

# お客さま本位の業務運営に関する 取組項目および取組状況

2022年度



株式会社ゆうちょ銀行(以下、「当行」)では、幅広いお客さまに良質な金融商品・サービスをご提供するため、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、取り組んでいます。

本資料では、当行の「お客さま本位の業務運営に関する取組項目」(以下、「取組項目」)と「2022年度お客さま本位の業務運営に関する取組状況」(以下「取組状況」)を具体的な計数指標・取組事例とあわせて記載しています。

「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」のもと、お客さまにとって「最も身近で信頼される銀行」として、お客さまの安定的な資産形成に貢献できるよう、経営陣が責任を持って取り組んでまいります。

# 取組項目および取組状況と計数指標

取組項目および取組状況	計数指標	対応する原則※1	頁
1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着	—	原則2 (本文)	4～5
2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供	① ② ③ ④	原則2 (注)、原則6 (本文)	7～14
3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践	⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯	原則4、原則5 (本文、注1～5)、 原則6 (本文、注1、2、4、5)	16～32
4 利益相反管理態勢の整備	⑰	原則3 (本文、注)	34
5 人材育成・業績評価	—	原則6 (注5)、原則7 (本文、注)	36～37
6 取組状況の確認等	—	—	—

## 計数指標 ( 共通KPI※2 : ⑩ ~ ⑯ )

- |                           |                            |                           |
|---------------------------|----------------------------|---------------------------|
| ① 日本郵政グループ顧客満足度調査結果       | ② 投資商品保有顧客数                | ③ 投資商品預り残高                |
| ④ 投資信託購入者数(インターネット利用)     | ⑤ 投資信託平均保有期間               | ⑥ 投資信託自動積立契約保有顧客数         |
| ⑦ つみたてNISA口座数             | ⑧ iDeCo契約件数                | ⑨ 投資信託決算回数別販売額            |
| ⑩ 運用損益別顧客比率(投資信託)         | ⑪ 運用損益別顧客比率(ファンドラップ)       | ⑫ 投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン |
| ⑬ 投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン | ⑭ 投資信託預り残高上位20銘柄           | ⑮ 外貨建保険運用評価別顧客比率          |
| ⑯ 外貨建保険銘柄別コスト・リターン        | ⑰ ファンドランキング(関連会社ファンドの販売状況) |                           |

※1 「原則」とは金融庁が定める「顧客本位の業務運営に関する原則」のことです。原則6(注3)については、当行は資産運用商品の組成に携わらないため非該当です。

※2 投資信託・外貨建保険を販売する金融機関が「どのような成果を上げているか」を示した指標のこと。

1

# お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着

( P.4 ~ 5 )

2

お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供 ( P.7 ~ 14 )

3

お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践 ( P.16 ~ 32 )

4

利益相反管理態勢の整備 ( P.34 )

5

人材育成・業績評価 ( P.36 ~ 37 )

# 1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着

(1) 経営理念に、お客さまの声・環境の変化に応じた経営・業務の変革やお客さま志向の商品・サービスの追求、お客さまの期待に応えるサービスを目指した専門性の向上を明記し、その実現に向けて取り組みます。

## 経営理念

お客さまの声を明日への羅針盤とする「最も身近で信頼される銀行」を目指します。

### 「信頼」

法令等を遵守し、お客さまを始め、市場、株主、社員との信頼、社会への貢献を大切にします

### 「変革」

お客さまの声・環境の変化に応じ、経営・業務の変革に真摯に取り組んでいきます

### 「効率」

お客さま志向の商品・サービスを追求し、スピードと効率性の向上に努めます

### 「専門性」

お客さまの期待に応えるサービスを目指し、不断に専門性の向上を図ります

(2) 当行の役員・社員一人ひとりがお客さまを最優先に考え、責任ある行動を徹底するための「ゆうちょ銀行行動指針」を制定のうえ、当該指針を規範として、日々の業務に取り組んでいます。

## ゆうちょ銀行行動指針（一部抜粋）

### (1) 適合性原則の遵守と説明義務の徹底

お客さまのニーズや投資経験等に応じて適切と考えられる商品・サービスを提供します。また、お客さまに商品・サービスのリスク等を十分に説明し、ご納得いただいた上で取引します。

### (2) 意思確認の徹底

お客さまと契約を締結する場合には、契約内容をよく理解されているか、ご本人の意思に基づいた契約であるかを確認します。

### (3) お客さまの利益の保護

自社やグループ会社の利益のために、不当にお客さまの利益を損なうことのないよう行動します。業務上知り得た情報をもとに自己の利益を図る行為をしません。

# 1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着

(3) 商品の販売に際して、法令・諸規則を遵守し、お客さま本位に徹した誠実・公正な姿勢で勧誘するための「勧誘方針」を制定のうえ、取り組んでいます。

## 勧誘方針

私たちは、金融商品の販売に際して、法令・諸規則を遵守し、お客さま本位に徹した誠実・公正な姿勢で勧誘を行います。

1

お客さまご自身の判断と責任においてお取引いただけるよう、商品内容やリスク内容などの重要事項について適切な説明を行います。

2

お客さまの金融商品に対する知識、経験、財産の状況及び商品購入の目的に照らして、お客さまに理解されるような説明に努めます。

3

不確定な事項について、断定的な判断を提供し、又は確実であると誤認させるおそれのあることを告げることは行いません。

4

お客さまの意思に反する不都合な時間帯やご迷惑な場所での勧誘は行いません。

5

役職員が適切な勧誘を行えるよう、商品販売のルールを整備し、研修を通じてその遵守に努めます。

(4) お客さまからお寄せいただいた声を一元的に取りまとめ横断的に分析・社内共有し、迅速に必要な対応を策定・推進し、全社員がお客さま本位の良質な金融サービスの提供ができるようお客さまとのさまざまな接点を通じて取り組みます。

(5) 全社員がお客さま本位の良質な金融商品・サービスを提供できるように商品・サービスの在り方について協議するため、経営層を構成員とするサービス向上委員会を設置し、お客さま本位の業務運営のいっそうの推進・実践に向けて取り組んでまいります。

1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着 ( P.4 ~ 5 )

2

## **お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供** ( P.7 ~ 14 )

3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践 ( P.16 ~ 32 )

4 利益相反管理態勢の整備 ( P.34 )

5 人材育成・業績評価 ( P.36 ~ 37 )

## 2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

### (1) お客さまへの良質な金融サービスの提供

ア 全国約24,000の郵便局を中心としたネットワークを通じて、お客さまのライフサイクルやライフイベントに応じた商品の提案に努めるとともに、利用者が利用しやすいATM環境の提供など、お客さまの幅広いニーズに対応できるよう取り組みます。

- 全国各地に設置している当行ATMを多くのお客さまにご利用いただけるよう、当行口座へのお預け入れ・お引き出しが無料でご利用いただけるATM・時間帯を設けています。

- すべての都市銀行・地方銀行など、約1,250社のカードがゆうちょ銀行ATMでご利用いただけます。

- 16言語対応ATM<sup>※3</sup>を、ファミリーマートや空港等に設置し、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

※3 海外発行カードによる現金引出しサービスをご利用の場合に限ります。

- お客さまの声を受けて、2021年6月1日から、ATMの故障等の際にご利用いただくオートフォンでのお問い合わせについて、通訳者を交えた三者間通話サービスを、ベトナム語でもご利用いただけるようになりました(機種により7または8言語に対応中)。

- お客さまに快適にご利用いただくために、順次ATMの性能改善等の対策を行い、ATMメンテナンス時間の短縮等、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。



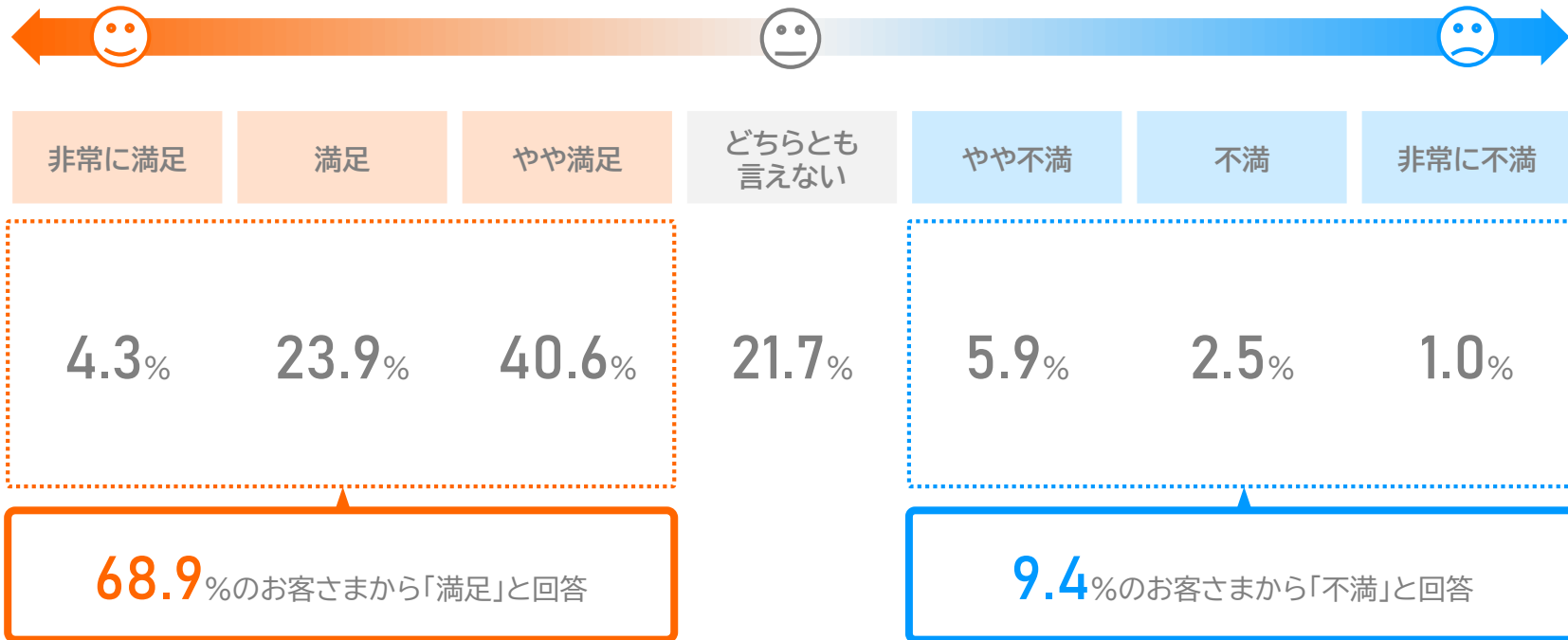


## 2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

- 「顧客満足度調査」では、約69%のお客さまから「満足」とご回答いただいています。  
今後も、お客さまの声やお客さまからの評価に真摯に向き合い、お客さまを起点としたサービス・満足度の向上に努めてまいります。

KPI ①

日本郵政グループ顧客満足度調査※<sup>4</sup>結果（当行および郵便局の銀行サービス全体についての調査結果）



※<sup>4</sup> 調査時期：2022年9月21日～9月30日、調査対象者：ゆうちょ銀行の口座を持ち、ゆうちょ銀行のサービスを利用しているお客さま(1,545人)

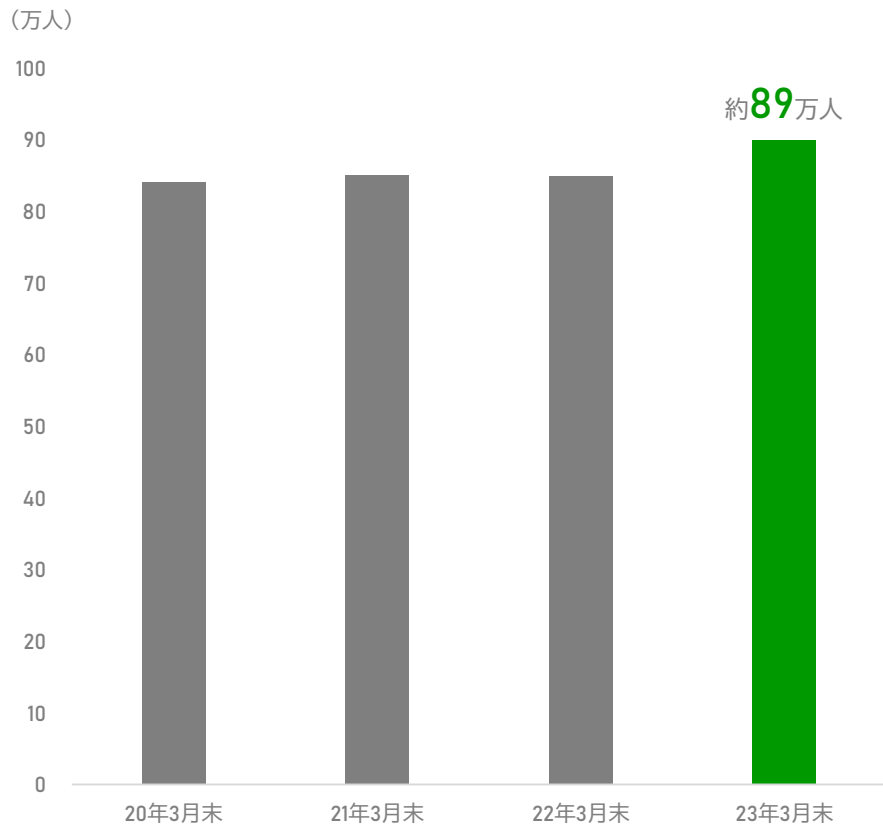
※<sup>5</sup> 回答率は、小数点第二位を四捨五入し、小数点第一位までを表示しているため、合計数値が100.0%にならない場合があります。

## 2 お客様本位の良質な金融サービスの開発・提供

- お客様の資産形成のニーズを踏まえた、コンサルティングを実践しています。  
一人ひとりのお客様にふさわしい商品を提供することにより、継続して多くのお客様に投資信託をご利用いただいています。

### KPI ②

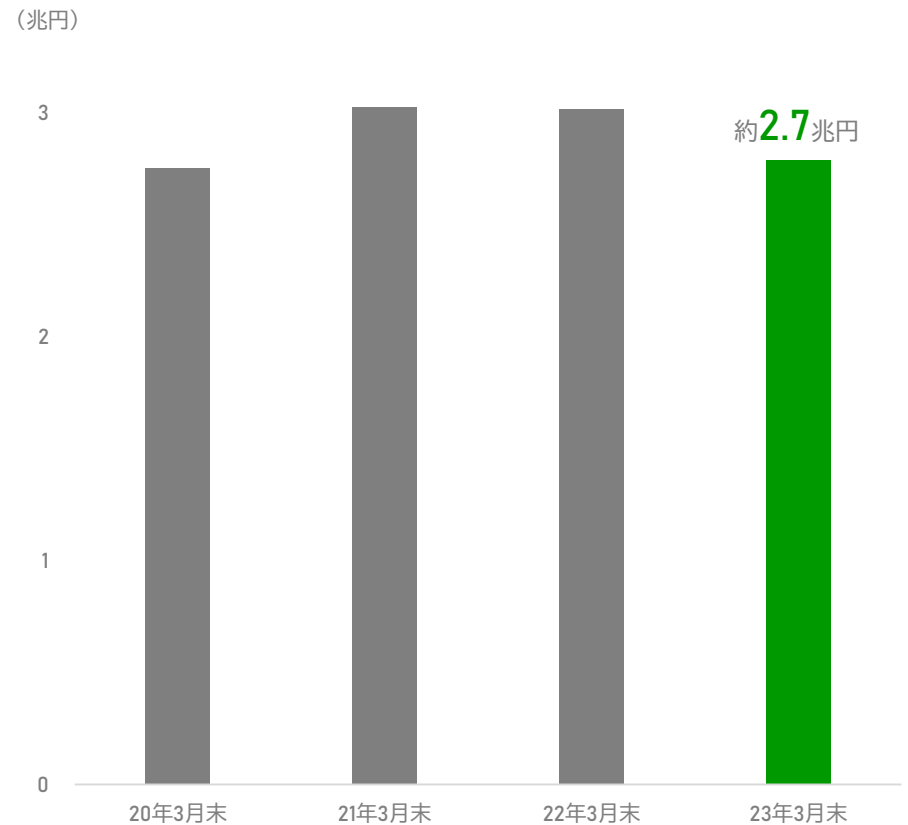
### 投資商品<sup>※6</sup>保有顧客数



※6 投資信託、ファンドラップ(23年3月末から計数を追加)、変額年金保険

### KPI ③

### 投資商品<sup>※6</sup>預り残高<sup>※7</sup>



※7 年度末における残高

## 2 お客様本位の良質な金融サービスの開発・提供

イ ご高齢やお身体の不自由なお客さまに当行を安心・便利にご利用いただけるよう、施設のバリアフリー化や視覚障がい者点字ブロックの敷設、貯金や各種通知書の内容を点字で表示してお届けするサービス等を提供します。

- 2022年2月1日から、電話リレーサービスを介して聴覚に障がいがあるお客さま等からのお手続きに対応しています。

ウ 当行の商品・サービス、手数料、各種お手続き方法などに関するお客さまからのお問い合わせに対して、適切な情報提供を行うために、「ゆうちょコールセンター」、「投資信託コールセンター」等を設置しています。

- ゆうちょダイレクト、ゆうちょBizダイレクトおよびゆうちょレコ等の当行が提供する商品・サービス※8に関するお問い合わせに、Webサイト上で原則24時間365日※9、AI(人工知能)オペレータがチャットにより自動で対応しています。

※8 対応していないサービス:JP BANK カード、ゆうちょデビット、ゆうちょPay、投資信託等の資産運用商品、住宅ローンおよび口座貸越サービス 等

※9 システムメンテナンス等によるサービス休止期間を除きます。

- 投資信託コールセンターでは、投資信託をお持ちの高齢のお客さまにお電話し、投資信託の保有認識、元本割れリスク等の商品性の理解状況などを確認するアフターフォローを定期的に行っています。

## 2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

### (2) お客さまの多様なニーズを踏まえた商品・サービスの開発

ア 資産運用商品について、投資経験が少ないお客さまにも安心してご利用いただけるよう、運用会社等と商品性を協議するとともに、お客さまの声にも耳を傾け、簡単で分かりやすい商品を中心に取り揃えます。また、投資信託等の資産運用商品をご利用のお客さまのライフスタイルの変化や多様なお客さまのニーズに対応するため、商品・サービスをいっそう、充実させます。

イ 当行が販売会社として新たに資産運用商品を採用する際には、商品の定量評価(パフォーマンス)・定性評価(商品性等)等を行ったうえで、商品を選定します。また、商品の取り扱い以降も商品のパフォーマンスについてモニタリングを行います。

- 2022年4月1日から、ゆうちょ銀行および投資信託取扱郵便局の窓口で取り扱う商品ラインアップを投資経験の少ないお客さまにも簡単に分かりやすい商品に厳選しています。

( 投資信託ラインアップ<sup>※10</sup> (2023年3月末) )

	取扱商品数 <sup>※11</sup>	取扱商品比率 <sup>※12</sup>
バランス型	17	25%
国内債券	2	3%
国内株式	10	15%
海外債券	15	22%
海外株式	15	22%
REIT	7	10%
その他	2	3%
合計	68	100%

( チャンネル別取り扱い商品数<sup>※13</sup> (2023年3月末) )

	ゆうちょ銀行	投資信託取扱郵便局
窓口	24	12
ダイレクト		68

※10 当行の資産運用商品一覧は、[こちら](#)をご覧ください

※11 商品によっては複数のコースがあるものがあります。

※12 小数点第一位を四捨五入。

※13 複数のコースがある商品は1つの商品としてカウント。

## 2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

ウ お客さまニーズや社会情勢の変化に対応した、デジタル技術を活用した商品の開発を推進するとともに、お客さまに安心・便利にご利用いただける貯金・送金決済サービス等の提供に取り組み、お客さまの利便性向上に努めます。

- デジタル社会の進展への対応、また、新型コロナウイルスの感染拡大によるニューノーマルな社会環境下において、お客さまに安心してご利用いただけるよう、デジタル技術を活用したサービスの提供に取り組んでいます。
- 全国の郵便局ネットワークを活用し、安心・安全を最優先に、すべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービスの拡充を進めています。また、顧客基盤を活用し、多様な事業者との連携によって最適なサービスを提供するオープンな「共創プラットフォーム」の構築に取り組んでいます。

お客さまが最適なチャネルを選択

### リアルチャネル



- 郵便局ネットワークを通じたサービス提供
- お客さまに最適チャネルをご案内
- デジタルサービスの身近なサポート
- グループ連携を強化しつつ、法人顧客へのデジタルサービス等の営業を強化

全国約24,000の郵便局ネットワークを活用

### サポートチャネル



- 態勢を強化し、専門的なサポートを実施

コールセンター等の強化

リアルと  
デジタルの  
相互補完



お客さま  
の声を  
サービス  
改善に反映

### デジタルチャネル



- 安心・安全を最優先に、UI/UX<sup>※14</sup>を継続的に改善し、すべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービスを拡充

通帳アプリの機能拡充・利用拡大  
(基本バンキング機能を搭載)

#### 家計簿アプリの機能拡充

お客さま自身が、現在ならびに将来の家計の状況を確認でき、お客さま意向に沿った商品・サービスを選択できるアプリ

多様な事業者との連携による最適なサービスの提供

投信 ローン 保険 税務相談 不動産 旅行代理店 物販/EC 寄付

グループプラットフォームアプリ<sup>※15</sup>とも連携

各チャネルの取引等を統合した顧客データベースの構築・利活用

※14 User Interface/User Experienceの略。操作性や使い勝手の向上を図るとともに、お客さまがサービスを利用して得られる体験価値の向上を目指す。

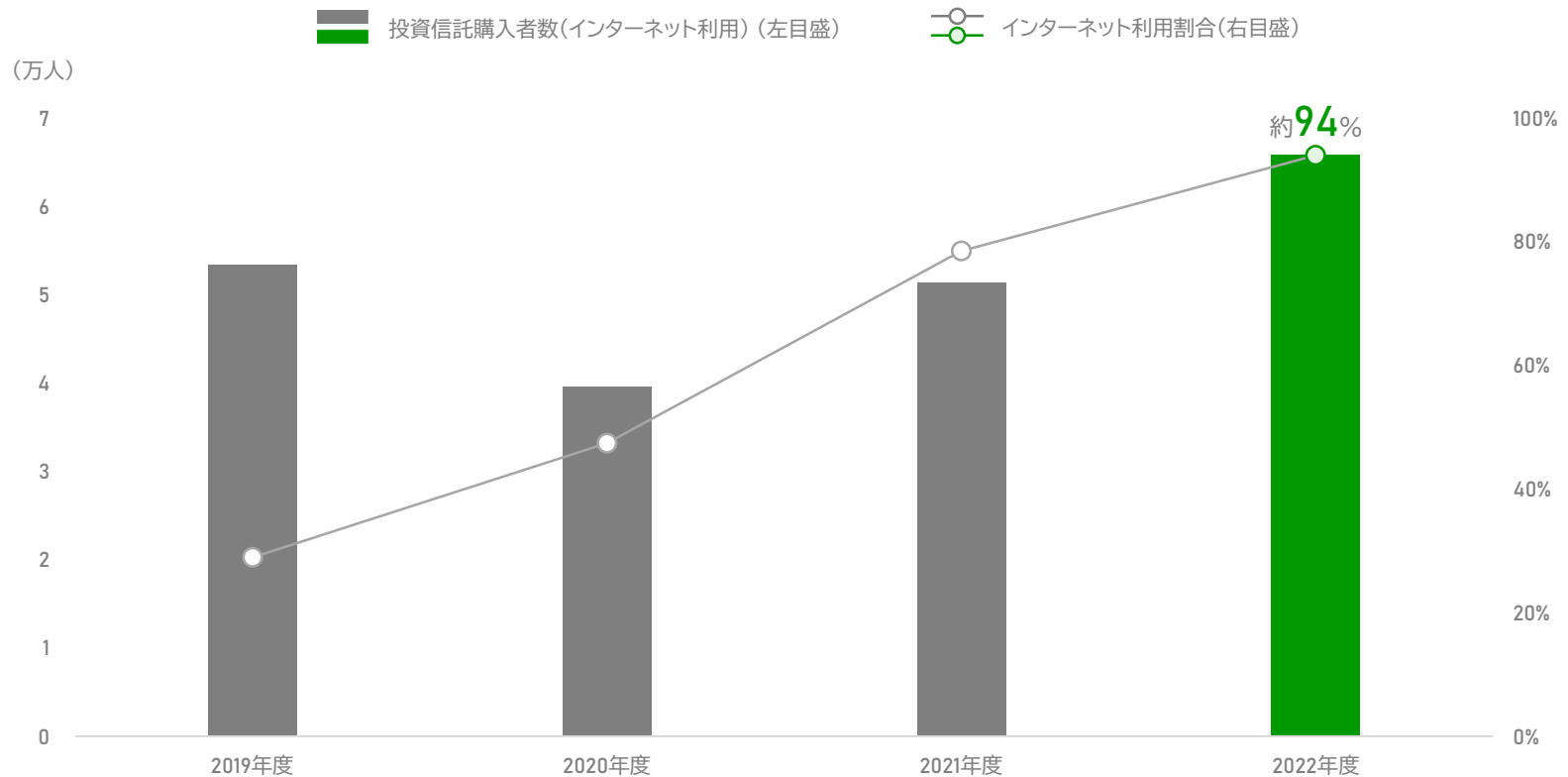
※15 「Post-Office in Hand」をコンセプトとし、日本郵政グループ各社の商品・サービスを横断的に利用できる単一プラットフォームアプリ(構築中)。

## 2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

- お客さまの「移動時間や待ち時間なしで、自宅や勤務先等から相談がしたい」という声にお応えし、オンラインで当行の担当者にご相談いただく「オンライン相談サービス」をご提供するとともに、インターネットバンキング「ゆうちょダイレクト」および「ゆうちょ通帳アプリ」を活用した投資信託のご利用をご提案しています。

### KPI ④

### 投資信託購入者数（インターネット利用）※16



※16 インターネットバンキング「ゆうちょダイレクト」または「ゆうちょ通帳アプリ」を利用して投資信託を購入いただいたお客さま(積立での購入は含まない)

## 2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供

### Madotab

(イメージ)



- 総合口座開設やご登録情報変更などの手続きを、紙の申込書への記入ではなく、お客さまご自身でタブレットへ入力することで完結できる、セルフ型営業店端末「Madotab」を2022年度にゆうちょ銀行全店(233店)へ導入しました。
- 2023年5月には、窓口でのお手続きを、より「かんたん・べんり」に行っていただけるよう、ご送金やQRコード※17を利用した税公金のお支払い※18、キャッシュカードの暗証番号再登録の機能を追加しました。

### ゆうちょ通帳アプリ



- 従来の紙通帳に代わり、普段お使いのスマートフォンで、いつでも現在高・入出金明細をご確認いただける「ゆうちょ通帳アプリ」は、登録口座数が2023年3月末で約745万口座となりました。
- 2023年5月には、お客さまにより便利にご利用いただくために、払込書の支払いやQRコード※17を利用した税公金のお支払い※18、ATMにおける入出金のお取引等の機能を追加しました。

### ゆうちょレコ(家計簿アプリ)



- お客さまの資産・収支を見える化し、家計管理を支援する「ゆうちょレコ(家計簿アプリ)」を2023年2月にリリースしました。今後はお客さまの声を踏まえた機能の追加・改善を検討してまいります。

(イメージ)



※17 QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

※18 「税公金のお支払い」には、QRコード付きの納付書が必要です。お支払い可能な納付書には、納付書の表題部に  (eLマーク)があります。

1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着（ P.4 ～ 5 ）

2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供（ P.7 ～ 14 ）

3

## **お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践** ( P.16 ～ 32 )

4 利益相反管理態勢の整備（ P.34 ）

5 人材育成・業績評価（ P.36 ～ 37 ）



### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(1) 資産運用商品のご提案にあたっては、お客さまのライフプランに関するお考えや、家計の現況を踏まえた資金計画等をお伺いしたうえで、お客さまのライフプランの実現に合った商品のご提案に努めます。

資産形成に関するニーズをお持ちのお客さまで、商品ごとに定められた投資方針、投資対象資産等から自身に適した商品を選ばれたい場合には投資信託をご提案し、投資判断を専門家に任せたいニーズをお持ちの場合には、当行が媒介するゆうちょファンドラップをご提案することを基本といたします。ゆうちょファンドラップでは、経年で変化するお客さまの金融資産、収支等を踏まえた資産配分比率(ポートフォリオ)をご提案いたします。

#### ● ゆうちょファンドラップの概要

##### ( 運用計画のご提案 )

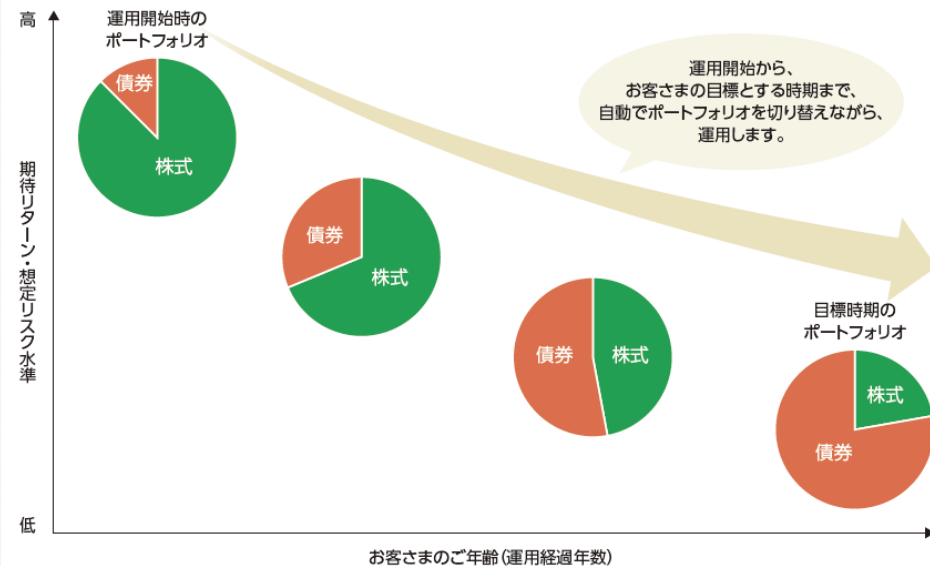
###### お伺いする内容(例)

- お客さまご自身のご年齢、ご職業、収入、金融資産
- ご家族のご年齢、ご職業
- 投資目的、投資期間、目標金額、リスクに関するお考え



お伺いした内容をもとに、運用計画を自動で作成

##### ( 資産配分比率と運用 )



### 3 お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

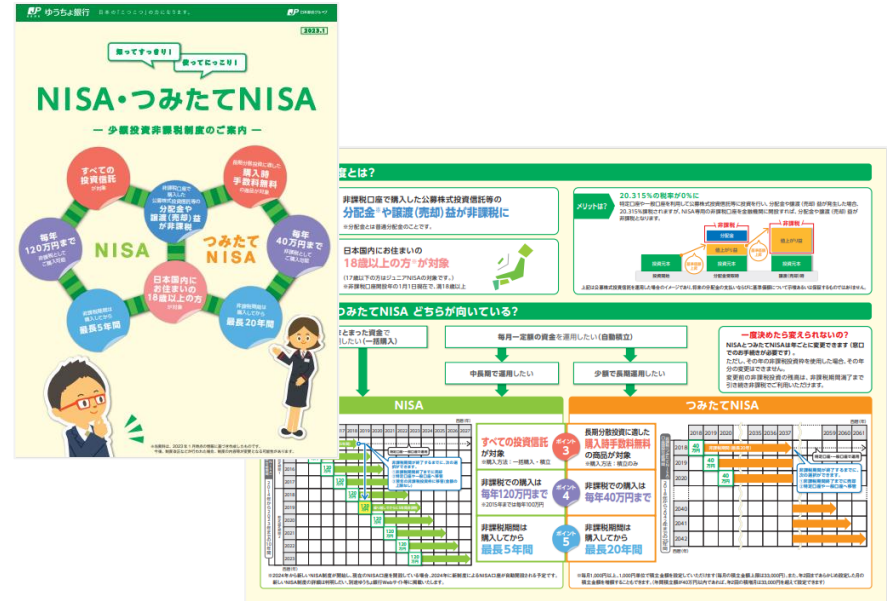
(2) お客様の知識、経験、財産の状況、商品購入の目的等ツールを用いる等して伺い、お客様の利益に適う商品提案を行います。また、お客様には、ご意向等を踏まえたうえで、長期・積立・分散投資といった投資方法について積極的にご紹介します。特に、投資経験の少ないお客様には、投資の考え方や投資信託等の商品性をよくご理解いただくため、資産分散投資、長期投資、時間分散投資の考え方や、配金の仕組みを含め、分かりやすく丁寧に説明します。

- ライフスタイルが多様化する現在、タブレットを用いたキャッシュフロー等各種シミュレーション等により、お客様一人ひとりのライフプランに応じたゴールベースのご提案に取り組んでいます。

(タブレット画面イメージ)



(NISA・つみたてNISA -少額非課税制度のご案内-)

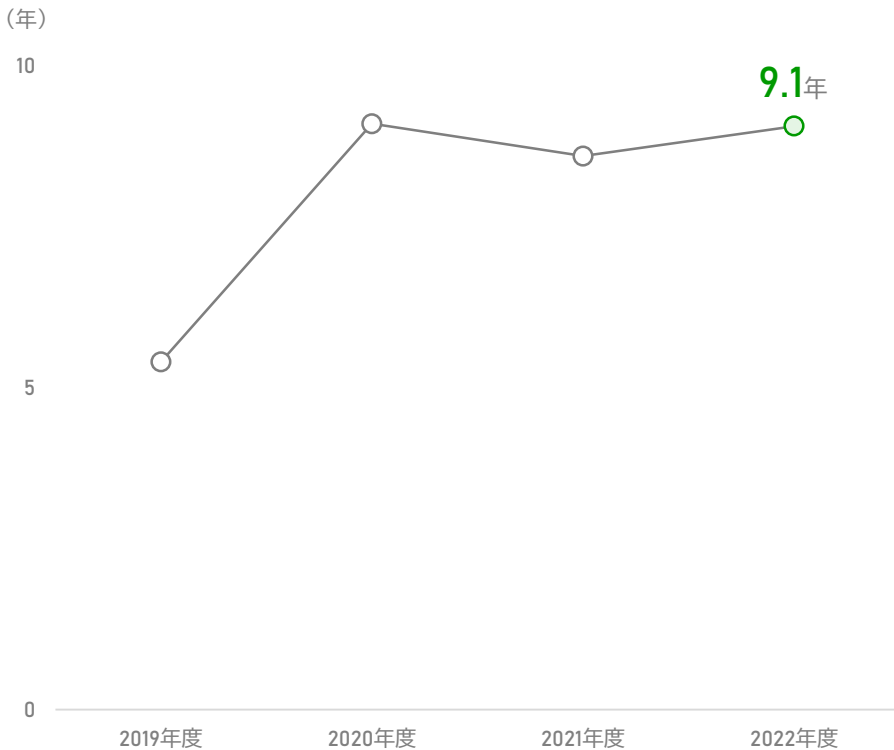


### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

#### KPI ⑤

#### 投資信託平均保有期間※19

- 2022年度も継続して「長期投資」のメリットをお客さまに丁寧にご提案しており、平均保有期間は長期化しました。

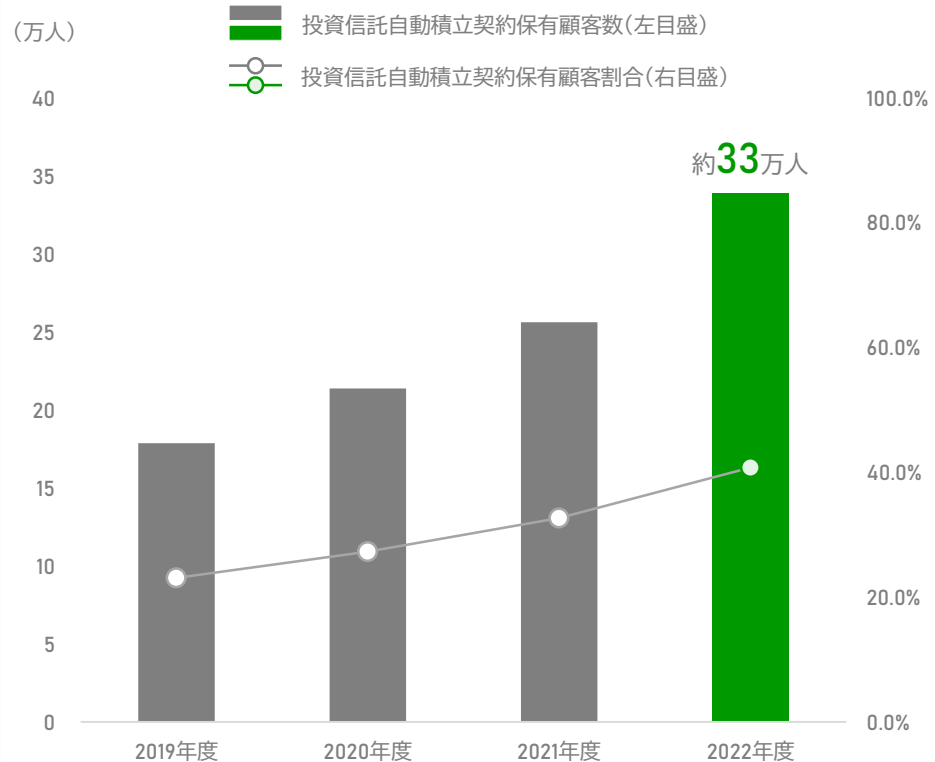


※19 算出方法: (前年度末残高+年度末残高)÷2÷(年度内解約額+償還額)

#### KPI ⑥

#### 投資信託自動積立契約保有顧客数※20

- 少額ではじめることができ、時間分散の効果が期待できることから投資信託自動積立をご利用いただいているお客さまは、年々増加しています。



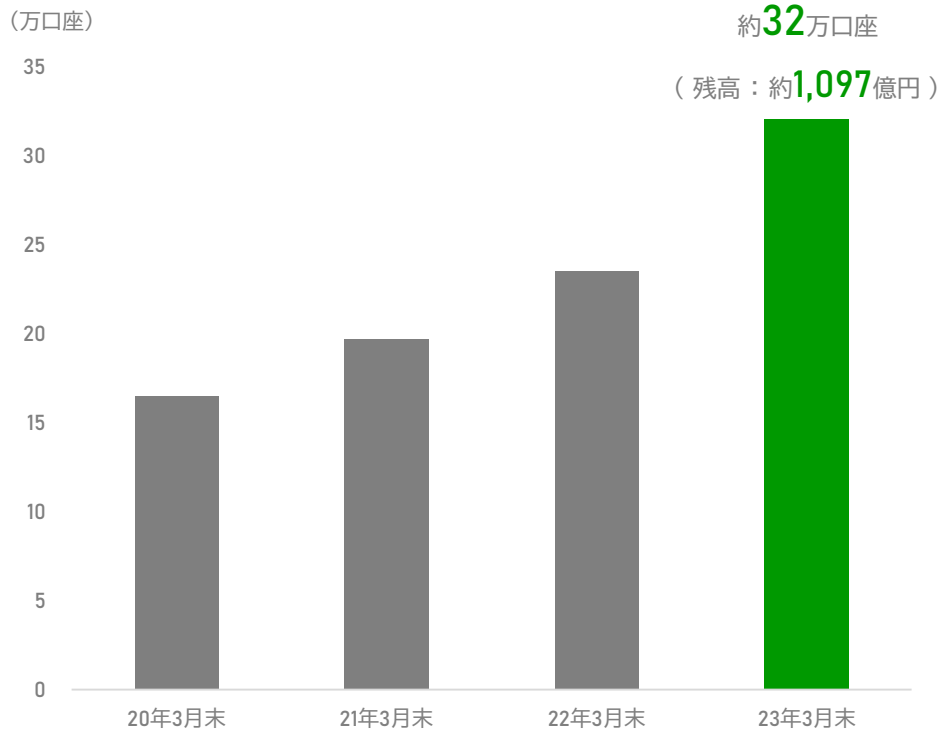
※20 年度内に引き落としがあったお客さまを対象としています。

### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

#### KPI ⑦

#### つみたてNISA口座数

- 長期・積立・分散投資を支援するための非課税制度「つみたてNISA<sup>※21</sup>」をご提案し、利用者数は、年々増加しています。

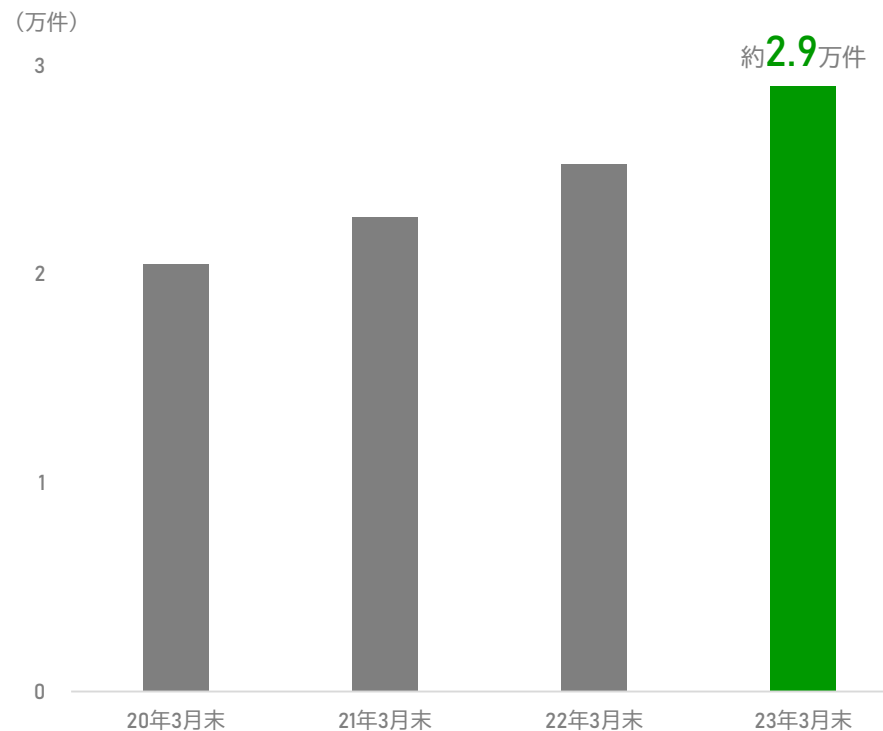


※21 少額で長期・積立・分散投資が特徴の非課税制度です。

#### KPI ⑧

#### iDeCo契約件数

- 税制上の優遇措置について、お客さまに分かりやすく丁寧にご説明し、豊かなセカンドライフを送るための資産形成方法として、「iDeCo<sup>※22</sup>」をご提案しています。



※22 3つの税制メリット(拠出時・運用時・給付時)があり、セカンドライフへ向けた資産形成の一助となる制度です。

### 3 お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

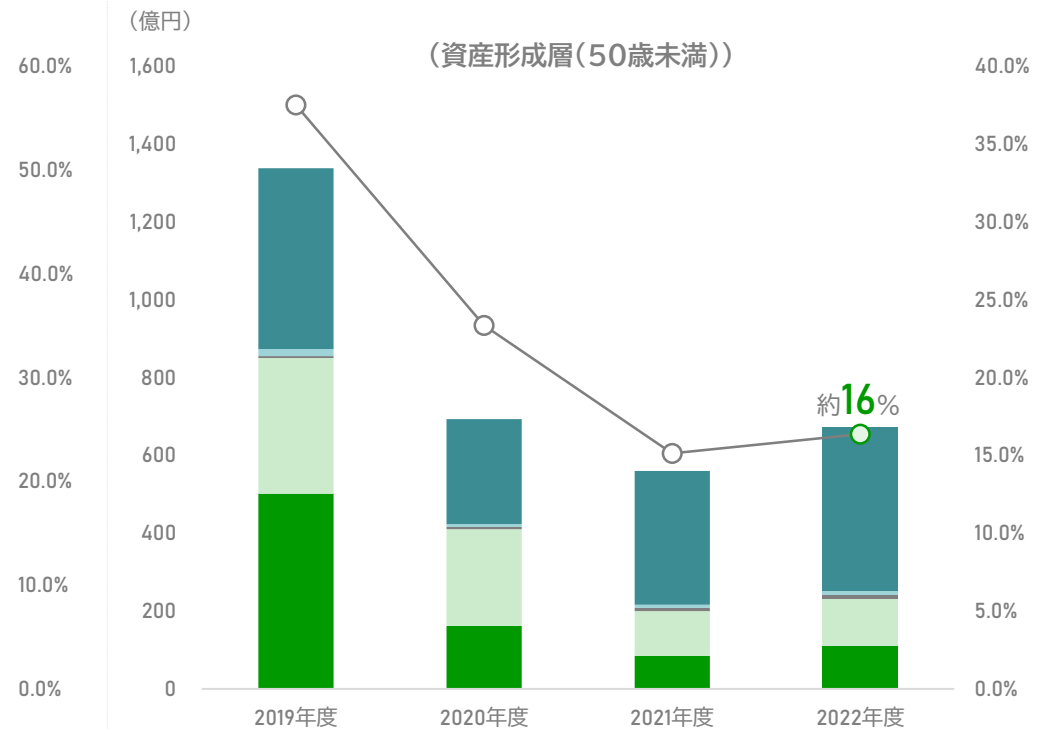
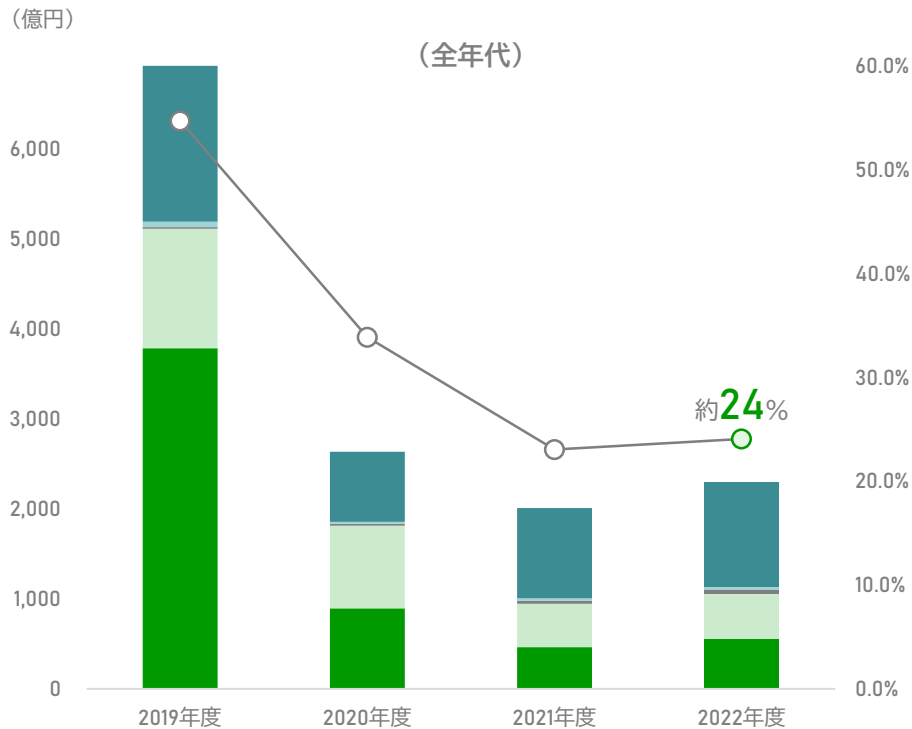
KPI ⑨

投資信託決算回数別販売額

- コロナ禍の継続等により、販売額はおおむね横ばいで推移しました。お客様のニーズを踏まえ、分配金の特性を丁寧にご説明し、ご理解のうえ商品をご選択いただいています。

なお、資産形成層(50歳未満)のお客様の多くは、分配(決算)回数の少ない商品を選択されています。

■ 年12回(左目盛) ■ 年6回(左目盛) ■ 年4回(左目盛) ■ 年2回(左目盛) ■ 年1回(左目盛) ○ 毎月決算型販売割合(右目盛)

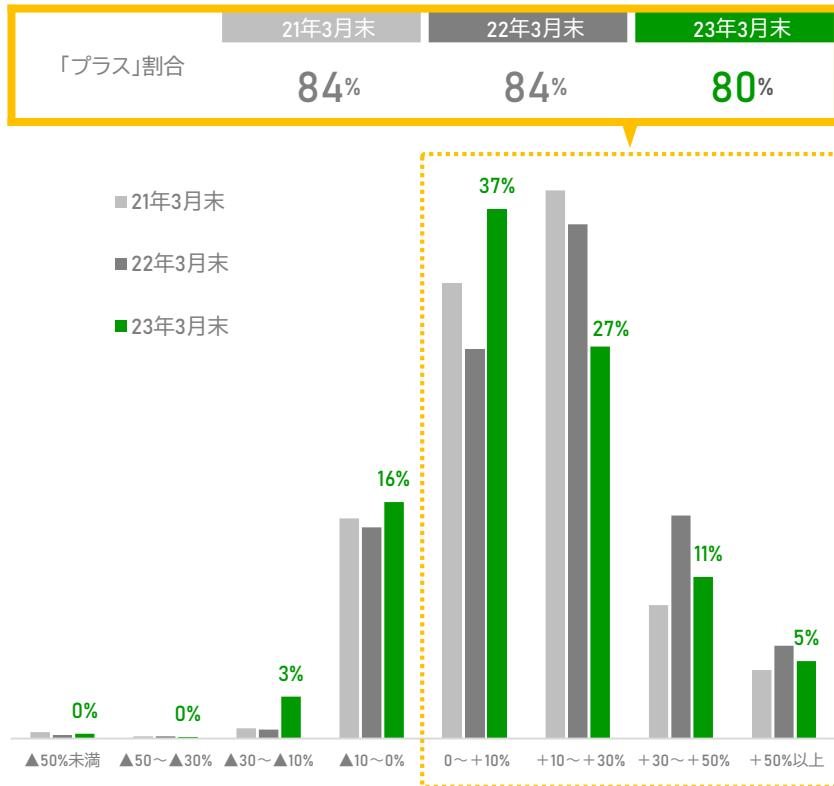


### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

KPI 10 共通KPI

運用損益別顧客比率（投資信託）※23

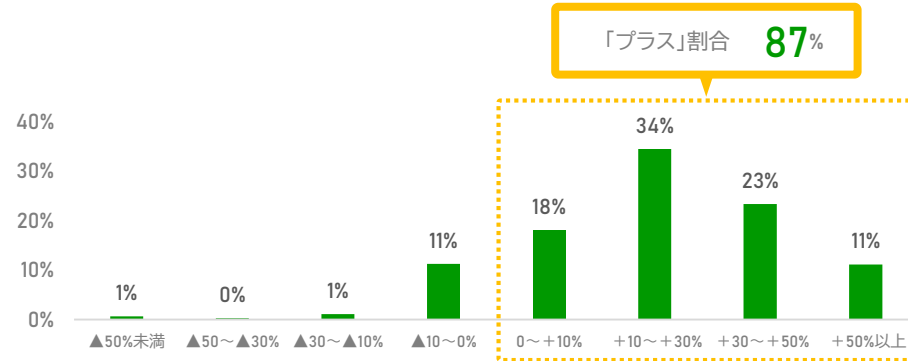
- 投資信託における運用損益は、2023年3月末時点では約80%のお客さまが「プラス」となりましたが、前年同月末値（約84%）と比較すると低下しています。



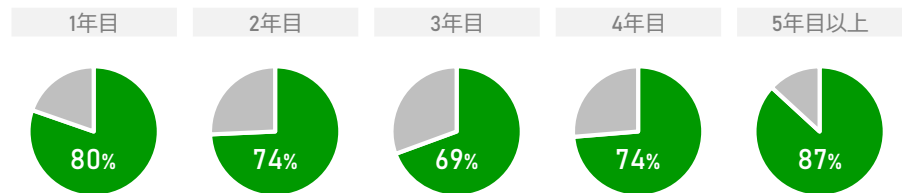
※23（算出方法）運用損益：（基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額＋累計売付金額－累計買付金額）÷基準日時点の評価金額（基準日時点で投資信託を保有するお客さまのファンドに限る。）

- また、保有期間が5年目以上のお客さまは、2023年3月末時点で約87%の方の運用損益が「プラス」となっています。長期保有いただくと「プラス」となる傾向があることから、引き続き、長期投資のご提案に努めてまいります。

参考：運用損益別顧客比率（保有年数※245年目以上）



参考：保有年数※24別の損益状況（■プラス割合）



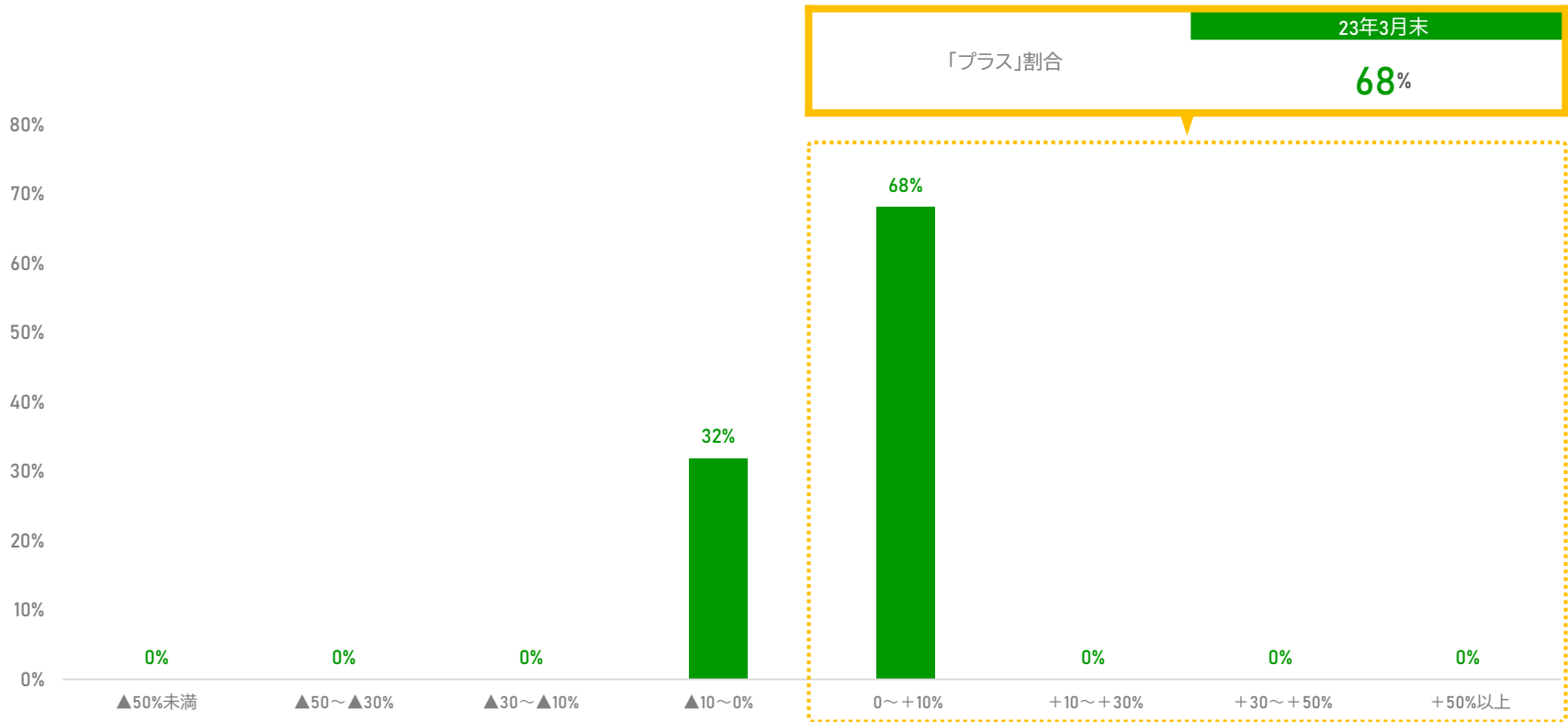
※24 当行で購入した投資信託商品の保有年数。なお、複数の商品を保有されているお客さまの運用損益については、当行で初回に購入された商品を保有期間の起算点として算出。

### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

KPI ⑪ 共通KPI

運用損益別顧客比率（ファンドラップ）※25

- ファンドラップにおける運用損益は、2023年3月末時点では約68%のお客さまが「プラス」となりました。



※25（算出方法）運用損益：（基準日時点の評価金額＋累計受取分配金額＋累計売付金額－累計買付金額）÷基準日時点の評価金額（基準日時点でファンドラップを保有するお客さまに限る）。

### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

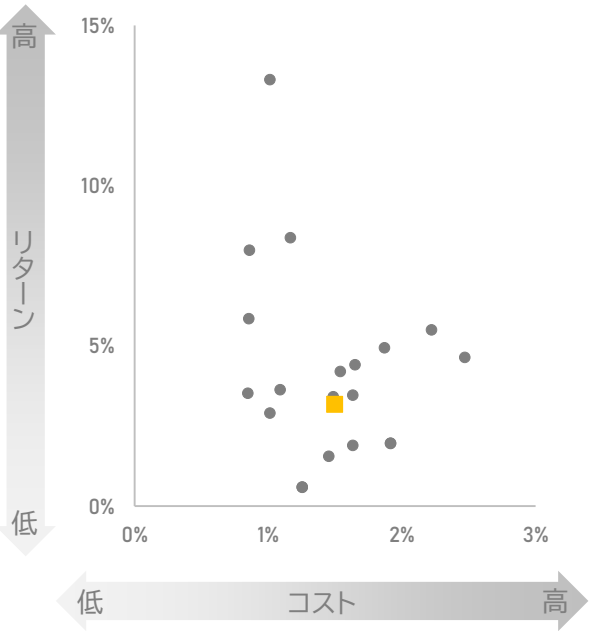
KPI 12 共通KPI

投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン※26

- 残高上位20銘柄の過去5年間の平均コストは1.23%、平均リターンは3.98%でした。前年同月末値と比較すると、コスト・リターンともに低下しています。

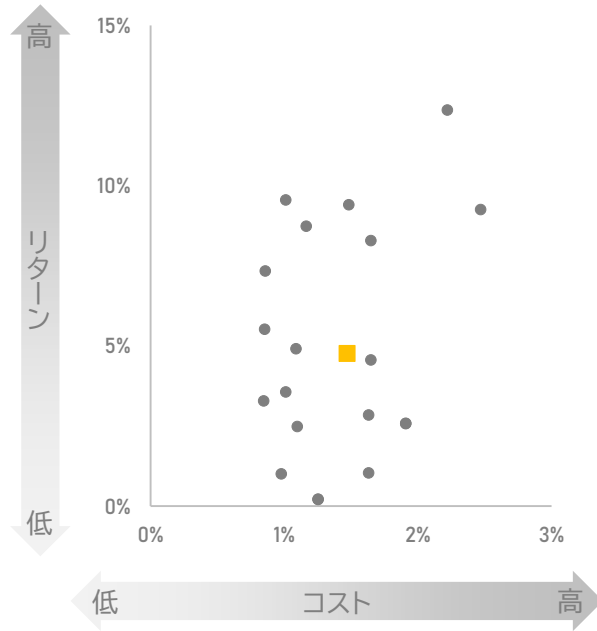
2021年3月末時点

残高加重平均値 (■)      コスト      リターン  
 1.50%      3.17%



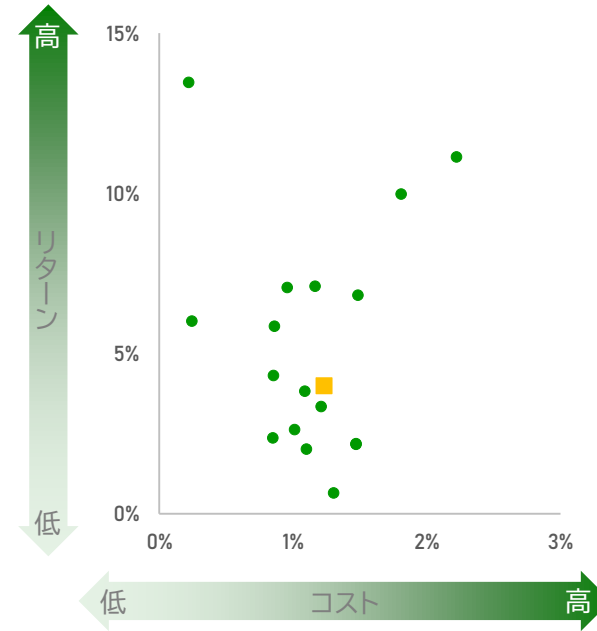
2022年3月末時点

残高加重平均値 (■)      コスト      リターン  
 1.47%      4.76%



2023年3月末時点

残高加重平均値 (■)      コスト      リターン  
 1.23%      3.98%



※26 (算出方法) コスト:基準日時点の販売手数料率×1/5+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)

※ 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。 ※ 設定後5年以上経過しているファンドに限定。 ※ 分配金再投資後の基準価額を使用。



### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

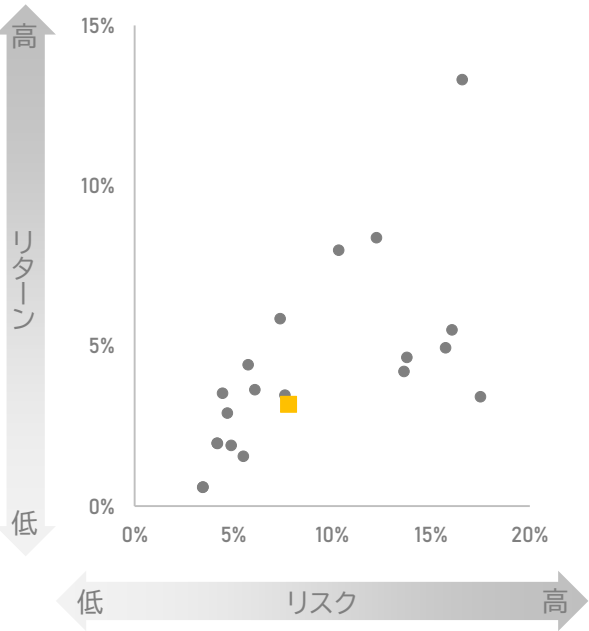
KPI ⑬ 共通KPI

投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン※27

- 残高上位20銘柄の過去5年間の平均リスクは8.94%、平均リターンは3.98%でした。前年同月末値と比較すると、リスクは上昇、リターンは低下しています。

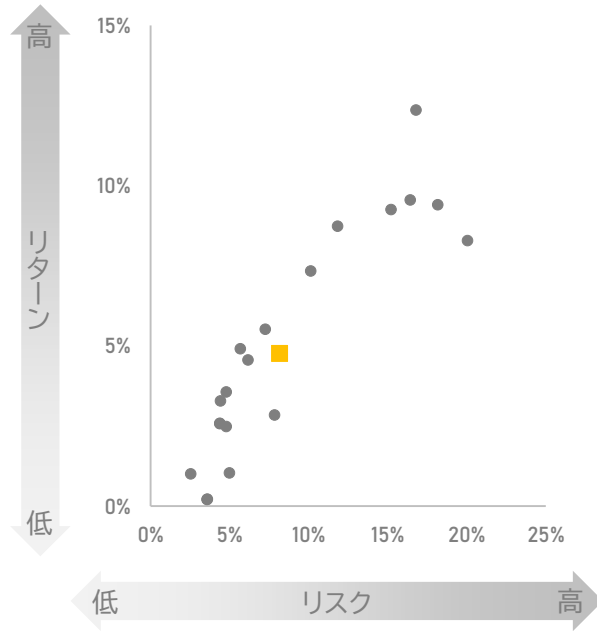
2021年3月末時点

残高加重平均値	リスク	リターン
(■)	7.79%	3.17%



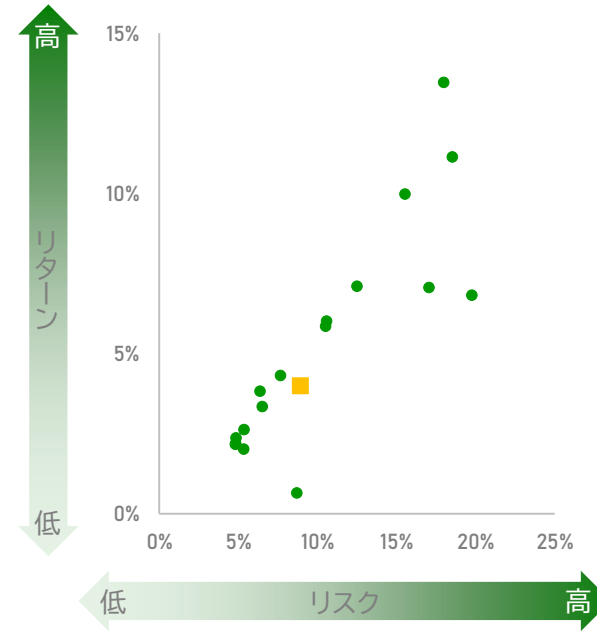
2022年3月末時点

残高加重平均値	リスク	リターン
(■)	8.16%	4.76%



2023年3月末時点

残高加重平均値	リスク	リターン
(■)	8.94%	3.98%



※27 (算出方法) 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)

※ 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。 ※ 設定後5年以上経過しているファンドに限定。 ※ 分配金再投資後の基準価額を使用。

# 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

KPI 14 共通KPI

投資信託預り残高上位20銘柄(設定後5年以上経過ファンド)※28

- 2023年3月末時点では、残高上位20銘柄中16銘柄でリターンがコストを上回っています。

順位	2021年3月末時点				2022年3月末時点				2023年3月末時点			
	ファンド	コスト	リスク	リターン	ファンド	コスト	リスク	リターン	ファンド	コスト	リスク	リターン
1	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25%	3.45%	0.58%	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.91%	4.39%	2.57%	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.47%	4.82%	2.17%
2	スマート・ファイブ(毎月決算型)	1.91%	4.17%	1.96%	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	1.25%	3.60%	0.21%	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	0.92%	3.76%	-0.90%
3	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.49%	17.50%	3.41%	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22%	16.80%	12.36%	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22%	18.52%	11.13%
4	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型)Bコース(為替ヘッジなし)	2.22%	16.06%	5.50%	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.49%	18.18%	9.40%	DIAM世界リートインデックスファンド(毎月分配型)	1.49%	19.76%	6.82%
5	JP4資産バランスファンド(安定成長)	0.85%	7.36%	5.84%	JP4資産バランスファンド(安定成長)	0.85%	7.26%	5.51%	JP4資産バランスファンド(安定成長)	0.85%	7.67%	4.31%
6	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.09%	6.08%	3.62%	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.98%	2.55%	1.00%	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.09%	6.37%	3.82%
7	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.25%	3.46%	0.59%	野村世界6資産分散投信(分配コース)	1.09%	5.70%	4.91%	リスク抑制世界8資産バランスファンド	0.98%	3.32%	-0.48%
8	野村世界6資産分散投信(安定コース)	1.01%	4.69%	2.90%	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	1.25%	3.60%	0.21%	野村世界6資産分散投信(安定コース)	1.01%	5.36%	2.62%
9	JP4資産バランスファンド(安定)	0.85%	4.46%	3.51%	野村世界6資産分散投信(安定コース)	1.01%	4.81%	3.56%	JP4資産バランスファンド(安定)	0.85%	4.85%	2.36%
10	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47%	13.78%	4.63%	JP4資産バランスファンド(安定)	0.85%	4.43%	3.28%	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	0.92%	3.76%	-0.89%
11	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.91%	4.18%	1.95%	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	2.47%	15.22%	9.25%	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	1.81%	15.54%	9.97%
12	三菱UFJ先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.65%	5.74%	4.41%	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.91%	4.40%	2.57%	JP4資産バランスファンド(成長)	0.86%	10.52%	5.85%
13	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.45%	5.51%	1.55%	JP4資産バランスファンド(成長)	0.86%	10.15%	7.33%	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.17%	12.50%	7.10%
14	JP4資産バランスファンド(成長)	0.86%	10.33%	7.98%	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.17%	11.85%	8.73%	スマート・ファイブ(1年決算型)	1.47%	4.82%	2.18%
15	野村世界6資産分散投信(成長コース)	1.17%	12.24%	8.37%	三菱UFJ先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.65%	6.17%	4.55%	つみたて先進国株式	0.22%	17.97%	13.46%
16	HSBCワールド・セレクション(安成)	1.63%	7.60%	3.46%	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.10%	4.80%	2.48%	日興五大陸債券ファンド(毎月分配型)	1.10%	5.34%	2.02%
17	大和ストックインデックス225ファンド	1.01%	16.58%	13.31%	HSBCワールド・セレクション(安成)	1.63%	7.85%	2.83%	三菱UFJ先進国高金利債券ファンド(毎月決算型)	1.21%	6.50%	3.34%
18	HSBCワールド・セレクション(安定)	1.63%	4.89%	1.88%	大和ストックインデックス225ファンド	1.01%	16.44%	9.55%	HSBCワールド・セレクション(安成)	1.30%	8.69%	0.64%
19	MHAMJリートアクティブ(毎月決算型)	1.54%	13.62%	4.20%	HSBCワールド・セレクション(安定)	1.63%	5.00%	1.03%	大和ストックインデックス225ファンド	0.96%	17.05%	7.06%
20	DIAM世界好配当株式ファンド(毎月決算型)	1.87%	15.74%	4.94%	ニッセイ世界リートオープン(毎月決算型)	1.65%	20.06%	8.29%	野村6資産均等バランス	0.24%	10.57%	6.01%

※28 (算出方法) コスト:基準日時点の販売手数料率×1/5+信託報酬率、 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)

※ 販売手数料は最低販売金額の料率、信託報酬率は目論見書上の実質的な上限料率を使用。 ※ 設定後5年以上経過しているファンドに限定。 ※ 分配金再投資後の基準価額を使用。

25

### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

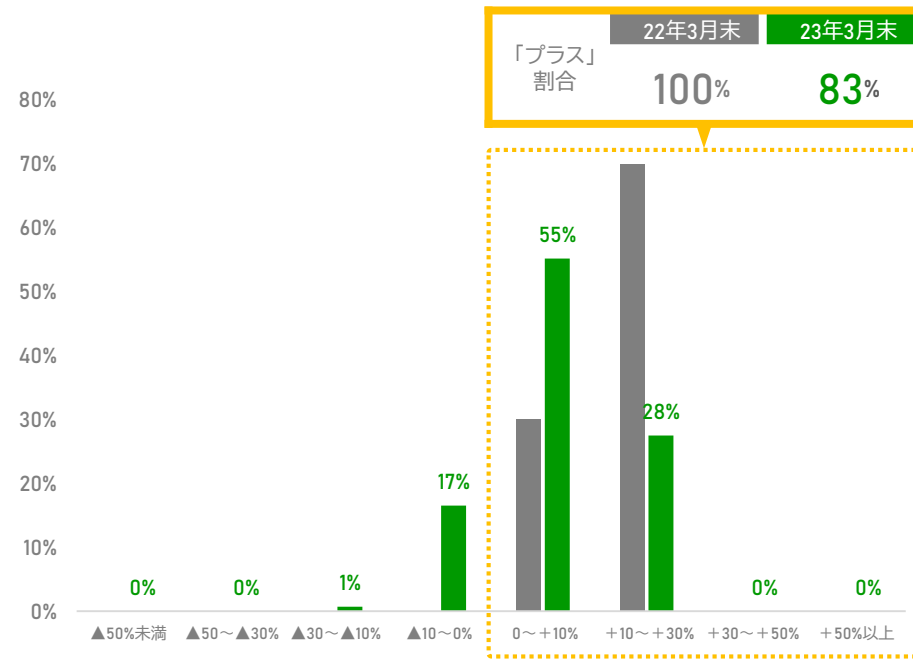
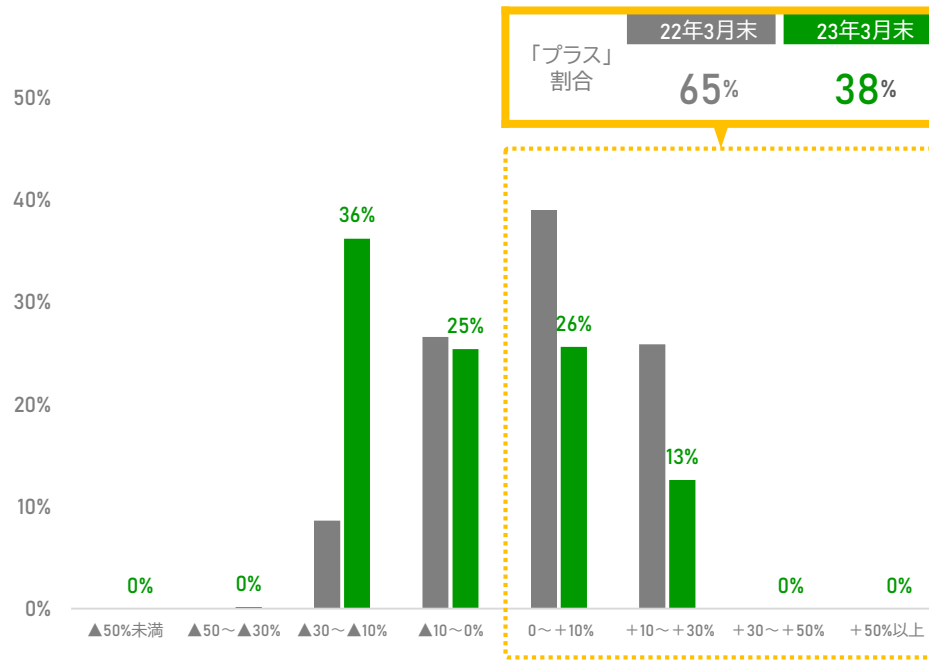
KPI 15 共通KPI

外貨建保険運用評価別顧客比率※29

- 外貨建保険における運用評価は、2023年3月末時点では約38%のお客さまが「プラス」となり、前年同月末値(約65%)と比較すると低下しています。

- また、契約期間が5年目以上のお客さまでは、2023年3月末時点で約83%の方の運用評価が「プラス」となっています。

(参考) 運用評価別顧客比率 (契約年数5年目以上)



※29 (算出方法) 運用評価: (基準日時点の解約返戻金額および既支払金額 - 契約時点の一時払保険料) ÷ 契約時点の一時払保険料 (基準日時点で外貨建一時払保険を契約しているお客さまの契約に限る)

○ 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。

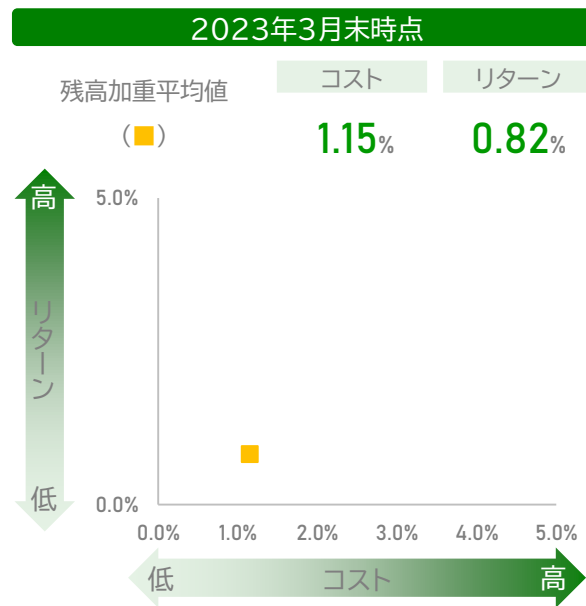
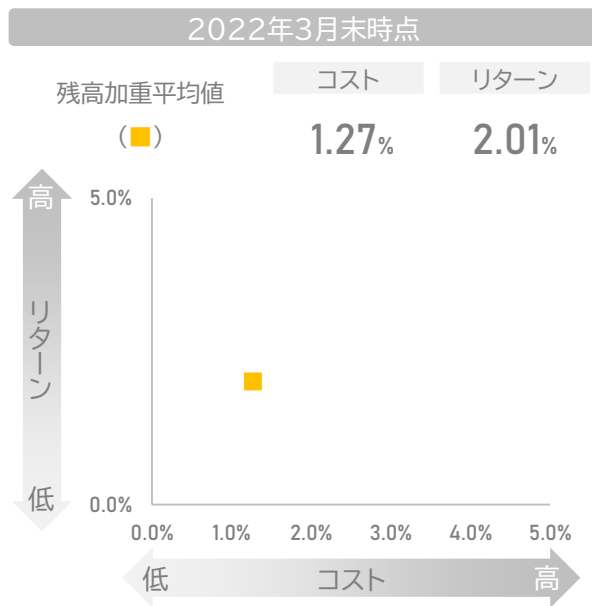
○ 解約返戻金は基準日時点の為替レートで円貨換算しており、満期まで保有した場合や、外貨で受け取る場合の評価とは異なります。

### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

KPI 16 共通KPI

外貨建保険銘柄別コスト・リターン※30

- 基準日時点で契約から5年以上経過している契約の平均コストは1.15%、平均リターンは0.82%でした。前年同月末値と比較すると、コスト、リターンともに低下しています。
- なお、当行で取り扱う外貨建保険は1銘柄です。



※30 (算出方法) ・ コスト：(新契約手数料率(※)÷各契約の基準日までの契約期間×各契約の契約時点の一時払保険料)の合計÷契約時点の一時払保険料の合計  
 ・ リターン：(基準日時点の解約返戻金額および既支払金額－契約時点の一時払保険料)÷契約時点の一時払保険料  
 ※ 基準日時点で契約から5年以上経過している各契約の代理店手数料率を各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均した値

○ 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。

### 3 お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(3) 商品・サービスのご提供に際しては、お客さまが商品をご選択いただくうえで重要な情報について、手数料やリスク等を記載した資料を用いて、商品と比較しながらご説明する等、お客さまが最適な商品を選択できるよう、分かりやすい情報提供に努めます。特に、各商品の特征や手数料は、どのようなサービスの対価なのかを明示し、お客さまの投資・商品選択の判断に資するよう、分かりやすくお示しする等、お客さまにご納得いただける説明に努めます。

- お客さまのニーズに合った商品をご選択いただけるよう、資産運用商品の販売時には、商品横断チラシや重要情報シートを使用し、商品の比較説明等を行っています。

- 資産運用商品の販売時には、お客さまのお申し込み金額にもとづいた具体的な購入時手数料等をご説明しています。

- デジタルチャネル(ゆうちょダイレクトまたはゆうちょ通帳アプリ)でお申し込みいただいたすべての投資信託の購入時手数料を無料としています。



### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(4) お客さまがご覧になる案内書等について、「より見やすく、読みやすく、分かりやすい」内容となるよう、随時見直しを行います。特に、資産運用商品について、投資経験の少ないお客さまが制度や商品の内容を十分ご存じなかったために不利益を被ることがないように、これらの内容やリスクなど、お客さまに特にご理解いただきたい事項をまとめた分かりやすい資料とします。

- これから資産形成をはじめられるお客さまにとって、より見やすく、分かりやすい内容となるよう、随時案内書等の改訂を行っています。

( 改訂したチラシの例 )

これから

## 資産形成を

はじめられる方へ

「お金の上手な育て方のコツとは」

### 将来への準備やマネープランニングについて考えてみませんか？

**結婚総費用**

約**371.3万円**

出所：ゼンショー総務部「結婚トレンド調査2022調査」

**マイホームの取得費**

約**3,605万円**

出所：住宅金融支援機構「2021年度「ファミリー3世代調査」に関する調査」

**子供の教育費**

幼稚園から大学まですべて公立 **約816万円**  
 小学校を除いて大学まですべて私立 **約1,574万円**

出所：文部科学省「令和3年度「子供の学習費調査」」、日本学生支援機構「令和3年度「学生生活費調査」」を元に作成した試算値。

**定年退職後**

ゆとりある夫婦の月額生活費 **約36.1万円**  
 月額介護費 **約8.3万円**

出所：「財団」厚生労働省文化センター「令和3年度「生活費調査」に関する調査」、2021(令和3)年度「生活費調査」に関する調査結果。

**長引く低金利**

低金利が続く、預貯金の金利収入だけで資産をふやすことは難しくなっています。

**低金利が続いています**

**インフレはお金の実質的な価値を減らします** インフレ(物の値段の上昇)から資産を守ることが必要です。

**物価**

**お金の価値**

**例** 物価が上昇すると、同じ金額で買えるモノやサービスが減ってしまいます。  
 2,000円でティッシュペーパー(1パック5箱入り)を買うとすると...  
 現在 **365円** 25年後 **599円**  
 買う数 **5パック** → **3パック**

**ゆとりあるセカンドライフのために**

毎月の不足額 **約14万円**

ゆとりあるセカンドライフを25年間過ごすには、  
 公的年金に追加、  
 約14万円×12か月×25年  
 = **約4,200万円**  
 用費できると安心です。

出所：「民間年金の活用促進」厚生労働省「令和3年度厚生年金調査」、ゆとりある生活費(ゆとりある生活費) (財団)生活福祉文化センター「令和3年度「生活費調査」に関する調査」を元に作成した試算値。  
 ※上記の試算は、上記の不足額(14万円)の小額第一で「元金」を元金として行っています。

**資産づくりの考え方をご紹介します。**

すぐ使うお金

貯めておくお金

貯めておくお金 と、  
育てるお金 を

上手に組み合わせることで資産を有効活用すれば、ゆとりある生活への第一歩となります。

資産をみやす(お金を育てる)方法 を考えてみませんか？(ウツ側へ)

### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(5) ご高齢のお客さまとのお取引は、特に配慮が必要であり、契約内容を十分に納得いただき、ご意向に基づいてお取引いただけるよう、より丁寧で分かりやすい説明に努め、きめ細やかな対応を行います。

また、お客さまにとってふさわしい提案がされているか、上席者による確認を行います。そのうえで、お客さまにとってふさわしいとはいえない可能性があるとは判断した場合には、お客さまとご相談のうえ、ご提案を控えさせていただきます。



- ご高齢のお客さまに安心して資産運用をはじめただけできるよう、ご家族への相談やシンキングタイム等を含め、パンフレットを使ってご説明しています。

- 健康状態が変化しやすいご高齢のお客さまに、安心して投資信託を継続いただけるよう、2022年1月から「投資信託解約委任サービス」を提供しています。

- ゆうちょ銀行の一部の直営店では、ご高齢のお客さま向けに、高度かつ丁寧な対応を行う、「シニアライフアドバイザー」を試験的に導入していましたが、一定の成果が見られたため、2023年度から本格実施しています。

### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(6) 資産運用商品の購入後は、ご提案した商品や販売・推奨等の方法がお客さまにとってふさわしいものであったかについて、アンケート(NPS®※31)等によりお客さまの評価を受け検証するとともに、市況、保有商品の損益状況に関する情報の発信を行うのみではなく、お客さまにライフプランの変化があった場合には、お客さまのニーズに基づき、新たなライフプランの実現に向けたご提案に努めるほか、適切な投資等の判断をいただけるようサポートを行います。

特に、ゆうちょファンドラップでは、3か月に1度、運用報告書により、保有資産の運用状況や、市況等をお知らせし、お客さまのライフプランに変化があった場合には、新たなポートフォリオをご提案します。

( アンケートイメージ )

各設問について、お客さまの声をお聞かせください。右面のアンケート回答用紙のあてはまる選択肢に○をつけてください。(一部記述いただく設問もございます)

### アンケート回答用紙

1 直近の投資信託のお取引に際し、社員から説明・提案等を受けましたか。

1の回答  受けた  2~9を回答  2の回答  3の回答  4の回答  5の回答  6の回答  7の回答  8の回答  9の回答

以下の2~7は、今回、説明・提案等を担当した社員についてご記入ください。

2 社員は、非課税制度(NISA)の利用について、提案しましたか。  はい  いいえ  すでに利用している(提案不要)

3 社員は、「窓口での取引」や「アプリ/Web(ゆうちょ通帳アプリ)・ゆうちょダイレクト」での取引のサービスや手数料の違いを分かりやすく説明しましたか。  はい  いいえ

4 社員は、シミュレーション等を活用しながら、お客さまの今後のライフプランにあわせた資産運用を、分かりやすく提案しましたか。  はい  いいえ  提案不要

5 社員は、投資信託のメリットだけでなく、リスクについても丁寧に説明し、購入等の申し込みにあたって、お客さまの立場に立った十分なご説明を致しましたか。  はい  いいえ

6 今回の説明・提案等を担当した社員を担当として「(お客さまと)親しい関係の方にするたい」と思いましたか。  
※お客さまの感想をお伺いするものであり、このご回答をもって、社員をご紹介いただくようお願いすることはありません。

7 今回の説明・提案等において、社員は強引に取引をお願いしませんでしたか。  
※7をご回答後、続けて8・9をご回答ください。

8 (今回、ゆうちょ通帳アプリやゆうちょダイレクトで投資信託をお取引されたお客さまのみご記入ください)  
投資信託のお取引を行うにあたり、ゆうちょ通帳アプリやゆうちょダイレクトを(お客さまと)親しい関係の方にするたいと思えましたか。  
※お客さまの感想をお伺いするものであり、このご回答をもって、ゆうちょ通帳アプリ等をご紹介いただくようお願いすることはありません。

9 社員の説明・提案等について、特に満足された点やご不満な点がございましたら、ご記入ください。  
(社員の説明・提案等が当てはまらない場合は、郵便局・ゆうちょ銀行での投資信託のご利用について、ご意見と要望がございましたら、ご記入ください)

( ゆうちょファンドラップの運用報告書兼残高報告書(イメージ) )

ゆうちょ銀行 大和証券

### ゆうちょファンドラップ

2 ご契約資産の状況(資産評価額)

お取扱い店 大和証券口座番号 記号番号 0000002# 000

お問合せ先 0120-050505

ご報告期間: 2012年11月30日～2021年11月31日

資産評価額 (2021年11月31日現在) **22,805,107円**

契約資産へのご入金合計	B	23,500,000円
当初ご契約金額		3,000,000円
契約金額の増額(累計)		20,500,000円
定額積立サービスによる積立金額(累計)		0円
契約資産からのご出金額合計	C	3,300,000円
契約金額の減額(累計)		0円
定額積立サービスによる受取金額(累計)		3,300,000円
投資金額	D (B-C)	20,200,000円
損益額※	(A-D)	2,605,107円

資産評価額とご投資額推移(月次)※

※1 損益額……ご報告期間のキャッシュフロー(現金収支)ベースでの損益状況です。損益額は、投資-仕手数引後の金額です。  
※2 ご出金額合計がご入金合計を上回った場合には、グラフの投資金額はゼロと表示されます。

大和証券株式会社

※31 NPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズ(現NICE Systems,Inc)の登録商標です。



### 3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(7) 将来のライフイベントでの必要資金をイメージした資産運用のお役に立てるよう、ゆうちょ銀行Webサイト等へのコンテンツの掲載やお客さま向けセミナー等を通じて情報提供を行います。

( 店舗単位でのオンラインセミナー (2022年度) )

開催件数

申込数

544回

2,982名

( 本社主催の大規模資産形成オンラインセミナー )

申込数

1,397名

- Webサイト※32等を通じて、お客さまに資産運用に関する各種情報を発信しています。デジタル技術の革新に伴うお客さまニーズの多様化に対応し、店舗単位でのオンラインセミナーに加え、本社主催の大規模な資産形成オンラインセミナーを開催しました。

※32 当行が提供しているコンテンツやセミナー情報等は、以下の当行Webサイトでご確認いただけます。

- ・「もっと知りたい！ 将来への備えとマネープランニング」  
⇒ [https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/shisanunyou/toushin/kj\\_suy.ts.start.mp.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/shisanunyou/toushin/kj_suy.ts.start.mp.html)
- ・「ご相談・ご来店予約等」  
⇒ [https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj\\_acs\\_seminar.html](https://www.jp-bank.japanpost.jp/kojin/access/kj_acs_seminar.html)



- 社会課題となっている金融リテラシーの向上を目的に、青少年の金融教育に取り組んでいます。成年年齢引下げ等により金融教育の重要性が高まっている高校生を対象に、ライフプランや家計管理・資産形成、金融トラブル等について学んでもらえる当行オリジナル教材「未来のレッスン」を作成しました。

1 お客さま本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着（ P.4 ～ 5 ）

2 お客さま本位の良質な金融サービスの開発・提供（ P.7 ～ 14 ）

3 お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践（ P.16 ～ 32 ）

4

## 利益相反管理態勢の整備

（ P.34 ）

5 人材育成・業績評価（ P.36 ～ 37 ）

## 4 利益相反管理態勢の整備

(1) 日本郵政グループでは、「日本郵政グループにおける利益相反管理方針」を制定・公表し、この方針に基づいて、利益相反のおそれのある取引によりお客さまの利益が不当に害されることのないよう、グループ全体で利益相反取引を適切に管理しています。

当行も、この方針に基づき、利益相反管理統括部署を設置するなど、利益相反のおそれのある取引を適切に把握・管理するための態勢を整備しています。

### 日本郵政グループにおける利益相反管理方針

<https://www.jp-bank.japanpost.jp/sustainability/governance/compliance/conflict/index.html>

(2) 資産運用商品のご提案時は、商品や販売チャネルに伴う販売手数料等の多寡にかかわらず、お客さまのニーズに沿うと考える商品を提案しています。また、関連の運用会社商品の販売に特別なインセンティブを付与することは、行っていません。

### KPI ⑰ ファンドランキング（関連会社ファンドの販売状況） ※ 2022年度販売額ランキング

順位	ファンド名	投資対象	関連会社	順位	ファンド名	投資対象	関連会社
1	ダイワ・US-REIT・オープン(毎月決算型) Bコース(為替ヘッジなし)	REIT	-	6	野村世界6資産分散投信(成長コース)	バランス	-
2	つみたて先進国株式	海外株式	-	7	JP4資産バランスファンド(安定成長)	バランス	○
3	つみたて日本株式(TOPIX)	国内株式	-	8	野村6資産均等バランス	バランス	-
4	大和ストックインデックス225ファンド	国内株式	-	9	JP4資産均等バランス	バランス	○
5	JP4資産バランスファンド(成長)	バランス	○	10	セゾン資産形成の達人ファンド	海外株式	○

1 お客様本位の業務運営の実践に向けた企業文化の定着（ P.4 ～ 5 ）

2 お客様本位の良質な金融サービスの開発・提供（ P.7 ～ 14 ）

3 お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践（ P.16 ～ 32 ）

4 利益相反管理態勢の整備（ P.34 ）

5

**人材育成・業績評価**

**（ P.36 ～ 37 ）**

## 5 人材育成・業績評価

(1) お客さま本位の業務運営・コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底を経営上の重要課題と位置づけ、社員意識のさらなる向上、人材の育成、商品販売における顧客保護態勢の強化など、内部管理態勢の充実に取り組めます。

(2) お客さまの多様な資産運用等のニーズに対し、的確な商品・サービスを提案し、堅確な事務を遂行するため、商品・サービスや専門知識の向上、コンサルティング提案のためのロールプレイングや正規の事務を徹底する研修を行います。また、専門性を身に付けるための資格取得支援等に取り組めます。

加えて、コンサルティングの実践に必要なスキルの習得状況を社員別に把握して、店舗管理者が社員ごとの育成計画を作成のうえ指導を行います。作成した育成計画によるスキル習得状況に応じて、定期的なフォローアップを実施します。

( eラーニング内専用ページ )



- お客さま本位の業務運営・コンプライアンスの徹底に関し、全社員に対しFD/CSやコンプライアンスに関する研修を実施し、社員の意識向上および育成に取り組んでいます。
- コンサルタントの育成として、eラーニングに専用ページを設け、お客さまの多様な資産運用等のニーズに応えるために、いつでもどこでも知識・スキル向上に取り組めるような環境を整備しています。

コンサルタントのFP2級以上(含むCFP・AFP)の  
資格保有比率 (2023年3月末時点)

71.2% (前年度同時点比+13.2%)

- ファイナンシャル・プランナー(FP)等の資格取得支援として、受験料等の助成、テキストの無料配布、通信教育講座の受講料助成およびeラーニングなどの自己啓発環境を提供しています。

## 5 人材育成・業績評価

(3) 郵便局における業務取扱者のコンサルティング力・事務力等の向上に向け、当行が研修などの支援を実施しています。このほか、日本郵便株式会社が実施する研修などへの講師派遣や、研修教材の提供などの支援を行います。

- 郵便局社員のスキルに応じた研修資料・動画コンテンツの提供および研修講師の派遣を行っています。
- 支援体制強化のため、研修等により、郵便局支援を行う当行の営業インストラクターおよびパートナーセンター社員等のスキル向上に取り組んでいます。

(4) 社員の評価は、お客さま本位の営業活動状況、コンプライアンスの観点を含むお客さまサービス、事務品質と生産性の向上、人材育成などについて総合的に評価する仕組みとしています。

- 資産運用商品に関する営業目標について、「お客さま本位」の営業活動を最優先としつつ、お客さまへのコンサルティングの結果を評価として反映するための項目を設定するとともに、営業プロセスに関する評価を重視しています。

(5) お客さま本位の業務運営・コンプライアンス(法令等の遵守)の徹底状況の検証として、内部管理部門において、お客さま本位の観点の拡充・深化を図った資産運用商品に関するモニタリングを行います。

また、お客さま本位の業務運営の取組状況を、委託した社外の専門家が定期的に調査し、調査結果は経営陣・社内各部門で共有し、業績評価にも反映します。

- お客さま本位の業務運営に関する成果や進捗について、アンケート、モニタリング、委託した社外の専門家による調査等により検証し、その結果をサービス向上委員会(5ページ(5)参照)に半期ごとに報告しています。