

2023年6月30日

「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」の公表について

株式会社ひろぎんホールディングス（社長 部谷 俊雄）では、お客さまの資産形成・運用関連業務における、お客さま本位の業務運営の一層の徹底を図るため、「お客さま本位の業務運営の実践に向けた取組方針」を制定し、本方針の取組状況をお客さまに分かりやすくご確認いただけるよう、具体的な指標等を定期的に公表しております。

このたび、2023年3月末時点における「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」について、以下の通り公表しますのでお知らせいたします。

なお、2022年度にお客さま本位の業務運営の対象を金融商品取扱業務以外のグループの業務全般に拡大しており、今回から新たに金融商品取扱業務以外の業務における取組状況や具体的な指標等も公表します。

また、お客さま本位の業務運営のグループ全体での更なる浸透・実践に向け、「お客さま本位の業務運営の実践に向けた取組方針」の見直しを実施しております。

【お客さま本位の業務運営に関する取組状況】（詳細は別紙の通り）

KPI区分	KPI選定の視点	KPI項目		
		金融商品取扱業務	金融商品取扱業務以外の業務	
自主的 KPI	■お客さまの最善の利益の追求 ・お客さまの視点に立った販売姿勢 ・付加価値の高い商品・サービスの提供	(1) 高度な専門性を有する人材の育成	① 研修・資格取得等の取組状況	① 専門資格保有者数
		(2) お客さまへの情報提供の充実	② 金融リテラシー向上への取組状況 ③ お客さまとの信頼関係構築への取組状況	② 定性分析実施先数
		(3) お客さまの資産形成に資するポートフォリオ提案の実践	④ 長期・積立・分散投資促進への取組状況	
共通 KPI		(4) お客さまの運用成果に関する指標	⑤ 投信運用損益別顧客比率	/
			⑥ 投信預り残高上位20銘柄のコスト・リターン	
			⑦ 投信預り残高上位20銘柄のリスク・リターン	
			⑧ 保険運用評価別顧客比率	
			⑨ 保険銘柄別コスト・リターン	
自主的 KPI	■取組みの結果として当行の中長期的な企業価値の増大	(5) お客さま基盤の拡充	⑩ 金融商品保有者数・残高	③ グループ取引先数拡大への取組状況 ④ メインバンク割合
		(6) お客さまの声を起点とした好循環の構築	⑪ お客さまアンケート結果	⑤ お客さまアンケート結果

※共通KPIは金融庁から公表された「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて（2018年6月）」及び「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて（2022年1月）」に基づく指標。

（KPI：成果指標）

ひろぎんホールディングスは今後もお客さまの利益を最優先に考え、付加価値の高い商品・サービスの提供に努めてまいります。

【「お客さま本位の業務運営に関する取組状況」について】

URL : https://www.hirogin-hd.co.jp/fiduciary-duty/pdf/fd_kpi.pdf

以 上

本件に関する問い合わせ先
株式会社ひろぎんホールディングス グループ営業戦略部 TEL (082) 245-5151 (代表)
株式会社広島銀行 営業企画部 TEL (082) 247-5151 (代表)
ひろぎん証券株式会社 営業統括部 TEL (082) 245-5040 (直通)

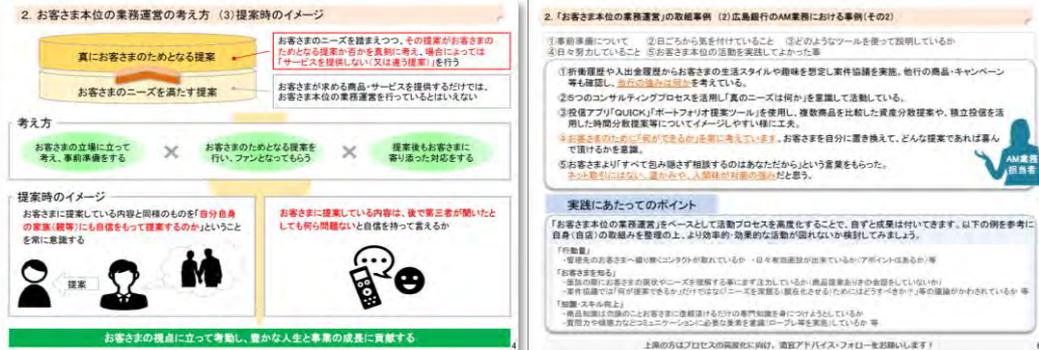
【お客さま本位の業務運営に関する取組状況】

2022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）

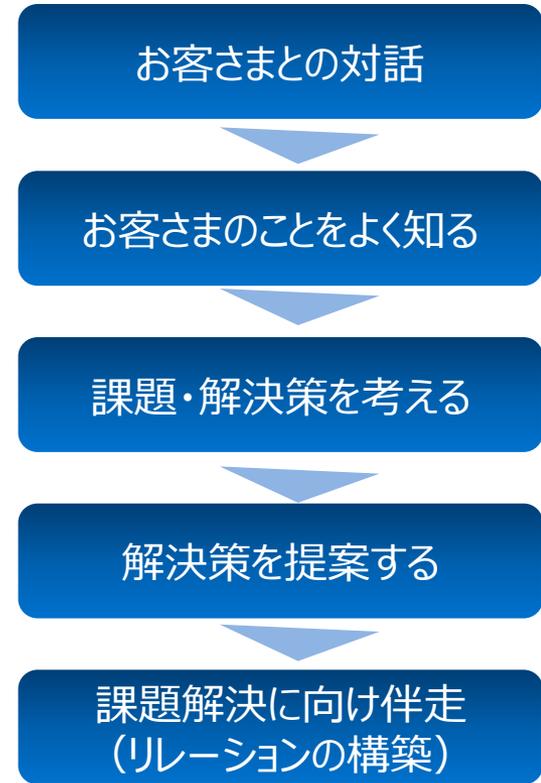
HD



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

2022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・業後セミナーイメージ

対象	内容
HD 全従事者	マーケット グループ ケア 相続 対策 など

* 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

実施回数
年10回
参加総数
2,103名

【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…**184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…104名
 2023年4月時点

各種研修イメージ

対象	内容
中核 人財向け	A M業務マイスター研修
中堅 人財向け	A M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23回
受講総数
753名

2022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

銀行 証券



種類	セミナー・講義実施数
資産運用	497
相続関連	139
金融教育	21
その他	110
合計	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

銀行

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



2022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

銀行

証券

〈ひろぎん〉ライフデザインサービス

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。



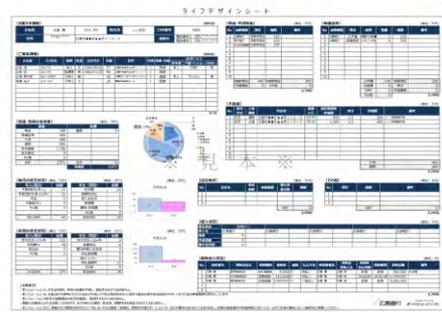
①夢を実現する目標額「ライフデザイン」を作成いたします。

②提出いただいた資料等

夢の実現には、まずはお客さまご自身やご家族の現状と未来を「見える化」し、目標を数値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伺い、将来への設計図となる「ライフデザイン」を作成します。

- 履歴金情報
- 有価証券情報 (国債・社債等)
- 不動産情報 (固定資産税課税台帳、地租、地目状況・活用・賃貸等)
- 保険情報 (保険証券など)
- 借入金情報 (返済予定表) ……等

＊詳しくは「ひろぎん」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

ライフデザインサービス取扱お客さま数

2021年度	1,925
2022年度	4,648
合計	6,573

* ライフ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

2022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）

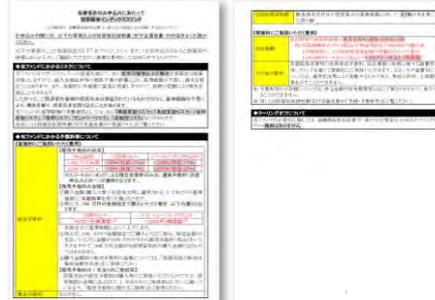
- 商品等の内容**
 - 商品の目的や機能、想定される顧客層、複数の商品で構成されている商品の比較情報（個別購入の可否含む）など
- リスクと運用実績**
 - 損失が生じるリスクの内容、過去の収益率や最大損失額 など
- 費用（手数料）**
 - 購入時、継続時等にお客さまが支払う費用 など
- 換金・解約時の条件**
 - 換金・解約時の可否や手数料などの留意事項 など
- 利益相反の可能性**
 - 商品の組成事業者等との特別な関係の有無（資本関係など）、営業員の業績評価において特定商品の販売が評価されない旨 など
- 租税の概要**
 - 分配・換金・解約等の税金関係、NISA、iDeCoの対象が否かなど

銀行

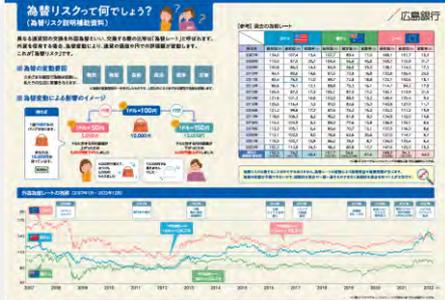
証券

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



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。

高年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
役席者による確認	役席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

2022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

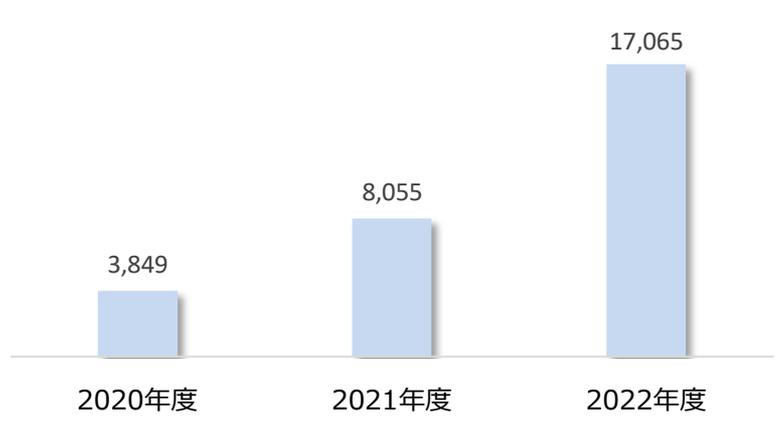
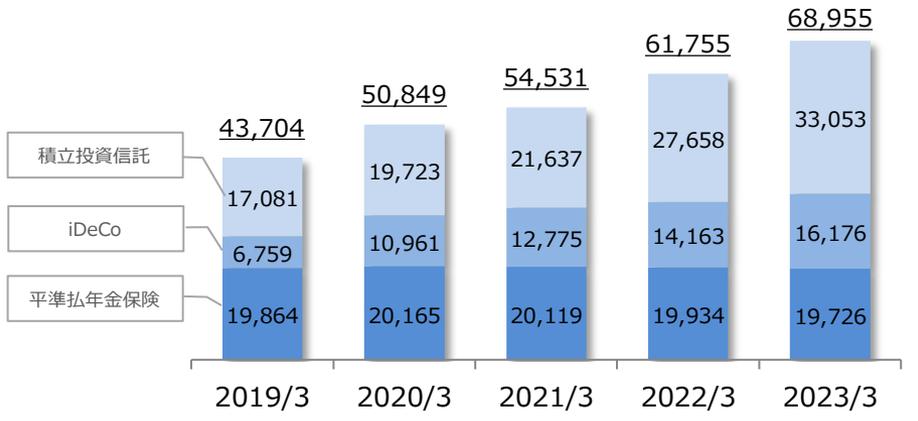
銀行

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

* ひろぎん証券では2022年8月より導入しています

2022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

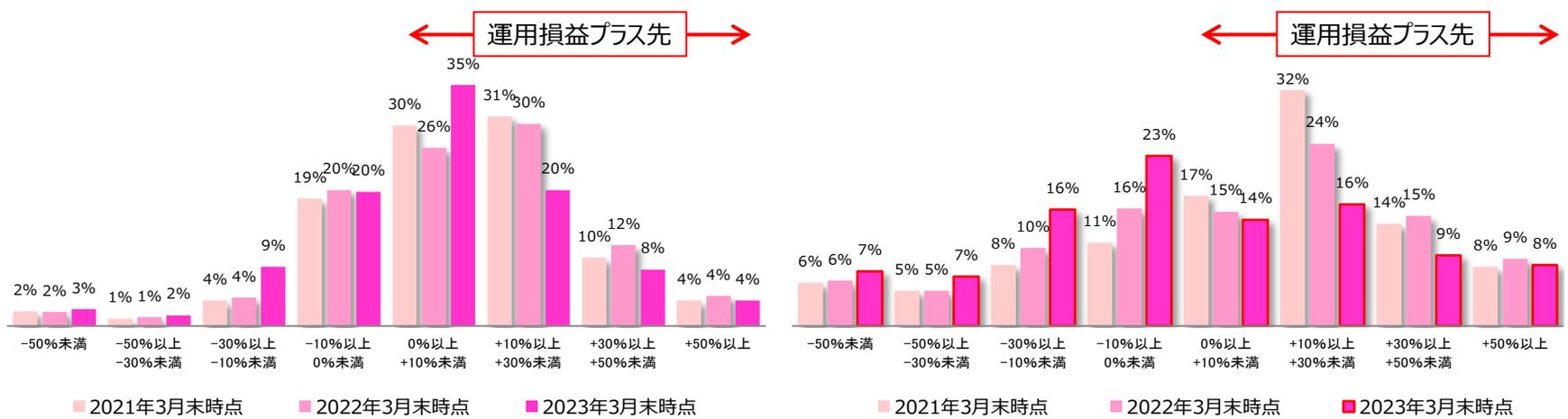
- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券にて、お客さまにご購入いただいた投資信託の運用損益状況について、損益区分ごとのお客さま割合をお示しています。
- ▶ 海外金利の急騰等を受け、2023年3月末時点で投資信託を保有中のお客さまのうち、運用損益がプラスのお客さまは広島銀行では全体の67.5%、ひろぎん証券では47.9%となっています。

【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]

銀行

証券



運用損益プラスのお客さま推移 (2021年3月末～2023年3月末)

	運用損益プラス			
	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	2022年3月比
広島銀行	74.2%	72.2%	67.5%	▲4.7ポイント
ひろぎん証券	70.4%	63.2%	47.9%	▲15.3ポイント

(参考) 市場動向の推移 (2021年3月末～2023年3月末)

	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末	2022年3月比増加率
日経平均株価	29,179	27,821	28,041	0.8%
NYダウ	32,982	34,678	33,274	▲4.0%

(注) 1. 2021年3月、2022年3月、2023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)

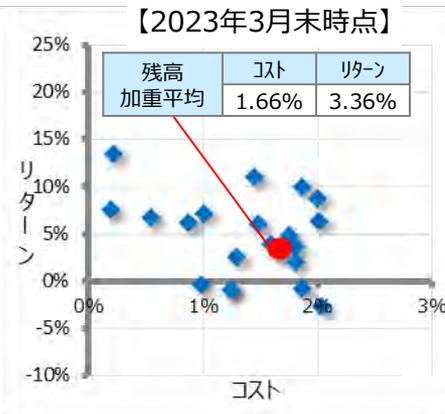
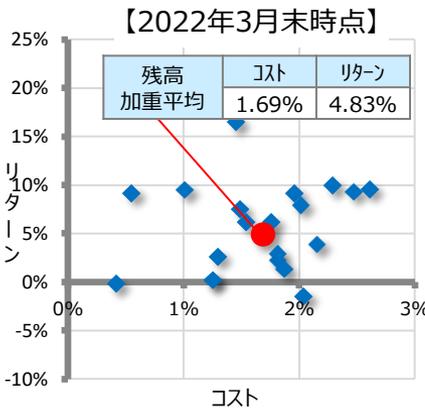
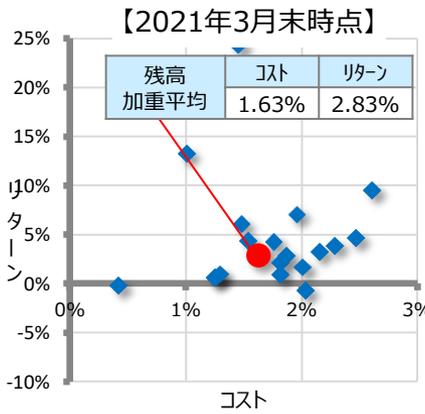
2022年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまの運用成果に関する指標②

- ▶ 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します。

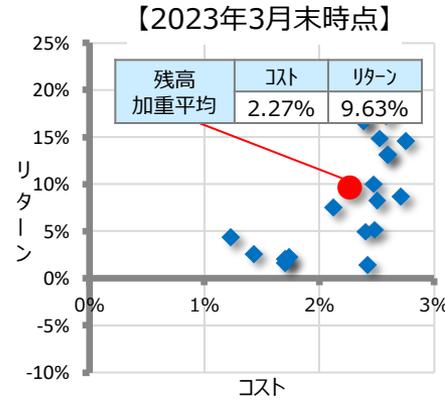
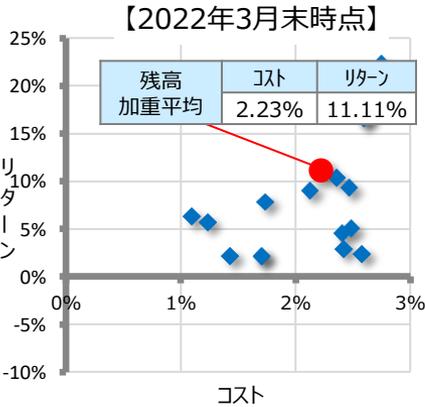
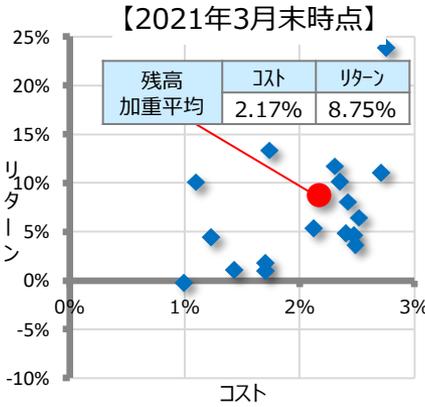
【投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI】

投資信託の預り残高上位20銘柄²のコスト・リターン³ [共通KPI]

銀行



証券



預り残高上位20銘柄 (2023年3月末時点)

ファンド名	コスト	リターン
① 東京海上・円資産バランSP (毎月)	1.25%	-0.90%
② テンブ・グローバル・プラス (毎月)	1.76%	4.80%
③ テンブ・グローバル・毎月分配型	1.82%	1.98%
④ ビンゲ・グローバル・インカム株式F (毎月)	1.87%	9.94%
⑤ GS米国REIT F Bコース	2.01%	6.27%
⑥ 日興インテグリスF 225	1.01%	7.05%
⑦ コッセイ・グローバル・リターン (毎月)	1.60%	3.84%
⑧ 投資のワイルド	1.87%	-0.78%
⑨ フォックス・グローバル・アグリ・F	1.49%	6.01%
⑩ BAM・グローバル・インカム株式F (毎月)	2.04%	-2.67%
⑪ 東京海上・円資産バランSP (年1回)	1.25%	-0.90%
⑫ テンブ・グローバル・毎月分配型	1.82%	3.61%
⑬ グローバル・インカム	1.45%	10.94%
⑭ テンブ・グローバル・インカム株式F (毎月分配型)	0.99%	-0.40%
⑮ 世界経済インテグリスF	0.88%	6.17%
⑯ つみたて先進国株式	0.22%	13.46%
⑰ テンブ・グローバル・インカム株式F (年2回決算型)	2.01%	8.71%
⑱ つみたて日本株式 (日経平均)	0.20%	7.44%
⑲ グローバル・インカム・世界国債インカム	1.30%	2.51%
⑳ DLIB日経225ノード・オープン	0.55%	6.70%

預り残高上位20銘柄 (2023年3月末時点)

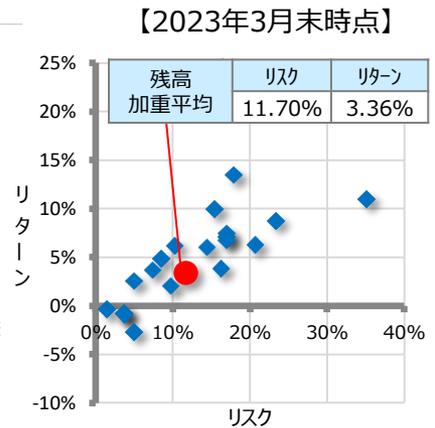
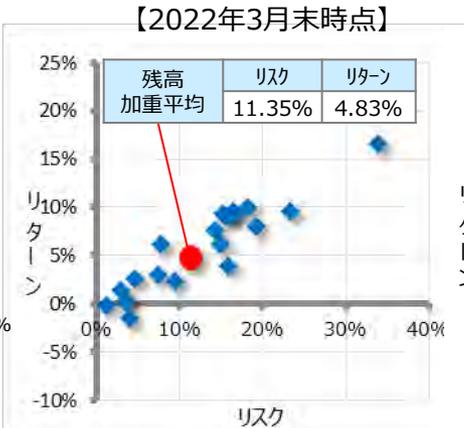
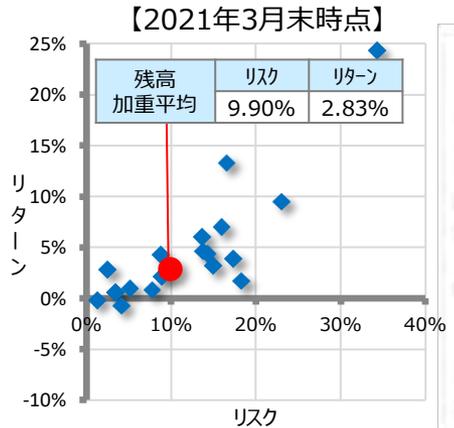
ファンド名	コスト	リターン
① ファイアス・グローバル・米国成長株投資Dコース	2.39%	16.69%
② ビンゲ・グローバル・インカム株式F (毎月分配型)	2.47%	9.94%
③ 新光US-REIT オープン	2.12%	7.50%
④ ひふみプラス	1.74%	2.23%
⑤ グローバル・REITオープン (毎月分配型)	1.23%	4.30%
⑥ netWIN GS70/30・株式F B	2.75%	14.60%
⑦ 次世代通信関連 世界株式戦略F	2.51%	8.24%
⑧ ファイアス・グローバル・米国成長株投資Bコース	2.39%	16.79%
⑨ サイバー・セキュリティ株式オープン (為替ヘッジなし)	2.53%	14.87%
⑩ グローバル・インカム・グローバル・F	3.08%	10.59%
⑪ ファイアス・グローバル・好配当成長株オープン (毎月)	2.42%	1.42%
⑫ グローバル・インカム・オープン (毎月)	1.71%	1.60%
⑬ グローバル・AI F	2.59%	17.20%
⑭ 短期豪ドル債オープン (毎月分配型)	1.43%	2.58%
⑮ 野村インテグリスF (毎月分配型)	2.40%	4.92%
⑯ グローバル・インカム・オープン (毎月)	1.71%	2.03%
⑰ コッセイ・グローバル・インカム株式F (毎月)	2.49%	5.14%
⑱ グローバル・インカム・株式F (年2回決算型)	2.60%	13.17%
⑲ グローバル・インカム・株式F (1年決算型)	2.60%	13.09%
⑳ 高成長インテグリスF・中堅株式F	2.71%	8.62%

(注) 2. 2021年3月末時点、2022年3月末時点、2023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)

【投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI】

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]

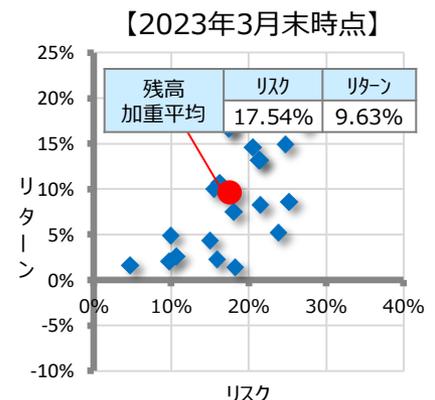
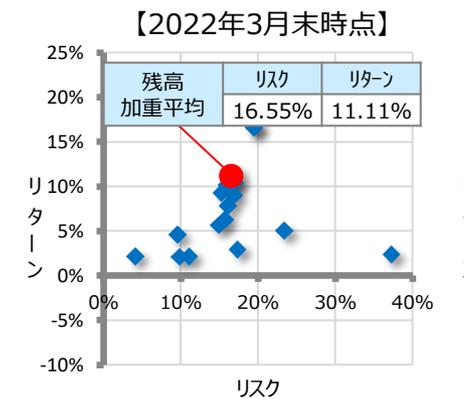
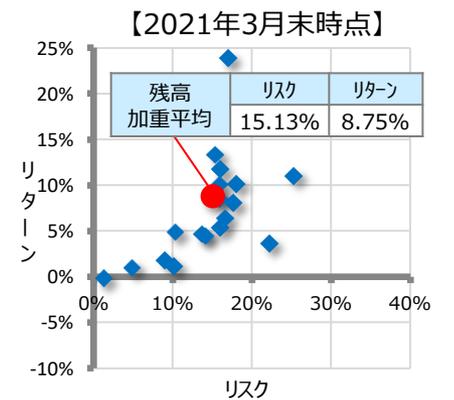
銀行



預り残高上位20銘柄 (2023年3月末時点)

ファンド名	リスク	リターン
① 東京海上・円資産バランSPF (毎月)	3.76%	-0.90%
② アジア・パシフィック・グローバル・インカム (毎月)	8.51%	4.80%
③ アジア・パシフィック・毎月分配型	9.79%	1.98%
④ ビンテージ・グローバル・インカムSPF (毎月)	15.43%	9.94%
⑤ GS米国REIT F Bコース	20.72%	6.27%
⑥ 日興インテグリティ225	17.06%	7.05%
⑦ コセイト・グローバル・リターン (毎月)	16.30%	3.84%
⑧ 投資のワルイ	3.68%	-0.78%
⑨ フォティファイ・グローバル・インカムSPF	14.46%	6.01%
⑩ BAMグローバル・インカムSPF (毎月)	5.03%	-2.67%
⑪ 東京海上・円資産バランSPF (年1回)	3.76%	-0.90%
⑫ グローバル・ハイブリッド・インカムSPF (毎月)	7.44%	3.61%
⑬ 日本・グローバル・インカムSPF	35.13%	10.94%
⑭ グローバル・インカムSPF (毎月分配型)	1.47%	-0.40%
⑮ 世界経済インテグリティ	10.22%	6.17%
⑯ つみたて先進国株式	17.97%	13.46%
⑰ イノバ・グローバル・インカムSPF (毎月)	23.39%	8.71%
⑱ つみたて日本株式 (日経平均)	17.06%	7.44%
⑲ グローバル・インカムSPF (世界国債インカムSPF 毎月)	4.98%	2.51%
⑳ DLIB日経225ノード・インカムSPF	17.06%	6.70%

証券



預り残高上位20銘柄 (2023年3月末時点)

ファンド名	リスク	リターン
① アジア・パシフィック・米国成長株投資Dコース	17.41%	16.69%
② ビンテージ・グローバル・インカムSPF (毎月分配型)	15.43%	9.94%
③ 新光US-REIT オープン	18.10%	7.50%
④ ひふみSPF	15.97%	2.23%
⑤ グローバル・ハイブリッド・インカムSPF (毎月分配型)	15.03%	4.30%
⑥ netWIN GSグローバル・インカムSPF B	20.53%	14.60%
⑦ 次世代通信関連 世界株式戦略F	21.54%	8.24%
⑧ アジア・パシフィック・米国成長株投資Bコース	17.51%	16.79%
⑨ グローバル・ハイブリッド・インカムSPF (為替ヘッジなし)	24.72%	14.87%
⑩ グローバル・ハイブリッド・インカムSPF	16.30%	10.59%
⑪ アジア・パシフィック・米国成長株投資Aコース (毎月)	18.29%	1.42%
⑫ グローバル・ハイブリッド・インカムSPF (毎月)	4.75%	1.60%
⑬ グローバル・ハイブリッド・インカムSPF	27.13%	17.20%
⑭ 短期豪ドル債オープン (毎月分配型)	10.68%	2.58%
⑮ 野村インド債券F (毎月分配型)	9.93%	4.92%
⑯ グローバル・ハイブリッド・インカムSPF (毎月)	9.79%	2.03%
⑰ コセイ・グローバル・インカムSPF (毎月)	23.86%	5.14%
⑱ グローバル・ハイブリッド・インカムSPF (年2回決算型)	21.36%	13.17%
⑲ グローバル・ハイブリッド・インカムSPF (1年決算型)	21.45%	13.09%
⑳ 高成長インド・中型株式F	25.28%	8.62%

(注) 4. 2021年3月末時点、2022年3月末時点、2023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)

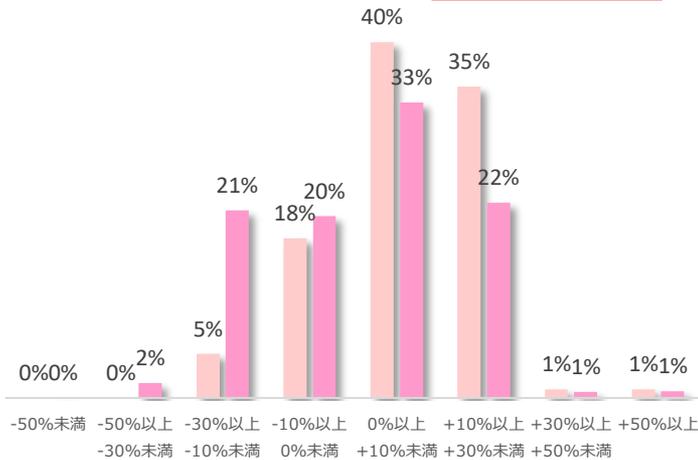
- ▶ お客さまにご購入いただいた外貨建保険の運用評価状況について、評価区分ごとのお客さま割合等をお示ししています。
- ▶ 為替相場上昇等の影響を受け、2023年3月末時点で外貨建保険を保有中のお客さまのうち、運用評価がプラスのお客さまは全体の56.7%となっています。
- ▶ お客さまにご購入いただいた外貨建保険の20銘柄について、コストに対するリターンをお示ししています。

【外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPI】

保険運用評価別顧客比率⁶ [共通KPI]

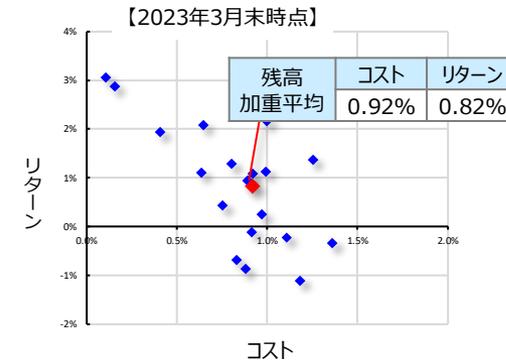
運用損益プラス		
2022年3月末	2023年3月末	2022年3月比
77.4%	56.7%	▲20.7ポイント

← 運用評価プラス先 →

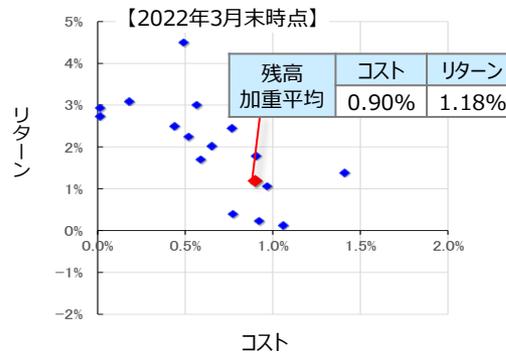


保険銘柄別コスト・リターン⁷ [共通KPI]

銀行



	銘柄名	コスト	リターン
①	サニーガーデン E X	0.99%	1.12%
②	しあわせ、ずっと	0.89%	0.94%
③	未来につなげる終身保険	1.11%	-0.23%
④	プレミアジャンプ	0.92%	-0.10%
⑤	サニーガーデン	0.64%	1.10%
⑥	ビーウィズユー	0.65%	2.08%
⑦	プレミアプレゼント	0.89%	0.94%
⑧	プレミアレシーブ	0.92%	1.09%
⑨	ロングドリーム G O L D	0.81%	1.28%
⑩	悠々時間アドバンス	0.75%	0.43%
⑪	三大陸	0.41%	1.93%
⑫	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	0.97%	0.24%
⑬	やさしさ、つなぐ	0.83%	-0.69%
⑭	外貨建エブリバディプラス	1.25%	1.36%
⑮	ビーウィズユープラス	1.18%	-1.11%
⑯	ふるはーと J ロードグローバル	1.00%	2.15%
⑰	シリウスデュアル	0.11%	3.05%
⑱	デュアルドリーム	0.88%	-0.88%
⑲	シリウスハーモニー	0.16%	2.87%
⑳	プレミアジャンプ 3・年金 (外貨建)	1.36%	-0.34%



(注) 6. 2023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. 2023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

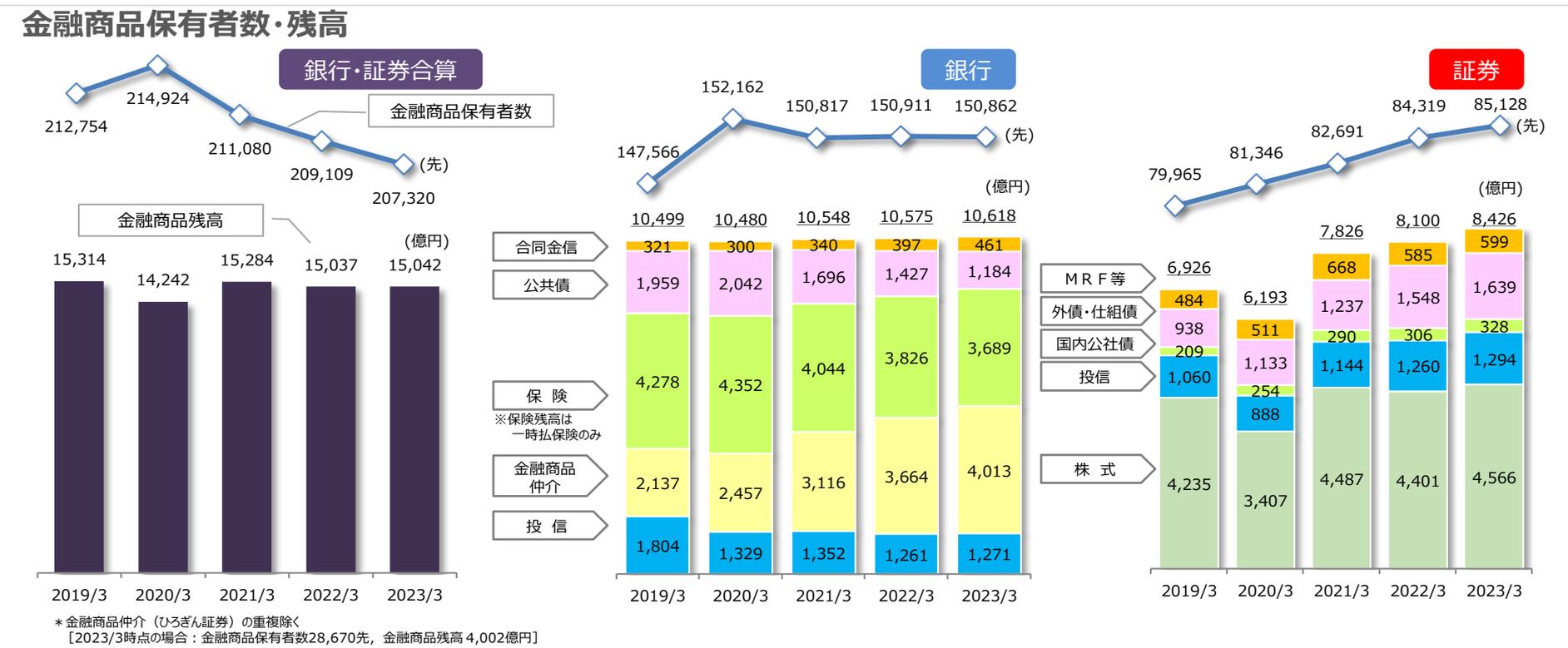
*注6、7共に外貨建医療保険、外貨建平準払保険、年金支払いが開始している年金契約は除く

▶ 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。

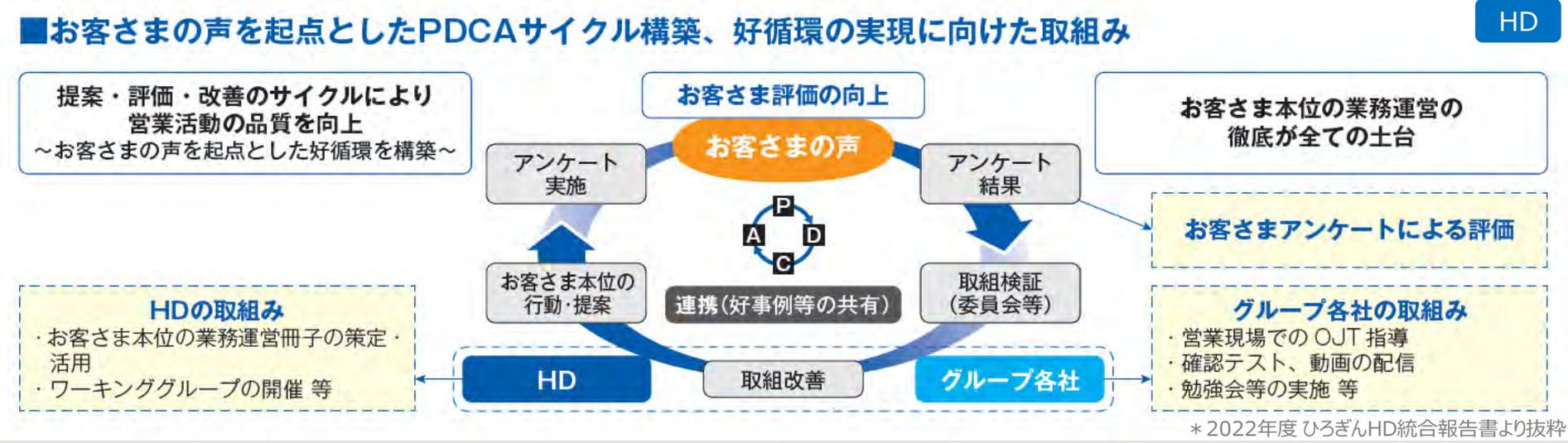
2022年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さま基盤の拡充（裾野拡大・残高の増加）

- ▶ 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。
- ▶ 広島銀行では超高齢化社会におけるお客さまの相続・認知症等の対策ニーズに対し、専門知識に基づく適切なアドバイス及び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。



2022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の品質向上に向け活用しています。



お客さまアンケートの実施

ひろぎんグループ各社で継続的に取組んでいる法人・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、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。

例) 担当者について、次の項目にどれくらい満足しておりますか。○「まったく満足していません」から◎「非常に満足している」の数字をお答えください。(◎はそれぞれ)

項目	満足度
A サービス・相談窓口・営業態度	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 店舗スタッフの迅速な対応	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
D 電話窓口の対応	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
E サービスの提案	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
F お客さまのプライバシー情報保護の取組	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
G 営業時間外の相談	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
H 店舗の清潔・整備(店舗内・店舗外)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
I 商品・サービスの説明(商品説明書・パンフレット)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
J 店舗内での説明(商品説明書・パンフレット)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
K 店舗外での説明(商品説明書・パンフレット)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
L サービスの提供	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たずねします】

例) 下記の経営課題についてお答えください。

経営課題	満足度
1 顧客満足度の向上	○ □
2 新規顧客の獲得	○ □
3 既存顧客の維持・関係強化	○ □
4 営業効率の向上	○ □
5 業務プロセスの改善	○ □
6 人材育成・確保	○ □
7 業務の自動化	○ □
8 業務の標準化	○ □
9 業務の透明化	○ □
10 業務の効率化	○ □

* 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

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。

2022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	2,186	60
HL	貸金業取扱主任者	19	5
HCS	貸金業取扱主任者	18	2
HITS	高度情報処理技術者	529	37

■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（2012～2022年度）	4,900	327
うち2022年度純新規実施先数	327	▲ 74

*1：2022年度純新規実施先数のうち、2022年4～12月の間で回答があった先
 *2：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
 *3：*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	割合
お客さまアンケート回答者数（2022年4～12月）*1	140	▲ 12	-
うちフィードバック実施先数（2022年4～12月）*2	133	▲ 7	95%
うち「強み」「課題」について共通認識を持てた先数*3	95	15	71%

■お客さま基盤の拡充（メインバンク割合・グループ取引先数）

➤ 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
 【帝国データバンク（2022年12月公表）】 【東京商工リサーチ（2022年8月公表）】

