

# 【お客さま本位の業務運営に関する取組状況】

## はじめに

### お客さま本位の業務運営に関する取組方針

ひろぎんホールディングスの「パーパス・経営理念・ブランドスローガン」の達成・実現にむけ、お客さま本位の業務運営の基本的な考え方を「取組方針」として定めております。

#### Purpose 当社グループの「存在意義」

幅広いサービスを通じて、地域社会と共に、「未来を、ひろげる。」

#### 経営理念 経営ビジョン+行動規範

##### 経営ビジョン 当社グループの「目指す姿」

お客さまに寄り添い、信頼される〈地域総合サービスグループ〉として、地域社会の豊かな未来の創造に貢献します

##### 行動規範 「経営ビジョン」を具体的に展開する上での基本的な考え方、ステークホルダーとの約束

ひろぎんホールディングスは、5つの行動規範に基づいて、地域社会と共に共通価値を創造し、持続可能な社会の実現に努めます

1. 地域社会と共に歩み、その発展に積極的に貢献します
2. お客さまの視点に立って考動し、豊かな人生と事業の成長に貢献します
3. 企業価値の持続的な向上に努めます
4. 誰もが健康で明るく働きがいのある企業グループをつくります
5. 高いレベルのコンプライアンスを実践します

#### ブランドスローガン

未来を、ひろげる。

#### パーソナリティ

- Be Reliable** お客さまや地域社会と正面から向き合い、**もっとも信頼される** 存在へ
- Be Welcoming** 地域の一人ひとりにとって身近で、**だれにでも開かれた** 存在へ
- Be Creative** 業界初・地域初を切り拓いてきた創造力に磨きをかけ、**独創的で魅力ある** 存在へ
- Be Proactive** 私たち自身が地域の活力につながる、**前向きで活気あふれる** 存在へ
- Always with Integrity** すべての起点として、お客さまや地域社会、仲間に対して、**いつでも誠実な** 存在へ

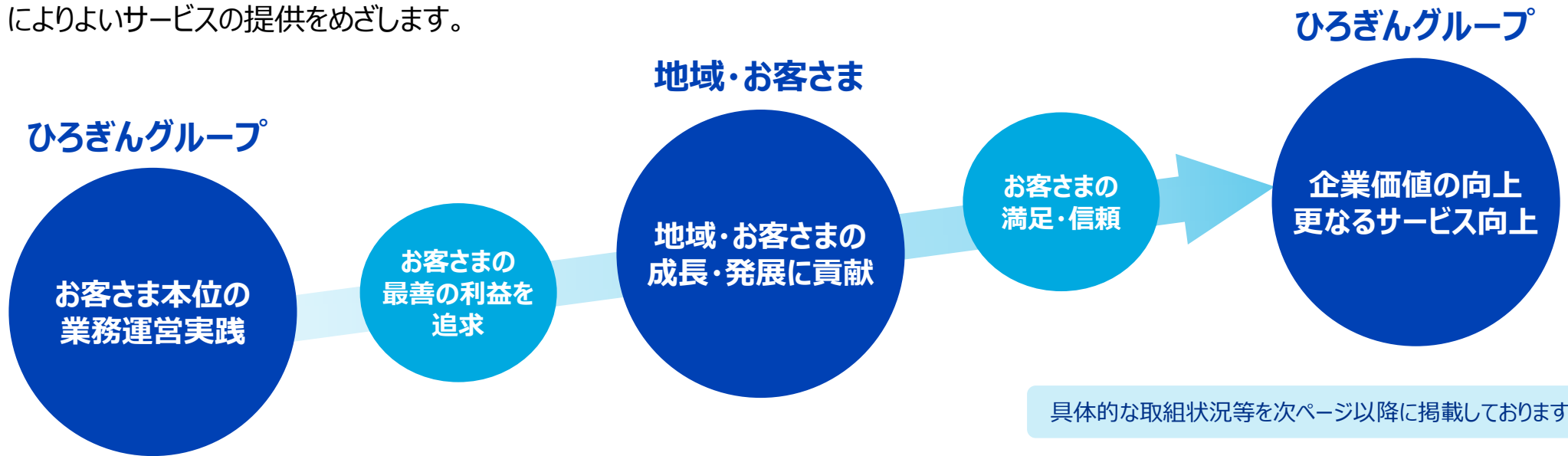
私たちひろぎんグループは、そんな個性をもったブランドを目指します。

### 「ひろぎんホールディングスのお客さま本位の業務運営に関する取組方針」

<https://www.hirogin-hd.co.jp/fiduciary-duty/index.html>

## お客さまの最善の利益の追求に向けて

- ひろぎんホールディングスでは取組方針に基づき、地域・お客さまの成長・発展のため常にお客さまの視点に立ち考動することが、お客さまの最善の利益につながると考え、取組んでいます。
- またお客さまからの満足・信頼こそが当社グループの持続的な成長（企業価値向上）の基盤であると考え、それらを通じお客さまによりよいサービスの提供をめざします。



## 金融商品取扱業務における考え方・行動

金融商品取扱業務については、主に以下の考え方・行動をグループ内で浸透・実践・高度化していくことが、お客さまの最善の利益の追求につながると考えています

<p>お客さまのニーズに応える適切な商品ラインナップ整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• お客さまの運用目的、知識・経験、リスク許容度等に応じた様々な資産形成ニーズにお応えできる、商品ラインナップを整備すること</li> <li>• また各社の商品導入時・導入後において、お客さまの利益に資するか否かを定期的に検証すること</li> </ul>
<p>ゴールベースアプローチおよびポートフォリオ提案の実践</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提案にあたっては、お客さま毎のライフプランや資産状況を踏まえ、将来の「目標やゴール」「不安や課題」の実現・解決に向け、解決策の提供および中長期的なサポートを行う「ゴールベースアプローチ」を基本とすること</li> <li>• また資産形成・資産運用にあたっては「長期・積立・分散投資」を前提とした中長期的な提案によりお客さまの資産の増加を図ること</li> </ul>
<p>長期的な視点に配慮したフォローアップの実践</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• お客さまが保有されている商品の特徴及び運用状況を適切に説明するとともに、ポートフォリオやライフプランの見直し等、長期的な視点に立った適切な情報提供を定期的に行うこと</li> </ul>

# 基本的な考え方

- ▶ ひろぎんホールディングスでは、取組方針を踏まえ、お客さま本位の業務運営の考え方や事例等をまとめた「お客さま本位の業務運営冊子」を策定し、社内研修や勉強会で活用し全社での浸透を図っています。
- ▶ 広島銀行ではお客さま本位の業務運営を実践していくための活動モデルを「コンサルティングプロセス」として定着させています。

## お客さま本位の業務運営冊子（一部抜粋）

HD

### お客さま本位の業務運営

～概念・考え方編～

未来を、ひろげる。  
ひろぎんホールディングス

2. お客さま本位の業務運営の考え方 (3) 提案時のイメージ

真にお客さまのためとなる提案  
お客さまのニーズを満たす提案

お客さまのニーズを踏まえつつ、その提案が**お客さまのためとなる提案か否かを真に考え、場合によっては「サービスを提供しない（又は違う提案）」**を行う

お客さまが求める商品・サービスを提供するだけでは、お客さま本位の業務運営を行っているとはいえない

**考え方**

お客さまの立場に立つて考え、事前準備をする × お客さまのためとなる提案を行い、ファンとなつてもらう × 提案後もお客さまに寄り添った対応をする

**提案時のイメージ**

お客さまに提案している内容と同様のものを**「自分自身の家族（数等）にも自信をもって提案するの？」**ということを常に意識する

お客さまに提案している内容は、**第三者が聞いたとしても何ら問題ない**と自信を持って言えるか

お客さまの視点に立ち考案し、豊かな人生と事業の成長に貢献する

### お客さま本位の業務運営

～実践・事例編～

未来を、ひろげる。  
ひろぎんホールディングス

2. 「お客さま本位の業務運営」の取組事例 (3) 広島銀行のAM業務における事例 (その2)

①事前準備について ②白ごころから気をつけていること ③どのようなツールを使って説明しているか  
④日々努力していること ⑤お客さま本位の活動を実践しようとした事

①折衝履歴や入出金履歴からお客さまの生活スタイルや興味を想定し案件協議を実施。他行の商品・キャンペーン等も確認し、**当行の強みは何か**を考えている。

②5つのコンサルティングプロセスを活用し「真のニーズは何か」を認識して活動している。

③投資アプリ「Q I C K」(ポートフォリオ提案ツール)を使用し、複数商品を比較した資産分散提案や、積立投信を活用した時間分散提案等についてイメージしやすい様に工夫。

④**お客さまのために「何ができるか」を常に考え**ています。お客さまを自分に置き換えて、どんな提案であれば喜んで頂けるかを意識。

⑤お客さまよりすべて包み隠さず相談するのはあなただからという言葉をもらった。**ネット取引にはない、温かみや、人間味が対面の強み**だと思う。

**実践にあたってのポイント**

「お客さま本位の業務運営」をベースとして活動プロセスを高度化することで、必ず成果は付いてきます。以下の例を参考に自身(自身)の取組みを整理の上、より効率的・効果的な活動が図れないか検討してみましょう。

【行動型】  
・管理元のお客さまへ無償でコンタクトが取れているか・日々有効相談が来ているか(リポインはあるか)等

【お客さまを知る】  
・相談の際にお客さまの現状やニーズを理解する事にまず注力しているか(商品提案あめまの会話もしないか)  
・案件協議で「何が提案できるか」だけでなく「ニーズを深掘る(顕在化させる)ためにはどうすべきか？」等の議論がわかれているか等

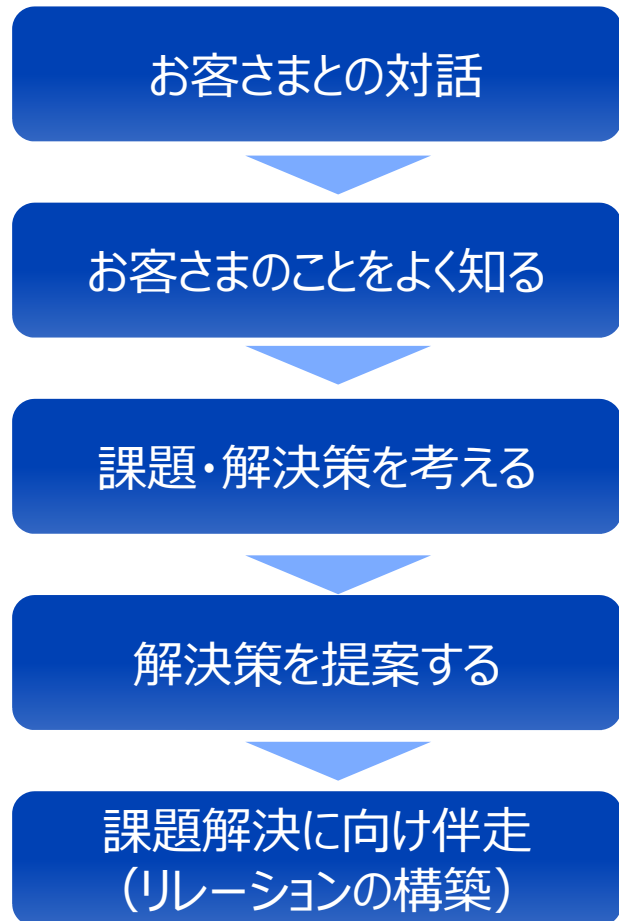
【知識・スキル向上】  
・商品知識は定期的に最新の情報に即座に反映する為の専門知識を身につけようとしているか  
・異業種や経験力とコミュニケーションに必要な要素を意識(ロール等を実施)しているか等

上席の方はプロセスの高度化に向け、適宜アドバイス・フォローをお願いします！

適宜内容を追加・更新し全社共通のバイブルとして活用しています

## コンサルティングプロセスのイメージ

銀行

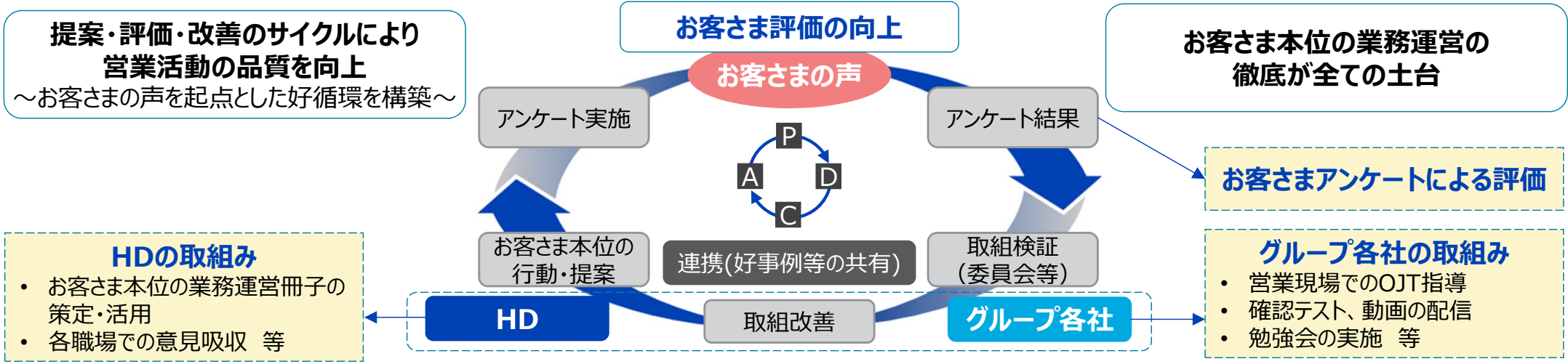


営業活動の基本的なモデルとして社内で定着を図っています

# お客さま本位の業務運営を追求するための従業員等に対する適切な動機づけの枠組みの整備①

- ひろぎんHDではお客さまの満足度を把握するため、継続的にお客さまアンケートを実施しています。
- 「お客さまの現状を踏まえた適切なアドバイス」や「商品・サービスに関する分かり易い説明」等の項目について伺っており、調査結果は更なるサービスレベル・品質向上に向け活用しています。

## ■ お客さまの声を起点としたPDCAサイクル構築、好循環の実現に向けた取組み



## お客さまアンケートの実施

ひろぎんグループで継続的にお取引頂いている法人・個人のお客さまを対象にアンケートを行っています。引き続き、ひろぎんHDの総合力を発揮し、各種情報提供や適切なアドバイスに基づくコンサルティングを進めると共に、お客さまの声を起点とした商品・サービス改善の取組みを通じ満足度向上に努めていきます。

【広島銀行の担当者】についてお聞きします。

■1. 担当者について、次の項目にのべたくらい頻度でお聞きしますか。0「まったくお聞きしていません」から10「頻度にお聞きしている」の数字をお答えください。(0は左、10は右)

	まったくお聞きしていません	頻度にお聞きしている
A マナー (敬称・敬語・言葉遣い)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
B 店舗の雰囲気	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
C 新事業への迅速な対応	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
D 業務への理解度	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
E サービスの充実	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
F お客さまの悩みへの対応が迅速かどうか	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
G 業務の専門知識	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
H 専門知識(商品)に関する説明がわかりやすい	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
I 窓口対応による業務、書類等の説明	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
J 銀行業務の最新動向に関する説明がわかりやすい	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	
K 他社への対応	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	

\* 個人のお客さま向けアンケート例

【貴社の経営課題】についてお聞きします。

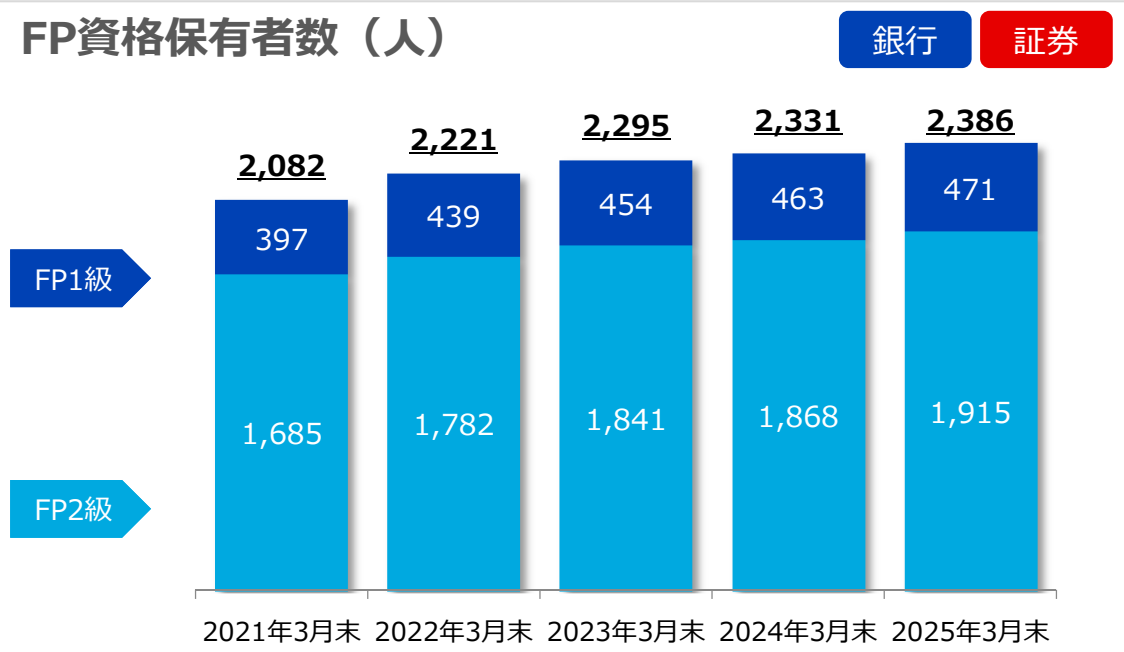
■1. 下記の課題1～10についてお答えください。  
 0「貴社の抱えている経営課題」に該当するものをお答えください。(チェックは複数可)  
 ※対応がよい場合は10、対応がよいと判断している場合は5、対応がよいと判断していない場合は0  
 ※「広島銀行がサポートできると判断している経営課題」  
 ※「経営課題に対する取組」(広島銀行がサポートしているものも含む)は、広島銀行に依頼して対応している場合は10、依頼していない場合は0、依頼していないが対応を検討している場合は5

課題	貴社が抱えている経営課題	対応がよいと判断している				
		0	5	10	10	10
1 顧客のニーズの把握	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 顧客のニーズの把握(顧客のニーズの把握)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3 顧客のニーズの把握(顧客のニーズの把握)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 顧客のニーズの把握(顧客のニーズの把握)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

\* 法人のお客さま向けアンケート例

# お客さま本位の業務運営を追求するための従業員等に対する適切な動機づけの枠組みの整備②

- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券ではお客さまの幅広いご相談に対し適切なアドバイスを行える様、ファイナンシャル・プランニング技能士の資格取得を一部昇格要件に加える等、従事者に専門資格の取得を推奨・支援しています。
- ▶ 高い専門性を持った人財の育成を図るため「従事者向け休日・業後セミナー」「マイスター認定制度」「各種研修」等に取り組んでいます。



2021年3月末 2022年3月末 2023年3月末 2024年3月末 2025年3月末

\* F P 資格保有者  
 \* 「FP1級・CFP」「FP2級・AFP」のダブルライセンス者は1名としてカウントしています。  
 \* 広島銀行・ひろぎん証券の従事者合算

### 従事者向け休日セミナーイメージ

対象	内容
HD 全従事者	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="background-color: #FFD700; padding: 5px; margin-right: 10px;">マーケット</div> <div style="background-color: #FFD700; padding: 5px; margin-right: 10px;">高齢のお客さま向け コミュニケーション</div> <div>など</div> </div>

実施回数  
**年6回**

参加総数  
**1,161名**

\* アセットマネジメント業務に関するセミナー実績を掲載

### 【マイスター認定制度】

銀行

高度な業務スキルを有し、お客さまに対し高い付加価値営業が実践できる担当者をマイスターとして認定しています。

**マイスター認定者総数…168名**

\*うち資産運用相談等について高いスキルを有するマイスター…90名  
2025年4月時点

### 各種研修イメージ

対象	内容
中核 人財向け	<div style="background-color: #FFD700; padding: 10px; text-align: center;">                     個人コンサル強化研修                      法人コンサル強化研修                      ポートフォリオ提案スキルアップ研修                 </div>
中堅 人財向け	<div style="background-color: #FFD700; padding: 10px; text-align: center;">                     AM業務研修                      「資産運用」「保険コンサル」                      「相続コンサル」「不動産基礎」                 </div>
初任者	<div style="background-color: #FFD700; padding: 10px; text-align: center;">                     初任者育成プログラム                 </div>

実施回数  
**年22回**

受講総数  
**805名**

# お客さま本位の商品ラインナップや運営体制の整備

- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券では、お客さまの資産運用目的、知識・経験、資産状況、リスク許容度に応じた様々なニーズにお応えできる金融商品の品揃えを行います。
- ▶ 広島銀行においては商品導入・選定にかかる会議体等を設け、商品性、手数料水準、想定される顧客層、投信会社等の信用力やサポート体制等を検証・議論しています。

## 商品ラインナップ等の整備イメージ 銀行

投資信託

生命保険

その他商品

(外貨預金等)

横断的に検証・議論

検討項目

商品ごとのリスクやコストに対するリターン状況、当初想定した運用パフォーマンスの発揮状況、資産クラスやお客さまの各種ニーズに対する商品取扱・提案状況など（組成商品含む）

+

外部機関による  
分析・評価

投資信託等の商品ラインナップについて、専門の外部機関による分析・評価を実施し、お客さまの様々なニーズにお応えできる商品ラインナップ整備に努めています

定期的な検証

必要に応じてラインナップを見直し

# お客さまの資産形成に資するポートフォリオ提案（長期・積立・分散投資）の実践①

▶ 広島銀行・ひろぎん証券では、お客さま一人ひとりの状況を踏まえ、夢や目標をゴールとして設定の上、その実現に向けた解決策の提供及び伴走支援を行う「ゴールベースアプローチ」を実践しています。その一環として、お客さまの財産・収支状況等を可視化できる専用ツールを用いてお客さまを知る活動に努めています。

## ライフプランニングの取組み （ひろぎん）ライフデザインサービス

資産形成の目標を達成するための最適なポートフォリオを提案し、お客さまのライフプランニングをサポートします。

- 資産形成の目標を達成するための最適なポートフォリオを提案し、お客さまのライフプランニングをサポートします。
- 資産形成の目標を達成するための最適なポートフォリオを提案し、お客さまのライフプランニングをサポートします。

銀行

証券

「将来の年金試算」「生命保険分析」サービスを通じて、お客さまのライフプランニングに必要な情報提供を行っています

銀行

### 年金試算サービスイメージ

操作はカンタン!今すぐチェック!

**STEP 1**

年齢等を入力

**STEP 2**

「ねんきん定期便」を撮影

**STEP 3**

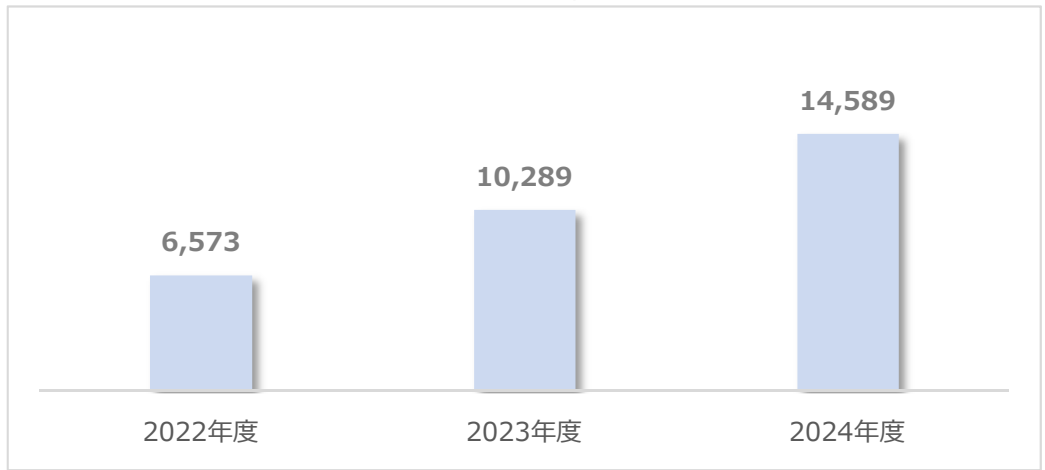
試算結果を確認

老後の年金支給見込みが分かる!

年金額は月額188,000円の見込みです。

資産状況や収支状況等を見える化し将来のマネープランを一緒に検討します

### ライフデザインサービス取扱お客さま数（累積）



\* ライフデザインサービスは広島銀行のみの取扱いです

### 生命保険分析サービスイメージ

ムリ・ムダのない正しい保険の見直し方!

（ひろぎん）**生命保険分析サービス** 無料!

同じ内容の保障が重複しているかも? 長く生命保険を契約しているけど保険証券をみても保障内容がよくわからない...

「知らなかった」で後悔しないように、加入中の保険を一覧で確認したい。 保障内容と保険料が適正かどうか知りたい。

# お客様の資産形成に資するポートフォリオ提案（長期・積立・分散投資）の実践②

▶ 広島銀行・ひろぎん証券では、各種パンフレットや重要情報シートを活用し、お客様が様々な商品の仕組みや特徴等の諸条件を比較検討した上で、お客様の投資経験等も考慮し、ニーズに合った商品を選択していただけるよう、商品の複雑さや内容の重要度に見合った、明確で誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供に努めています。

## 重要情報シート（金融事業者編・個別商品編）



## 商品提案時にご説明している重要な情報（ご案内している事項の例）

商品等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品の目的や機能、想定される顧客層、複数の商品で構成されている商品の比較情報（個別購入の可否含む）など</li> </ul>
リスクと運用実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>損失が生じるリスクの内容、過去の収益率や最大損失額 など</li> </ul>
費用（手数料）	<ul style="list-style-type: none"> <li>購入時、継続時等にお客様が支払う費用 など</li> </ul>
換金・解約時の条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>換金・解約時の可否や手数料などの留意事項 など</li> </ul>
利益相反の可能性	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品の組成事業者等との特別な関係の有無（資本関係など）、営業員の業績評価において特定商品の販売が評価されない旨 など</li> </ul>
租税の概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>分配・換金・解約等の税金関係、NISA、iDeCoの対象か否か など</li> </ul>

銀行 証券

重要情報シート（金融事業者編）：主に初めてお取引いただくお客様が金融事業者を選ぶ際の情報として、取扱商品、商品ラインナップの考え方、苦情相談窓口等が記載されています。  
 （個別商品編）：お客様が複数商品の目的や機能、想定される顧客層、リスク、費用等を容易に比較できる共通の情報提供資料です。

## 各種手数料やリスク等の説明資料

銀行 証券



\* 投資信託の手数料説明資料  
 \* 為替リスク説明補助資料（銀行）

- 複雑またはリスクの高い商品をご提案する場合には、上記の重要情報シートや説明資料等を用いて、お客様にご理解いただけるよう工夫を行っています。
- お客様にとって必要な情報をより分かりやすくお示すため、引き続き各種ツールを充実させる等、体制整備を図ってまいります。

## ご高齢のお客様への対応

銀行 証券

- 高齢のお客様への対応につきましては、銀行・証券各社で商品販売ルールを策定しお客様の経験や理解度に合わせた適切な対応を実践する体制を構築しています。
- 上記ルールにつきましては、定期的なフォローやモニタリングを通じ、適切性について検証を行う体制を構築しています。

## 75歳以上のお客様提案時の対応（広島銀行の場合）

ご案内商品	お客様のご経験に応じて商品を限定して販売しています
役員者による確認	役員者による事前の面談等を行っています
ご家族の同席	提案をさせて頂く場合、ご家族の同席をお願いしています

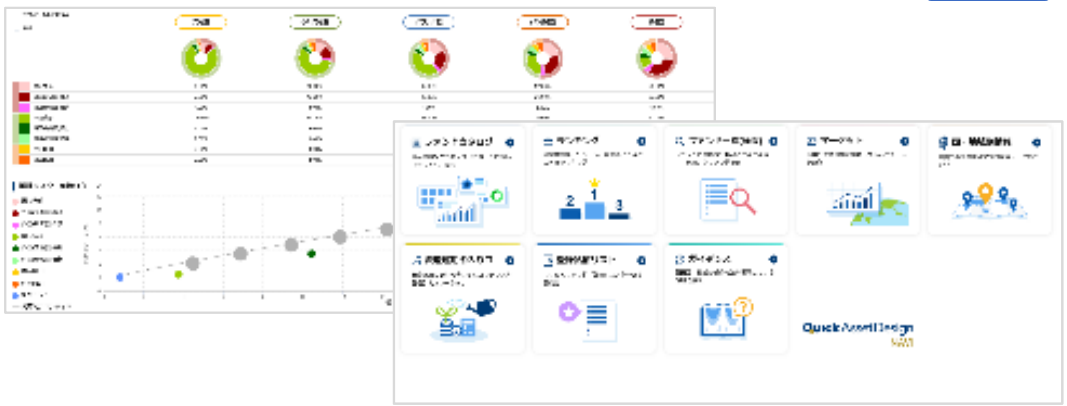
# お客さまの資産形成に資するポートフォリオ提案（長期・積立・分散投資）の実践③

- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券ではお客さまの資産運用における最適なポートフォリオ構築のサポートを行うため「ポートフォリオ提案ツール」を活用し長期・分散投資の適切なアドバイスに努めています。
- ▶ またNISAやiDeCo等、お客さまにとって有益な情報提供を積極的に行う中「資産形成の必要性」や「時間分散効果」を分かり易くお伝えし、セカンドライフに向けた資産形成のサポートに努めています。

## ポートフォリオ提案ツールの活用

銀行

証券



資産クラスや投資対象国、保有商品の状況等を踏まえ適切なアドバイスに努めています

## 資産形成に資する商品・サービスの契約者数

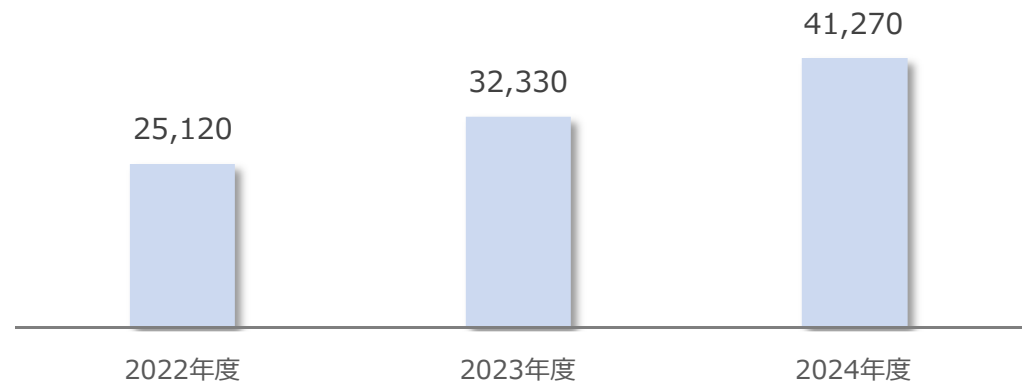
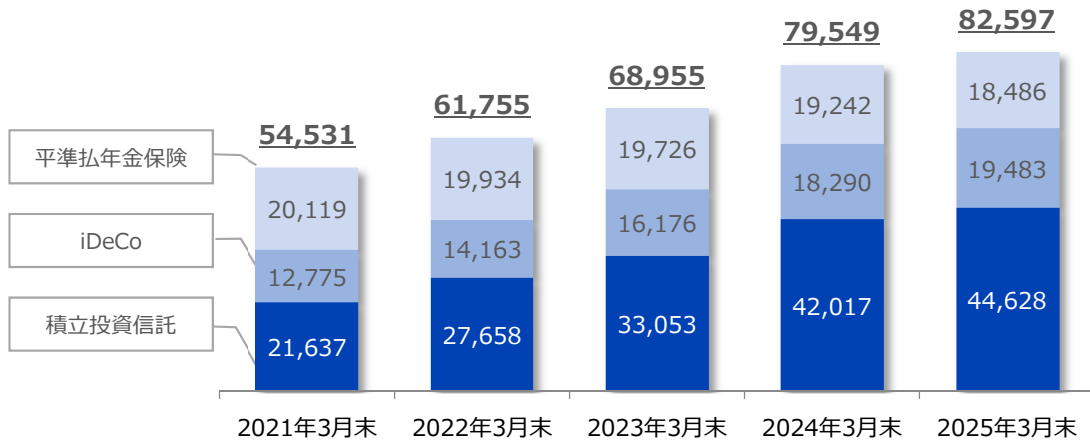
銀行

証券

## ポートフォリオ提案ツールを活用した提案件数

銀行

証券



\* 積立投資信託は銀行・証券合算、iDeCo・平準払年金保険は銀行のみの契約者数

\* 2021年度からの累積件数をお示ししています \* ひろぎん証券では2022年8月より導入しています

# お客さま本位のフォローアップの実践

- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券では各種セミナー、フォローアップ等を通じて、地域のお客さまの金融リテラシー向上に資する取組みを行っています。
- ▶ ひろぎんHDでは、成年年齢の引き下げや高校の学習指導要領改訂等を背景として金融教育の重要性が高まる中、専門の金融教育アドバイザーを配置する等、一層の取組強化を図っています。

## 各種セミナーの取組み

銀行 証券



種類	セミナー・講義実施数	
	2024年度	(ご参考) 2023年度
資産運用	307	597
相続関連	135	222
金融教育	163	111
その他	41	120
合計	646	1,050

## フォローアップ・モニタリングの取組み

銀行 証券

- お客さまのお取引状況等を踏まえた適切なフォローアップに加え、相場・市場動向の急変時やライフプラン等に応じた情報提供を適切に実施するため、銀行・証券各社でルールを制定し実践しています。
- お客さまに適した販売やフォローができていないか等の観点から、本部・営業店内双方でモニタリングを実施し、検知した事象への指導と改善を行っています。

### お客さまに合わせた各種情報提供・フォローアップ

お取引状況

市場・相場動向

ライフプラン

年齢・取引経験等

### モニタリング（本部・営業店双方にてチェック）

適合性に則った提案状況

リスク等の説明状況

優越的地位の濫用防止

フォローアップ実施状況

銀行

## 金融教育の取組み

2023年1月より銀行に金融教育アドバイザー（専担者）を配置し、教育機関等に向け金融教育にかかるセミナーへの講師派遣を行っています。



例年、小学生を対象とした「キッズマネースクール」や中学校・高校を対象とした「職場体験学習」等を行い、地域のお客さまの金融リテラシー向上のサポートに取り組んでいます。

\* 2019年以降、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえ未開催のものもあります

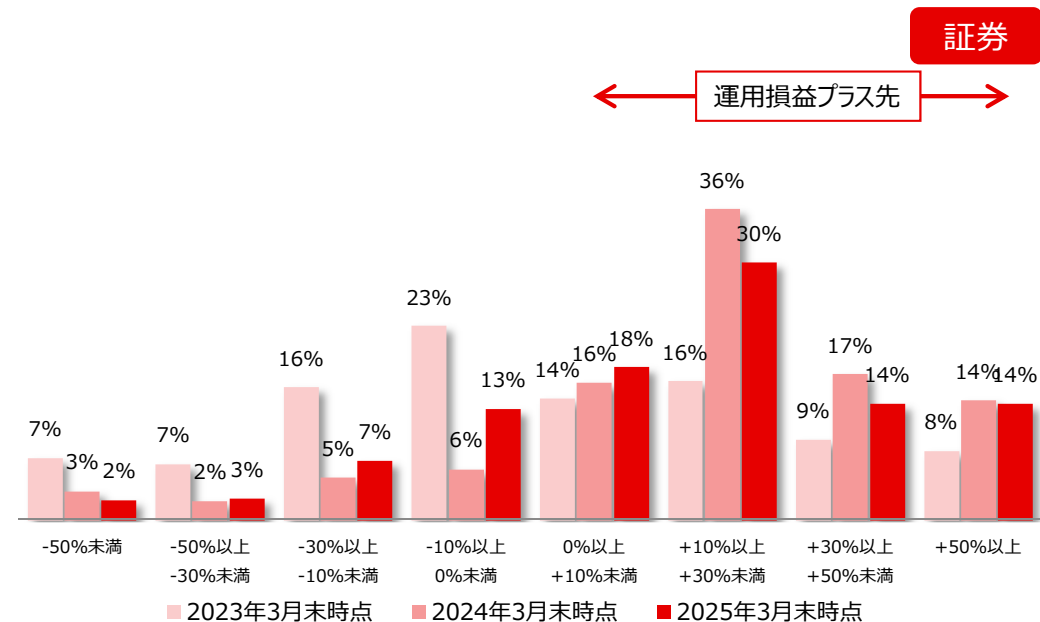
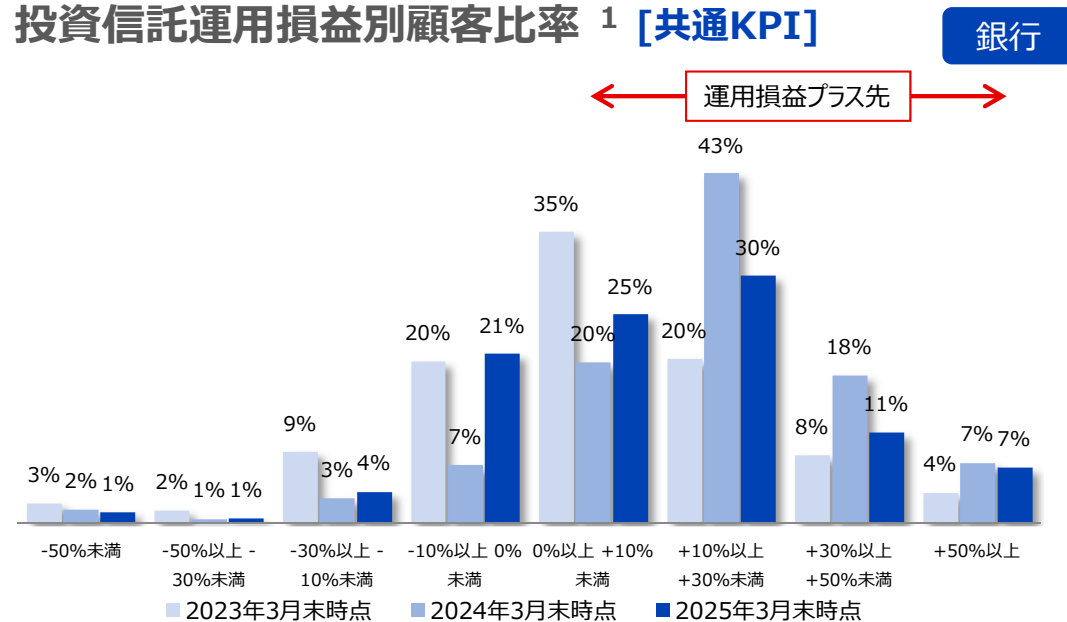


# 2024年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまの運用成果に関する指標①

- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券にて、お客さまにご購入いただいた投資信託およびファンドラップサービスの運用損益状況について、損益区分ごとのお客さま割合をお示しています。
- ▶ 株式市場の高騰等を受け、2025年3月末時点で投資信託を保有中のお客さまのうち、運用損益がプラスのお客さまは広島銀行では全体の73.4%（ファンドラップサービス保有者は61.0%）、ひろぎん証券では75.2%となっています。

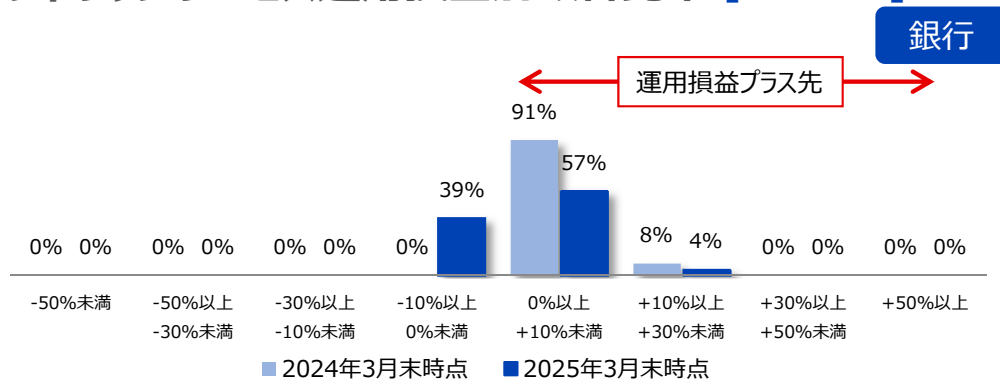
【投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI】

## 投資信託運用損益別顧客比率<sup>1</sup> [共通KPI]



(注) 1. 2023年3月、2024年3月、2025年3月末時点で投資信託残高を保有している個人（運用損益別顧客比率計算上の分母は、時価評価額）

## ファンドラップサービス運用損益別顧客比率 [共通KPI]



\* ファンドラップサービスは2023年5月より取扱開始

## 運用損益プラスのお客さま推移 (2023年3月末～2025年3月末)

	運用損益プラス			
	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末	2024年3月比
広島銀行（投資信託）	67.5%	87.5%	73.4%	▲14.1ポイント
広島銀行（ファンドラップサービス）	-	99.7%	61.0%	▲38.7ポイント
ひろぎん証券（投資信託）	47.9%	83.4%	75.2%	▲8.2ポイント

(参考) 市場動向の推移 (2023年3月末～2025年3月末)

	2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末	2024年3月比
日経平均株価	28,041	40,369	35,617	▲11.8%
N Y ダウ	33,274	39,807	42,001	5.5%

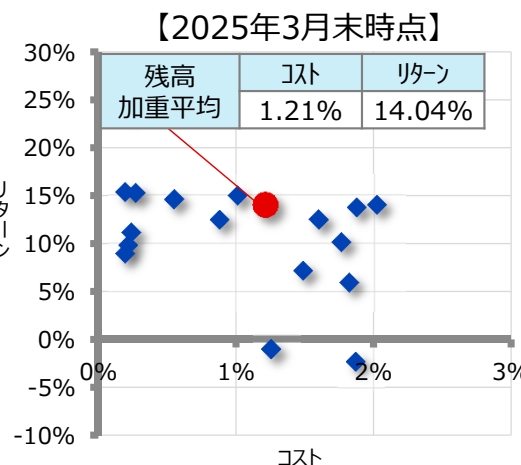
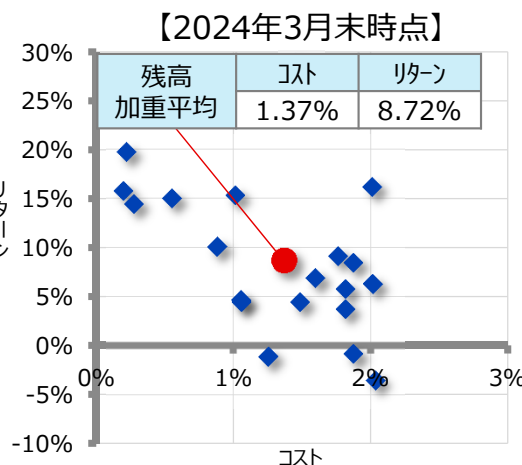
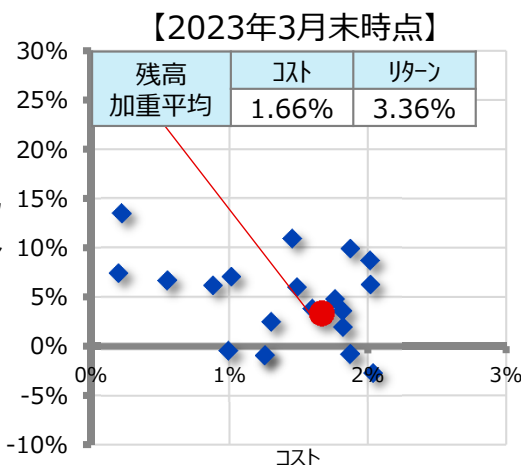
# 2024年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまの運用成果に関する指標②

- ▶ お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、コストやリスクに対するリターンをお示ししています。
- ▶ なお、ひろぎんHDでは広島銀行とひろぎん証券が連携してお客さまの多様なニーズにお応えしていく体制を構築しています。

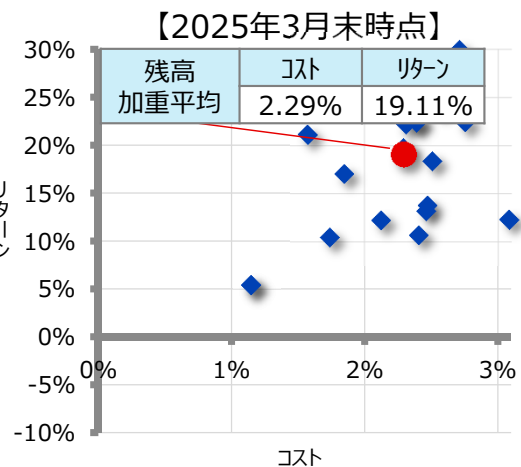
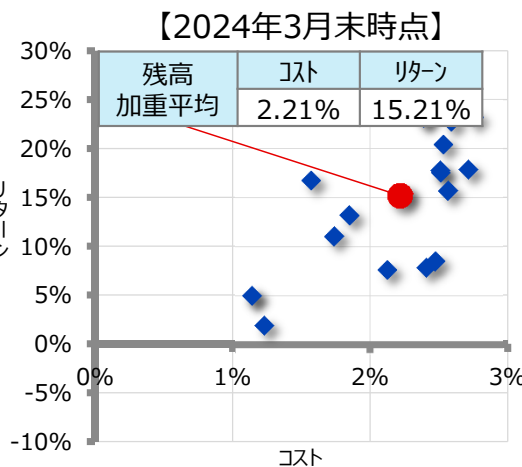
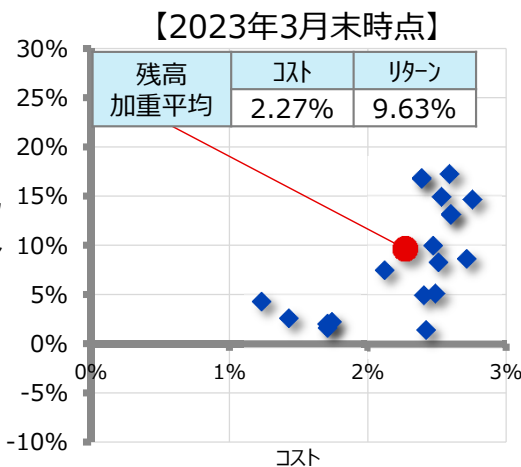
【投資信託の販売会社における比較可能な共通K P I】

## 投資信託の預り残高上位20銘柄<sup>2</sup>のコスト・リターン<sup>3</sup> [共通KPI]

銀行



証券



預り残高上位20銘柄（2025年3月末時点）

	ファンド名	コスト	リターン
1	世界経済心臓ファンド	0.88%	12.53%
2	トップ・グローバル・プラス（毎月）	1.76%	10.15%
3	ピクチャー・グローバル・インカム株式F（毎月）	1.87%	13.76%
4	日興インバックスF225	1.01%	15.00%
5	つみたて先進国株式	0.22%	24.17%
6	つみたて米国株式（S&P500）	0.22%	9.86%
7	東京海上・円資産バランスF（毎月）	1.25%	-1.02%
8	GS米国REIT F Bコース	2.01%	14.04%
9	トップ・グローバル・オーストラリア毎月分配型	1.82%	5.97%
10	つみたて日本株式（日経平均）	0.20%	15.39%
11	コッセイ・オーストラリア利回り資産（毎月）	1.60%	12.50%
12	コッセイ日経225インバックスF	0.28%	15.30%
13	DLIB日経225ノード・オープン	0.55%	14.63%
14	イースト・リッジ・インド株式オープン	2.01%	27.81%
15	つみたて全世界株式	0.20%	8.96%
16	ルビー・ウェイク	1.45%	26.96%
17	投資のワザII	1.87%	-2.29%
18	つみたて8資産均等バランス	0.24%	11.14%
19	ファイ・リテ・リット・アゲイン・F	1.49%	7.22%
20	りそなラップ型F（安定成長型）	1.32%	24.35%

預り残高上位20銘柄（2025年3月末時点）

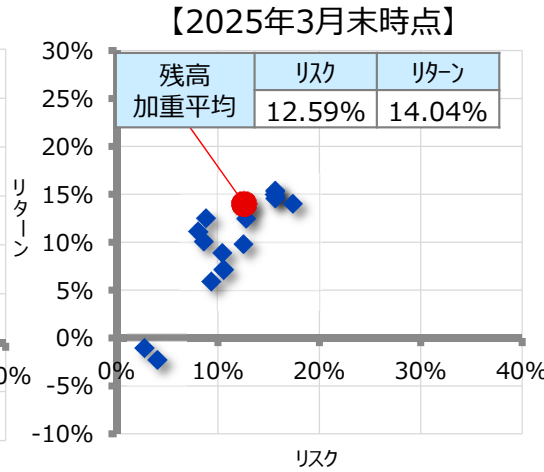
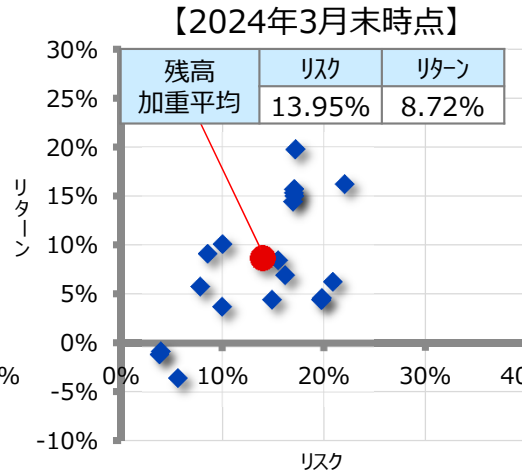
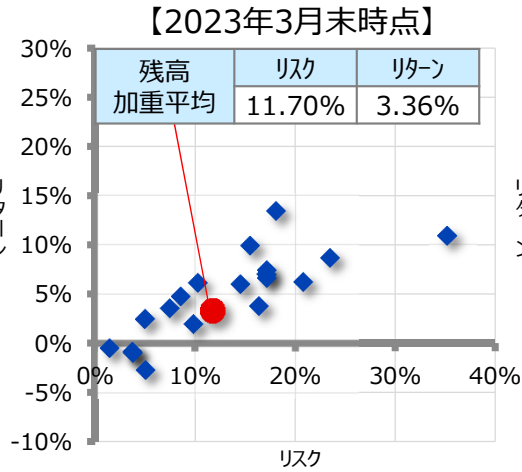
	ファンド名	コスト	リターン
1	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Dコース	2.39%	22.39%
2	イベル・世界厳選株投信・オープン・為替Hなし（毎月）	2.56%	24.15%
3	アライアンス・バースタイン・米国成長株投信 Bコース	2.39%	22.52%
4	ファイ・リテ・世界割安成長株投信 Bコース	2.31%	22.23%
5	ひふみワールド+	2.29%	19.75%
6	ピクチャー・グローバル・インカム株式F（毎月）	1.87%	13.76%
7	ひふみプラス	1.74%	10.50%
8	netWIN GS77000-株式F B（ハッジなし）	2.75%	22.45%
9	グレイ・グ・付ミッド・インド株式F	2.51%	27.66%
10	東京海上・世界多国籍戦略株式F（毎月決算型）	2.46%	13.20%
11	グローバル・3倍3分法F（1年決算型）	1.06%	5.41%
12	グローバル・3倍3分法F（隔月分配型）	1.06%	5.43%
13	ファイ・リテ・日本配当成長株・F（分配重視型）	1.85%	17.09%
14	新光 US-REIT オープン	2.12%	12.28%
15	日本好配当バランスオープン	1.57%	21.14%
16	野村インド債券F（毎月分配型）	2.40%	10.67%
17	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド*	2.51%	18.41%
18	グローバル・ハルカア&バ・イ・F	3.08%	12.31%
19	高成長インド・中型株式F	2.71%	29.99%
20	イベル・世界厳選株投信・オープン・為替Hなし（年1回）	2.56%	24.23%

（注）2. 2023年3月末時点、2024年3月末時点、2025年3月末時点で設定期間5年を超えるファンドのみに限った投資信託の預り残高上位20銘柄

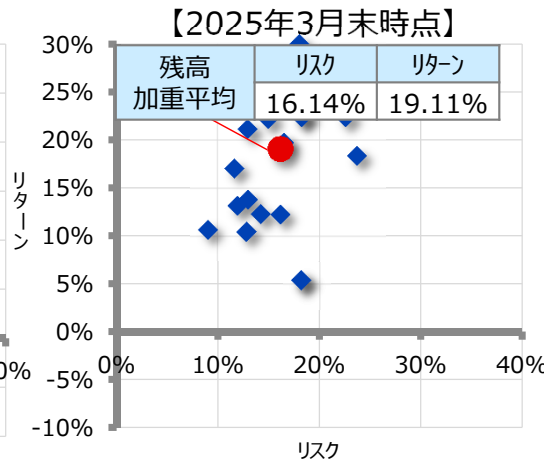
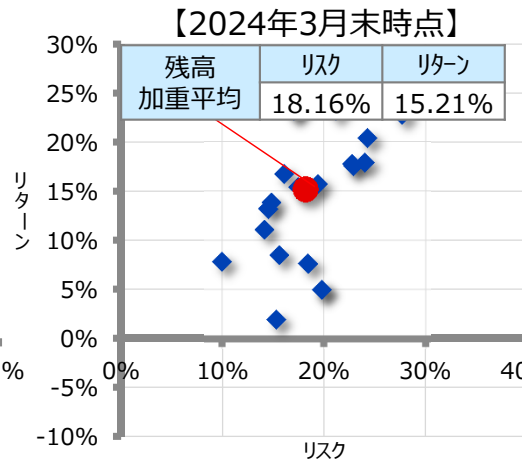
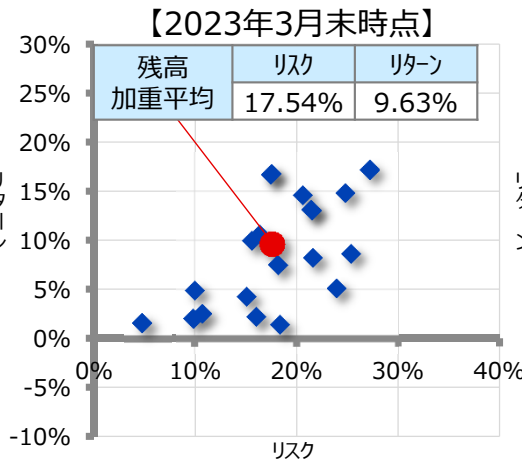
（注）3. コスト：販売手数料/5+信託報酬率、リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）

## 投資信託の預り残高上位20銘柄<sup>4</sup> のリスク・リターン<sup>5</sup> [共通KPI]

銀行



証券



預り残高上位20銘柄 (2025年3月末時点)

	ファンド名	リスク	リターン
1	世界経済インデックスF	8.87%	12.53%
2	フロンティアグローバル・アジア (毎月)	8.64%	10.15%
3	ビクテック・グローバル・インカム株式F (毎月)	12.90%	13.76%
4	日興インデックスF225	15.62%	15.00%
5	つみたて先進国株式	15.26%	24.17%
6	つみたて米国株式 (S&P500)	12.54%	9.86%
7	東京海上・円資産バランスタイプ (毎月)	2.77%	-1.02%
8	GS米国REIT F Bコース	17.36%	14.04%
9	フロンティア・ネオ・グローバル・毎月分配型	9.40%	5.97%
10	つみたて日本株式 (日経平均)	15.63%	15.39%
11	コセイトリート・リターン・リターン資産 (毎月)	12.82%	12.50%
12	コセイトリート・日経225インデックスF	15.63%	15.30%
13	DLIB日経225・グローバル・オープン	15.65%	14.63%
14	イースト・アジア・インカム・株式・オープン	16.33%	27.81%
15	つみたて全世界株式	10.44%	8.96%
16	ハイブリッド・グローバル	32.65%	26.96%
17	投資の未来	4.02%	-2.29%
18	つみたて8資産均等バランスタイプ	8.10%	11.14%
19	フロンティア・リート・アジア・F	10.59%	7.22%
20	リソナラップ型F (安定成長型)	15.28%	24.35%

預り残高上位20銘柄 (2025年3月末時点)

	ファンド名	リスク	リターン
1	フロンティア・グローバル・米国成長株投資 Bコース	18.21%	22.39%
2	イノバ・世界厳選株式・オープン・為替Hなし (毎月)	15.12%	24.15%
3	フロンティア・グローバル・米国成長株投資 Bコース	18.33%	22.52%
4	フロンティア・世界厳選成長株投資 Bコース	14.96%	22.23%
5	ひふみワールド+	16.47%	19.75%
6	ビクテック・グローバル・インカム株式F (毎月)	12.90%	13.76%
7	ひふみプラス	12.80%	10.50%
8	netWIN GSグローバル・株式F B (為替なし)	22.53%	22.45%
9	グローバル・イミューズ・インカム・株式F	16.92%	27.66%
10	東京海上・世界厳選・戦略株式F (毎月決算型)	11.93%	13.20%
11	グローバル・3倍3分法F (1年決算型)	18.18%	5.41%
12	グローバル・3倍3分法F (隔月分配型)	18.16%	5.43%
13	フロンティア・日本配当成長株・F (分配重視型)	11.65%	17.09%
14	新光 US-REIT オープン	16.15%	12.28%
15	日本好配当バランスタイプ・オープン	12.93%	21.14%
16	野村インド債券F (毎月分配型)	9.05%	10.67%
17	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド	23.64%	18.41%
18	グローバル・ハイブリッド・グローバル・株式F	14.21%	12.31%
19	高成長インド・中型株式F	17.99%	29.99%
20	イノバ・世界厳選株式・オープン・為替Hなし (年1回)	15.21%	24.23%

(注) 4. 2023年3月末時点、2024年3月末時点、2025年3月末時点で、設定期間5年を超えるファンドのみに限った投資信託の預り残高上位20銘柄

(注) 5. リスク：過去5年間の月次リターン標準偏差 (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)

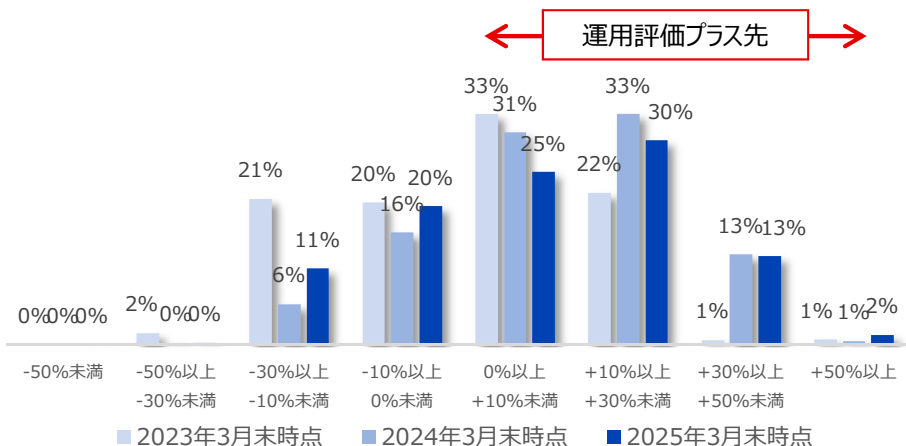
# 2024年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまの運用成果に関する指標④

- ▶ お客さまにご購入いただいた外貨建保険の運用評価状況について、評価区分ごとのお客さま割合等をお示しております。
- ▶ 為替相場上昇等の影響を受け、2025年3月末時点で外貨建保険を保有中のお客さまのうち、運用評価がプラスのお客さまは全体の68.7%となっております。
- ▶ お客さまにご購入いただいた外貨建保険の20銘柄について、コストに対するリターンをお示しております。

【外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI】

銀行

## 保険運用評価別顧客比率<sup>6</sup> [共通KPI]

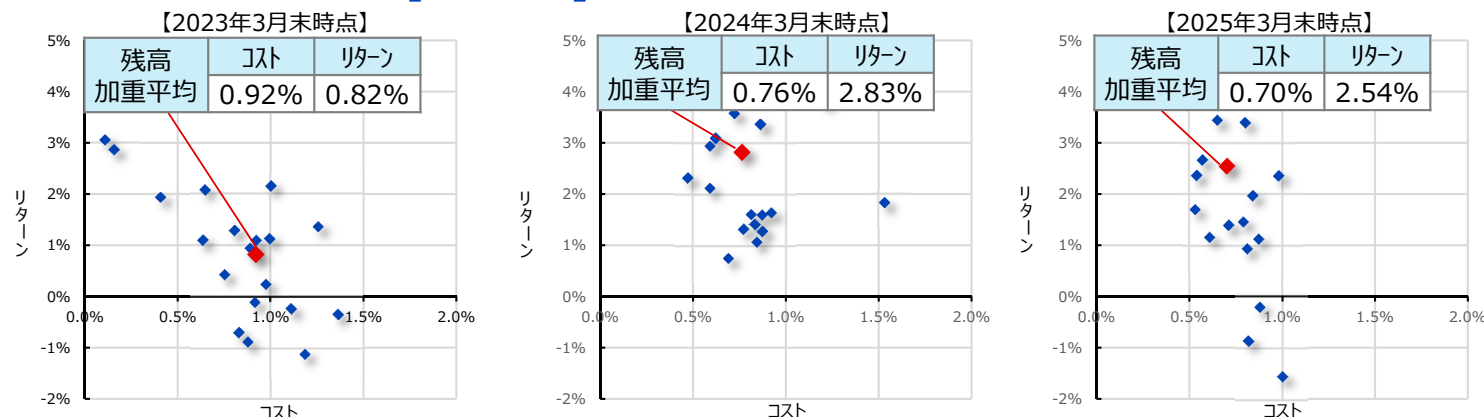


運用損益プラス			
2023年3月末	2024年3月末	2025年3月末	2024年3月比
56.7%	77.6%	68.7%	▲8.9ポイント

預り残高上位20銘柄 (2025年3月末時点)

順位	銘柄名	コスト	リターン
1	ザンカー・テンEX	0.65%	3.45%
2	しあわせ、ずっとシリーズ	0.71%	1.40%
3	未来につなげる終身保険	0.81%	0.94%
4	プレミアムプレゼント	0.84%	1.97%
5	やさしさ、つなぐシリーズ	0.61%	1.16%
6	ザンカー・テン	0.53%	1.70%
7	プレミアムシブ	0.75%	4.18%
8	ビー・ウイズ・ユー・プラス	0.82%	-0.86%
9	ロングドリームGOLD2	0.87%	5.45%
10	ビー・ウイズ・ユー	0.54%	2.36%
11	外貨建・グローバル・ディアラス	0.57%	2.66%
12	ふるはーとグローバル	0.80%	3.40%
13	ロングドリームGOLD3	0.94%	3.98%
14	おおきな、まごころシリーズ	0.88%	-0.21%
15	ロングドリームGOLD	0.79%	1.46%
16	あしたの、よろこびシリーズ	1.00%	-1.55%
17	外貨建・一時払養老保険	0.52%	4.34%
18	ふるはーとグローバルII	0.98%	2.35%
19	悠々時間アドバンス	0.87%	1.13%
20	My年金外貨	0.35%	6.01%

## 保険銘柄別コスト・リターン<sup>7</sup> [共通KPI]



(注) 6. 2025年3月末時点で外貨建一時払保険を保有している個人

(注) 7. 2025年3月末時点で保険契約開始から5年以上経過した外貨建一時払保険のうち、「解約返戻金額 + 既支払金額」の合計額で上位20銘柄

コストの算出にあたっては、当該銘柄を組成する保険会社にて算出される、各契約に適用されている新契約手数料率及び継続手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料（円換算）で加重平均した値を使用

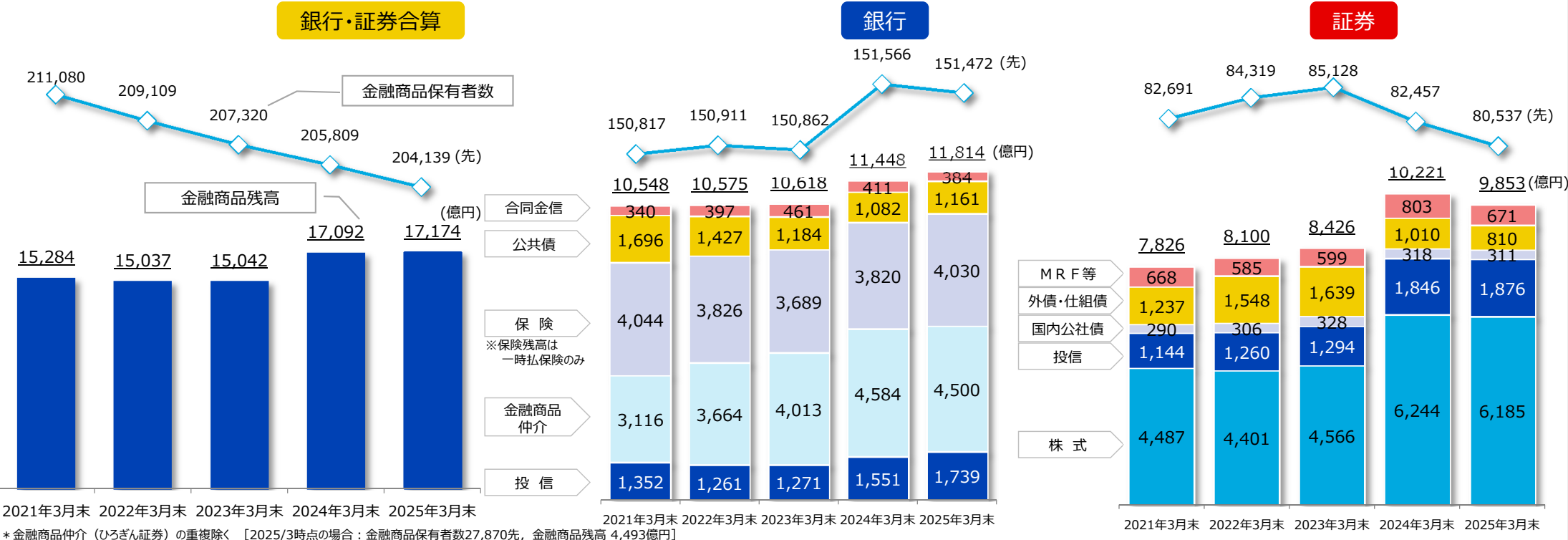
\*注6、7共に外貨建医療保険、外貨建平準払保険、年金支払いが開始している年金契約は除く

▶ 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。

# 2024年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さま基盤の拡充（裾野拡大・残高の増加）

## 金融商品保有者数・残高



## NISA制度の浸透・活用を通じた資産形成支援の取組み

2024年から開始した新NISA制度について、お客さまに広くその背景や内容等を発信し、将来の資産形成に向け活用頂くことが地域金融機関の大切な役割と捉え、各種取組みを行っております。

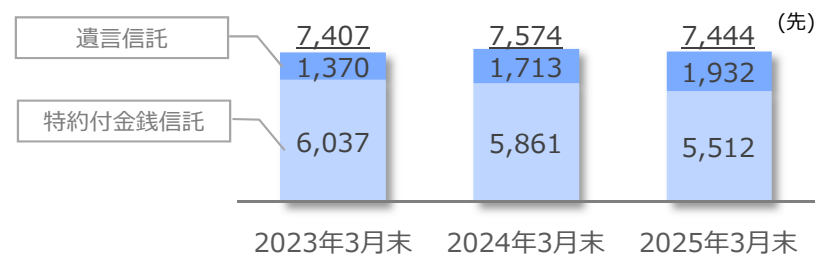
- 銀行・証券が連携したお客さま向けセミナーの共同開催
- 各種ツールを活用したわかりやすい情報提供
- 新NISA制度に対応する幅広い商品ラインナップ

**NISA口座契約者数** (先)

	2025年3月末	前年度比
グループ全体	89,444	2,020
うち広島銀行	62,290	1,194
うちひろぎん証券	27,154	826

## 信託関連サービスの契約者数

広島銀行では多様化するお客さまの相続・認知症等の対策ニーズに合わせ、「遺言信託」「特約付金銭信託」等の幅広い解決策(サービス)をご案内しています。



# 2024年度のお客さま本位の業務運営取組状況

## ■ 人材育成への取組み（専門資格保有者数）

➤ 広島銀行(HBK)・ひろぎんリース(HL)・ひろぎんクレジットサービス(HCS)・ひろぎんITソリューションズ(HITS)では、お客さまの幅広いニーズに対し適切に対応できるよう、従事者に専門資格の取得を推奨しています。

		取得者数	前年比
HBK	FP資格（1級・2級）資格取得者数	2,238	30
HL	貸金業取扱主任者	21	2
HCS	貸金業取扱主任者	22	3
HITS	高度情報処理技術者	72	8

## ■ お客さまとの信頼関係構築への取組状況（定性分析実施先数）、お客さまの声を起点にした好循環の構築（お客さまアンケート）

➤ 広島銀行では、事業性評価(定性分析等)を通して、お客さまの事業の強みや課題について共通認識を持ったうえで、課題解決に向けたコンサルティングを実践しています。

\*1：アンケート回答者のうち、「フィードバックがあった」と回答頂いた先  
 \*2：\*1の先のうち、「強み」「課題」共に共通認識を「よく持てた」「持てた」と回答頂いた先

		先数	前年比
定性分析実施先数（2012～2024年度）		5,264	141

		先数	割合
定性分析アンケート回答者数（2024年4～12月）		77	-
うちフィードバック実施先数（2024年4～12月）*1		65	84%
うち「強み」「課題」について共通認識を持てた先数 *2		43	66%

## ■ お客さま基盤の拡充（メインバンク割合）

➤ 広島銀行では、グループ各社のソリューション提供やアライアンス先との連携により、お客さまのニーズに応じた取組みを実践しております。

➤ こうした取組みによって、メインバンク社数・シェアともに堅調に推移しております。

