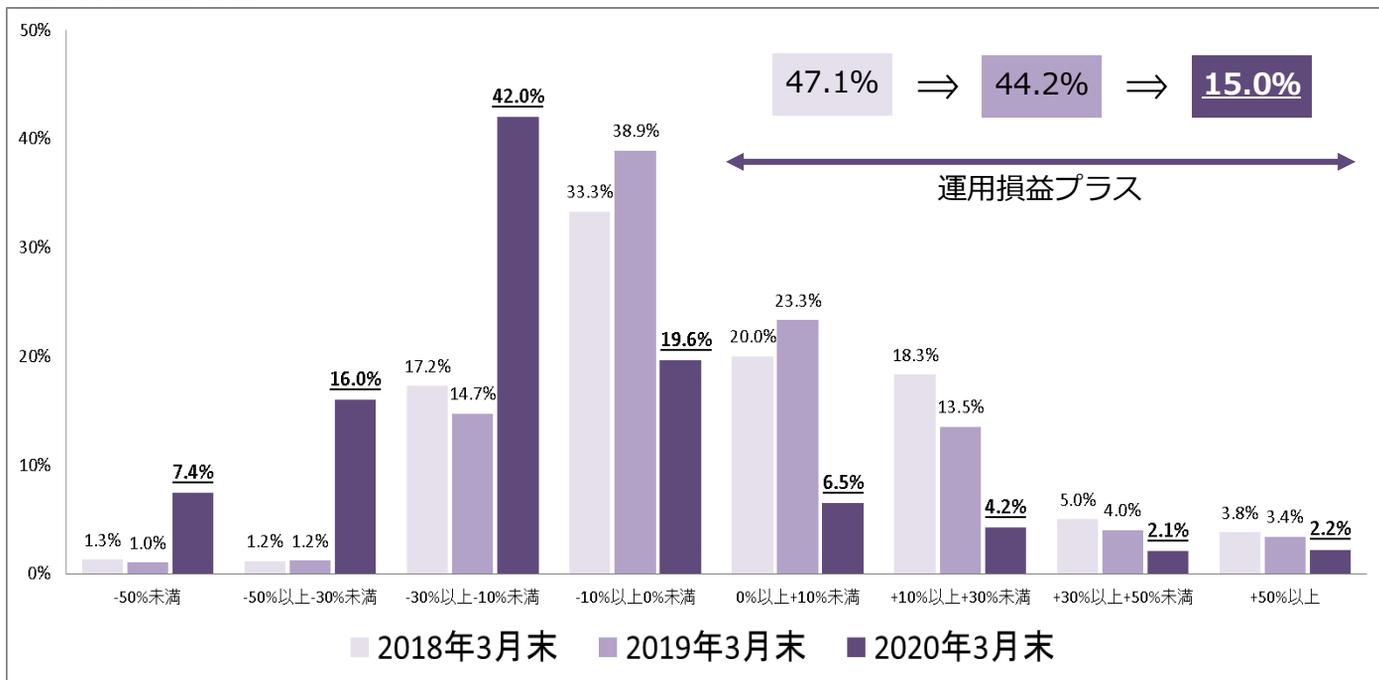


## 【参考】実現損益を含む運用損益別顧客比率

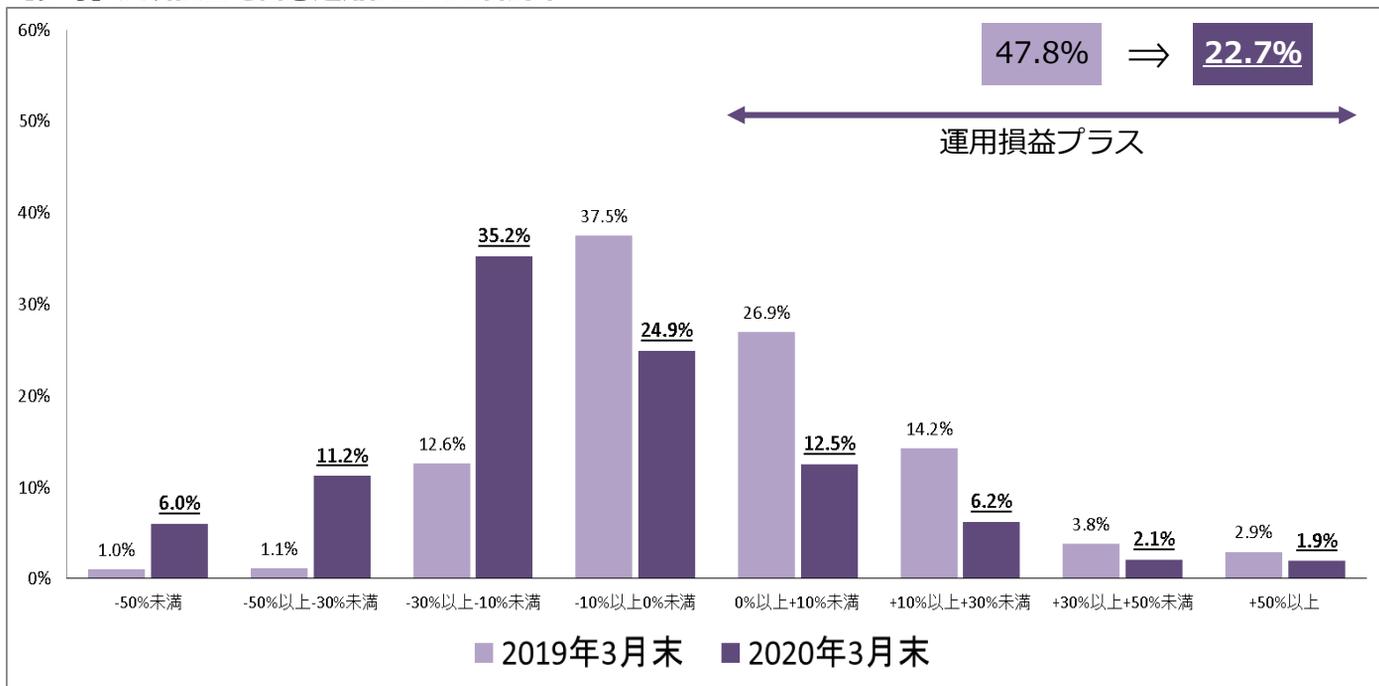


※下線を引いたものが2020年3月末の数値です。

●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2020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。

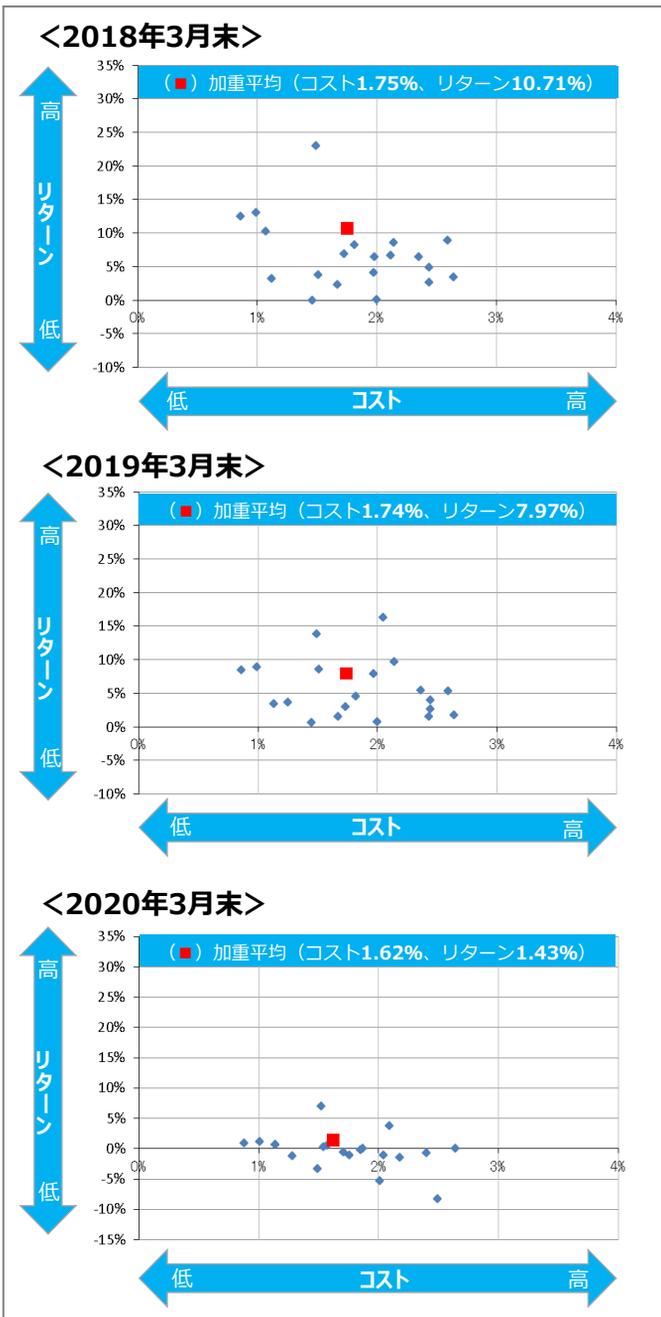
福岡銀行

● 投資信託預り残高上位20銘柄 (2020年3月末現在)

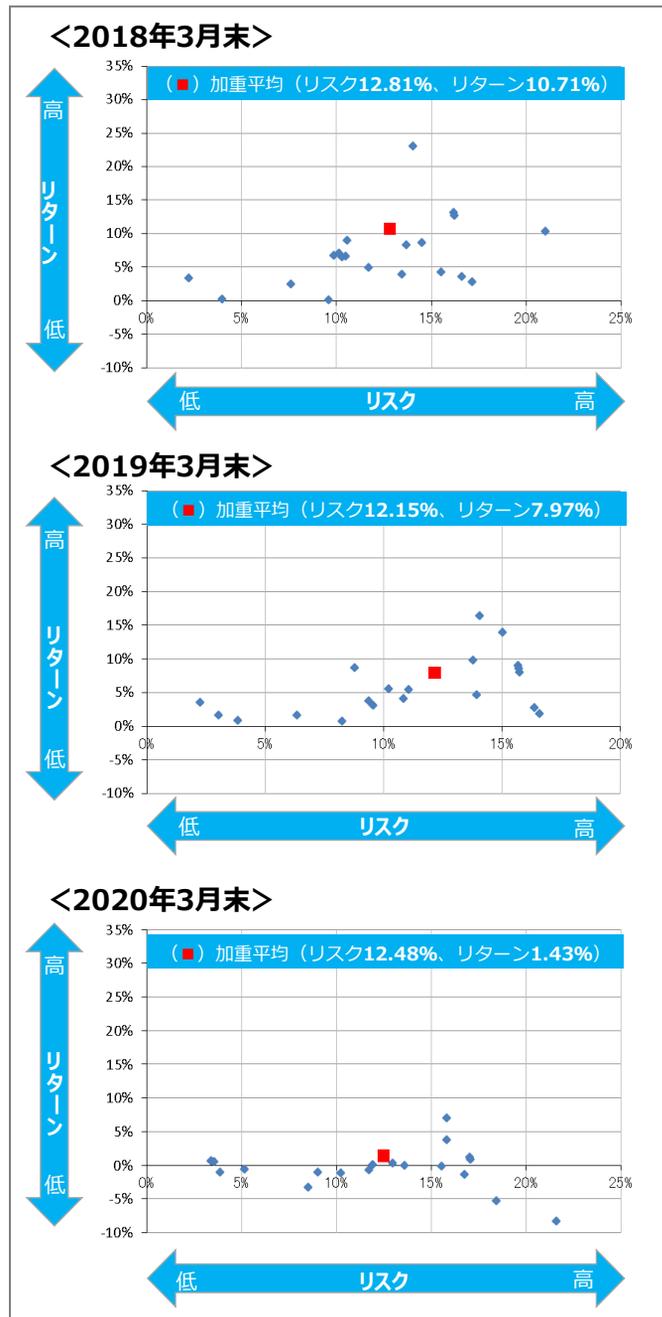
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 ひふみプラス	1.52%	15.86%	6.98%
2 東京海上・円資産バランスファンド (毎月決算型)	1.14%	3.44%	0.62%
3 ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド (毎月分配型)	1.87%	13.62%	0.00%
4 東京海上・円資産バランスファンド (年1回決算型)	1.14%	3.44%	0.62%
5 ストックインデックスファンド2 25	1.01%	17.07%	1.20%
6 ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース	2.01%	18.48%	-5.25%
7 ビクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	1.57%	3.58%	0.54%
8 LM・オーストラリア高配当株ファンド (毎月分配型)	2.49%	21.63%	-8.32%
9 三菱UFJオーストラリア債券ファンド (毎月分配型)	1.49%	8.55%	-3.26%
10 フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド (毎月決算)	2.40%	11.74%	-0.71%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 タイフ・グローバルREIT・オープン (毎月分配型)	2.18%	16.79%	-1.44%
12 三井住友・けんきょコアライフ・オープン	2.09%	15.85%	3.73%
13 グローバル・ソブリン・オープン (3ヵ月決算型)	1.71%	5.19%	-0.56%
14 日経225ノーロードオープン	0.88%	17.10%	0.89%
15 MHAM J-REITアクティブオープン毎月決算コース	1.54%	13.02%	0.24%
16 マイスターリー分配型 (年6回) Bコース	1.28%	10.26%	-1.15%
17 GW7つの卵	2.64%	11.96%	0.02%
18 LM・グローバル・プラス (毎月分配型)	1.76%	9.07%	-1.07%
19 グローバル好配当株オープン	1.85%	15.56%	-0.20%
20 B A Mワールド・ボンド&カレンシー・ファンド (毎月決算型)	2.04%	3.90%	-1.06%
残高加重平均値 (■)	1.62%	12.48%	1.43%

● 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

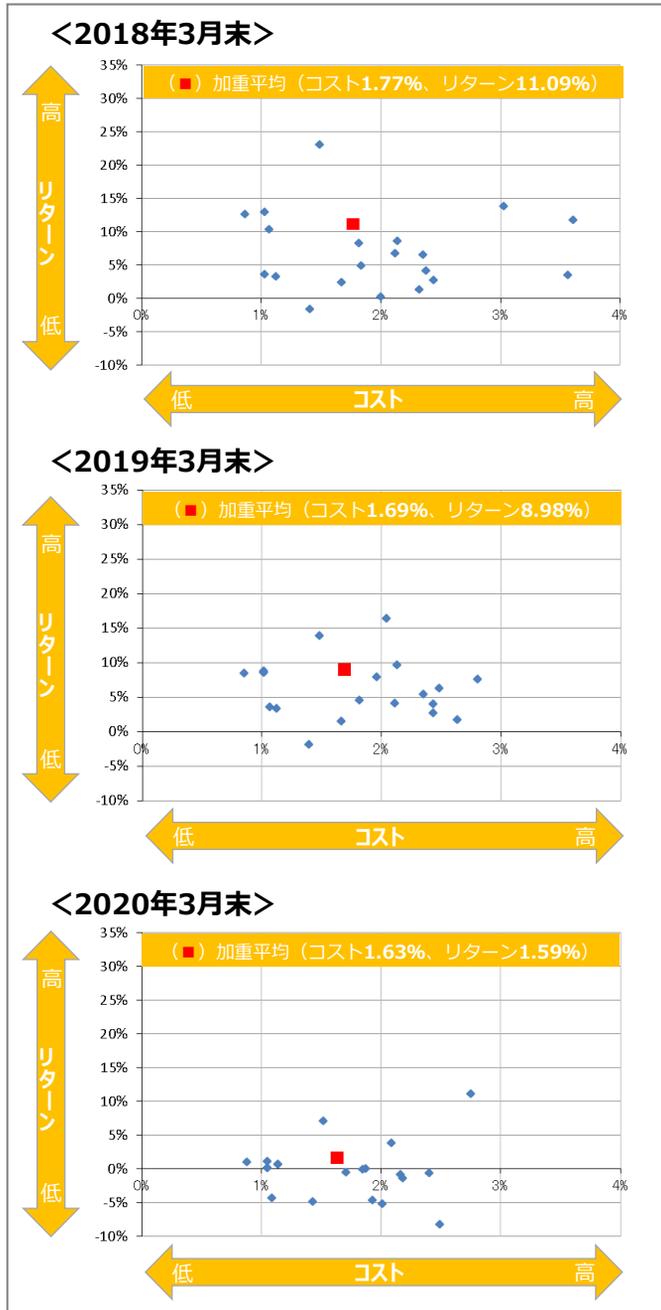


## ● 投資信託預り残高上位20銘柄（2020年3月末現在）

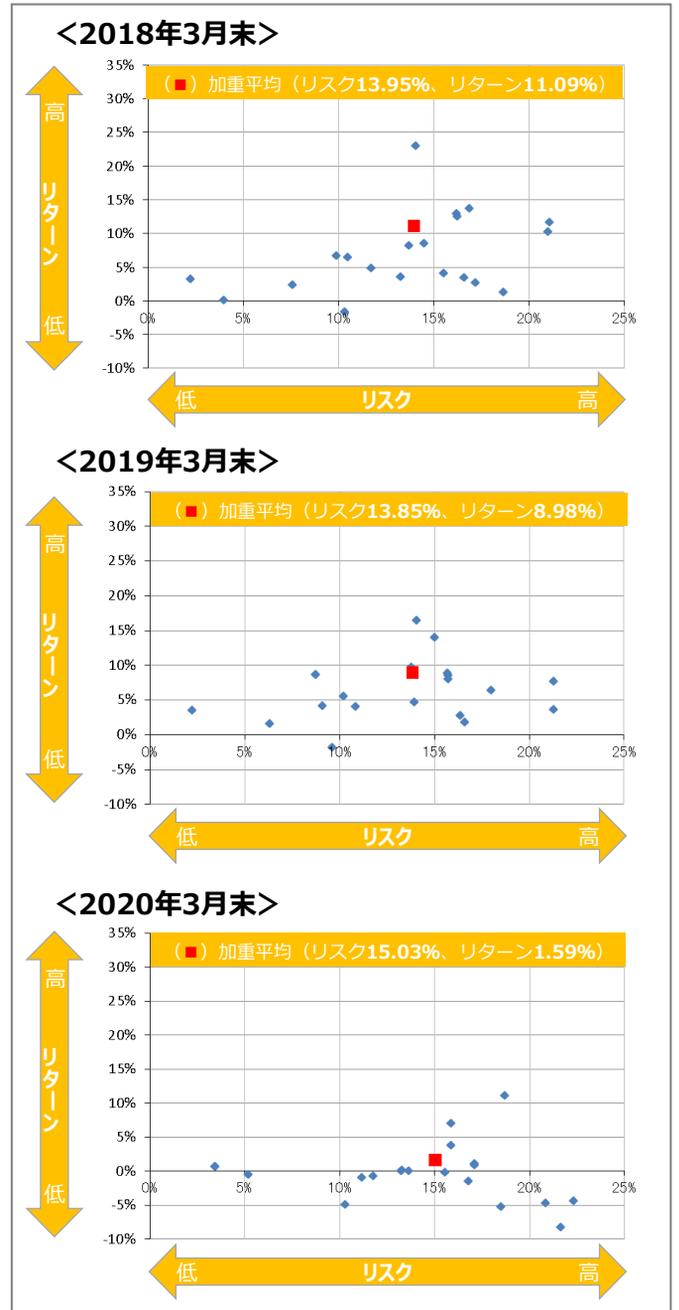
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 ひふみプラス	1.52%	15.86%	6.98%
2 ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	1.87%	13.62%	0.00%
3 LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	2.49%	21.63%	-8.32%
4 三井住友・けんきょライフ・オープン	2.09%	15.85%	3.73%
5 MHAM J-R E I Tインデックスファンド（毎月決算型）	1.05%	13.24%	0.04%
6 MHAM株式インデックスファンド2 2 5	1.05%	17.08%	1.08%
7 東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.14%	3.44%	0.62%
8 トヨタ自動車/トヨタグループ株式ファンド	1.09%	22.31%	-4.40%
9 フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	11.74%	-0.71%
10 タイフ・グローバルREIT・オープン（毎月分配型）	2.18%	16.79%	-1.44%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 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%
12 ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース（毎月分配型）	2.01%	18.48%	-5.25%
13 短期豪ドル債オープン（毎月分配型）	1.43%	10.27%	-4.96%
14 ビクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	1.93%	20.82%	-4.74%
15 日経225ノーロードオープン	0.88%	17.10%	0.89%
16 グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.71%	5.19%	-0.56%
17 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）	2.16%	11.15%	-0.92%
18 netWING Sテックロジー株式会社ファンドBコース	2.75%	18.68%	11.06%
19 グローバル好配当株オープン	1.85%	15.56%	-0.20%
20 MHAM J-R E I Tインデックスファンド（年1回）	1.05%	13.26%	0.10%
残高加重平均値 (■)	1.63%	15.03%	1.59%

## ● 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

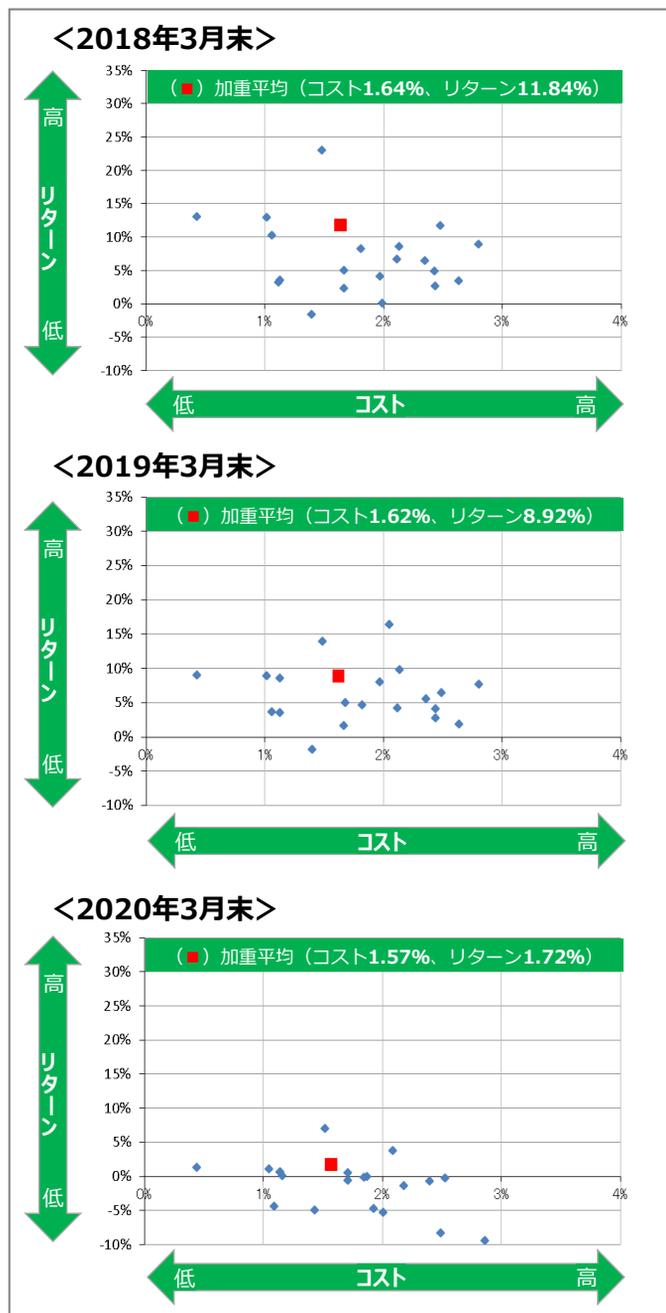


## ● 投資信託預り残高上位20銘柄（2020年3月末現在）

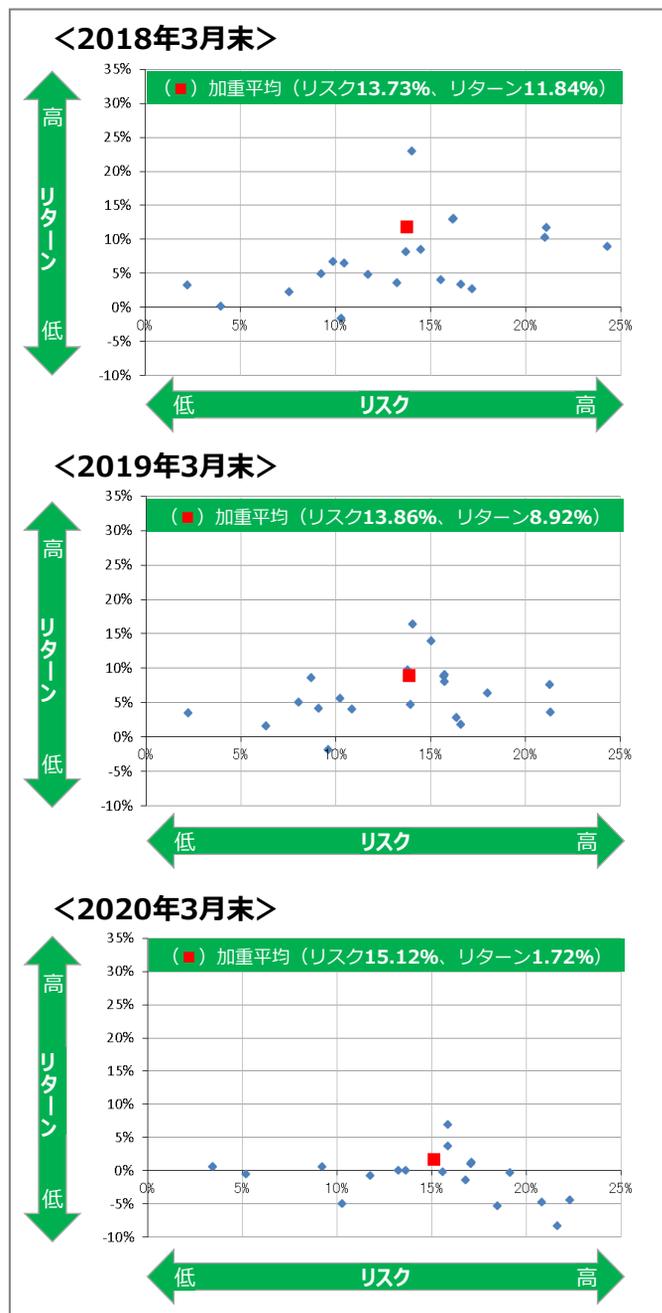
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 ひふみプラス	1.52%	15.86%	6.98%
2 M H A M 株式インデックスファンド 2.2.5	1.05%	17.08%	1.08%
3 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	1.87%	13.62%	0.00%
4 M H A M J - R E I T インデックスファンド（毎月）	1.16%	13.24%	0.04%
5 三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.09%	15.85%	3.73%
6 L M ・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	2.49%	21.63%	-8.32%
7 グローバル好配当株オープン	1.85%	15.56%	-0.20%
8 東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.14%	3.44%	0.62%
9 トヨタグループ株式ファンド	1.09%	22.31%	-4.40%
10 財産3分法ファンド（毎月）	1.71%	9.21%	0.54%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 短期豪ドル債オープン（毎月）	1.43%	10.27%	-4.96%
12 タイ・グローバル R E I T ・オープン（毎月）	2.18%	16.79%	-1.44%
13 フィデリティ・U S ハイ・イールド・ファンド	2.40%	11.74%	-0.71%
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 e M A X I S 日経 2 2 5 インデックス	0.44%	17.10%	1.27%
16 ゴールドマン・サックス米国 R E I T ファンド B コース	2.01%	18.48%	-5.25%
17 グローバル・ソブリン・オープン（毎月）	1.71%	5.19%	-0.56%
18 ピクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	1.93%	20.82%	-4.74%
19 J P M ザ・ジャパン	2.53%	19.12%	-0.29%
20 H S B C インドオープン	2.86%	25.07%	-9.42%
残高加重平均値 (■)	1.57%	15.12%	1.72%

## ● 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

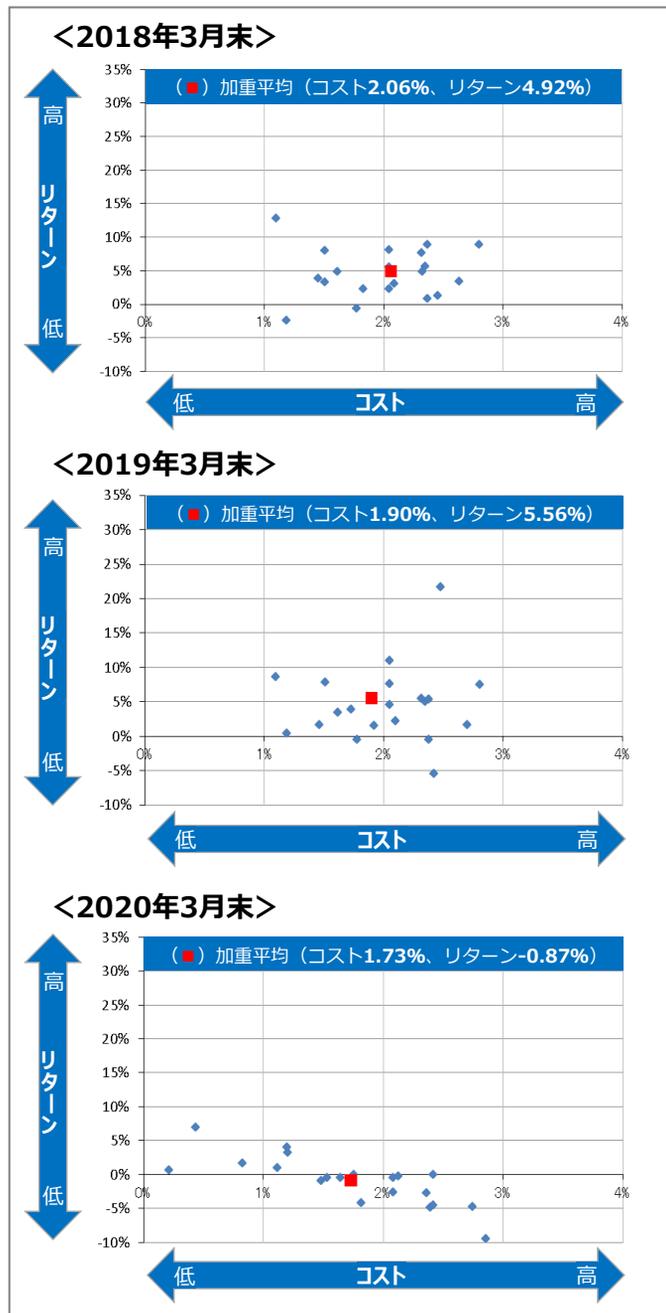


## ● 投資信託預り残高上位20銘柄（2020年3月末現在）

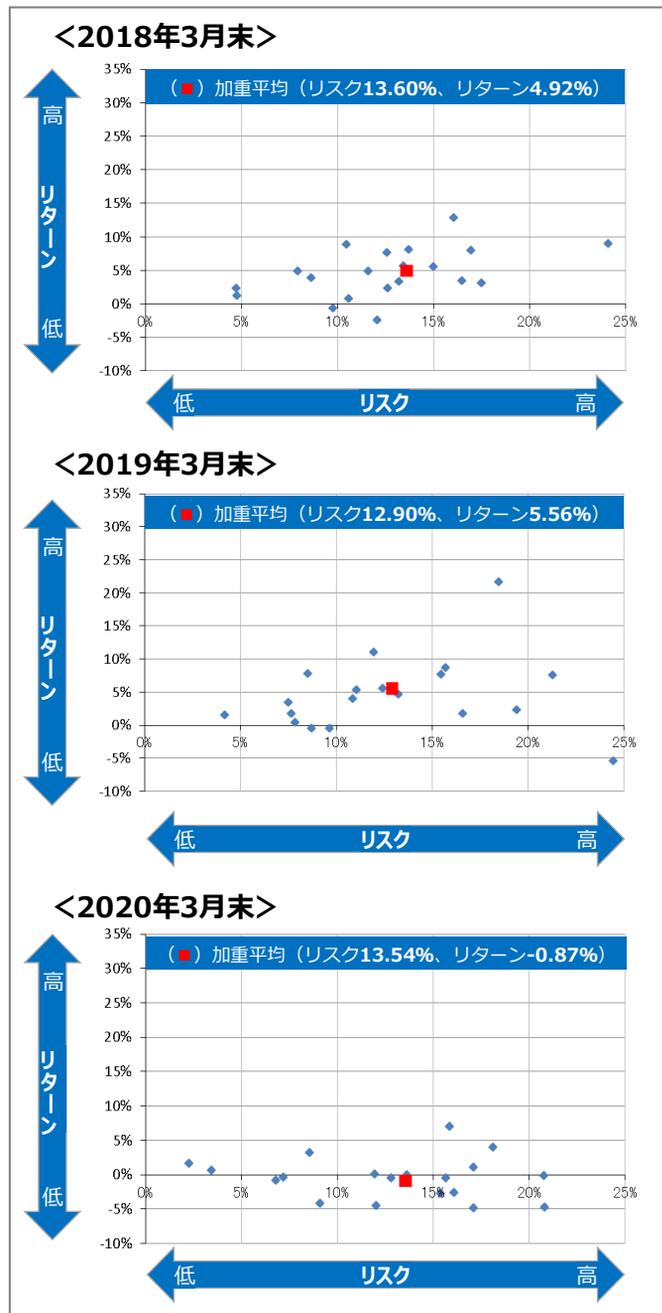
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 ビクターグローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	1.76%	13.62%	0.00%
2 ワールド・リート・セレクション（米国）	2.09%	16.08%	-2.61%
3 ニッセイ ユー・R E I Tファンド（毎月決算型）	1.54%	12.79%	-0.44%
4 明治安田日本債券オープン（毎月決算型）	0.83%	2.28%	1.65%
5 株式インテックス2 2 5	1.12%	17.09%	1.03%
6 ビクター新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.75%	20.82%	-4.74%
7 ワールド・リート・セレクション（アジア）	2.09%	15.64%	-0.48%
8 ハウズ・オブ・アジア・リート・オープン（毎月分配型）	1.82%	9.11%	-4.15%
9 三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン	2.40%	17.11%	-4.90%
10 GW7 つの卵	2.42%	11.96%	0.02%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 ひふみプラス	0.44%	15.86%	6.98%
12 日本・インド・アジア毎月分配債券ファンド	1.49%	6.81%	-0.86%
13 三菱UFJ 純金ファンド	1.21%	8.54%	3.25%
14 東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	0.22%	3.44%	0.62%
15 H S B Cインドオープン	2.86%	25.07%	-9.42%
16 SMTAMタウジョーンズ インテックスファンド	1.20%	18.13%	3.99%
17 世界三資産バランスファンド（毎月分配型）	1.65%	7.20%	-0.41%
18 世界好配当インフラ株ファンド（毎月分配型）	2.37%	15.39%	-2.72%
19 ブラジル・ボンド・オープン（毎月決算型）	2.13%	20.78%	-0.19%
20 日本・アジア・新興成長国債券プラス	2.42%	12.01%	-4.55%
残高加重平均値（■）	1.73%	13.54%	-0.87%

## ● 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

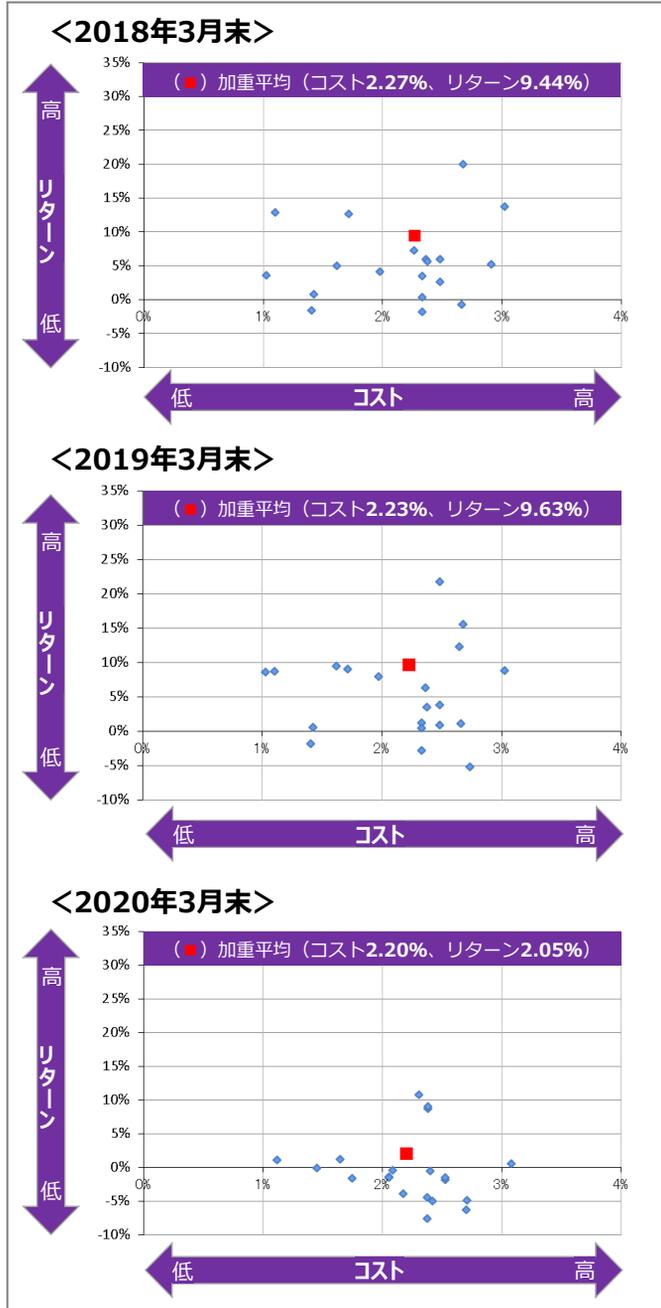


## ● 投資信託預り残高上位20銘柄（2020年3月末現在）

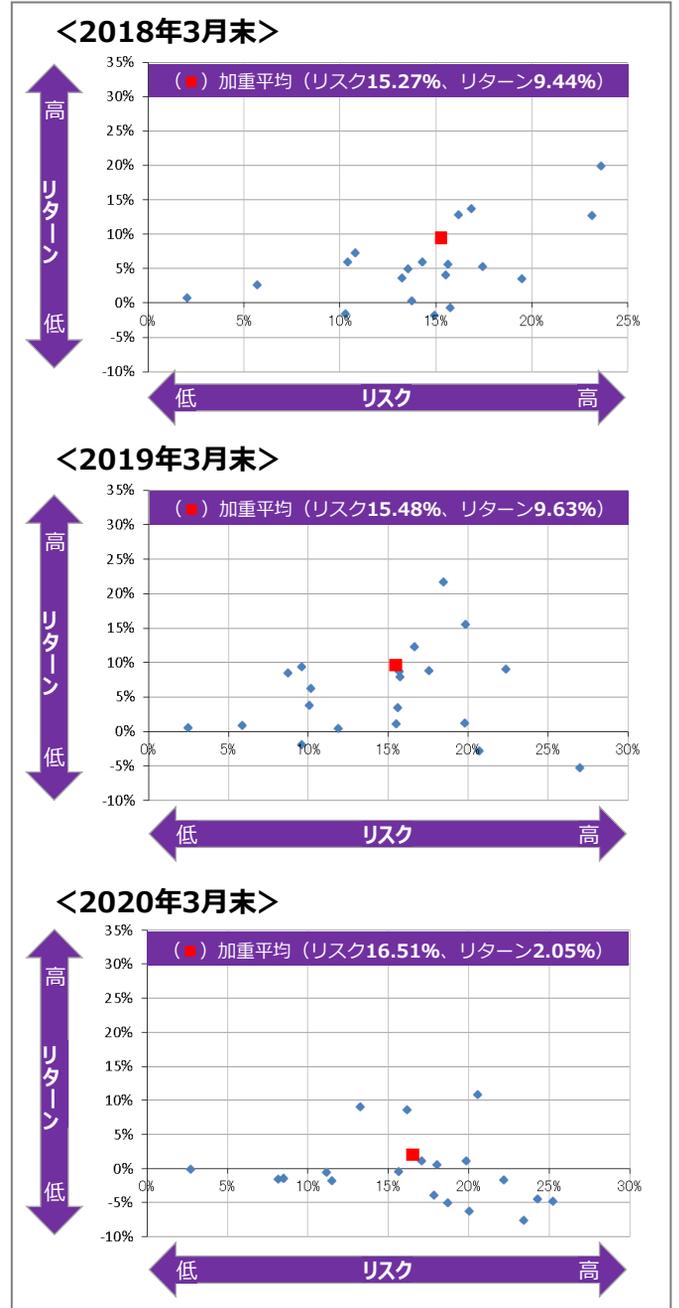
ファンド名称	コスト	リスク	リターン
1 M H A M新興成長株オープン	2.31%	20.58%	10.77%
2 アライアンス・バースタイン・米国成長株投資 Dコース	2.39%	16.17%	8.60%
3 J P Mベスト・インカム（毎月決算型）	2.06%	8.50%	-1.50%
4 J - R E I T・リサーチ・オープン（毎月決算型）	1.65%	19.85%	1.12%
5 野村インド債券ファンド（毎月分配型）	2.40%	11.15%	-0.57%
6 日本株 2 2 5・米ドルコース	1.75%	22.21%	-1.71%
7 野村高利回り社債オープン（毎月分配型）	2.53%	11.51%	-1.84%
8 高成長インド・中型株式ファンド	2.71%	25.24%	-4.89%
9 アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.42%	18.73%	-5.02%
10 株式インテックス 2 2 5	1.12%	17.09%	1.03%

ファンド名称	コスト	リスク	リターン
11 オーストラリア高配当株プレミアム（毎月分配型）	2.71%	20.05%	-6.30%
12 東京海上・ニッセイ世界債券ファンド（為替ヘッジあり）	1.45%	2.75%	-0.14%
13 グローバル・バリスケア&バイオ・ファンド	3.08%	18.04%	0.53%
14 アライアンス・バースタイン・米国成長株投資 Cコース	2.39%	13.25%	9.02%
15 エマーシング・ボンド・ファンド・ブラジルレアルコース	2.38%	24.30%	-4.46%
16 ワールド・リート・セレクション（アジア）	2.09%	15.64%	-0.48%
17 野村高利回り社債オープン・為替ヘッジ（毎月分配型）	2.53%	8.19%	-1.61%
18 J P Mベスト・インカム（年1回決算型）	2.06%	8.52%	-1.52%
19 世界のリートファンド・3地域分散タイプ（毎月決算型）	2.18%	17.83%	-3.92%
20 エマーシング・ボンド・ファンド・トルコリラコース	2.38%	23.42%	-7.62%
残高加重平均値（■）	2.20%	16.51%	2.05%

## ● 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。

● 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® (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。

## ＜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）



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

$$\text{薦めたいと思うお客さまの割合 (50\%)} - \text{薦めたいと思わないお客さまの割合 (40\%)} = \text{NPS® (10)}$$

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。

## ＜2019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伺い、サービス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します。

### 次頁参照

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すか？  
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)

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

### ＜満足度平均＞

	2019年度上期	2019年度下期
福岡銀行	7.9点	7.9点
熊本銀行	7.6点	7.8点
親和銀行	7.7点	7.6点
十八銀行	7.9点	8.1点

### ＜高評価（4点・5点を選択）いただいた割合＞

項目	割合
① 専門的な知識の豊富さ	73%
② ご要望の理解	73%
③ ご意向に沿った提案	74%
④ 信頼感	80%
⑤ 意思疎通	76%
⑥ 商品内容の分かり易い説明	75%
⑦ 商品に関する手数料・費用等の説明	69%

※4行合算、2019年度上期・2019年度下期の合計

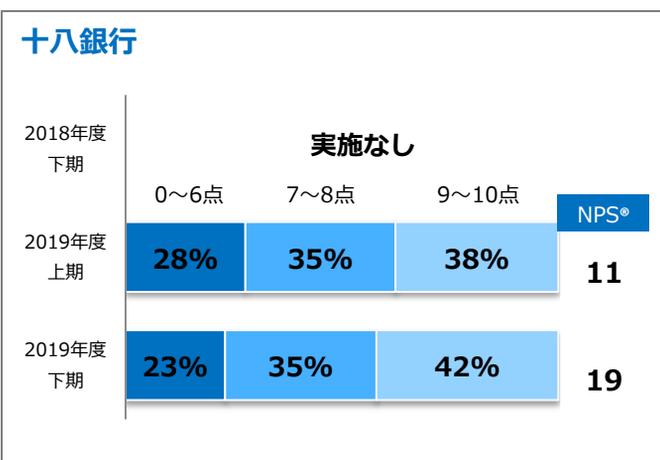
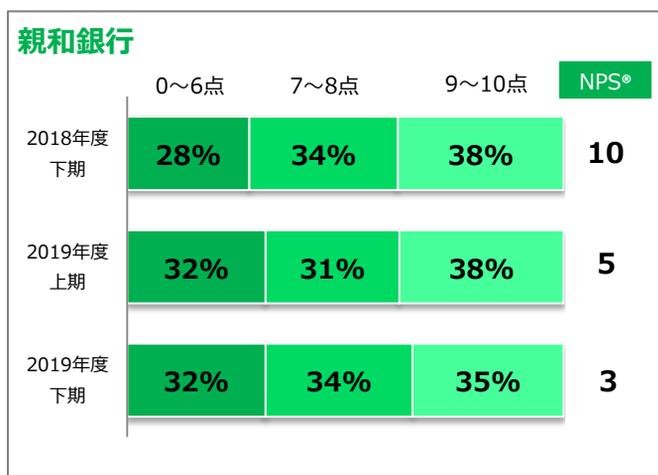
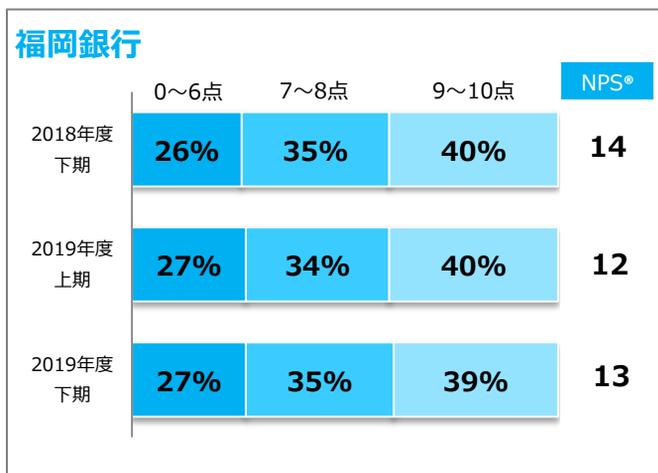
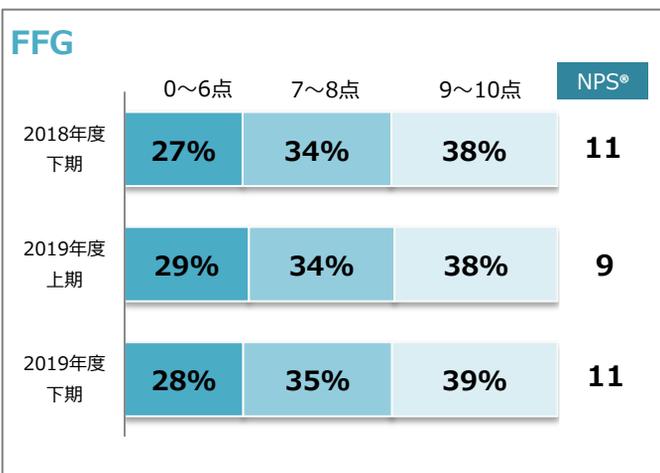
### ＜お客さまが「当行に求めるもの」上位3項目＞

- 1位：適切なタイミングのフォロー（69%）
- 2位：専門的なアドバイス（56%）
- 3位：キャンペーン等の情報提供（33%）

※4行合算、2019年度上期・2019年度下期の合計

## <2019年度アンケートのNPS®結果>

2019年度上期（実施期間4月～6月）に比べ、2019年度下期（実施期間10月～12月）では、FFG（4行合算）のNPS®は改善しました。



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、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ることで、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、バイン・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。

注：小数点以下の数字の関係で「薦めたいと思うお客さまの割合」-「薦めたいと思わないお客さまの割合」= NPS®となっていない箇所があります。

# 【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仕組み等

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)

	2018/3末	2019/3末	2020/3末
福岡銀行	1,760	1,928	2,086
熊本銀行	388	426	464
親和銀行	639	678	715
十八銀行		573	587
合計	2,787	3,605	3,852

## <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や新しいサービスの導入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。

### ● サービスガイドブック



お客さまがどのようなニーズをお持ちなのか確認することから、商品概要案内までを一冊で行える「サービスガイドブック」を新設しました。

税制・社会保険・マーケット等の周辺環境や、「人生100年時代」や「ライフイベントとお金」に関するデータ等もご案内しております。

併せて、2020年から開始した、新サービス「投信のパレット」(次頁詳細)「NISA(ニーサ)：小額投資非課税制度」「iDeco(イデコ)：個人型確定拠出年金」などの情報についても紹介しております。

上記の情報をご案内しながら、ニーズをご確認し、お客さまごとに合ったコンサルティングを行っております。

## ● 資産づくりの新たなサービス「投信のパレット」

お客さまの大切な資産の安定的な成長をサポートさせていただくことを使命と考え、お客さまが**長期にわたる資産づくり**にお取り組みいただくための最適な方法として「**投信のパレット**」という新しいサービスを2020年2月からご提供させていただくことにいたしました。

### 投信のパレットとは？

ふくおかフィナンシャルグループが独自に開発した「投資信託の分析システム」を駆使し、国内ほぼ全ての投資信託を公平中立に分析したうえで優秀な投資信託を選び出し、お客さまのご意向に沿った目標収益を目指す**投資信託の組合せ**をご案内しております。

# 4つのポイント

比べて  
安心

## 比較することで “違いがわかる”

国内の約4,800本の投信(国内籍追加型公募投信)のほぼすべてを、公平中立に評価・分析します。  
他金融機関で購入したのもも含め、お客さまのお手持ちの投資信託について、評価レポートを使ってご説明します。



[運用の成果]だけではなく[運用の安定性][分配金の魅力][コスト]などについて5段階評価を行います。

### 比較チャート

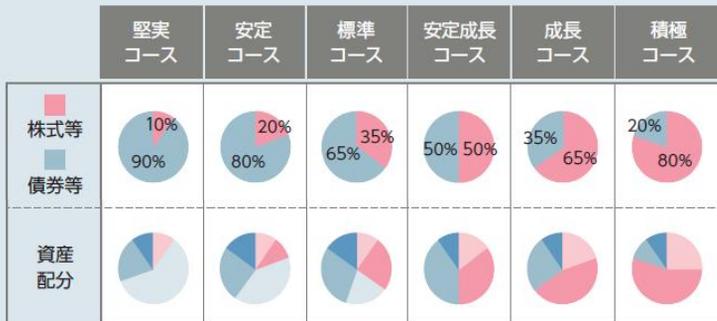


運用実績の違いをグラフで一目瞭然、確認できます。

自在な  
プラン

## 多彩な組合せから “ぴったりを選べる”

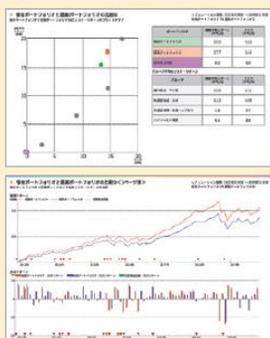
様々な性格を持つ数多くの投資信託から、優れたファンドを選び出します。  
「退職までいくらかまで増やしたい」「老後の30年間はゆとりある生活がしたい」など、お客さまの資産づくりのニーズに合わせて、彩り豊かな組合せによる資産運用プランをご提案し、お客さまの“ぴったり選び”をお手伝いします。



続く  
安心

## 専門家に “ずっと相談”できる

“長期”の資産づくりにお取り組みいただくためには、安心してご相談いただけることが第一だと考えています。  
だからこそ、“投信のパレット”サービスは、担当者によるFace to Faceを基本としたスタイルで、F-navi+による分かりやすい資料を用いてご提供させていただきます。



これ“が”  
いい

## だから “納得・満足”できる

担当者がお客さまの資産づくりについてじっくりお話を伺いたうえで、お客さまにぴったりの組合せをご案内し、お客さまの『これ“が”いい』をお選びいただけるようお手伝いさせていただきます。  
また、運用開始後もきめ細やかなフォローアップをご提供し続けることで、お客さまの豊かな暮らしを応援します。



## <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（2019年度、本部主催マネーセミナー）

（回）

銀行	開催地区	規模（定員）	2019年 4-6月	7-9月	10-12月	2020年 1-3月	合計
福岡銀行 (FFG証券共催)	福岡	100名	6	6	5	2	19
	北九州	80名	3	3	3	2	11
	久留米	30名	3	3	3	2	11
	飯塚	30名	3	3	1	0	7
熊本銀行	熊本	50名	3	2	4	2	11
	玉名	30名	1	1	0	0	2
	光の森	50名	1	1	0	0	2
	八代	25名	0	1	0	0	1
親和銀行 (一部十八銀行共催)	佐世保	30名	4	5	3	2	14
	長崎	30名	4	4	3	2	13
	大村	50名	0	0	1	0	1
合計	-	-	28	29	23	12	92

※ 親和銀行のセミナーの内、11月以降のセミナーは十八銀行と共催になり、定員が40～50名になっております。

※ 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（2019年度、福岡銀行・FFG証券共催）

開催月	テーマ	講師
4月	株式とマーケットの見方～2019年春～	FFG証券
	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～	PGF生命
	「退職世代」の賢い生命保険の付き合い方	福岡銀行
5月	長期投資体感セミナー『チョートレ』～トレンドと長く付き合うために～	日興アセットマネジメント
6月	お金と時間の意外！？な関係～知って得するマネーセミナー～	三菱UFJ国際投信
7月	株式とマーケットの見方～2019年夏～	FFG証券
8月	将来のお金を何を若い今だから考えよう！学生のための資産運用入門セミナー	フィデリティ投信
9月	アセットマネジメントOneと1から学ぶJリート～目からウロコになるほど投資！～	アセットマネジメントOne
10月	株式とマーケットの見方～2019年秋～	FFG証券
11月	～「人生100年時代」資産形成について一緒に考えてみませんか？～積立の効用とFFGの積立投資プラン	福岡銀行
12月	今年の振り返りと来年の見通し	JPMorgan・アセット・マネジメント
1月	株式とマーケットの見方～2020年新春～	FFG証券
2月	人生100年時代に向けた資産づくり～老後資金、年金だけでは足りないの？～	三井住友DSアセットマネジメント



● セミナーテーマ (2019年度、熊本銀行開催)

開催月	テーマ	講師
4月	分散投資の必要性	ヘアリングス・ジャパン
5月	世界経済と今後の見通し	レッグ・メイソン・アセットマネジメント
6月	人生100年時代に備えよう！お金の寿命の延ばしかた	フィデリティ投信
7月	外貨建て資産運用の魅力	クレディ・アグリコル生命
8月	長期投資体験セミナー“チョートレ”～トレンドと長く付き合うために～	日興アセットマネジメント
9月	積立でコツコツ投資。～いそがないで歩こう～	セゾン投信
10月	聞いてトクする積立投信のはなし	アライアンス・バーンスタイン
11月	外貨運用の魅力 これからの米国経済について	第一フロンティア生命 フィデリティ投信
12月	ブラジル・インドの今後の展望について	HSBC投信
1月	新春マーケットセミナー2020年の景気動向と今後の展望	JPMorgan・アセット・マネジメント
2月	2,000万円問題はこれで解決！？	キャピタル・インターナショナル

● セミナーテーマ (2019年度、親和銀行開催・一部十八銀行共催)

開催月	テーマ	講師
4月	つみたてNISAを活用したお金の育て方	セゾン投信
5月	外貨積立の魅力とポイント これからはじめる株セミナー	PGF生命 FFG証券
6月	2019年後半 世界経済のゆくえ	ピクテ投信投資顧問
7月	つみたてNISAでかんたん投資・分散投資の必要性～	三菱UFJ国際投信
8月	生命保険等を活用した相続対策について 2019年資産形成特別セミナー 新興国経済の現状と展望	三井住友海上プライマリー生命 池上 浩一氏 茂木 大輔氏 レッグ・メイソン・アセット・マネジメント
9月	長期投資体験セミナー『チョートレ』～トレンドと長く付き合うために～	日興アセットマネジメント
10月	積立投資で上手にリスク分散 ～積立投資の3つのメリット～	アライアンス・バーンスタイン
11月	始めてみよう資産運用・投資信託の基礎知識～	ピクテ投信投資顧問
12月	はじめよう！将来に向けたつみたて投資	フィデリティ投信
1月	見て、触って納得！がんを知るセミナー	アフラック

