# **NEWS RELEASE**



2024年6月28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、2024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。

#### 【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項目		
KPI 区分	KPI選定の視点 金融商品取扱業務		金融商品取扱業務	金融商品取扱業務以外の業務		
	(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)	い変さまるの情報担供の	②金融リテラシー向上への取組状況		
自主的 KPI	■お客さまの最善	(2)お客さまへの情報提供の 充実 お客さまの最善		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	
	の利益の追求	(3)お客さまの資産形成に資する		るポートフォリオ提案の実践		
	・お客さまの視点		長期・積立・分散投資の 促進	④長期・積立・分散投資促進への 取組状況		
	に立った販売 姿勢 ・付加価値の高い 商品・サービスの 提供	の高い		⑤投信・ファンドラップ運用損益別 顧客比率		
共通			⑥投信預り残高上位20銘柄の コスト・リターン			
KPI			する指標	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		
4 2 44	■取組みの結果と	(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	
自主的 KPI	して当社グルー プの中長期的な				④メインバンク割合	
	企業価値の増大		お客さまの声を起点とした 子循環の構築	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

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 Tm (082) 245-5151 (代表) 株式会社広島銀行 営業企画部 Tm (082) 247-5151 (代表) ひろぎん証券株式会社 企画部 Tm (082) 245-5040 (直通)

以 上

# 【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。

### PuiPOSC 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、信頼されるく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

# プランドスローガン

未来を、ひろげる。



「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意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

- 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

- 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

• 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

- ▶ 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。





# 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

- ▶ 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」等に取組んでいます。



2020年3月末 2021年3月末 2022年3月末 2023年3月末 2024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			実施回数 <b>年</b> 9 <b>回</b>
HD 全従事者	マーケット	ジェロン トロジー	資産 運用	など	参加総数 1,429 <b>名</b>

\*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…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	A M業務マイスター研修	
中堅	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」	実施回数 <b>年</b> 20 <b>回</b> 受講総数
人財向け	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」	684 <b>名</b>
初任者	初任者育成プログラム	

# 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。







型以13
セミナー・講義実施数

<b>4T</b> . <b>1P T</b>		セミナー・譚	講義実施数		
	種類	2023 <b>年度</b>	(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

証券

# 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

- ▶ 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。



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

艮行

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。



お取引状況

市場·相場動向

ライフプラン

年齡·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

▶ 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。





#### 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)

銀行

証券

- 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

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

AND CONTROL OF THE PROPERTY OF





\*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。

### 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。

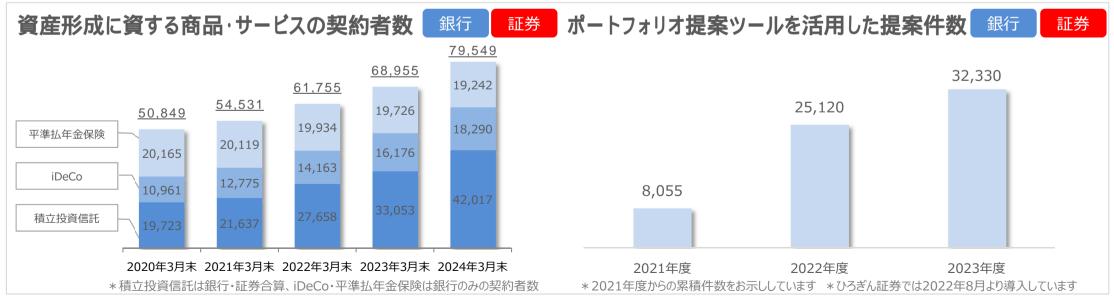
#### 75歳以上のお客さま提案時の対応(広島銀行の場合)

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

# 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

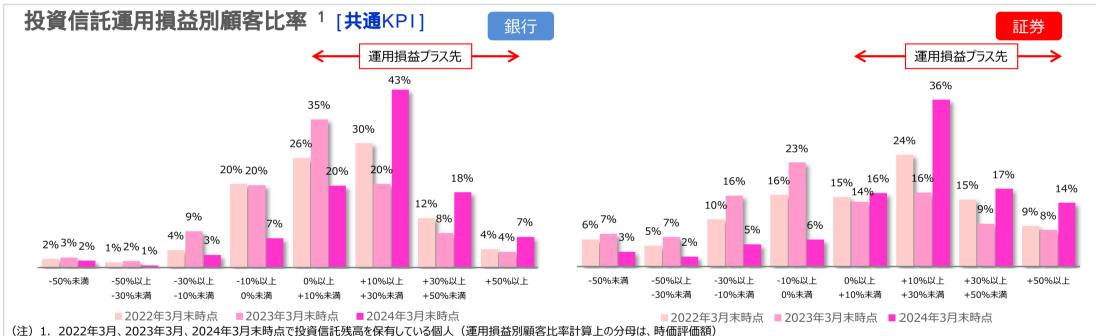
- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券ではお客さまの資産運用における最適なポートフォリオ構築のサポートを行うため「ポートフォリオ提案ツール」を活用し長期・分散投資の適切なアドバイスに努めています。
- ▶ またNISAやiDeCoなどお客さまにとって有益な情報提供を積極的に行う中「資産形成の必要性」や「時間分散効果」を分かり易くお伝えし、セカンドライフに向けた資産形成等のサポートに努めています。





- ▶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 K P I 】



### ファンドラップサービス運用損益別顧客比率 [共通KPI]

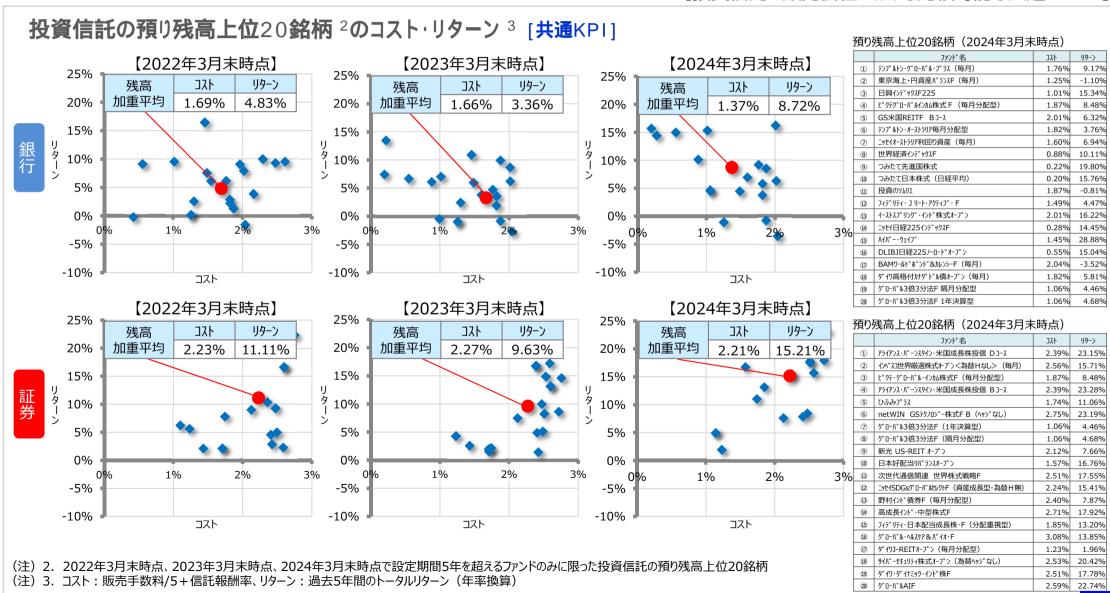
#### 銀行 運用損益プラス先 91.5% 8.3% 0.0% 0.0% 0.0% 0.3% 0.0% 0.0% -50%未満 -50%以上 -30%以上 -10%以上 0%以上 +30%以上 +50%以上 -30%未満 -10%未満 0%未満 +10%未満 +30%未満 +50%未満 ■2024年3月末時点 \* ファンドラップサービスは2023年5月より取扱開始

運用損益プラスのお客さま推移(2022年3月末~2024年3月末)

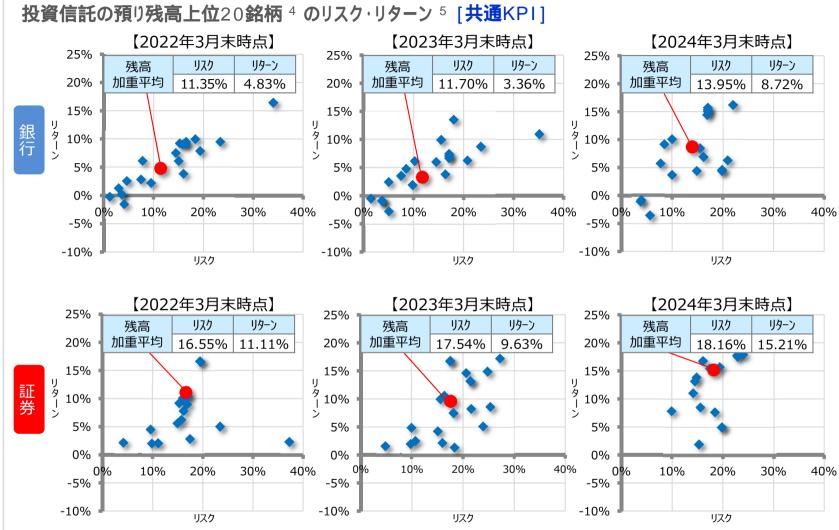
<b>連用損益ノブスのあ答さま推移</b> (2022年3月末~2024年3月末)						
		運用抽	員益プラス			
	2022年	2023年	2024年			
	3月末	3月末	3月末	2023年3月比		
広島銀行 (投資信託)	72.2%	67.5%	87.5%	20.0ホ°イント		
広島銀行(ファンドラップサービス)	-	-	99.7%	-		
ひろぎん証券 (投資信託)	63.2%	47.9%	83.4%	35.5ポイント		
(参考) 市場動向の推移 (2022年3月末~2024年3月末)						
日経平均株価	27,821	28,041	40,369	44.0%		
N Y ダウ	34,678	33,274	39,807	19.6%		

- ▶ 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 K P I 】



### 【投資信託の販売会社における比較可能な共通 Κ Р Ι 】



#### 預り残高上位20銘柄(2024年3月末時点)

	20.32 12 22 21.13 (20 2 1 2 7 3 1		
	ファンド名	リスク	リターン
1	テンプルトン・グローバル・プラス(毎月)	8.53%	9.17%
2	東京海上・円資産バランスF(毎月)	3.81%	-1.10%
3	日興インデックスF225	17.02%	15.34%
4	ピクテグローバルインカム株式 F (毎月)	15.48%	8.48%
(5)	GS米国REITF B コース	20.85%	6.32%
6	テンプルトン・オーストラリア毎月分配型	9.98%	3.76%
7	ニッセイオーストラリア利回り資産(毎月)	16.15%	6.94%
8	世界経済インデックス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)	投資のソムリエ	3.93%	-0.81%
12	フィテ゛リティ・ J リート・アクティフ゛・ F	14.87%	4.47%
13	イーストスプ。リング・・イント、株式オープ。ン	22.02%	16.22%
(14)	ニッセイ日経225インデックスF	16.93%	14.45%
(15)	<b>ルイパ゜ー・ウェイフ゛</b>	35.26%	28.88%
(16)	DLIBJ日経225ノーロードオープン	17.03%	15.04%
17)	BAMワールドボンド&カレンシーF(毎月)	5.61%	-3.52%
(18)	ダイワ高格付カナダドル債オープン(毎月)	7.78%	5.81%
19	グローバル3倍3分法F 隔月分配型	19.71%	4.46%
20	グローバル3倍3分法F 1年決算型	19.78%	4.68%

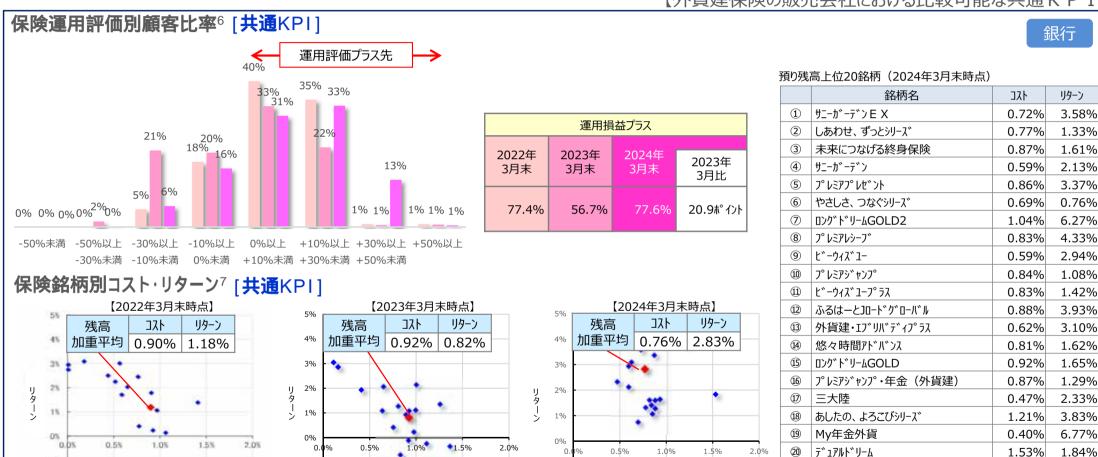
#### 預り残高上位20銘柄(2024年3月末時点)

① アライアンス・パーンスタイン・米国成長株投信 DJ-ス 17.04% 23.1 ② イハ・プコ世界厳選株式オープンく為替Hなレン (毎月) 19.39% 15.7 ③ じっケラ・グ・ローバ・ル・インがは株式F (毎月分配型) 15.48% 8.4 ④ アライアンス・パーンスタイン・米国成長株投信 BJ-ス 17.14% 23.2 ⑤ ひふみプ・ラス 14.13% 11.0 ⑥ netWIN GSテク/Dジ・株式F B (ハッシ・なし) 21.15% 23.1 ⑦ が・ローバ・ル3倍3分法F (1年決算型) 19.78% 4.4 ⑥ が・ローバ・ル3倍3分法F (1年決算型) 19.78% 4.4 ⑥ が・ローバ・ル3倍3分法F (隔月分配型) 19.71% 4.6 ⑥ 新光 US-REIT オープ・ン 18.42% 7.6 ① 日本好配当川・デンスオープ・ン 16.08% 16.7 ② プサインド・債券F (毎月分配型) 9.94% 7.8 ② 野村インド・債券F (毎月分配型) 9.94% 7.8 ② 高成長インド・中型株式F 23.99% 17.9 ⑤ オイデ・リティ・日本配当成長株・F (分配重視型) 14.49% 13.2 ⑥ が・ローバ・ル・ハルスケア & ル・イ・F 14.82% 13.8 ⑥ が・ローバ・ル・ハルスケア & ル・イ・F 14.82% 13.8 ⑥ が・プーパ・ド・・ハルスケア & ル・イ・F 14.82% 13.8 ② サイハ・・セキリティ株式オープ・ン (毎月分配型) 15.30% 1.9 ⑤ サイハ・・セキリティ株式オープ・ン (毎月分配型) 15.30% 1.9 ⑥ サイバ・・セキリティ株式オープ・ン (毎月分配型) 15.30% 1.9		>41: 3 == 1 == - 2 = 1 = 7 = 1 = 7 = 1 = 7		
② へか、コ世界厳選株式ナープン (毎月) 19.39% 15.7 ③ じっケ・ケ・ローバ・ト・インカム株式F (毎月分配型) 15.48% 8.4 ④ アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 B 3 ース 17.14% 23.2 ⑤ ひふみプ・ラス 14.13% 11.0 ⑥ netWIN GSテクノロジー・株式F B (ヘッジ・なし) 21.15% 23.1 ⑦ ケ・ローバ・ル3倍3分法F (1年決算型) 19.78% 4.4 ⑥ ケ・ローバ・ル3倍3分法F (1年決算型) 19.78% 4.4 ⑥ ケ・ローバ・ル3倍3分法F (隔月分配型) 19.71% 4.6 ⑥ 新光 US-REIT オープ・ン 18.42% 7.6 ⑥ 日本好配当川・ブランスオープ・ン 16.08% 16.7 ⑥ ブサイン・債券F (毎月分配型) 17.43% 15.4 ⑥ 野村へが・債券F (毎月分配型) 9.94% 7.8 ⑥ 万の人ド・中型株式F 22.85% 17.5 ⑥ 万ペデ・リティ・日本配当成長株・F (分配重視型) 14.49% 13.2 ⑥ ケ・ローバ・ル・ヘルスケア & ル・イル・F 14.82% 13.8 ⑥ ケ・ローバ・ル・イルスケア & ル・イル・F 14.82% 13.8 ⑥ ケ・イフ・ア・イト・ア・イル・ド・ボトト 14.82% 13.8		ファンド名	リスク	リターン
③ ピワラ・グローバル・イクカム株式F (毎月分配型) 15.48% 8.4 ④ アライアンス・パーンスタイン・米国成長株投信 BJ-ス 17.14% 23.2 ⑤ ひふみプラス 14.13% 11.0 ⑥ netWIN GSアウノロジー株式F B (ヘッジなし) 21.15% 23.1 ⑦ グローバル3倍3分法F (1年決算型) 19.78% 4.4 ⑧ グローバル3倍3分法F (1年決算型) 19.71% 4.6 ⑨ 新光 US-REIT オープン 18.42% 7.6 ⑪ 日本好配当リバランスオープン 16.08% 16.7 沈世代通信関連 世界株式戦略F 22.85% 17.5 ② ニッセイSDGsグローバルレクトF (資産成長型・為替H無) 17.43% 15.4 ② 野村インド債券F (毎月分配型) 9.94% 7.8 ⑪ 商成長インド・中型株式F 23.99% 17.9 ⑤ フィデリラィ・日本配当成長株・F (分配重視型) 14.49% 13.2 ⑥ グローバル・ヘルスクア&パィオ・F 14.82% 13.8 ⑰ ダイワコ-REITオープン (毎月分配型) 15.30% 1.9 ⑤ ザイワューREITオープン (毎月分配型) 15.30% 1.9 ⑥ ザイワ・ダイオミッワ・インド株F 22.76% 17.7	1	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Dコース	17.04%	23.15%
<ul> <li>① アライアンス・パーンスタイン・米国成長株投信 BJ-ス 17.14% 23.2</li> <li>⑤ ひふみプラス 14.13% 11.0</li> <li>⑥ netWIN GSアウノロジー株式F B (ヘッジなし) 21.15% 23.1</li> <li>⑦ ク゚ローパル3倍3分法F (1年決算型) 19.78% 4.4</li> <li>⑥ ク゚ローパル3倍3分法F (隔月分配型) 19.71% 4.6</li> <li>⑥ がローパル3倍3分法F (隔月分配型) 19.71% 4.6</li> <li>⑨ 新光 US-REIT オープン 18.42% 7.6</li> <li>⑪ 日本好配当川゙ランスオープン 16.08% 16.7</li> <li>⑪ 次世代通信関連 世界株式戦略F 22.85% 17.5</li> <li>⑫ ごケセイSDGsク゚ローパルレクトF (資産成長型・為替H無) 17.43% 15.4</li> <li>⑫ 野村インド債券F (毎月分配型) 9.94% 7.8</li> <li>⑪ 高成長インド・中型株式F 23.99% 17.9</li> <li>⑰ フィデリティ・日本配当成長株・F (分配重視型) 14.49% 13.2</li> <li>⑩ ク゚ローパル・ヘルスクア &amp;パィオーF 14.82% 13.8</li> <li>⑰ ダイワ₃-REITオープン (毎月分配型) 15.30% 1.9</li> <li>⑰ サイパーセキュリティ株ボオープン (為替ヘッジなし) 24.26% 20.4</li> <li>⑩ ダイワ・ダイナミッワ・インド株F</li> <li>② 22.76% 17.7</li> </ul>	2	インバスコ世界厳選株式オーぴン<為替HなU>(毎月)	19.39%	15.71%
(5) ひふみプラス 14.13% 11.0 (6) netWIN GSアウ/Dジー株式F B (ヘッジなし) 21.15% 23.1 (7) グローパル3倍3分法F (1年決算型) 19.78% 4.4 (8) グローパル3倍3分法F (隔月分配型) 19.71% 4.6 (9) 新光 US-REIT オープン 18.42% 7.6 (10) ローストリー・カートリー・ファン 16.08% 16.7 (11) 次世代通信関連 世界株式戦略F 22.85% 17.5 (12) ごたけSDGsグローパルレクトF (資産成長型・為替日無) 17.43% 15.4 (13) 野村クト・債券F (毎月分配型) 9.94% 7.8 (14) 商成長クト・中型株式F 23.99% 17.9 (15) フィデ・リティ・日本配当成長株・F (分配重視型) 14.49% 13.2 (16) グ・ローパ・ルスケア & パ・イ・F 14.82% 13.8 (17) グ・プリー・パ・トスケア をディフ・ア・イント・トスケア 15.30% 1.9 (17) グ・プリー・ア・イント・イスケア をディフ・イント・体展 15.30% 1.9 (17) グ・イフ・ディイン・ア・ノ (為替ヘッジ・なし) 24.26% 20.4 (17) グ・イフ・ディイン・ア・ノ (為替ヘッジ・なし) 24.26% 20.4 (17) グ・イフ・ディイン・ア・ノ (為替ヘッジ・なし) 24.26% 20.4 (17) グ・イフ・ディイン・ア・ノトント・休年 22.76% 17.7	3	ピクテ・グローバル・インカム株式F(毎月分配型)	15.48%	8.48%
(6) netWIN GSテワクハラ゙ー株式FB (ヘッジなし) 21.15% 23.1 (7) グローパル3倍3分法F (1年決算型) 19.78% 4.4 (8) グローパル3倍3分法F (隔月分配型) 19.71% 4.6 (8) グローパル3倍3分法F (隔月分配型) 19.71% 4.6 (9) 新光 US-REIT オープン 18.42% 7.6 (10) 戸本好配当リバランストープン 16.08% 16.7 (11) 次世代通信関連 世界株式戦略F 22.85% 17.5 (12) ニッセイSDGsグローパルヒレクトF (資産成長型・為替H無) 17.43% 15.4 (13) 野村インド債券F (毎月分配型) 9.94% 7.8 (14) 高成長インド・中型株式F 23.99% 17.9 (15) フィデッワィ・日本配当成長株・F (分配重視型) 14.49% 13.2 (16) グローパル・ハムスクア &パィオ・F 14.82% 13.8 (17) ダイワJ-REITオープン (毎月分配型) 15.30% 1.9 (18) サイバーセキュリティ株式オープン (為替ヘッジなし) 24.26% 20.4 (19) ダイワ・ダイナミッワ・インド株F 22.76% 17.7	4	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース	17.14%	23.28%
① か゚ロ-パル3倍3分法F(4年決算型) 19.78% 4.4 ® か゚ロ-パル3倍3分法F(隔月分配型) 19.71% 4.6 ® が゚ロ-パル3倍3分法F(隔月分配型) 19.71% 4.6 ® 新光 US-REIT オープ°ン 18.42% 7.6 ① 日本好配当リパランスキープン 16.08% 16.7 ② ごサイトჽDGs/プローパルヒンハトF(資産成長型・為替日無) 17.43% 15.4 ② 野村インド債券F(毎月分配型) 9.94% 7.8 ◎ 高成長インド・中型株式F 23.99% 17.9 ⑤ フィデリラィ・日本配当成長株・F(分配重視型) 14.49% 13.2 ⑥ か゚ロ-パル・ハムスクア &パィオ・-F 14.82% 13.8 ⑥ か゚ロ-パル・ハムスクア &パィオ・-F 14.82% 13.8 ② サイリ゙-セキュリラィ株式オープン(為替ヘッジなし) 24.26% 20.4 ® ザイワ・ダイナミッワ・インド株F 22.76% 17.7	(5)	ひふみプラス	14.13%	11.06%
(8) か"ローバル3倍3分法F(隔月分配型) 19.71% 4.6。 (9) 新光 US-REIT オーフ"ン 18.42% 7.6。 (10) 日本好配当川バランスオーフ"ン 16.08% 16.7 (11) 次世代通信関連 世界株式戦略F 22.85% 17.5 (12) つせくDGSがローバルセルF(資産成長型・為替日無) 17.43% 15.4 (13) 野村イント"債券F(毎月分配型) 9.94% 7.8 (14) 高成長インド・中型株式F 23.99% 17.9 (15) グザローバールースアルタル・イイ・F 14.82% 13.8 (16) グザローバールースアルタル・イイ・F 14.82% 13.8 (17) グザイワ・REITオーブ"ン(毎月分配型) 15.30% 1.9 (18) サイバーセキリリティ株式オーフ"ン(為替ヘッジ、なし) 24.26% 20.4 (19) ザイワ・ヴィイショウ・イント*株F 22.76% 17.7	6	netWIN GSテクノロジー株式FB (ヘッジなし)	21.15%	23.19%
<ul> <li>第光 US-REIT オープン</li> <li>18.42% 7.6</li> <li>日本好配当川、テンスナープン</li> <li>16.08% 16.7</li> <li>次世代通信関連 世界株式戦略F</li> <li>フサイイ5DGsがローパルセルト「資産成長型・為替日無」</li> <li>野村わト、債券F (毎月分配型)</li> <li>高成長分ト、・中型株式F</li> <li>747*リティ・日本配当成長株・F (分配重視型)</li> <li>カイラ・リティ・日本配当成長株・F (分配重視型)</li> <li>グローパル・ハルスケ &amp; N*イオ・F</li> <li>ダイク・リート・ルスケ を 別・イオ・F</li> <li>ダイク・リート・レーストー・ファン (毎月分配型)</li> <li>サイバ・とキュリティ株式オープ・ン (為替ヘリラ・なし)</li> <li>ダイク・ダイク・ダイフ・タイク・ドボト</li> <li>アイフ・ダイフ・タイク・オーストー・ファン (名替ヘリラ・なし)</li> <li>ダイク・ダイフ・ダイフ・タイク・ドボト</li> <li>フィフ・グーストー・ファン (名替ヘリラ・なし)</li> <li>ダイク・ダイフ・ダイフ・タイフ・ドボト</li> <li>フェフィを マンストー・ファン (名替ヘリラ・なし)</li> <li>オイフ・ダイフ・ダイフ・タイク・ドボト</li> <li>フェフィを マンストー・ファンストー・</li></ul>	7	グローバル3倍3分法F(1年決算型)	19.78%	4.46%
<ul> <li>① 日本好配当川*ランスナー*ン</li> <li>① 大世代通信関連 世界株式戦略F</li> <li>② こがくSDGsがロードルセルト「資産成長型・為替日無」</li> <li>① サイフ・債券F (毎月分配型)</li> <li>② カイラ・ツティ・中型株式F</li> <li>② フィデッティ・日本配当成長株・F (分配重視型)</li> <li>① オイラ・ツティ・日本配当成長株・F (分配重視型)</li> <li>② グ・ロード・ル・ペルスケア&amp;バ・イオ・F</li> <li>① ダ・イフ・ア・ル・ペルスケア&amp;バ・イオ・F</li> <li>① ダ・イフ・ア・ル・イストラ・ア・ス・クラ・マン・ス・クラ・マン・ス・クラ・マン・ス・クラ・イン・イナ・ア・ン (毎月分配型)</li> <li>③ サイバ・・セキュリティ株式オーフ・ン (為替ヘッラ・なし)</li> <li>② ダ・イフ・ヴ・イナミック・イント*株F</li> <li>22.76%</li> <li>17.77</li> </ul>	8	グローバル3倍3分法F(隔月分配型)	19.71%	4.68%
① 次世代通信関連 世界株式戦略F 22.85% 17.5 ② こがくSDGsゲロードルセルトF(資産成長型・為替日無) 17.43% 15.4 ③ 野村かト*債券F(毎月分配型) 9.94% 7.8 ④ 高成長かト・中型株式F 23.99% 17.9 ⑤ フィデッティ・日本配当成長株・F(分配重視型) 14.49% 13.2 ⑥ ゲロードル・ヘルスケア&バ・イォ・F 14.82% 13.8 ② ザイワードル・ヘルスケア&バ・イオ・F 14.82% 15.30% 1.9 ⑤ サイバーとキュリティ株式オープ・ン(為替ヘッラ・なし) 24.26% 20.4 ⑤ ザイフ・ヴィイナミック・イント*株F 22.76% 17.7	9	新光 US-REIT オープン	18.42%	7.66%
① こった(SDGsがロード、他レハト (資産成長型・為替 H無) 17.43% 15.4 ③ 野村(フト* 債券F (毎月分配型) 9.94% 7.8 ④ 高成長(フト*・中型株式F 23.99% 17.9 ⑤ フィラ*リティ・日本配当成長株・F (分配重視型) 14.49% 13.2 ⑥ がローパ・ル・ヘルスケア & ル*(オ・F 14.82% 13.8 ② ザイワコ・REITォーフ*ン (毎月分配型) 15.30% 1.9 ⑥ サイル*・ヒキュリティ株式オーフ*ン (為替ヘッラ*なし) 24.26% 20.4 ⑤ ザイフ・ヴィイナミック・イント*株F 22.76% 17.7	10	日本好配当リバ・ランスオープ。ン	16.08%	16.76%
③ 野村/가*債券F(毎月分配型)     9.94%     7.8       ④ 高成長/가*・中型株式F     23.99%     17.9       ⑤ フィデッティ・日本配当成長株・F(分配重視型)     14.49%     13.2       ⑥ グ*ローパ*ル・ハルスケア&パ*イオ・F     14.82%     13.8       ⑥ ヴ*イワJ-REITオープ*ン (毎月分配型)     15.30%     1.9       ⑩ サイバ*・セキュリティ株式オープ*ン (為替ヘッラ*なし)     24.26%     20.4       ⑩ ヴ*イワ・ヴ*イナミック・イント*株F     22.76%     17.7	11)	次世代通信関連 世界株式戦略F	22.85%	17.55%
<ul> <li>協 高成長分ト・中型株式F</li> <li>23.99% 17.9</li> <li>74デリティ・日本配当成長株・F (分配重視型) 14.49% 13.2</li> <li>が ゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚</li></ul>	(12)	ニッセイSDGsグローバルセレクトF(資産成長型・為替H無)	17.43%	15.41%
<ul> <li>プイデッティ・日本配当成長株・F(分配重視型)</li> <li>カプローボル・小从カア&amp;パペオ・F</li> <li>サイリコ・REITオープラン(毎月分配型)</li> <li>サイバ・セキュリティ株式オープラン(為替ヘッラッなし)</li> <li>サイバ・ディカラ・イント・株F</li> <li>フェスイトを対しています。</li> <li>フェスイトを対していまする。</li> <li>フェスイトを対していまする。</li> <li>フェスイトを対していまする。</li> <li>フェスイトを対していまする。</li> <li>フェスイトを対していまする。<!--</th--><td>(13)</td><td>野村インド債券F(毎月分配型)</td><td>9.94%</td><td>7.87%</td></li></ul>	(13)	野村インド債券F(毎月分配型)	9.94%	7.87%
<ul> <li>ゆ ケ*ローバ・ト・ハルスケア &amp; パ・イオ・F</li> <li>14.82%</li> <li>13.8</li> <li>ウ*イワJ-REITオープ*ン (毎月分配型)</li> <li>15.30%</li> <li>1.9</li> <li>サイバ・セキュリティ株式オープ*ン (為替ヘッシ*なし)</li> <li>タ*イワ・ヴ*イナミッウ・イント*株F</li> <li>22.76%</li> <li>17.7</li> </ul>	(14)	高成長インド・中型株式F	23.99%	17.92%
<ul> <li>ヴ ダイアJ-REITオープン (毎月分配型)</li> <li>15.30%</li> <li>1.9</li> <li>炒イバーセネリラィ株式オープン (為替ヘッジなし)</li> <li>24.26%</li> <li>20.4</li> <li>ダイワ・ダイナミッウ・インド株F</li> <li>22.76%</li> <li>17.7</li> </ul>	(15)	フィデリティ・日本配当成長株・F(分配重視型)	14.49%	13.20%
<ul> <li>炒イバーセキュリティ株式オープ°ン (為替ヘッシ゛なし)</li> <li>ダ*イワ・ダ*イナミック・イント*株F</li> <li>22.76%</li> <li>17.7</li> </ul>	16	ク゛□−バル・ヘルスケア & バイオ・F	14.82%	13.85%
⑨ ダイワ・ダイナミック・インド株F 22.76% 17.7	17)	ダイワJ-REITオープン(毎月分配型)	15.30%	1.96%
	(18)	サイバーセキュリティ株式オープン(為替ヘッジなし)	24.26%	20.42%
	19	ダイワ・ダイナミック・インド株F	22.76%	17.78%
② グローバルAIF 27.67% 22.7	20	グローバルAIF	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)

- ▶ 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 Κ Р Ι】



-1%

コスト

- (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、外貨建平進払保険、年金支払いが開始している年金契約は除く

コスト

- 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多くあります。
- ▶ 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。

-1%

# 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

銀行 証券

(先)

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口座新規契約者	数

		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

銀行

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。



13

# 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



### 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、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。



\* 個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・見直しを適官行っています。

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。

	41 314	
	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	<b>▲</b> 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	<b>▲</b> 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	<b>▲</b> 28	63%

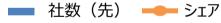
\*1:アンケート回答者のうち、「フィードバックがあった」と回答頂いた先

\*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





【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)】

