

【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の実践に向けた取組方針

ひろぎんホールディングスの「パーパス」「経営理念」の実現にむけ、お客さま本位の業務運営の業務運営の基本的な考え方などを「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。」

ブランドスローガン

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た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



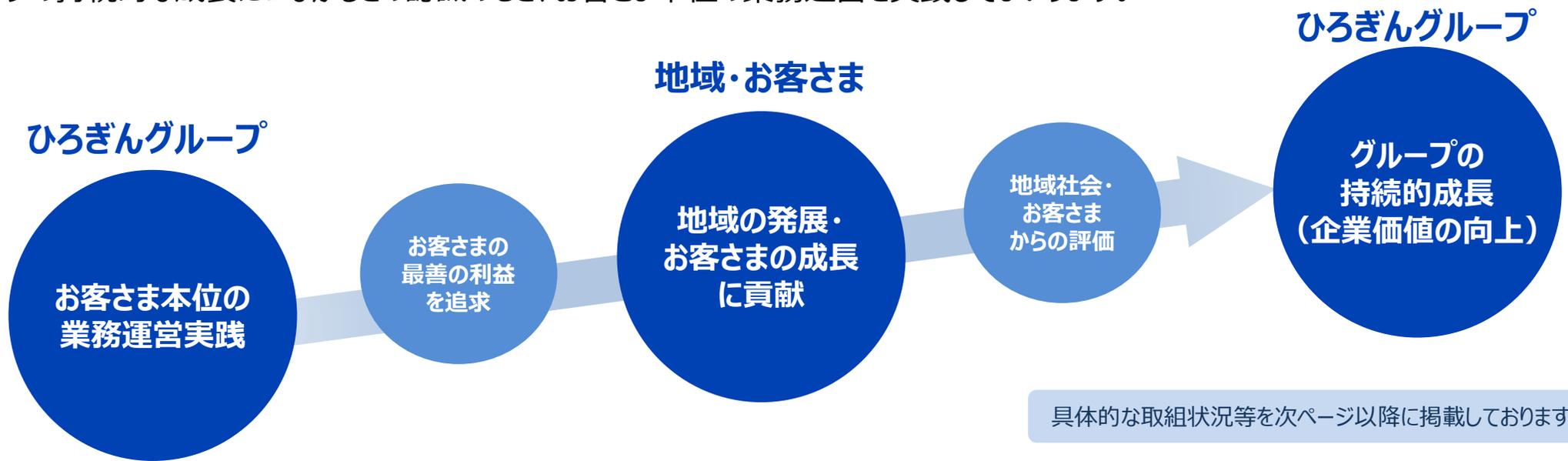
「ひろぎんホールディングス中期計画2024」より

「お客さま本位の業務運営の実践に向けた取組方針」

<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

- ひろぎんグループは、グループのあらゆる機能やアライアンスを活用したお客さまの課題解決に資する真心を込めた対応と、お客さまの利益の適切な保護にも十分配慮した価値ある地域総合サービスの提供を通じて、お客さまのご満足とご安心の向上を図るとともに、地域経済の持続的な発展への貢献を目指しております。
- また、商品・サービスの提供においては、お客さまの利益の実現を最優先に考え、お客さまの視点に立って、高度な専門性を発揮し、金融分野はもちろんのこと、非金融分野を含めた付加価値の高い商品・サービスを提供することが、結果としてひろぎんグループの持続的な成長につながるとの認識のもと、お客さま本位の業務運営を実践してまいります。



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おいては、主に以下の考え方・行動などをグループ内で浸透・実践・高度化していくことが重要と考えています

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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
長期的な視点に配慮したフォローアップの実践	<ul style="list-style-type: none"> • 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、長期的な視点にたった適切な情報提供を定期的に行うこと

2023年度のお客さま本位の業務運営取組状況 人財育成の取組み①

- ▶ ひろぎんホールディングスでは、お客さま本位の業務運営の考え方や事例などをまとめた「お客さま本位の業務運営冊子」を策定し、社内研修や勉強会など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

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実に考え、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って考え、事前準備をする × お客さまのためとなる提案を行い、ファンともなもらう × 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(親等)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、後で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って考案し、豊かな人生と事業の成長に貢献する

2. 「お客さま本位の業務運営」の取組事例 (2) 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日ご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てよかった事

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趣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、**自社の強みは強み**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」を意識して活動している。

③投資アプリ「QUICK」や「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、積立投資を活用した時間分散提案等にイメージしやすい種に工夫。

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ふ。

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、自ずと成果は付いてきます。以下の例を参考に自身(自店)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。

「行動量」
・単発のお客さまへ無回数にコンタクトが取れているか ・日々有効案件が出来るか(アポイントはあるか)等

「お客さまを知る」
・当該の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(商品提案ありきの会話をしていないか)
・案件協議では何が提案できるか/だけではなくニーズを深掘る(届出させざるため)にどうすべきか?等の議論がかわされているか 等

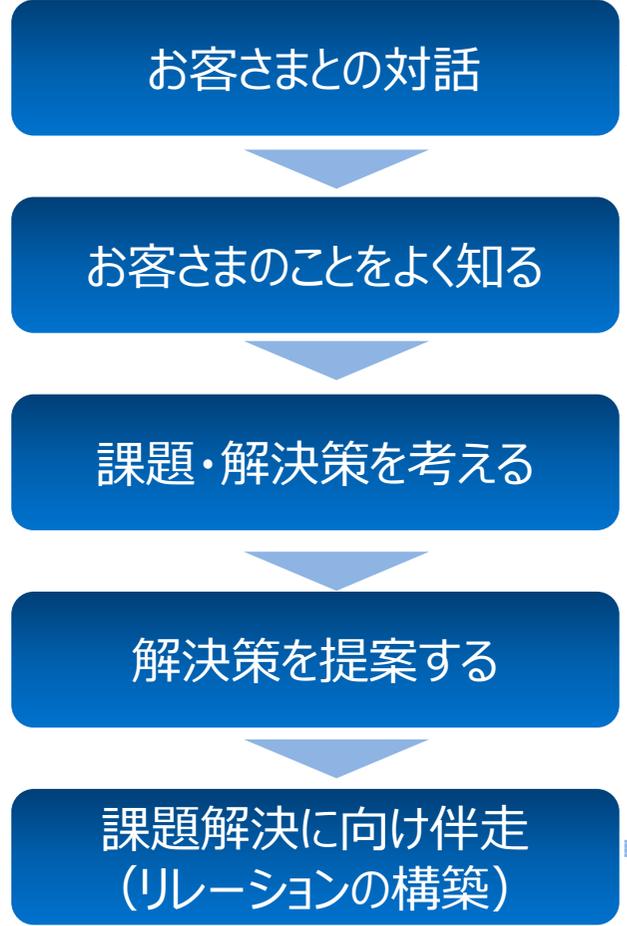
「知識・スキル向上」
・商品知識や対応のこととお客さまに信頼頂けるだけの専門知識を身につけようとしているか
・質問力や情報力などコミュニケーションに必要な素養を磨き(ロールプレイ等)を実践しているか 等

上層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定着を図っています

2023年度のお客さま本位の業務運営取組状況 人財育成の取組み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など、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。

FP資格保有者数（人）



* 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	マーケット ジェントロジー 資産運用 など

実施回数 **年9回**
 参加総数 **1,429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】

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…179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…107名
 2024年4月時点

各種研修イメージ

対象	内容
中核 人財向け	AM業務マイスター研修
中堅 人財向け	AM業務強化プログラム 「個人コンサル分野」 「法人コンサル分野」
	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」
初任者	初任者育成プログラム

実施回数 **年20回**
 受講総数 **684名**

2023年度のお客さま本位の業務運営取組状況 金融リテラシー向上への取組状況

- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券では各種セミナー等を通じて、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



情報ご提供資料
(データ基準日: 2022年12月末)

知ってる人は始めてる
iDeCo / NISA 活用術

広島銀行
三菱UFJ国際投信



ひろぎん証券・広島銀行 共催
資産運用セミナー
2024年 3月 25日 (月)
14:00 ~ 15:30
(13:30 開場) WEB同時配信実施!

【会場】ひろぎんHD本社ビル 4階大ホール
(会場住所、地図は裏面をご覧ください。)

事前申込制 / 定員100名 / 参加費無料

第1部 14:00 ~ 14:30 「新NISAの制度概要について」
2024年よりスタートした「新NISA」について、制度の内容や効果的な活用方法などをわかりやすくご紹介いたします。

第2部 14:30 ~ 15:30 「足元の投資環境と今後の注目点について」
世界経済や金融政策、今後の見通しについて人気講師が解説、日本のみならず米連を中心としたグローバルな目線での注目点にも言及。

講師 日興アセットマネジメント株式会社
資産運用推進部 チーフアドバイザー 安食 智朗 氏

お申し込み方法

ご来場の場合
電話 082-245-5040
または、ひろぎん証券HP
「セミナー情報」より
<https://www.hirogin-sec.co.jp/investment/seminar/2024/02/post-342.html>

WEB配信の場合
お申し込み専用Webサイトより
https://zoom.us/join/register?WN_SPAL6kNrQwmcxibafgQ

個人情報利用目的について
お申込みいただいたお客様の情報は、ひろぎん証券株式会社、株式会社広島銀行で共有し、セミナー参加受付、各種サービスや金融商品の案内・提供等に利用させていただきます。ご不明な点がございましたらお問い合わせください。
※本セミナーでは、ご紹介する商品等の勧誘を行う場合があります。

<セミナー参加に関するお問い合わせ先>
ひろぎん証券 営業統括部 担当 星野 TEL:082-245-5040

銀行 証券

種類	セミナー・講義実施数	
	2023年度	(ご参考) 2022年度
資産運用	597	497
相続関連	222	139
金融教育	111	21
その他	120	110
合計	1,050	767

NISAやiDeCoといった資産運用セミナーの他にも、相続対策や介護など幅広いテーマで実施しています。

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



銀行

2023年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまとの信頼関係構築への取組状況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・収支状況など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。
- ▶ またお客さまへの適切なフォローアップ、販売状況のモニタリング等を適宜行っています。

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

銀行 証券

広島銀行では、お客さまから将来の夢やライフプランをお伺いし、その夢を実現するために、さまざまなお手伝いをする「ライフデザインサービス」をご提供しています。本サービスは、お客さまのお考えやお悩みまでしっかりと把握した上で、資金的なサポートだけでなく、さまざまな情報やサービスを、必要なタイミングにご提供するものです。お客さまとご家族のより豊かな将来のために、「（ひろぎん）ライフデザインサービス」を、ぜひご利用ください。

◎夢を実現する設計図「ライフデザイン」を作成いたします。

夢の実現には、まずはお客さまご自身やご家族の現在と未来を「見える化」し、現状を客観的に共有化することが大切です。そのためにお客さまからライフプランとともに、家族構成や資産情報などをお伺いして、未来への設計図となる「ライフデザイン」を作成します。

にご提出いただきたい資料等

- 現預金明細
- 有価証券明細（銘柄・持株数）
- 不動産明細（固定資産税課税台帳、地図、利用状況・自用・賃貸等）
- 保険明細（保費決定書など）
- 借入金明細（返済予定額）

＜詳しくは、ひろぎんの窓口までお問い合わせください。＞



資産状況や収支状況等を可視化し将来のマネープランを一緒に検討します



* ライデザインサービスは広島銀行のみの取扱いです

商品ラインナップの整備

銀行 証券

- 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。
- 上記にあたっては商品導入・選定にかかる会議体を設け、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などを検証・議論しています。また商品ラインナップについても適宜見直しを行っています。

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実施できているか等の観点から、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

2023年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまとの信頼関係構築への取組状況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、お客さま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、お客さま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）

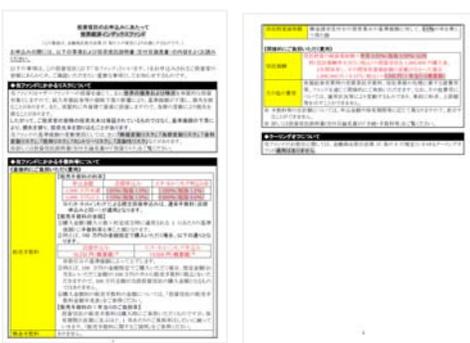
- 商品等の内容
- リスクと運用実績
- 費用（手数料）
- 換金・解約時の条件
- 利益相反の可能性
- 租税の概要

- 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
- 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
- 購入時、継続時等にお客さまが支払う費用 など
- 換金・解約時の可否や手数料などの留意事項 など
- 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
- 分配・換金・解約等の税金関係、NISA、iDeCoの対象か否か など

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さま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）：お客さま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



- * 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、お客さまにご理解いただけるよう工夫を行っています。
- お客さまにとって必要な情報をより分かりやすくお示しするため、引き続き各種ツールを充実させる等、体制整備を図っていきます。

銀行 証券

ご高齢のお客さまへの対応

銀行 証券

- 高齢のお客さま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さまの経験や理解度に合わせて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歳以上のお客さま提案時の対応（広島銀行の場合）

ご案内商品	お客さま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

2023年度のお客さま本位の業務運営取組状況 長期・積立・分散投資促進への取組状況

- ▶ 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など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等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

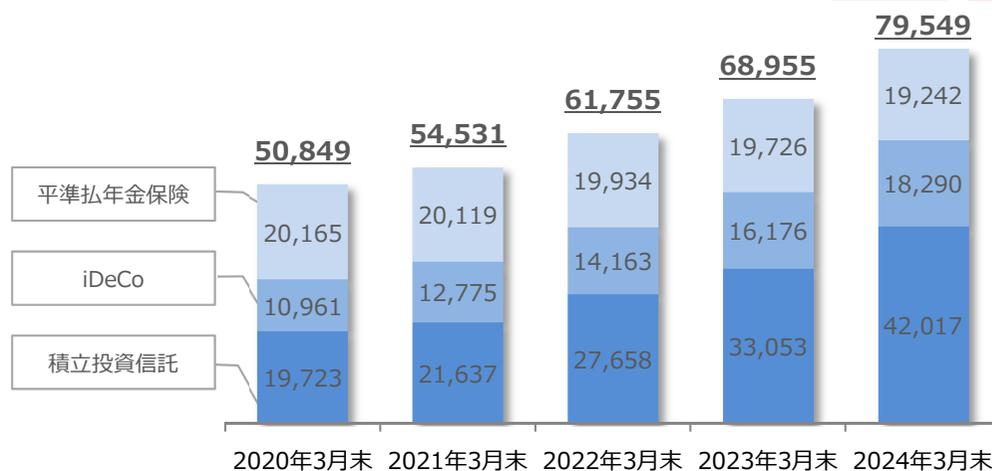
銀行

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

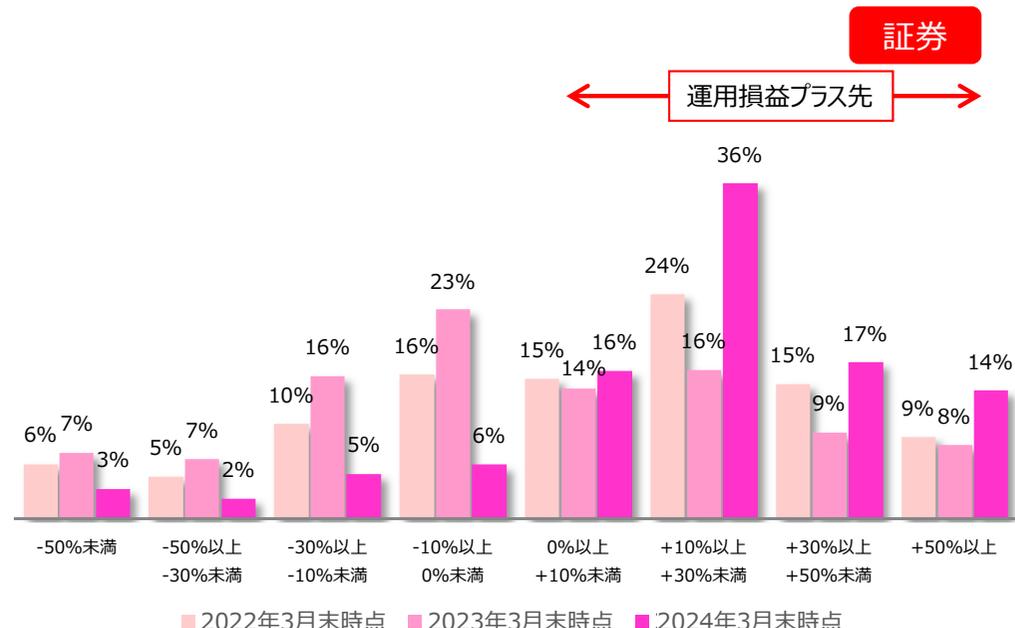
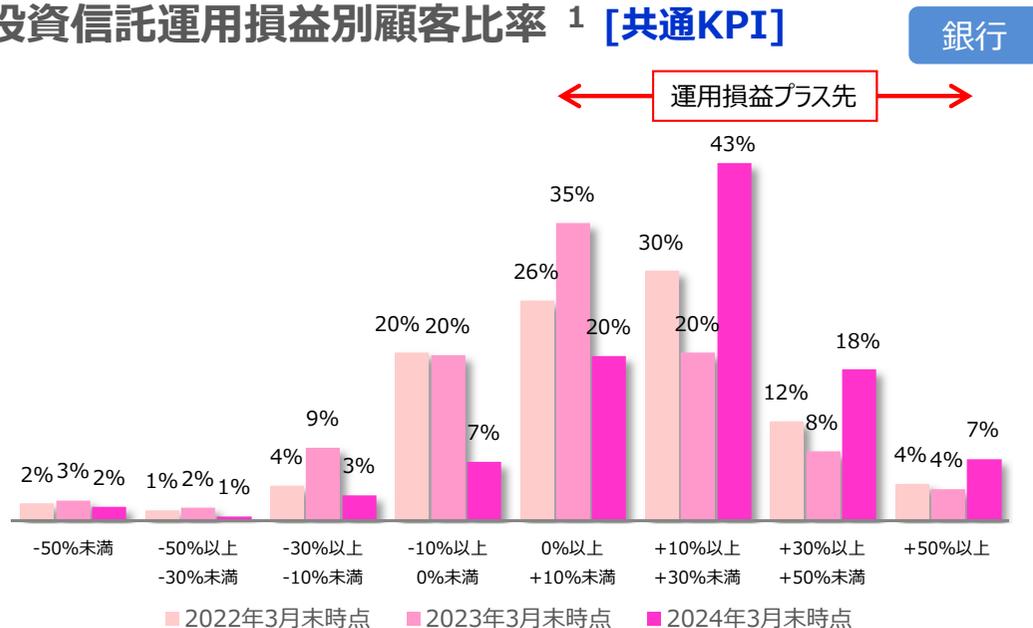
* 2021年度からの累積件数をお示ししています * ひろぎん証券では2022年8月より導入しています

2023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しています。
- ▶ 株式市場の高騰等を受け、2024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87.5%（ファンドラップサービス保有者は99.7%）、ひろぎん証券では83.4%となっています。

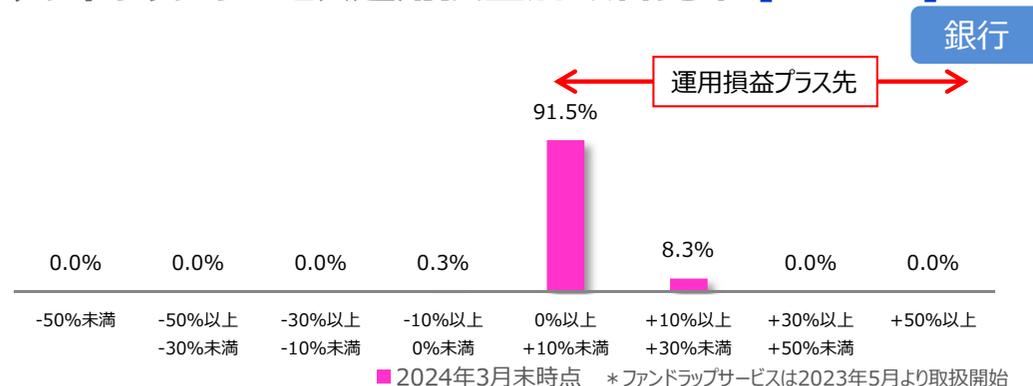
【投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI】

投資信託運用損益別顧客比率¹ [共通KPI]



(注) 1. 2022年3月、2023年3月、2024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]



運用損益プラスのお客さま推移 (2022年3月末～2024年3月末)

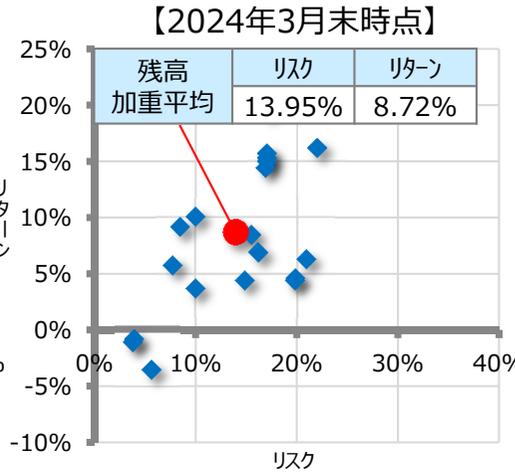
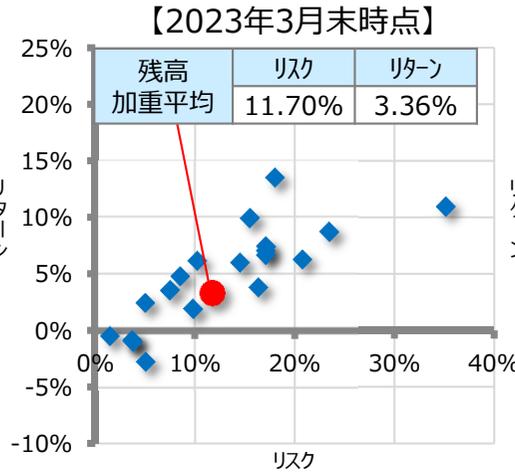
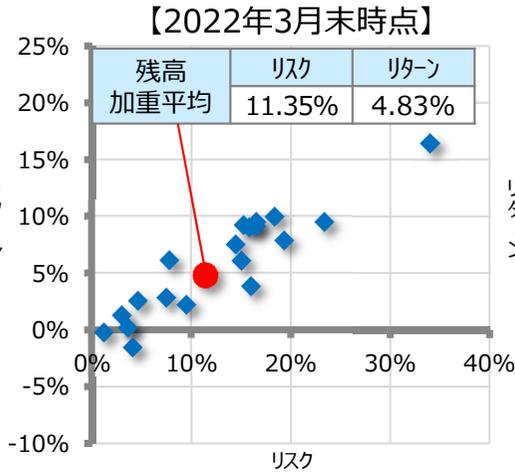
	運用損益プラス			
	2022年 3月末	2023年 3月末	2024年 3月末	2023年3月比
広島銀行（投資信託）	72.2%	67.5%	87.5%	20.0ポイント
広島銀行（ファンドラップサービス）	-	-	99.7%	-
ひろぎん証券（投資信託）	63.2%	47.9%	83.4%	35.5ポイント

(参考) 市場動向の推移 (2022年3月末～2024年3月末)

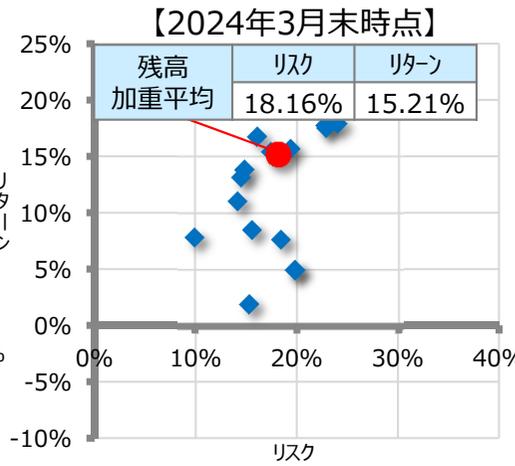
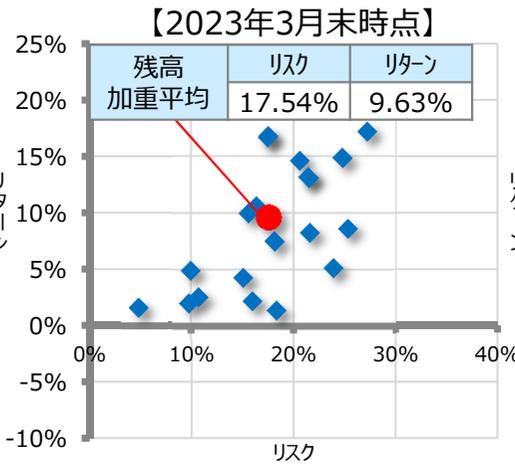
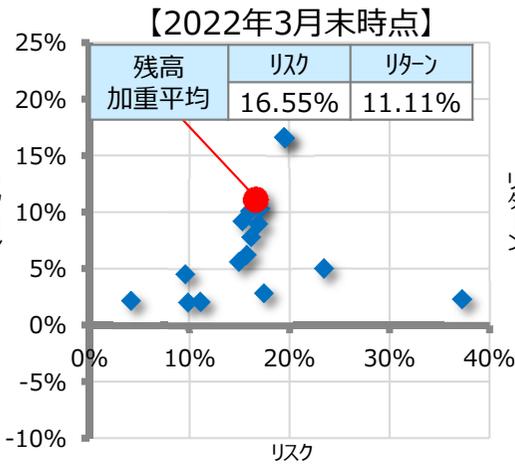
	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末	増減率
日経平均株価	27,821	28,041	40,369	44.0%
N Y ダウ	34,678	33,274	39,807	19.6%

投資信託の預り残高上位20銘柄⁴ のリスク・リターン⁵ [共通KPI]

銀行



証券



預り残高上位20銘柄 (2024年3月末時点)

	ファンド名	リスク	リターン
①	テック・リンク・グローバル・プラス (毎月)	8.53%	9.17%
②	東京海上・円資産・リンク・プラス (毎月)	3.81%	-1.10%
③	日興インテグリティF25	17.02%	15.34%
④	ピクチャー・グローバル・リンク・プラス (毎月)	15.48%	8.48%
⑤	GS米国REIT F Bコース	20.85%	6.32%
⑥	テック・リンク・オーストラリア毎月分配型	9.98%	3.76%
⑦	コセイ・リンク・リターン・リターン (毎月)	16.15%	6.94%
⑧	世界経済インテグリティF	10.00%	10.11%
⑨	つみたて先進国株式	17.17%	19.80%
⑩	つみたて日本株式 (日経平均)	17.02%	15.76%
⑪	投資のAI	3.93%	-0.81%
⑫	フューチャー・リンク・グローバル・プラス (毎月)	14.87%	4.47%
⑬	イースト・リンク・インテグリティ・プラス (毎月)	22.02%	16.22%
⑭	コセイ日経225インテグリティF	16.93%	14.45%
⑮	リンク・グローバル・プラス (毎月)	35.26%	28.88%
⑯	DLIB日経225・リンク・プラス (毎月)	17.03%	15.04%
⑰	BAM・リンク・グローバル・プラス (毎月)	5.61%	-3.52%
⑱	グローバル・ハイ・リンク・プラス (毎月)	7.78%	5.81%
⑲	グローバル・リンク・プラス 3分法 F 隔月分配型	19.71%	4.46%
⑳	グローバル・リンク・プラス 3分法 F 1年決算型	19.78%	4.68%

預り残高上位20銘柄 (2024年3月末時点)

	ファンド名	リスク	リターン
①	アライアンス・グローバル・プラス・米国成長株投資 Dコース	17.04%	23.15%
②	グローバル・リンク・プラス (毎月)	19.39%	15.71%
③	ピクチャー・グローバル・リンク・プラス (毎月)	15.48%	8.48%
④	アライアンス・グローバル・プラス・米国成長株投資 Bコース	17.14%	23.28%
⑤	ひふみプラス	14.13%	11.06%
⑥	netWIN GSリンク・プラス (毎月)	21.15%	23.19%
⑦	グローバル・リンク・プラス 3分法 F (1年決算型)	19.78%	4.46%
⑧	グローバル・リンク・プラス 3分法 F (隔月分配型)	19.71%	4.68%
⑨	新光 US-REIT オープン	18.42%	7.66%
⑩	日本好配当リンク・プラス (毎月)	16.08%	16.76%
⑪	次世代通信関連 世界株式戦略F	22.85%	17.55%
⑫	コセイSDGs・グローバル・リンク・プラス (毎月)	17.43%	15.41%
⑬	野村インテグリティ・債券F (毎月)	9.94%	7.87%
⑭	高成長・リンク・プラス (毎月)	23.99%	17.92%
⑮	フューチャー・リンク・プラス (毎月)	14.49%	13.20%
⑯	グローバル・リンク・プラス & リンク・プラス (毎月)	14.82%	13.85%
⑰	グローバル・リンク・プラス (毎月)	15.30%	1.96%
⑱	グローバル・リンク・プラス (毎月)	24.26%	20.42%
⑲	グローバル・リンク・プラス (毎月)	22.76%	17.78%
⑳	グローバル・リンク・プラス (毎月)	27.67%	22.74%

(注) 4. 2022年3月末時点、2023年3月末時点、2024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)

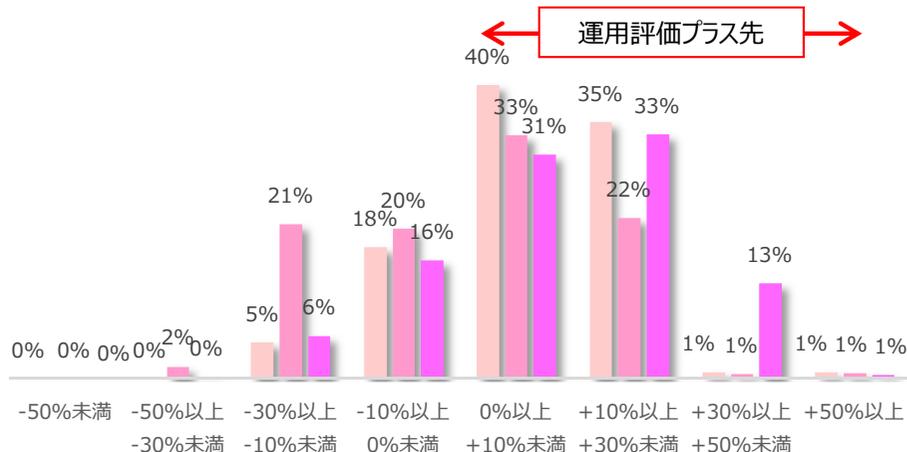
2023年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまの運用成果に関する指標④

- ▶ 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、2024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77.6%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⁶ [共通KPI]

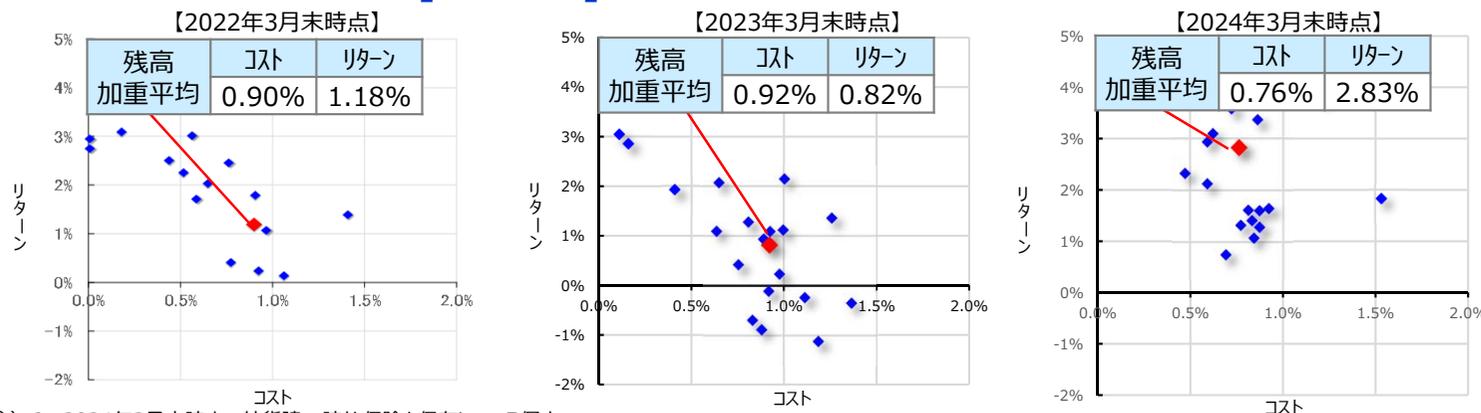


運用損益プラス			
2022年 3月末	2023年 3月末	2024年 3月末	2023年 3月比
77.4%	56.7%	77.6%	20.9ポイント

預り残高上位20銘柄 (2024年3月末時点)

銘柄名	コスト	リターン
① ザーガー・デーン EX	0.72%	3.58%
② しあわせ、ずっとシリーズ	0.77%	1.33%
③ 未来につなげる終身保険	0.87%	1.61%
④ ザーガー・デーン	0.59%	2.13%
⑤ プレミアプレゼント	0.86%	3.37%
⑥ やさしさ、つなぐシリーズ	0.69%	0.76%
⑦ ロングドリームGOLD2	1.04%	6.27%
⑧ プレミアシリーズ	0.83%	4.33%
⑨ ビー・ウイズユー	0.59%	2.94%
⑩ プレミアジャンプ	0.84%	1.08%
⑪ ビー・ウイズユープラス	0.83%	1.42%
⑫ ふるはーとロードグローバル	0.88%	3.93%
⑬ 外貨建・エブリバディプラス	0.62%	3.10%
⑭ 悠々時間アドバンス	0.81%	1.62%
⑮ ロングドリームGOLD	0.92%	1.65%
⑯ プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	0.87%	1.29%
⑰ 三大陸	0.47%	2.33%
⑱ あしたの、よろこびシリーズ	1.21%	3.83%
⑲ My年金外貨	0.40%	6.77%
⑳ デュアルドリーム	1.53%	1.84%

保険銘柄別コスト・リターン⁷ [共通KPI]



(注) 6. 2024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. 2024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

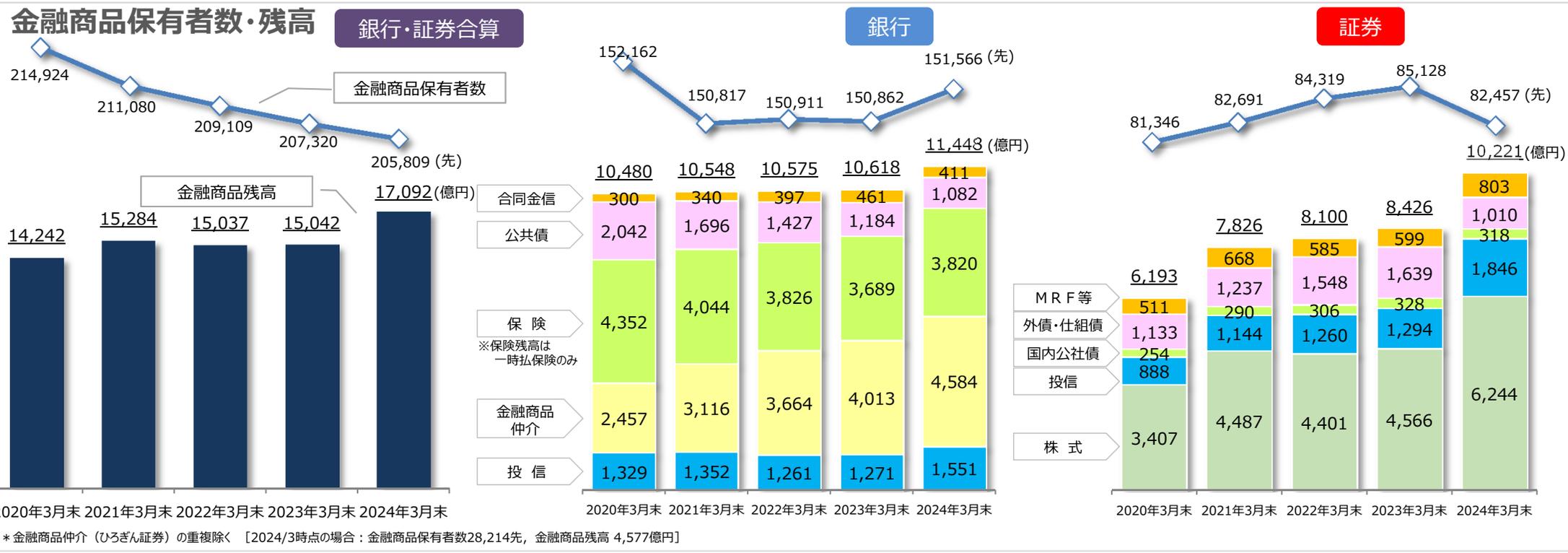
*注6、7共に外貨建医療保険、外貨建平準払保険、年金支払いが開始している年金契約は除く

▶ 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。

2023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）

- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券における金融商品保有者数・残高をお示しています。
- ▶ 広島銀行では、将来の資産形成に向けた資産運用ニーズに対し、新NISA制度の活用を積極的に提案すると共に、超高齢化社会における相続・認知症等の対策ニーズに対し、信託関連サービスの提案を通じた課題解決に努めています。



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

	2023年度	前年度比
グループ全体	14,327	+7,471
うち広島銀行	10,253	+4,406
うちひろぎん証券	4,074	+3,065

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。

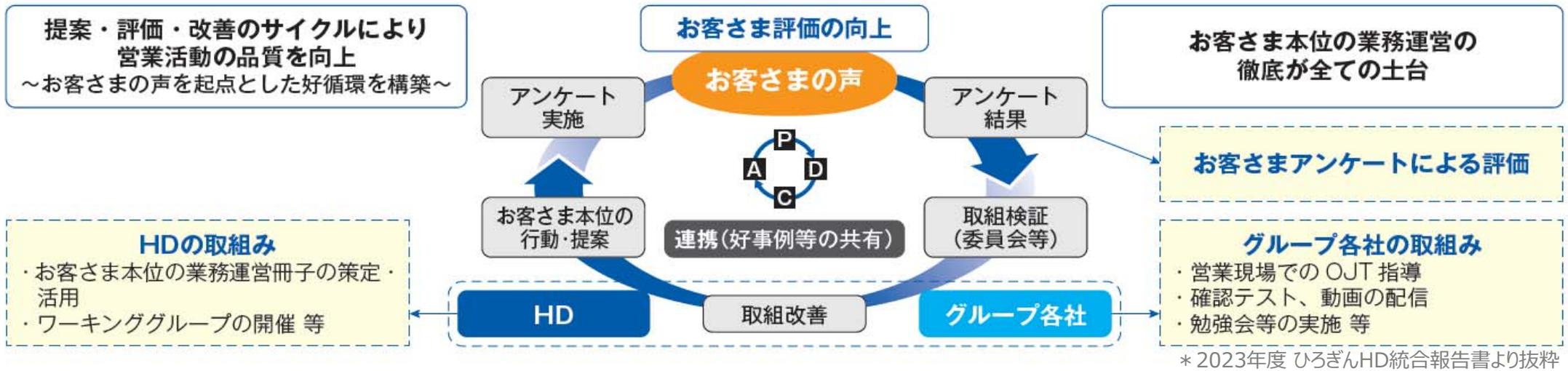


2023年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまの声を起点とした好循環の構築

- ▶ 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

HD



* 2023年度 ひろぎんHD統合報告書より抜粋

お客さまアンケートの実施

HD

ひろぎんグループ各社で継続的に取引している法人・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の総合力を發揮し、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に努めています。

【広島銀行の担当者】についてお聞きします。

項目	満足度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A マナー・挨拶(守・言葉遣い)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
B 正確な事務手続	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C 依頼事項への迅速な対応	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
D 業務上の理解度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E 二六五の対応	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
F お客さまのニーズや要望に迅速に対応	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
G 豊富な専門的知識	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
H 丁寧な説明(商品内容・利率等)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I 商品に関する資料、費用等の説明	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
J 採択商品の正確な状況説明や情報提供	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
K その他	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】

項目	重要度	満足度			
		A	B	C	D
1 顧客への対応(商品・サービス)	◎	◎	◎	◎	◎
2 顧客への説明(商品・サービス)	◎	◎	◎	◎	◎
3 顧客への対応(商品・サービス)	◎	◎	◎	◎	◎
4 顧客への説明(商品・サービス)	◎	◎	◎	◎	◎

* 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に資する枠組みの整備

HD

ひろぎんグループ各社にて従事者が「お客さま本位の業務運営」の理念を理解し実行していくための体制整備・見直しを適宜行っています。

- 業績評価制度** グループ各社でお客さま本位の業務運営に資する評価制度を実施しています。なお広島銀行では2022年度末に業績評価制度を廃止しています。
- 取組状況の還元** 「お客さま本位の業務運営」の取組状況やKPI指標については、営業店へ適宜情報発信を行い従事者への啓発を行っています。
- ワーキンググループ実施** グループ各社の本部・営業店従事者が「お客さま本位の業務運営」の浸透・実践状況などについてディスカッションを行い本部施策等に反映しています。

2023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	2,208	22
HL	貸金業取扱主任者	19	0
HCS	貸金業取扱主任者	19	1
HITS	高度情報処理技術者	592	63

■ 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。

		先数	前年比
定性分析実施先数（2012～2023年度）		5,124	224
うち2023年度純新規実施先数		224	▲103

		先数	前年比	割合
お客さまアンケート回答者数（2023年4～12月）		114	▲26	—
うちフィードバック実施先数（2023年4～12月）*1		106	▲27	93%
うち「強み」「課題」について共通認識を持てた先数*2		67	▲28	63%

*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

■ お客さま基盤の拡充（グループ取引先数・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。

○広島県メインバンク調査 ■ 社数（先） ● シェア
 【東京商工リサーチ（2023年8月公表）】 【帝国データバンク（2023年12月公表）】

