

「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）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、2025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。

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。

記

【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	・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	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	
		(4) お客さまの運用成果に関する指標	⑤投信・ファンドラップ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社グループ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

本件に対する問い合わせ先

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 個人企画室
TEL (082) 247-5151 (代表)

ひろぎん証券株式会社
企画部 企画グループ
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】

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

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

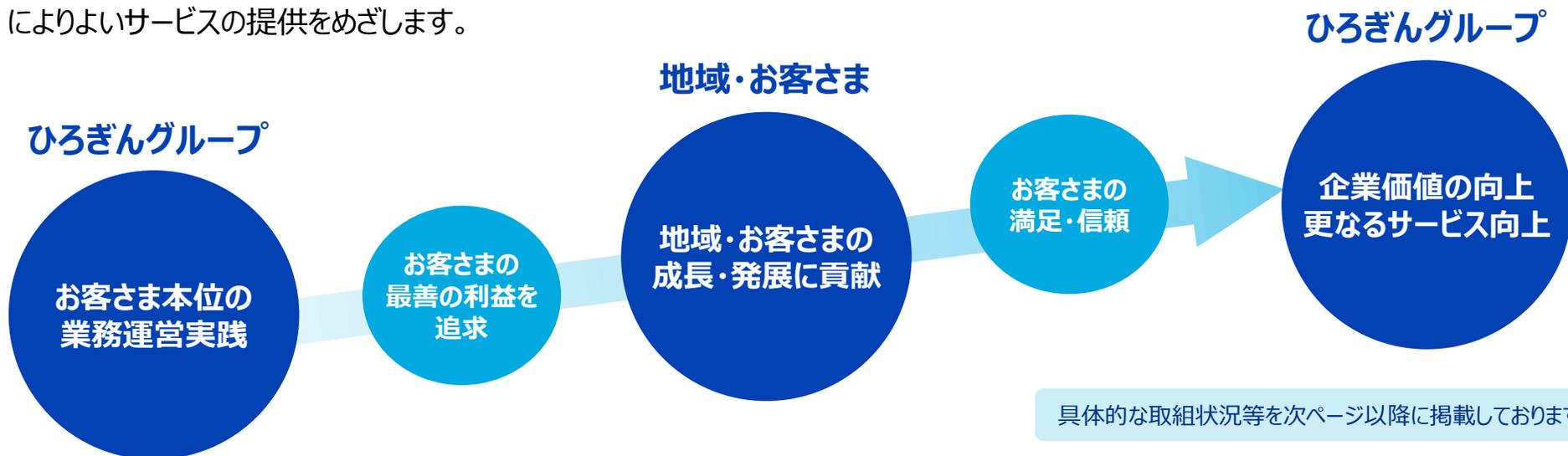
私たちひろぎんグループは、そんな個性をもったブランドを目指します。

「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>

お客様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・お客様の成長・発展のため常にお客様の視点に立ち考動することが、お客様の最善の利益につながると考え、取組んでいます。
- ▶ またお客様からの満足・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、それらを通じお客様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、お客様の最善の利益の追求につながると考えています

お客様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"> • お客様の運用目的、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、お客様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、お客様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様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"> • お客様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

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。

2025年9月 21日現在 | 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。

2025年9月 21日現在 | 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

① 両にお客さまのためとなる提案
② お客さまのニーズを満たす提案

① 両にお客さまのためとなる提案を行い、ファンズはつながろう
② 提案後もお客さまに寄り添った対応をする

① お客さまの立場に立つて考え、非常準備をする
② お客さまのためとなる提案を行い、ファンズはつながろう
③ 提案後もお客さまに寄り添った対応をする

① 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同じ」ことを常に意識する
② 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難題はないと自信を持って伝えるか

① お客さまの視点に立って考慮し、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 (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 日々努力していること
③ お客さま本位の活動を実践して、良かった事

① 新着情報や入出金履歴からお客さまの生活スタイルや趣味を特定し、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る**。
② 5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」を把握して活動している。
③ 投資アプリ「QUICK」や「ポートフォリオ構築ツール」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「何が出来るか」を常に考えています**。お客さまを自分に関心を持って、心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当たり前から**、という言葉をもち、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。

① 新着情報や入出金履歴からお客さまの生活スタイルや趣味を特定し、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る**。
② 5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」を把握して活動している。
③ 投資アプリ「QUICK」や「ポートフォリオ構築ツール」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「何が出来るか」を常に考えています**。お客さまを自分に関心を持って、心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当たり前から**、という言葉をもち、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。

① 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)の取組みを確保の上、より効果的・効率的な活動が図れないか検討してみよう。

【行動型】
「新着情報や入出金履歴からお客さまの生活スタイルや趣味を特定し、案件協議を実施」等
【お客さまを知る】
「新着情報や入出金履歴からお客さまの生活スタイルや趣味を特定し、案件協議を実施」等
「お客さまのニーズを満たす提案」等
【提案のイメージ】
「自分自身の家族（親等）にも自信をもって提案するのと同じ」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難題はないと自信を持って伝えるか」

① お客さまの視点に立って考慮し、豊かな人生と事業の成長に貢献する

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

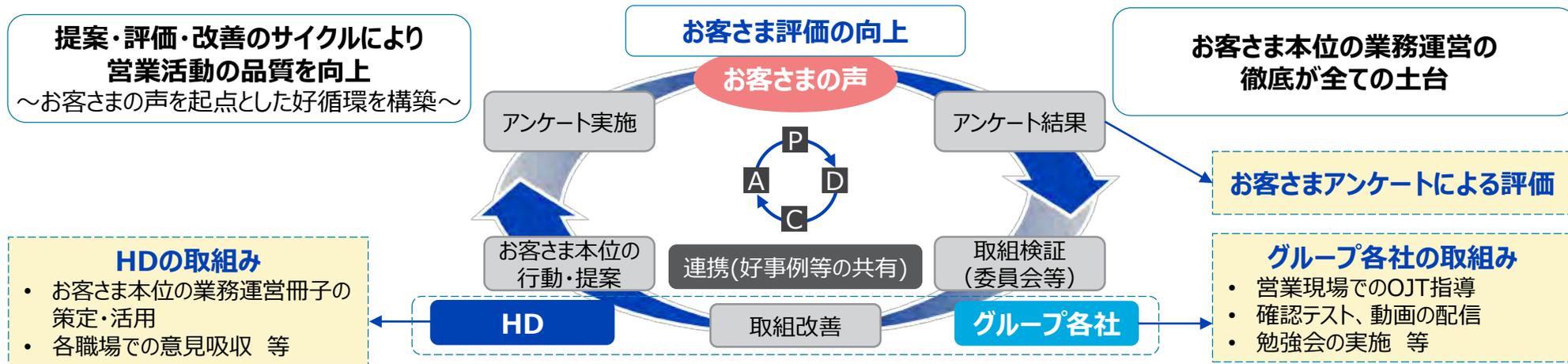


営業活動の基本的なモデルとして社内で定着を図っています

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。

質問：担当者に対して、次の項目について1～10段階でお答えいただけますか。10が最も高く評価します。1が「ない」から10（案件に到着している）の数値を基準とさせていただきます。（0は入力できません）

	満足度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. マネー・金融機関での業務内容	満足度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. 正確な情報提供	満足度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. 迅速な対応	満足度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. 丁寧な対応	満足度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. 親切な対応	満足度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. 適切なアドバイス	満足度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. 適切な情報提供	満足度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. 適切な説明	満足度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. 適切な対応	満足度	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. 適切な対応	満足度	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】

質問：下記は貴社の経営課題についてお聞きします。1が「重要」として評価し、10が「重要でない」として評価してください。（チェックは複数可）

経営課題	重要度	重要度				
		1	2	3	4	5
1. 顧客満足度の向上	重要度					
2. 業務効率化の推進	重要度					
3. 新規顧客の獲得	重要度					
4. 人材育成	重要度					
5. 経営戦略の実現	重要度					

* 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。



銀行 証券

* 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 高齢のお客さま向け コミュニケーション など

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

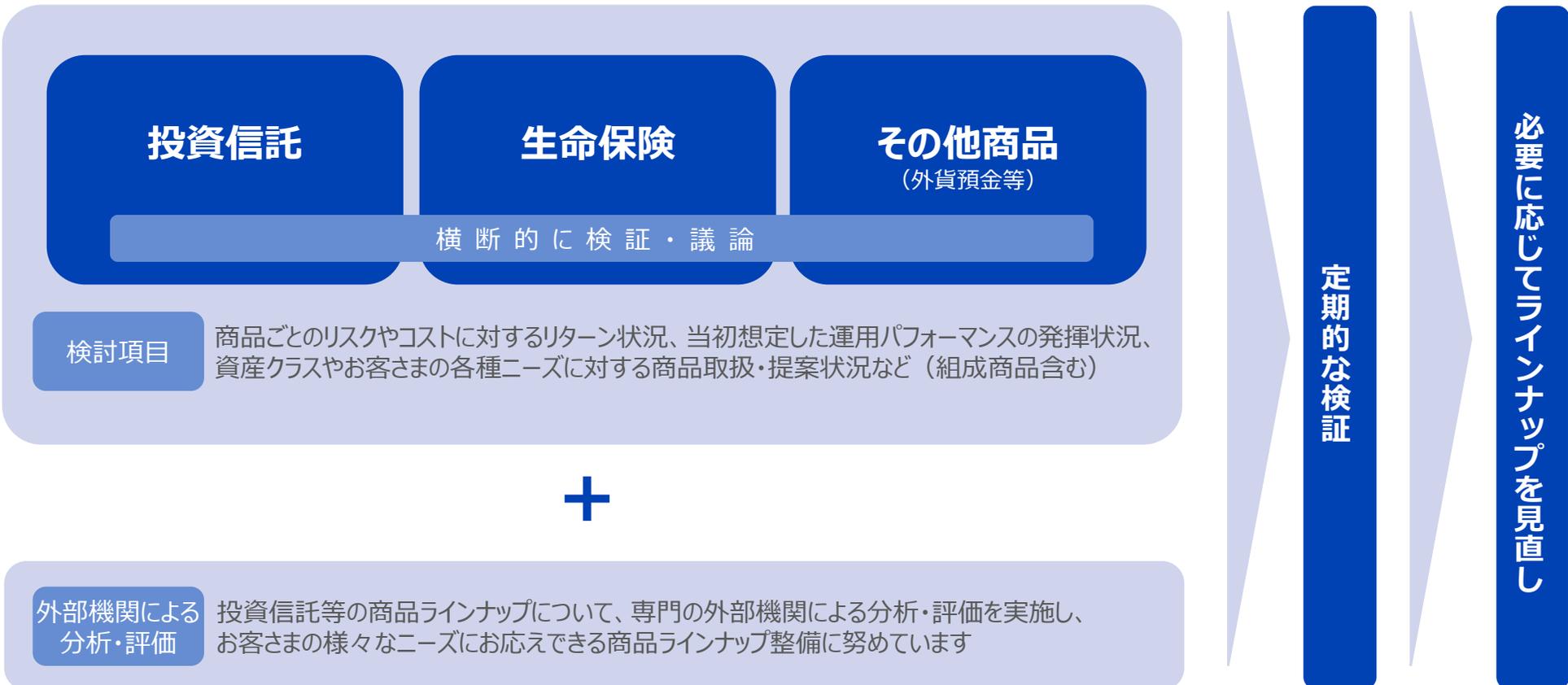
対象	内容
中核 人財向け	個人コンサル強化研修 法人コンサル強化研修 ポートフォリオ提案スキルアップ研修
中堅 人財向け	AM業務研修 「資産運用」「保険コンサル」 「相続コンサル」「不動産基礎」
初任者	初任者育成プログラム

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



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①

▶ 広島銀行・ひろぎん証券では、お客様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、お客様の財産・収支状況等を可視化できる専用ツールを用いてお客様を知る活動に努めています。

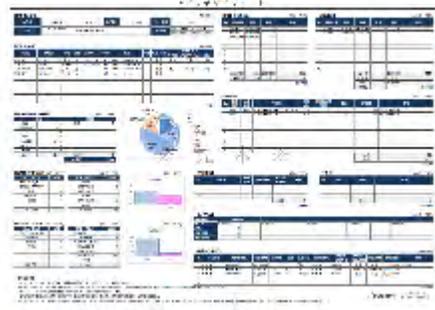
ライフプランニングの取組み

（ひろぎん）ライフデザインサービス

人生のゴールを設定し、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、お客様の財産・収支状況等を可視化できる専用ツールを用いてお客様を知る活動に努めています。

- 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）

銀行 証券



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

「将来の年金試算」「生命保険分析」サービスを通じて、お客様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！

老後の年金支給見込みが分かる！

老後の年金支給見込みが分かる！

老後の年金支給見込みが分かる！

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**

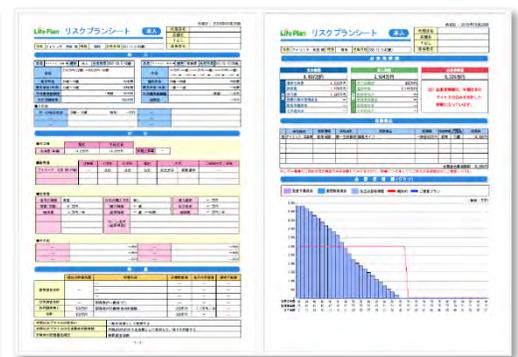
無料！

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
- 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、継続時等にお客様が支払う費用 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の対象が否か 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



* 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、体制整備を図っていきます。

銀行 証券

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③

- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券ではお客様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、お客様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

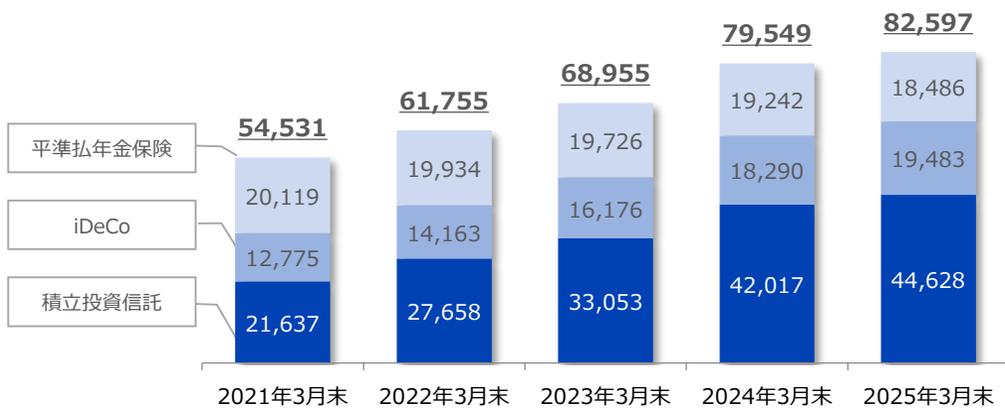
銀行

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

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



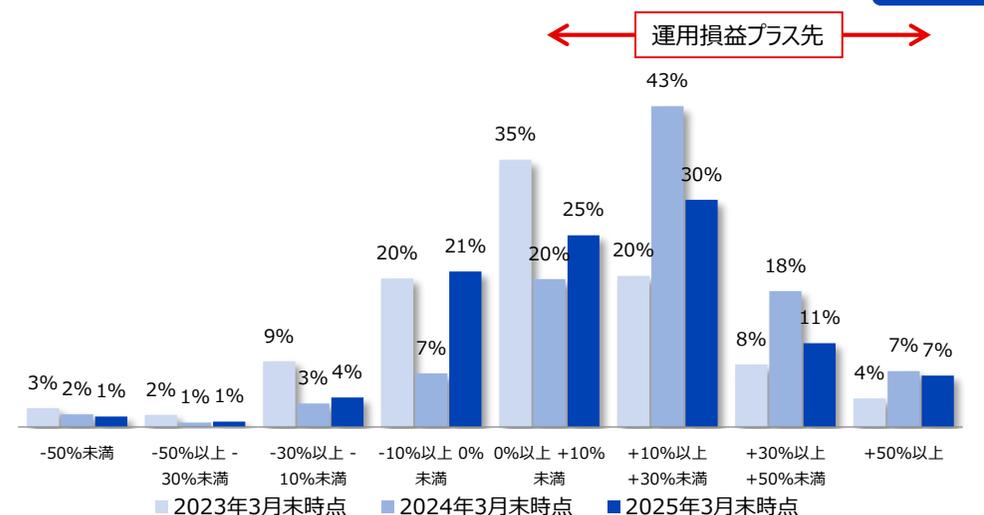
銀行

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

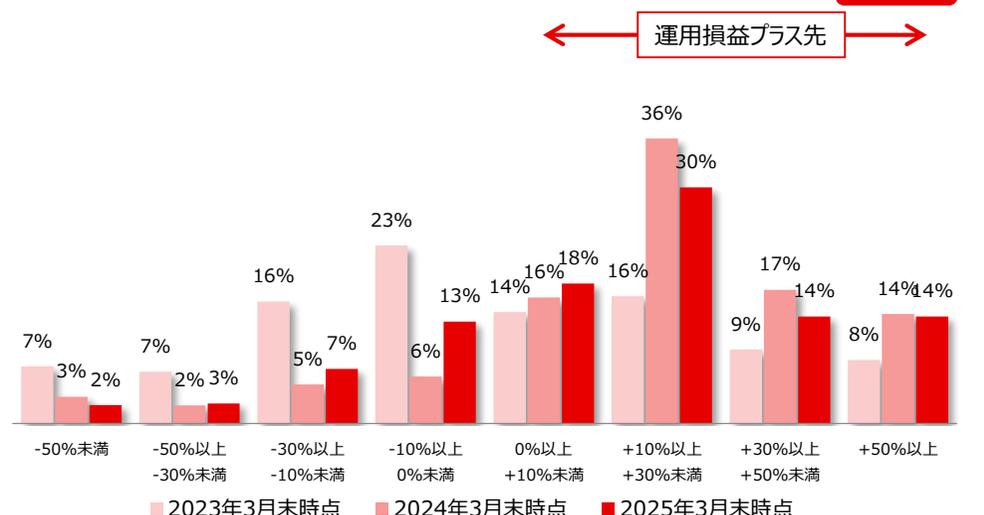
- ▶ 広島銀行・ひろぎん証券にて、お客さまにご購入いただいた投資信託およびファンドラップサービスの運用損益状況について、損益区分ごとのお客さま割合をお示しています。
- ▶ 株式市場の高騰等を受け、2025年3月末時点で投資信託を保有中のお客さまのうち、運用損益がプラスのお客さまは広島銀行では全体の73.4%（ファンドラップサービス保有者は61.0%）、ひろぎん証券では75.2%となっています。

【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¹ [共通KPI] 銀行

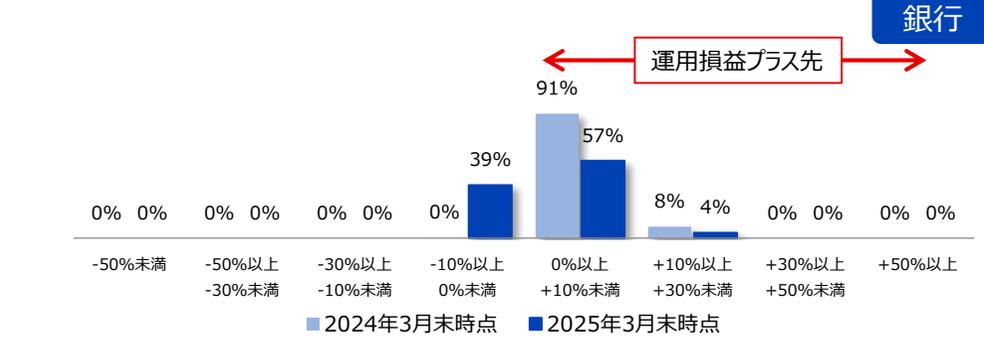


証券 証券



(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] 銀行



* 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%

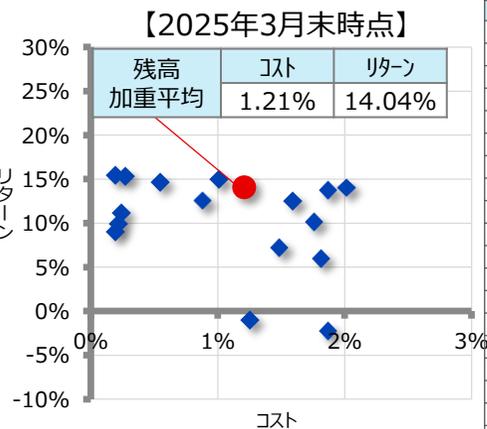
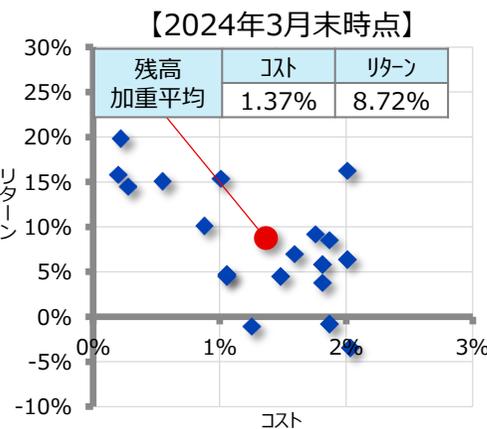
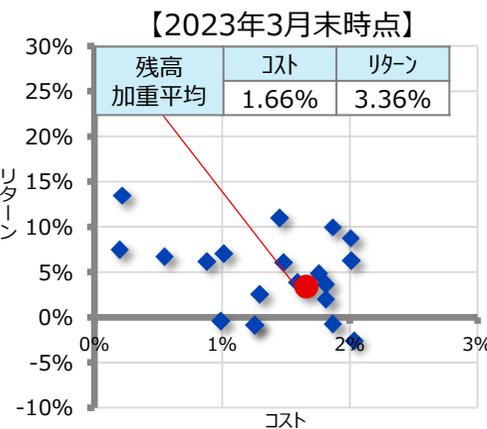
2024年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまの運用成果に関する指標②

- ▶ 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。

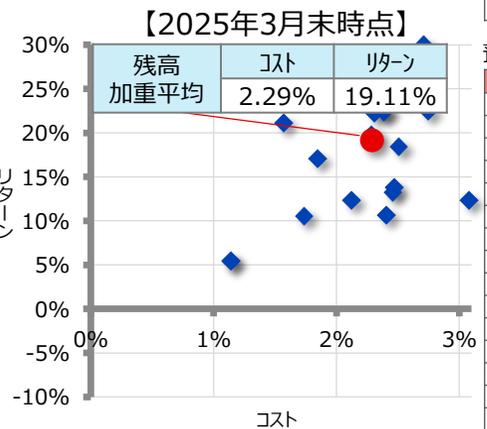
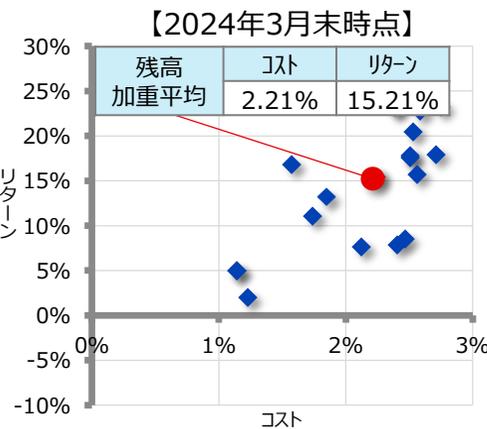
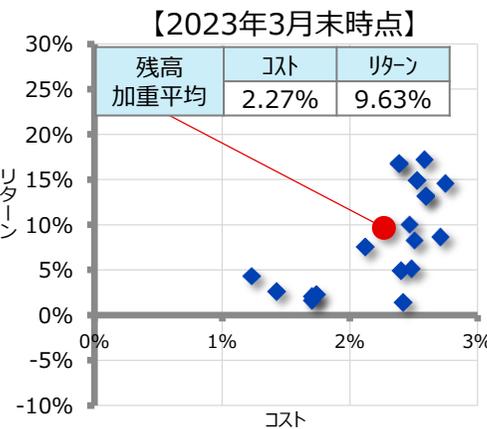
【投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI】

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 (2025年3月末時点)

順位	ファンド名	コスト	リターン
1	世界経済インデックスF	0.88%	12.53%
2	アジア・パシフィック・米国成長株投資 Dコース	1.76%	10.15%
3	ピクテグローバルインカム株式F (毎月)	1.87%	13.76%
4	日興インデックス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	アジア・パシフィック毎月分配型	1.82%	5.97%
10	つみたて日本株式 (日経平均)	0.20%	15.39%
11	コセイトラストラリ回り資産 (毎月)	1.60%	12.50%
12	コセイ日経225インデックスF	0.28%	15.30%
13	DLIB日経225ノードオープン	0.55%	14.63%
14	イストアジア・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	メルベーク	1.45%	26.96%
17	投資のついで	1.87%	-2.29%
18	つみたて8資産均等バランス	0.24%	11.14%
19	フィデリティ・リート・アジア・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)

順位	ファンド名	コスト	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	2.39%	22.39%
2	イパノ世界厳選株式オープン<為替Hなし> (毎月)	2.56%	24.15%
3	アジア・パシフィック・米国成長株投資 Bコース	2.39%	22.52%
4	フィデリティ・世界割安成長株投資 Bコース	2.31%	22.23%
5	ひふみりふト+	2.29%	19.75%
6	ピクテグローバルインカム株式F (毎月)	1.87%	13.76%
7	ひふみりふ	1.74%	10.50%
8	netWIN GSグローバル株式F B (ヘッジなし)	2.75%	22.45%
9	グレイ・グレイミッド・インド株	2.51%	27.66%
10	東京海上・世界債券リ戦略株式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	フィデリティ・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・ヘッジファンド・イ・F	3.08%	12.31%
19	高成長インド・中型株式	2.71%	29.99%
20	イパノ世界厳選株式オープン<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⁴ のリスク・リターン⁵ [共通KPI]

【2023年3月末時点】



【2024年3月末時点】



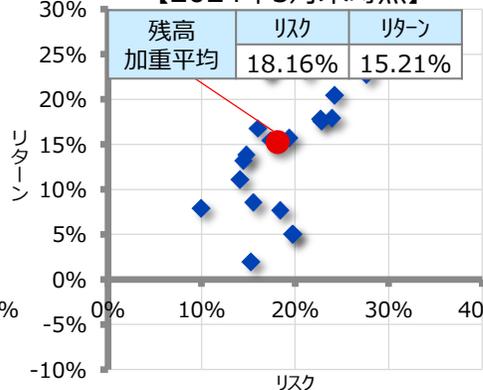
【2025年3月末時点】



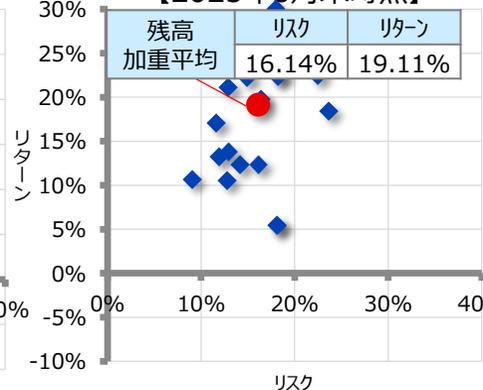
【2023年3月末時点】



【2024年3月末時点】



【2025年3月末時点】



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	8.87%	12.53%
2 テンブロン・グローバル・バランス (毎月)	8.64%	10.15%
3 ビンガ・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 つみだて先進国株式	15.26%	24.17%
6 つみだて米国株式 (S&P500)	12.54%	9.86%
7 東京海上・円資産バランス (毎月)	2.77%	-1.02%
8 GS米国REIT F Bコース	17.36%	14.04%
9 テンブロン・オーストラリア毎月分配型	9.40%	5.97%
10 つみだて日本株式 (日経平均)	15.63%	15.39%
11 コビエ・オーストラリア利回り資産 (毎月)	12.82%	12.50%
12 コビエ日経225インデックス	15.63%	15.30%
13 DLIB日経225ノード・オープン	15.65%	14.63%
14 イースアジア・インド株式オープン	16.33%	27.81%
15 つみだて全世界株式	10.44%	8.96%
16 ルビー・ウェイク	32.65%	26.96%
17 投資のり	4.02%	-2.29%
18 つみだて8資産均等バランス	8.10%	11.14%
19 フォーティ・リターン・アゲイブ・F	10.59%	7.22%
20 りそなラップ型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 アライアンス・バランス・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 アライアンス・バランス・米国成長株投資 Bコース	18.33%	22.52%
4 フォーティ・世界割安成長株投資 Bコース	14.96%	22.23%
5 ひふみ・ワールド+	16.47%	19.75%
6 ビンガ・グローバル・インカム株式F (毎月)	12.90%	13.76%
7 ひふみ・グローバル	12.80%	10.50%
8 netWIN GS7カブシキ株式会社F B (ハッジなし)	22.53%	22.45%
9 グローバル・イミグレーション・株式F	16.92%	27.66%
10 東京海上・世界もばり戦略株式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 フォーティ・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・オープン	12.93%	21.14%
16 野村・インテリジェント・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・インカム・株式F	14.21%	12.31%
19 高成長・インテリジェント・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）

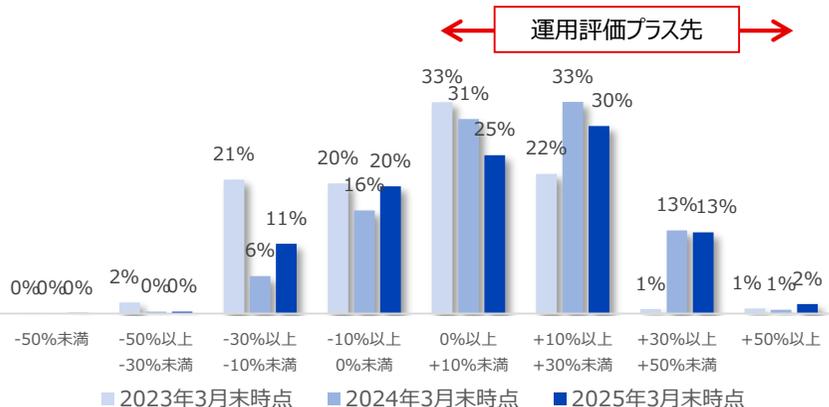
2024年度のお客さま本位の業務運営取組状況 お客さまの運用成果に関する指標④

- ▶ 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】

保険運用評価別顧客比率⁶ [共通KPI]

銀行



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)

銘柄名	コスト	リターン
1 ザーガーテン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 プレミアイベント	0.84%	1.97%
5 やさしさ、つなぐシリーズ	0.61%	1.16%
6 ザーガーテン	0.53%	1.70%
7 プレミアリーグ	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・エブリバディプラス	0.57%	2.66%
12 ふるはーとJG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JG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⁷ [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

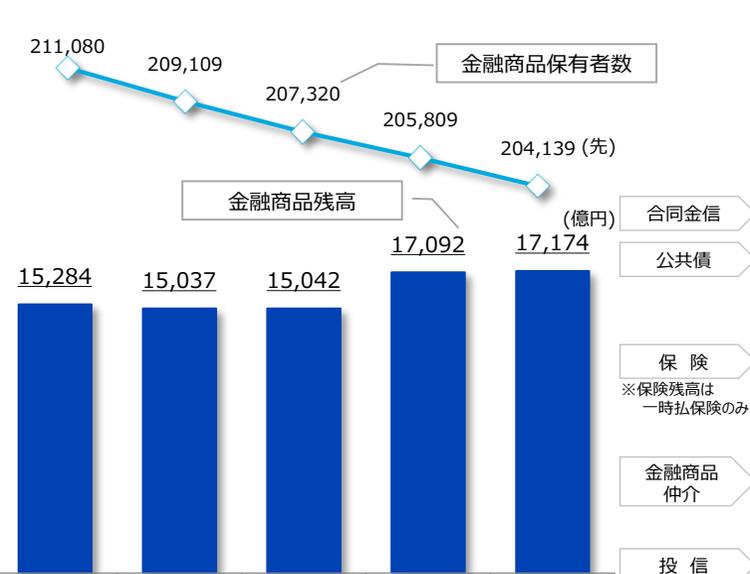
▶ 外貨建保険は、保障と運用を兼ねており、満期や死亡の際には保険金が支払われます。解約時には解約返戻金が支払われますが、保険商品は長期保有を前提としており、特に契約後の早い段階に解約した場合に受け取る解約返戻金は、一定額の解約控除等により、一時払保険料を下回る場合があります。

▶ 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

銀行・証券合算



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

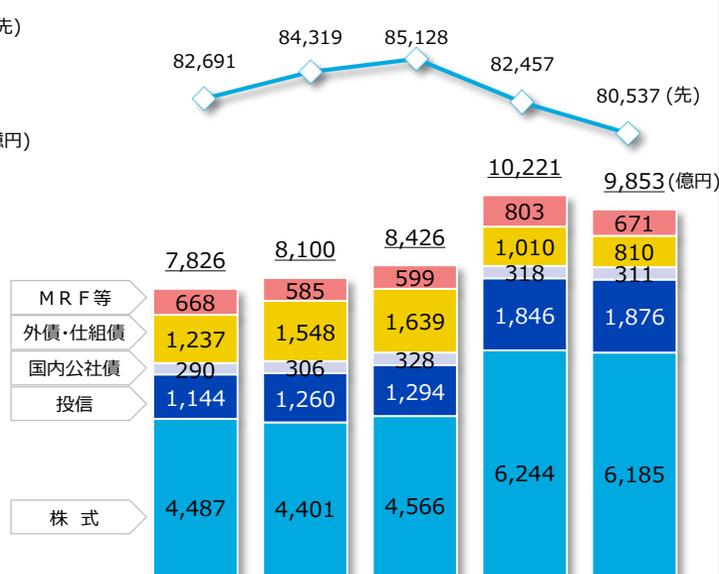
*金融商品仲介（ひろぎん証券）の重複除く [2025/3時点の場合：金融商品保有者数27,870先、金融商品残高 4,493億円]

銀行



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

証券



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

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

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

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。



2023年3月末 2024年3月末 2025年3月末

■ 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。

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

*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	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）

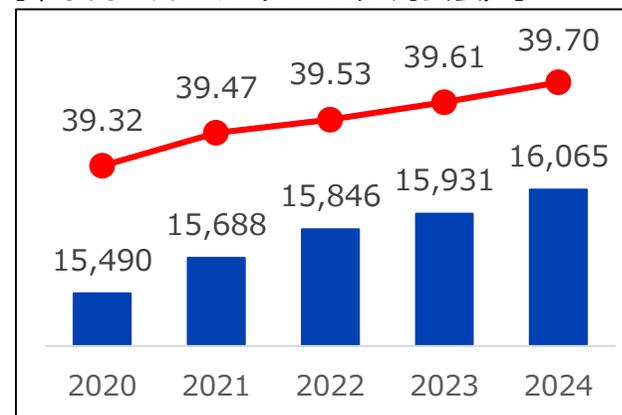
➤ 広島銀行では、グループ各社のソリューション提供やアライアンス先との連携により、お客さまのニーズに応じた取組みを実践しております。

➤ 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。

○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（2024年8月公表）】



【帝国データバンク（2024年12月公表）】

