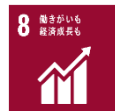


「お客さま本位の業務運営に関する取組方針(アクションプラン)及び 取組状況・指標(KPI)」の公表について



京都銀行（頭取 安井 幹也）および京銀証券（代表取締役社長 辻 博之）は、今般、外部環境の変化や当社グループのお客さま本位の業務運営にかかる取組状況を踏まえて、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針、ならびに取組方針（アクションプラン）」の見直しを行い、取組状況・指標（K P I）と合わせて公表しましたのでお知らせいたします。

両社は、今後もお客さまのニーズに応える良質な金融サービスの提供を通じ、資産形成・運用分野において、より一層お客さまに信頼され、信認を得られる企業を目指してまいります。

記

1. 公表内容

（本方針の対象となる企業：株式会社 京都銀行、京銀証券株式会社）

- （1）取組方針（アクションプラン）
- （2）取組状況
- （3）指標（K P I）

※詳細は別紙をご覧ください。

2. その他

お客さま本位の業務運営に関する取組方針や具体的な取組状況、成果指標（K P I）については、定期的に公表するとともに、必要に応じて見直しを行ってまいります。

以 上

京都フィナンシャルグループでは、「地域社会の繁栄に奉仕する～地域の成長を牽引し、ともに未来を創造する～」という経営理念に基づいた企業活動を行っております。今後も経営理念のより一層高いレベルでの実践である SDGs 達成に向け、地域の社会課題の解決に貢献してまいります。なお、関連するプレスリリースに SDGs の目標のアイコンを明示しております。



お客さま本位の業務運営に関する 取組方針（アクションプラン） 及び取組状況・指標（KPI） 2025年6月



 京都銀行 京銀証券

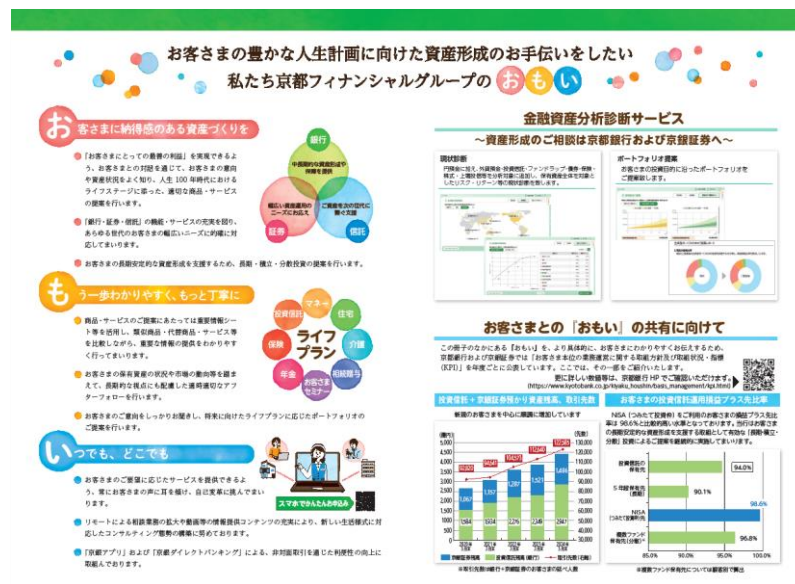
私たち京都フィナンシャルグループのおもい

(原則2)

京都フィナンシャルグループ（以下、当社グループと言う）は、金融庁が公表している「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、資産形成、資産活用、相続・資産承継を中心とするリテール分野において、お客さまが人生を通じて達成したいと考える住宅購入・教育・退職後の生活設計などの夢や目標＝「おもい」の実現に向けて、次の通り基本方針を定めます。

なお、取組方針の基となる当社グループの考え方やサポート内容等をまとめたリーフレット「私たち京都フィナンシャルグループのおもい」を踏まえて、お客さまとの「おもい」を理解し、信頼関係構築に向けた文化の形成に取り組んでおります。

※対象となるグループ会社：株式会社京都銀行、京銀証券株式会社



基本方針

Basic policy

01 お客さまの最善の利益に資する金融商品・サービスの提供

(原則 2・6)

当社グループは、お客さまの「おもい」を理解し、ライフプランに応じた金融サービスを提供し、相続や資産承継を含む多様なニーズに対応することで、お客さまの最善の利益の実現に取組みます。

02 一人一人のお客さまに沿ったコンサルティング提案と説明

(原則 4・5・6)

お客さまの「おもい」に基づいたコンサルティング提案を行い、長期的な視点でサポートいたします。金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまへは、より丁寧な説明を行います。

03 お客さまにとって利用しやすい情報提供

(原則 6)

新しい生活様式に合わせた情報提供に努め、各種ご相談プラザやデジタルツールを活用し、お客さまとの接点確保に取り組めます。

04 利益相反の適切な管理とプロダクトガバナンス

(原則 3・6 補充原則 1・2・3・4・5)

お客さまの利益を不当に害することのないよう、お客さまとの取引に伴う利益相反の管理を徹底します。また、グループ会社のみならず、他社が取扱う幅広い商品の中から選定・管理し商品ラインアップの品質維持・向上を図ります。

05 最善の利益実現に向けた態勢整備

(原則 2・6・7)

お客さまの「おもい」に即した最善の利益実現に資するコンサルティング力向上に向けた人財育成を行います。また、お客さまの「おもい」の実現に向けた実践ができるよう業績評価体系の整備に取り組めます。

お客さまの最善の利益に資する金融商品・サービスの提供

主な取組方針（アクションプラン）

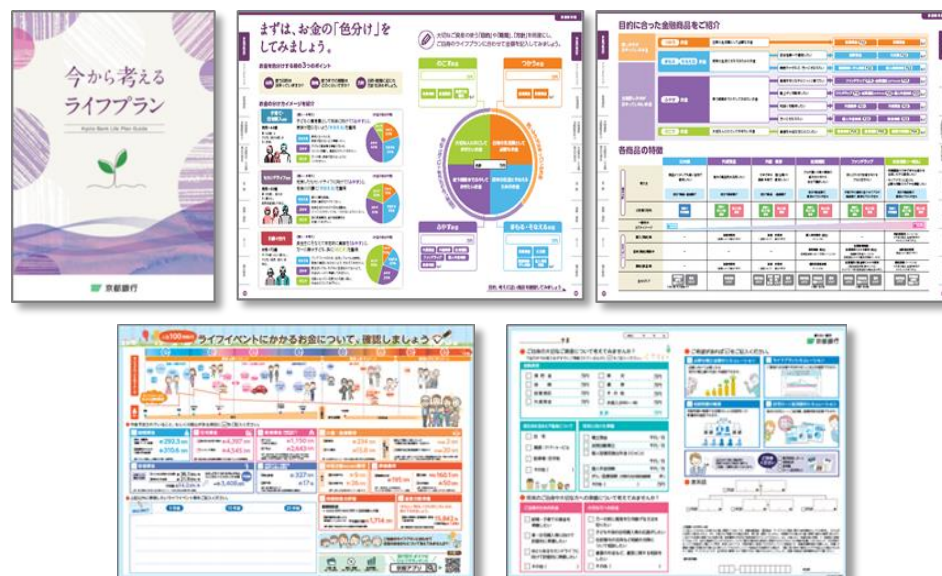
- (1) 当社グループは、お客さまのライフプラン、ご意向、金融知識・取引経験等をお伺いし、お客さまの「おもい」を理解します。
- (2) 「銀行・証券・信託」の機能・サービスの充実を図るとともに、「相続・資産承継専門家紹介サービス」を通じて非金融サービス面での課題を含めて、あらゆる世代のお客さまの「おもい」の実現に対応します。

〈ご意向の把握・ライフプランご相談シート〉

銀行 中長期的な資産形成や保障を提供

信託 幅広い資産運用のニーズにお応え

証券 ご資産を次の世代に繋ぐ支援

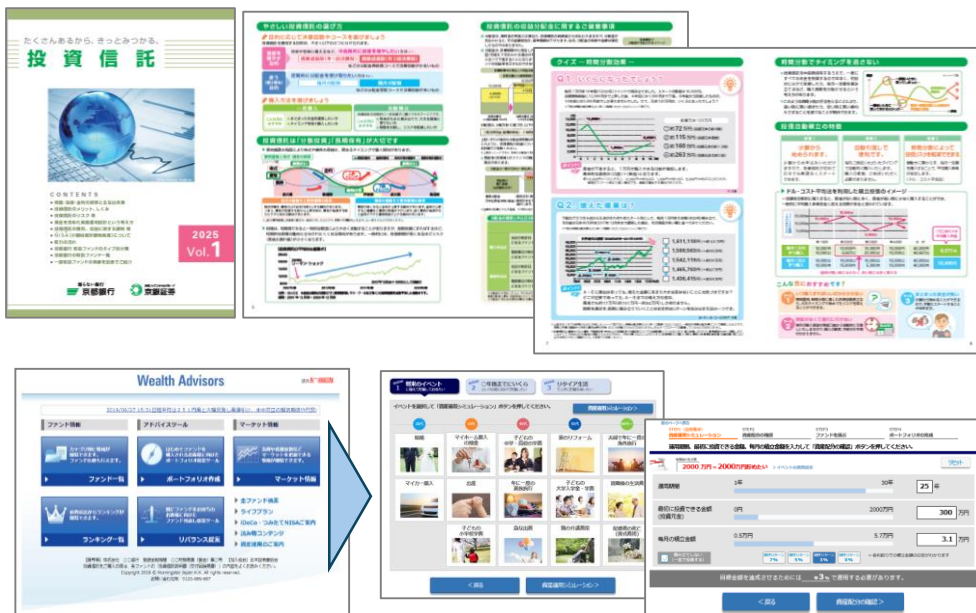


〈取組状況〉

- ◆ご資金の使い道や目的を確認するため、マネーガイド「今から考えるライフプラン」等を活用し、お客さまのライフイベント・収支・産状況等をお伺いしたうえで、お金の色分け等を行います。
- ◆お客様のご意向をしっかりお聞きし、将来に向けたライフプランに応じたポートフォリオのご提案を行っております。
- ◆お客様一人一人のお考えに沿ったご提案ができるよう、ライフプランご相談シートをご用意しております。

お客さまの最善の利益に資する金融商品・サービスの提供

＜情報提供ツール＞



1. 投資信託の平均保有期間



※算出方法

$$(\text{前年度末残高} + \text{年度末残高}) \div 2 \div (\text{年間解約額} + \text{年間償還額})$$

※2024年3月より京銀証券と合わせて算出

＜テレビCM＞

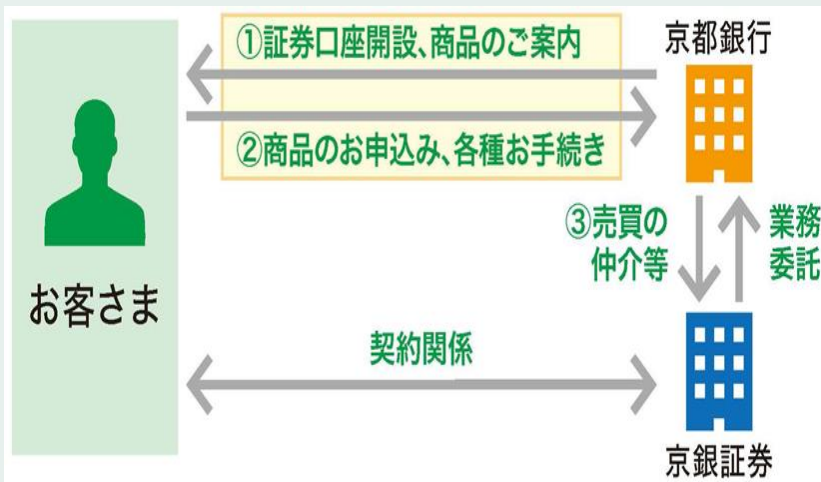


＜取組状況＞

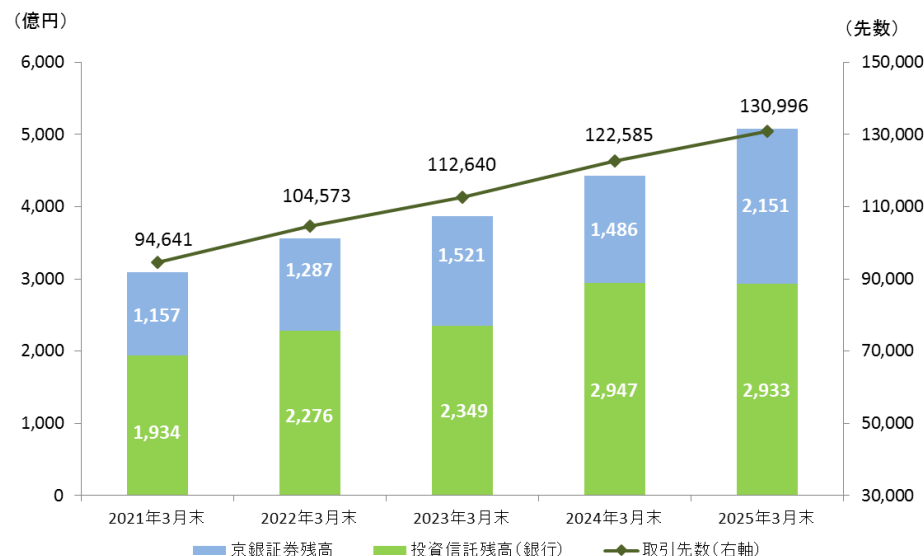
- ◆お客さまに応じてタイムリーな情報提供を行うとともに、AIによるデータ分析を通じた効果的なマーケティング施策を実施しています。
- ◆アフターフォローの際は長期的な視点に立った資産形成のご提案を実施し、平均保有期間も伸長傾向にあります。
- ◆NISAに関して「興味はあるけれど難しそう」、「知ってはいるけれどよくわからない」と、関心があるけれど取引を始めていないお客さまに対して「NISAを知るなら、京銀へ。」を合言葉にテレビ・SNS・ラジオ等を通じて（YouTube、Instagram）積極的に周知活動を行い、地域金融機関として資産形成にかかる情報提供を実施しました。

お客さまの最善の利益に資する金融商品・サービスの提供

〈金融商品仲介業務等の仕組〉



2. 投資信託＋京銀証券預かり資産残高、取引先数



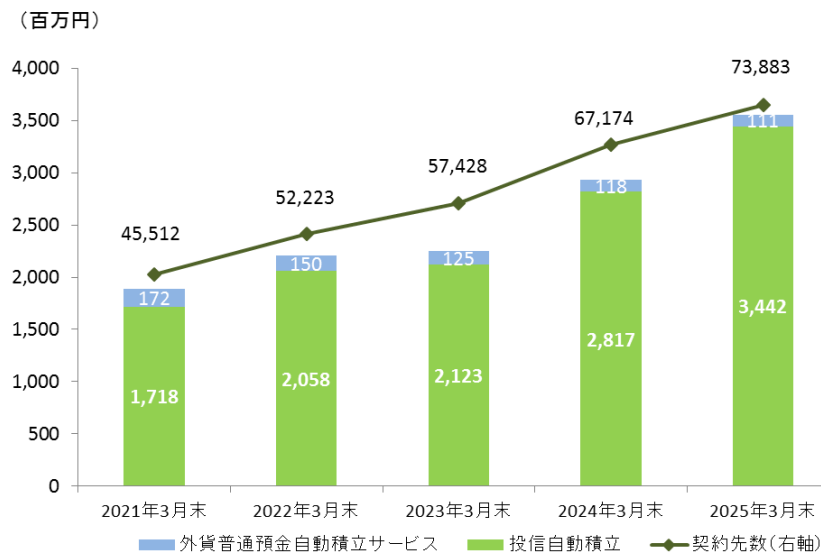
※取引先数は銀行＋京銀証券のお客さまの延べ人数

〈取組状況〉

- ◆ 当行はお客さまの資産運用ニーズに合わせて、京銀証券が取扱う商品・サービス、各種キャンペーン等のご案内を行っております。
- ◆ 銀行と証券の協働により新規のお客さまの開拓や既にお取引いただいているお客さまのフォローアップを行っており、特に京銀証券では高度・多様な運用ニーズをお持ちのお客さまへのきめ細かいサービスの提供に努めております。その結果、京都銀行および京銀証券での預かり資産及び取引先数は堅調に増加しております。
- ◆ 京銀証券においては、外国債券やファンドラップに加えて、2023年10月より大幅に投資信託の商品ラインアップを拡充し、2024年1月より定時定額買付サービスを開始することで幅広い運用資産の一元管理が可能となりました。京銀証券の口座を起点とした、ポートフォリオ提案を通じて最適な運用提案を行うことで、お客さまの最善の利益の実現に取り組んでおります。

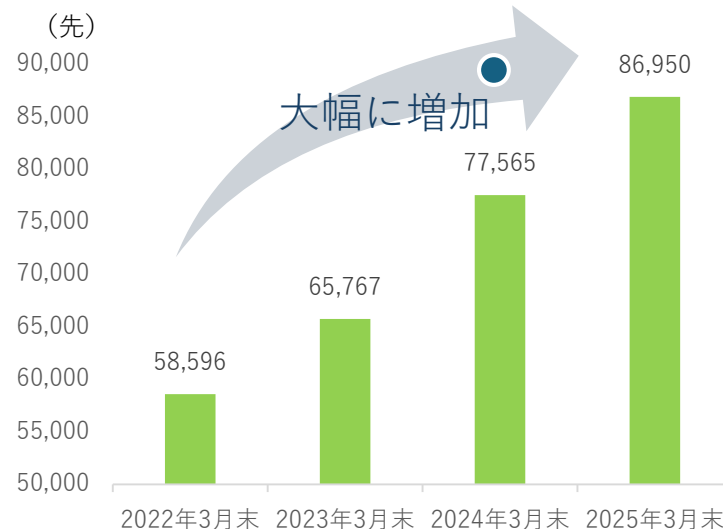
お客さまの最善の利益に資する金融商品・サービスの提供

3. 投信自動積立（銀行＋証券）・ 外貨普通預金自動積立サービス



※各年度末時点の月間振替額・契約先数

4. NISA口座先数（銀行＋証券）



<取組状況>

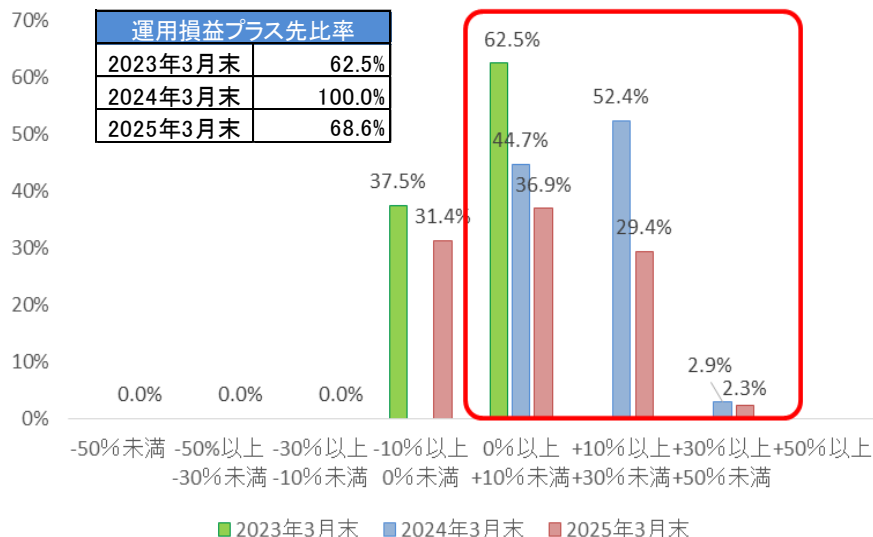
- ◆長期安定的な資産形成を支援するため投信自動積立及び外貨普通預金自動積立サービス“ドルフィン”による「長期・積立・分散」投資のご提案を積極的に行っております。
- ◆お客さまの長期安定的資産形成を支援するため、投資信託の毎月分配型商品に加えて、隔月分配型商品についてもNISA対象外としております。
- ◆取引先企業さま、およびその従業員さまを支援できるサービスとして、「京銀職場つみたてNISAサービス」の取扱を2025年3月より開始しました。



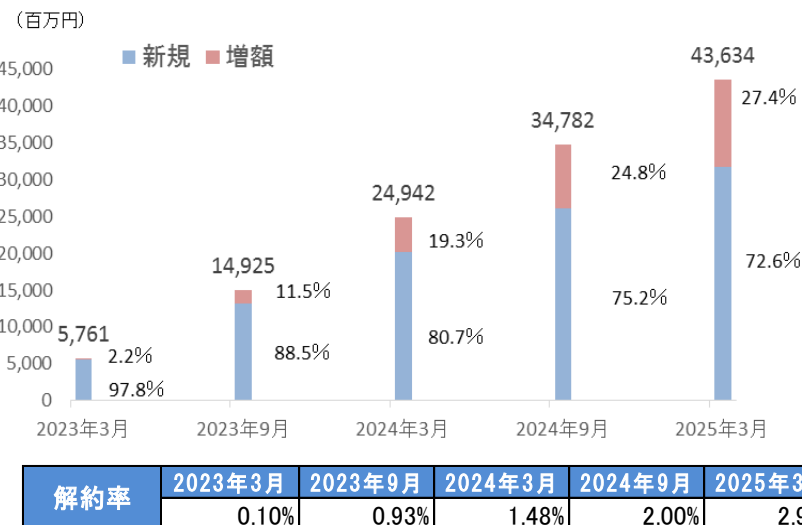
お客さまの最善の利益に資する金融商品・サービスの提供

5. ファンドラップ運用損益別

お客様比率（共通KPI）



6. ファンドラップ契約累計額・解約率推移



<取組状況>

- ◆京銀証券と連携し、一定規模の資産を有するお客さまを中心に、お客さまの資産運用に関するご意向や・投資経験・投資資金の性格・リスク許容度などをお伺いし、お客さまに適していると考える運用コースをご提案します。サービス開始以降、契約累計額は堅調に増加しています。
- ◆四半期毎に郵送される定期運用報告書をきっかけに面談もしくはお電話にて、ご契約内容や運用状況の報告を行います。面談時には必要に応じてタブレットによる運用コース診断を改めて実施し、ライフステージの変化や運用意向の再確認を行っております。
- ◆ゴールベースを見据えたヒアリングの徹底と継続的なフォローアップ活動を通じて、長期的な視点にたったコンサルティングに取り組んだ結果、増額契約 も増え、解約率は 2.98%と低い水準となっております。

(タブレットによるヒアリング)



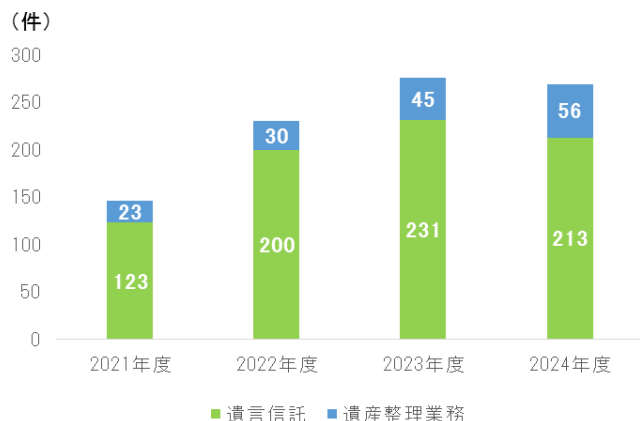
お客さまの最善の利益に資する金融商品・サービスの提供

主な取組方針（アクションプラン）

（３）お客さまの最善の利益を実現するため、次の観点を踏まえて、適切な商品・サービスを提供します。

- 資産形成に関心があるお客さまに対しては、長期安定的な資産形成を支援するため、顧客接点を拡大しつつ、投信自動積立などを活用しながら長期・積立・分散投資の提案を行います。
- 一定規模の資産の活用に関心があるお客さまに対しては、銀・証連携による債券・投資信託などの一体営業を通じてポートフォリオ提案による高付加価値営業を実現します。また、社会環境の変化を踏まえ、年金、相続・贈与、介護といった「おもい」に対して保険などを活用します。
- 退職世代のお客さまには、資産寿命を延ばしつつ、相続・資産承継や介護ニーズに対して相続・資産承継ご相談プラザを中心に幅広い対応を進めます。

7. 遺言信託受託・遺産整理業務完了件数



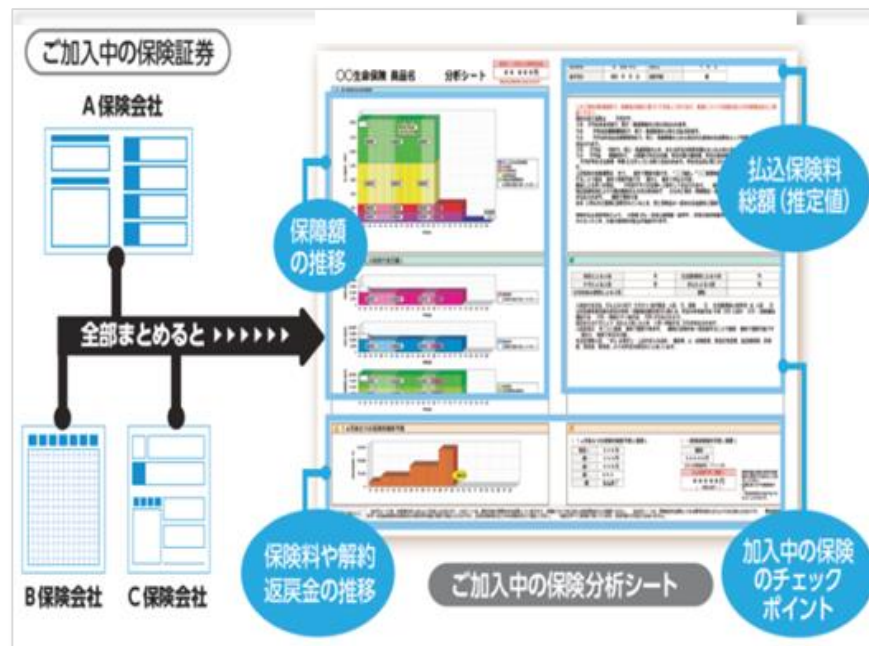
（CM連動ポスター）



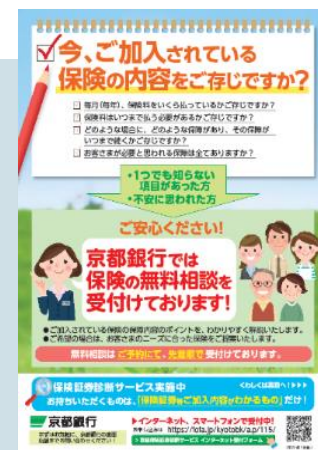
<取組状況>

- ◆「相続・資産承継ご相談プラザ」の活動を通じて、個別相談会やセミナー等を積極的に開催し、お客さまの将来のご不安の解消に取り組んでおります。
- ◆『相続のご相談は京都銀行へ』を合言葉にテレビCMやラジオCMを放映し、相続・資産承継関連サービスの周知に取り組んでおります。
- ◆相続税簡易シミュレーション等を活用し、相続・資産承継分野におけるコンサルティング機能の拡充を図り、中長期的な支援を行っております。

〈保険証券分析サービス〉



- ◆若年層・現役世代へのライフプランニングとして、NISAやiDeCoとあわせて、個人年金保険や保障性保険のご提案を行っております。
- ◆保険証券分析サービスはお客さまが契約されている保険証券をわかりやすく「見える化」し、分析結果をもとにご加入当初のご意向と現状に相違がないか等について、ご相談を承っております。
- ◆年金、相続・贈与、介護といった将来に向けたご不安への備えとして、一時払い保険などのご提案を行っております。
- ◆保険商品についてはお客さまにご負担いただく費用とは別に金融商品の提供会社から販売代理店手数料を受取る場合があり、商品概要書等により明示してご説明しております。



一人一人のお客さまに沿ったコンサルティング提案と説明

主な取組方針（アクションプラン）

- （１）お客さまの「おもい」を十分に理解したうえで、コンサルティング提案を分かりやすく行います。また、ご提案に際しては、様々な提案ツールを活用してお客さまの保有資産・保険加入状況をわかりやすく「見える化」します。

京銀Asset Design Navi 愛称：アセナビ

（現状診断）



（ポートフォリオ提案）



<取組状況>

- ◆お客さまの資産のライフステージに沿ったコンサルティング提案の高度化を実施していくために、新たなポートフォリオ提案ツール「京銀Asset Design Navi 愛称：アセナビ」を導入しました。
- ◆円預金・投資信託に加え、外貨預金・ファンドラップ・債券・保険・株式等を分析対象に追加し、保有資産全体を対象としたリスク・リターン等の現状診断を行い、お客さまの投資目的に沿ったポートフォリオをご提案します。

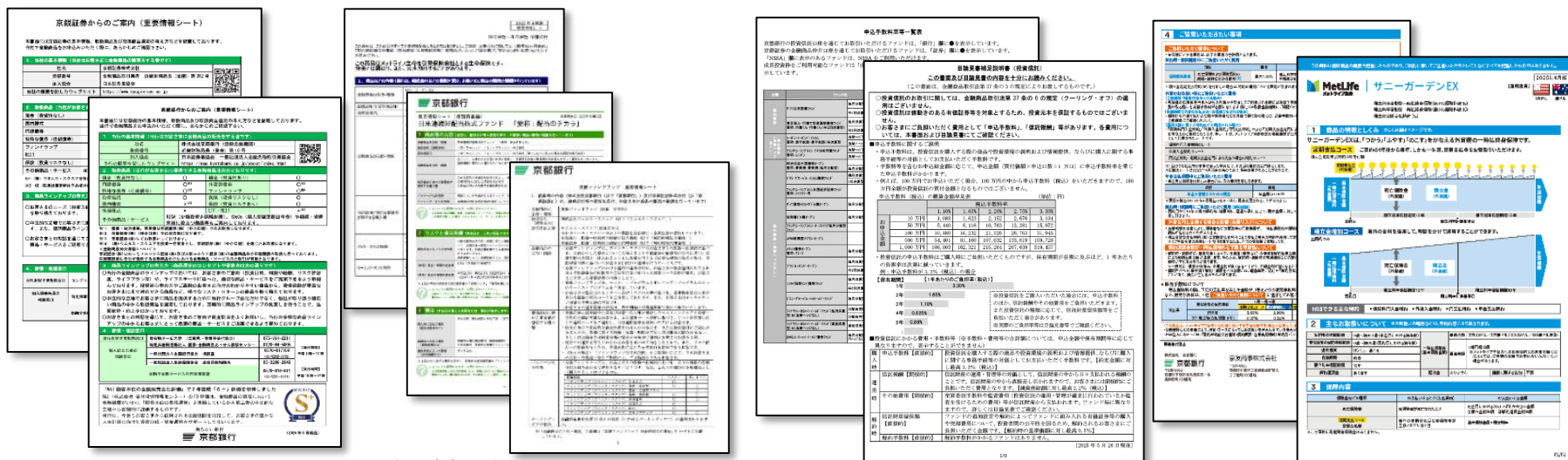
一人一人のお客さまに沿ったコンサルティング提案と説明

主な取組方針（アクションプラン）

- （２）提供する金融サービスの選定理由については重要情報シート等を活用し、類似商品・代替商品・サービス等を比較しながら、丁寧な説明を行います。
- （３）お客さまにご負担いただく手数料等について、説明資料を充実し、より分かりやすい説明を行います。

重要情報シート

手数料



◆金融事業者編（銀行・証券）

◆個別商品編
（投資信託・外貨建保険・ファンドラップ）

（目論見補足説明書）

（商品概要資料）

<取組方針>

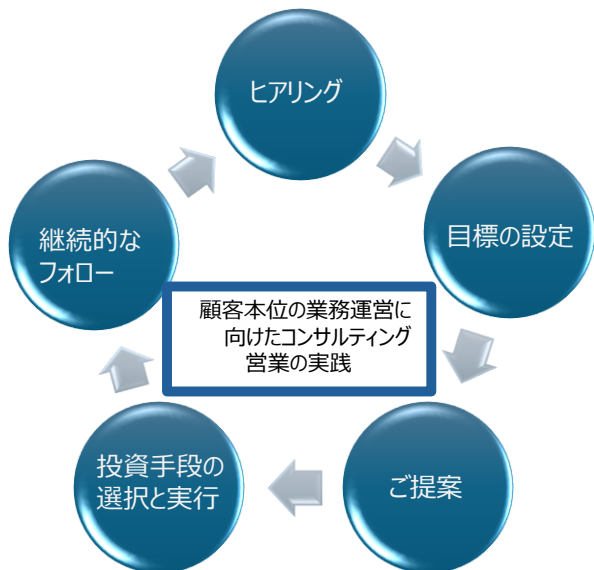
- ◆各業法の枠を超えて多様な商品を比較することが容易になるように配慮した「重要情報シート」を制定し、お客さまにとって分かりやすい情報提供を行っております。
- ◆手数料に関しましては金融商品のご提供に際して、重要情報シート、契約締結前交付書面、目論見書等を用いて分かりやすい説明を行っております。
- ◆投資信託の特徴や投資対象、手数料等について比較してお示しすることで、複数商品を比較検討しやすいようにご説明しております。また、投資信託の購入時は手数料率だけでなく、購入額に応じた手数料概算を実額でわかるよう明示してご説明しております。

一人一人のお客さまに沿ったコンサルティング提案と説明

主な取組方針（アクションプラン）

- （４）市場環境の変化や、提供商品の運用状況の説明に加えて、お客さまのライフステージを踏まえて、長期的な視点に配慮したアフターフォローを行います。
- （５）金融知識・取引経験の浅いお客さまやご高齢のお客さまへは、より丁寧な説明を行います。特に、ご高齢のお客さまに対しては、ご家族等も含めてご理解いただけるよう説明を行います。

アフターフォロー



◆ヒアリング：年収・資産家族の状況等のヒアリング

◆目標の設定：お客様が人生で実現したい目標

◆ご提案：設定した目標を達成するためのお金の色分け、運用方針などを含め道筋を提案

◆投資手段の選択と実行：資産の置き方、資産管理、運用方法の提案

◆継続的なフォロー：状況確認、目標の見直し有無の確認

<取組状況>

- ◆お客さまの預かり資産の状況（保有残高・評価損益等）や市場環境等をご説明し、ご不安の解消及び今後の運用方針等をご相談させていただくため、一定の基準を設けて定期的にアフターフォローを実施しております。
- ◆新NISA制度開始に伴い資産形成を始められたお客さまも増えていることから、急激な相場環境の変化を鑑みて、臨時アフターフォローを実施し、丁寧な情報提供と説明を行いました。
- ◆ご高齢のお客さまがお取引をされる際は、複数の行員で対応させていただく場合やご家族のご同席をお願いさせていただく場合があり、より納得感のあるご提案をさせていただけるよう取組んでおります。

お客さまにとって利用しやすい情報提供

主な取組方針（アクションプラン）

- (1) 新しい生活様式に応じた情報発信・コンテンツの充実を図り、お客さまの投資判断に役立つ情報の提供を行い、分かりやすく、かつ丁寧に説明を行います。
- (2) ご家族やお仕事の状況を踏まえて「相続・資産承継ご相談プラザ」や「土・日ご相談プラザ」を活用し、お客さまとの接点の極大化を目指します。



Movie
お役立ち動画コンテンツ

毎日、忙しい時間を過ごされているあなたへ、生活の中の「すきま時間」で将来のお金のこと、考えてみませんか？

Movie
お役立ち動画コンテンツ

毎日、忙しい時間を過ごされているあなたへ、生活の中の「すきま時間」で将来のお金のこと、考えてみませんか？

STEP1
資産運用とは？

アニメでわかる初めての資産運用
配信時間：約3分

STEP2
ミライを変える資産形成とは？

動画題：資産形成の重要性
配信時間：約3分

金融庁：未来のあなたのために
～人生とお金と資産形成～(動画版)



相続・資産承継ご相談プラザ

事前予約制 最寄りの営業店でも出張対応可能 相談無料



京都銀行の
土・日 ご相談プラザ **土曜** ご相談プラザ

ご予約制
平日お忙しい方もゆっくりご相談
にご来店ください！



あなたにぴったりのお金のふやし方、さがしてみませんか？

ロボットアドバイザー「ファンドルーベ」

FundLoupe

こちらからスタート!!



次世代の保険選びを体験しよう!!

保険ロボアドバイザー

こちらからスタート!!

<取組状況>

- ◆リモートによる相談業務の拡大や動画等の情報提供コンテンツの充実により、新しい生活様式に対応したコンサルティング態勢の構築に取り組んでおります。
- ◆京都銀行ホームページ、スマートフォン（京銀アプリ）から、投資信託や保険のご相談をしていただける「ロボアドバイザー」の導入を行っております。
- ◆平日ご来店が難しい方でも、土曜・日曜にゆっくりご相談いただけるご相談プラザがございます。また、お待たせしないようにご予約のお客さまから優先して受付させていただいております。

お客さまにとって利用しやすい情報提供

主な取組方針（アクションプラン）

（３）タブレット端末により、わかりやすい情報提供を行うとともに、京銀アプリ等の利便性の向上を通じてサービスの高度化に取り組めます。

タブレット受付



京銀アプリ



ご自身の年齢や家族構成、職業、収支状況
ライフイベントなどをご入力ください！



京銀アプリで 投信デビュー！

口座開設からお取引まで スマホひとつでかんたん！



詳しくは
こちらから▶



<取組状況>

- ◆タブレット端末の活用により、申込手続のペーパーレス化を図ることでお客様の利便性を高めるとともに、情報提供資料、コンテンツの充実を図っております。
- ◆若年層・現役世代のお客さまとの接点拡大に向けて、オンライン証券のマネックス証券ならびに大和コネクト証券のオンライン（非対面）による金融商品仲介サービスを行っております。
- ◆京銀アプリ上で生活総合サービス「京銀くらしのサイト」のサービスを通じて、サイト内にあるライフプランシミュレーションでは、家族構成や収入、将来のイベント等を入力することで、ライフイベントを考慮した収支状況や資産寿命等をシミュレーション・可視化することができます。また、イベント入力内容やシミュレーション結果に応じて、お客さまにあった金融商品や地元企業の商品・サービス等をおススメ情報としてご案内します。
- ◆「京銀アプリ」および「京銀ダイレクトバンキング（WEB）」で投資信託の新規口座開設およびNISA口座の同時開設が可能です。お客さまが来店しなくても口座の開設から投資信託のお申込みまで完結できるサービスを提供しており、非対面取引を通じた利便性の向上にも取り組んでおります。

お客さまにとって利用しやすい情報提供

主な取組方針（アクションプラン）

（４）職域セミナー等を通じて、地域の方々の資産形成ニーズに対応します。

8. お客さま向けセミナー開催回数

年度	回数
2022年度	70回
2023年度	124回
2024年度	85回

金融教育



（資産形成層）



（資産活用層）



（相続資産承継層）



<取組状況>

- ◆資産形成の関心が高まる中、従来のWEBセミナーに加えて、預金先や法人取引先従業員に対して職域先セミナーを積極的に開催しております。
- ◆小学生などの低年齢層にも金融教育（お金の大切さ）をわかりやすく伝えていくため、金融教育の補助教材「京都銀行 × うんこドリル」を制定し、学生向け金融教育セミナーを開催しております。



利益相反の適切な管理とプロダクトガバナンス

主な取組方針（アクションプラン）

- （１）利益相反の防止の観点から、新商品導入時等には取扱い商品が特定の会社に偏重することがないようにリスクチェックを実施するとともに、提案に際して、お客さまの利益を不当に害することのないよう管理を徹底します。

<取組状況>

- ◆当行または当行のグループ会社に係るお客さまの利益が不当に害されることのないよう、利益相反のおそれがある取引の管理を行う態勢備を行うにあたり、具体的な対応方針をあらかじめ策定し、「利益相反管理方針」については、ホームページにて概要を公表しております。
(https://www.kyotobank.co.jp/kiyaku_houshin/rieki/)
- ◆商品の導入にあたっては経済環境や市場の動向を踏まえて、グループ会社であるか否かに関わらず、必要に応じて第三者評価も活用し、幅広い運用会社や保険会社が取扱う商品の中からお客さまのニーズに合った商品を取り揃えています。
- ◆同一のベンチマークと連動した成果を目指す投資信託については、手数料が異なる複数の商品を取扱わないようラインナップを整備しております。
- ◆仕組債の取扱いとは2022年10月より、仕組預金の取扱いとは2023年12月より取扱いを停止しております。
- ◆ターゲット型の外貨建て保険の取扱いとは2024年10月より取扱いを停止しました。

投資信託に関する管理プロセスについて

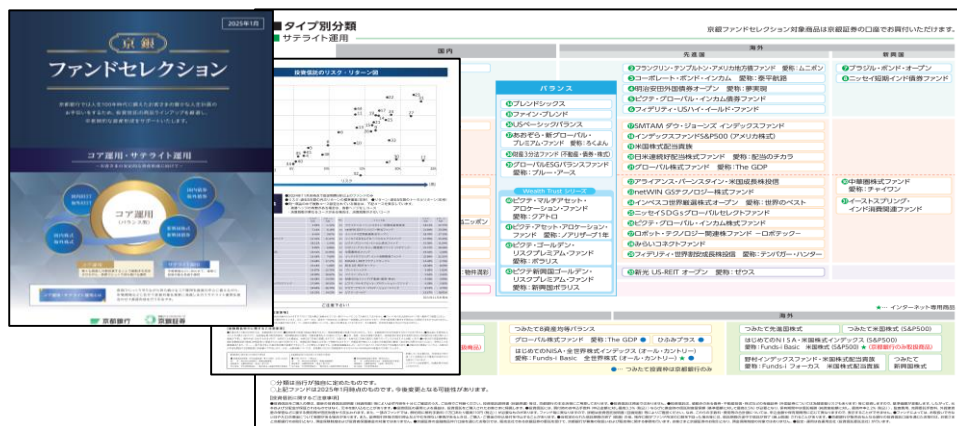
商品導入時	業務開発委員会を設置し、商品の採用可否について検討しております。 お客さまに適切な商品をお選びいただけるよう幅広い商品ラインアップを選定するとともに、導入にあたってはリスクの種類と大きさや手数料水準等の合理的根拠の適合性の検証を行っております。
年次・期次	ウエルスアドバイザー社が取扱いファンドに対して運用実績及び運用プロセス・管理体制等の観点から5段階評価を実施し、個別商品の状況をモニタリングしております。モニタリング結果が十分でないものについては商品の販売停止等を検討しております。また、これらの第三者評価も考慮し、定性・定量性の両面で窓口取扱商品から約40商品を「京銀ファンドセレクション」として年2回見直しを行っております。
随時	経済環境・市場動向やウエルスアドバイザー社によるモニタリング結果も踏まえて、お客さまのニーズに適した金融商品の提供を行うために取扱商品のラインナップの整理・強化に取り組んでおります。

利益相反の適切な管理とプロダクトガバナンス

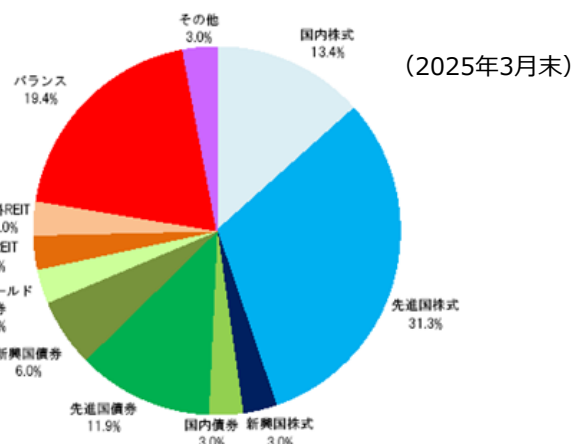
主な取組方針（アクションプラン）

- （２）投資信託に関して、グループ会社のみならず、他社が取扱う幅広い商品の中から外部評価機関も活用し、定量・定性両面から運用状況等を踏まえて、選定・管理し、商品ラインアップの品質維持・向上を図ります。ラインナップでは、安定的な資産形成に資する商品を「京銀ファンドセレクション」として厳選して提案しているほか、中長期的な成長の成果が得られると考えられる商品も選定しています。
- （３）各商品に関して想定顧客を明確にし、組成会社とのデータ連携を進めます。
- ※当行は金融商品の組成は行っておりません。

京銀ファンドセレクション



カテゴリー（中分類）別本数比率



<取組状況>

- ◆商品の導入にあたっては経済環境や市場の動向を踏まえて、グループ会社であるか否かに関わらず、必要に応じて第三者評価も活用し、幅広い運用会社や保険会社が取扱う商品の中からお客さまのニーズに合った商品を取り揃えています。
- ◆長期でじっくり守りながら持ち続けるコア運用を資産の中心に据えながら、市場環境などに合わせて投資対象を柔軟に見直しを行うサテライト運用を組み合わせて資産形成を行うコア・サテライト運用をベースとした提案を行っております。
- ◆リスク・リターンマップにより、京銀ファンドセレクション対象商品のリスク・リターンを比較していただくことが可能です。
- ◆想定顧客属性を踏まえて、適切な販売となっているか検証を行っております。また、本年度より組成会社とのデータ連携を進め、金融商品のライフサイクル全体の実効性を確保するための体制整備に取り組めます。

最善の利益実現に向けた態勢整備

主な取組方針（アクションプラン）

- （１）FP関連資格の取得推進及び人財育成計画に基づく各種実践型研修・スキルチェック等の実施を通じて、最善の利益実現に資するコンサルティング力向上を目的とした人財育成を行い、お客さまの「記憶に残る行員」を目指します。
- （２）お客さまの「おもい」の実現に向けた実践ができるよう業績評価体系の整備に取り組めます。具体的には、販売プロセスとともに、預かり資産残高を中心とした評価を行います。また、グループ一体で資産運用サービスを提供するため、銀行・証券を合算した評価を行います。
- （３）お客さまアンケートを通じて、お客さまの声や評価に対して真摯に向きあい、サービス向上に努めます。
- （４）お客さまの利益を不当に害することがないよう、乗換取引等にかかるモニタリングを実施します。

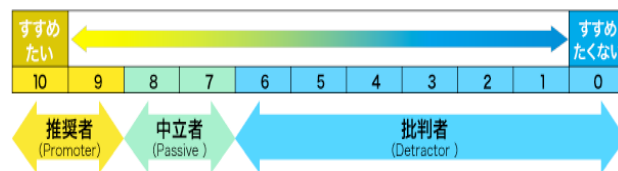
9. FP関連資格取得者数

時 期	資格取得者数※	うちCFP・1級FP技能士
2023年3月末	2,617人	530人
2024年3月末	2,619人	595人
2025年3月末	2,651人	659人

※ C F P、A F P、1 級・2 級 F P 技能士の合計

（ご参考）NPSアンケート

企業のブランドや商品に高い関心を持ち、周りにも担当者をお勧めしてくれるような顧客を定量的に測定する、いわゆる顧客ロイヤリティを測る指標。顧客が「他人に勧める」行動を図る指標であり、企業業績と相関があるとされています。



$$\text{推奨者の割合} - \text{批判者の割合} = \text{NPS}$$

<取組状況>

- ◆スキルチェックにより各人のスキルを可視化し、目標や課題を明確にする取組を行うと共に、お客さまのニーズに対して最適なお提案ができるよう、研修・自己研鑽ツールでサポートしていく体制を準備しています。
- ◆オンラインでの自己啓発環境を整備・拡充するとともに、ロールプレイング研修を行うことで、知識習得と実践の両面から、お客さまへのサービス提供に必要なスキル向上を図っております。
- ◆お客さまの最善の利益の実現に向け、従業員の適切な動機付け、及びガバナンス体制を整備するため、預かり資産販売にかかる手数料等の収益に応じた評価を廃止しています。
- ◆お客さまアンケートを定期的に実施し、営業態勢の整備や商品・サービスの充実に努めております。また、NPSスコアやいただいたコメントについて、分析し適切な商品・サービス提供、アフターフォロー等ができるように各種施策等に反映させています。
- ◆お客さまニーズを踏まえた取引が行われているかを検証するため、対象取引の交渉経緯記録票の確認や個別ヒアリング等のモニタリングを実施しております。モニタリング結果は定期的に評価し、営業店への各種研修や勉強会等を通じて、意識の定着を図っております。

最善の利益実現に向けた態勢整備

<取組状況>

◆金融商品の販売業務を行う金融機関が、いかに「顧客本位の業務運営」を実践しているかを第三者の中立的な立場から客観的に評価する「R & I 顧客本位の金融販売会社評価」において、3年連続「S +」評価を取得しました。



～評価ポイント～

1. 顧客本位の業務運営に係る方針等の策定・公表等

経営陣の積極的な関与のもと、顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty：FD）の基本方針及び取組方針（アクションプラン）を策定し、適宜見直している。独自に重要業績評価指標（KPI）を設定し、自行の取組みを顧客に分かりやすく伝えることに配慮している。昨年に引き続き、FDに精通した外部有識者による本部および営業店に対する指導の機会を増やすことでFDの推進体制を強化している。

2. 顧客の最善の利益の追求

行員のスキルに応じた研修体系や自己研鑽システム、資格取得支援制度を整備し、営業担当者の専門性を強化している。FD定着を目指し、経営陣がFDの重要性を伝えるほか、定期的に好事例・事故事例を配信している。また、顧客アンケートや本部と営業店の行員がFDの実践状況について対話する「ワークショップ」を実施することでFDの定着度を確認している。

3. 金融商品の販売方針策定及び販売

2023年度下期より京都銀行（以下、当行）と京銀証券の連携を強化。顧客が保有する投資信託および債券、ファンドラップ、株式を京銀証券の口座で一元管理できる体制を構築した。また顧客の最善の利益の実現に向けて、2024年7月より当行専用の提案ツールを導入。京銀証券と適宜連携し、ポートフォリオ提案およびゴールベース提案を実施している。なお一時払い保険の販売における外貨建商品へのウエイトが下がっている。

4. プロダクトガバナンスの確保

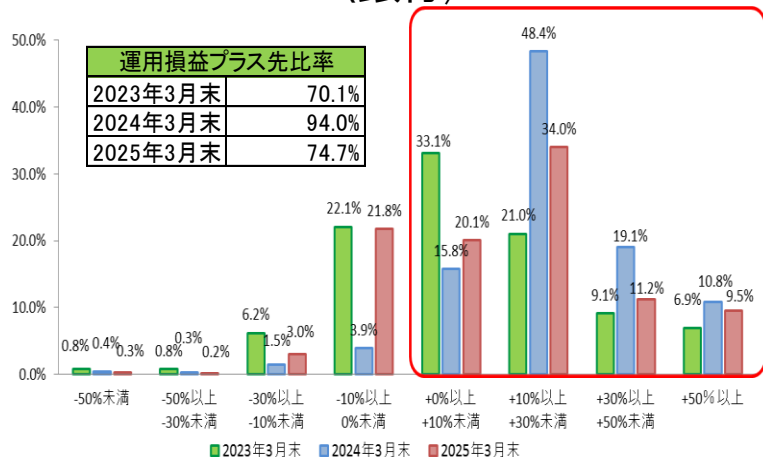
投資信託の選定やラインアップ分析、モニタリングのプロセス、確認項目、基準を明確に規定している。ラインアップ分析には外部評価会社の定性・定量評価情報を活用している。
なお、2024年10月より外貨建保険のターゲット特約の取扱を停止した。また基準書にもとづき各取引をモニタリングし、結果を踏まえ営業店を指導している。

5. 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

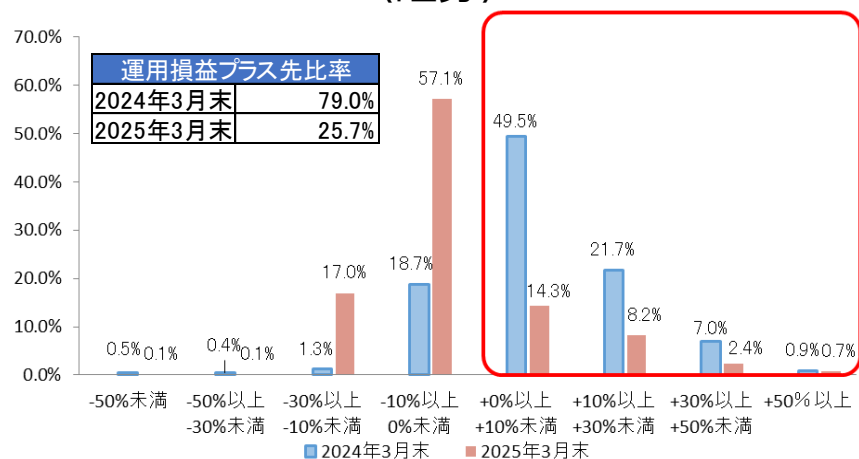
2023年度下期より営業店および営業員の業績評価において、預かり資産の収益評価を撤廃。残高拡大や顧客のフォロー状況などを重視する評価体系となっている。
また、2024年度より、営業店が自主的に設定した業績目標をもとに、所属ブロック内で調整する体制に変更。従来以上に支店の自主性を尊重し、FDを適切に遂行する枠組みを強化している。

10. 投資信託運用損益別お客さま比率（共通KPI）

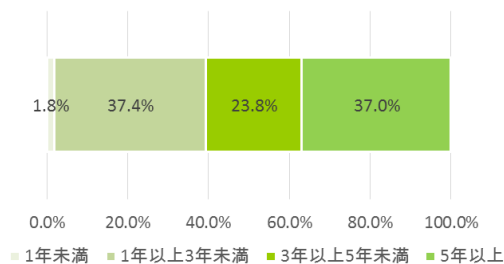
〈銀行〉



〈証券〉

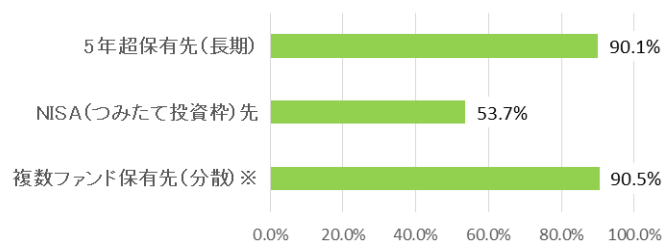


（ご参考）ファンド別損益プラス先の平均保有期間割合



※保有ファンド毎の保有月数の合計/保有ファンド数/12カ月で算出

（ご参考）長期・積立・分散項目別損益プラス先の比（銀行）



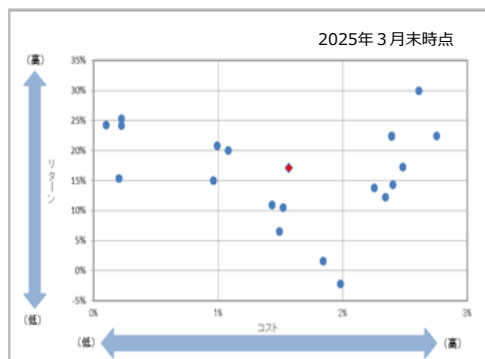
※複数ファンド保有先については顧客別で算出

＜取組状況＞

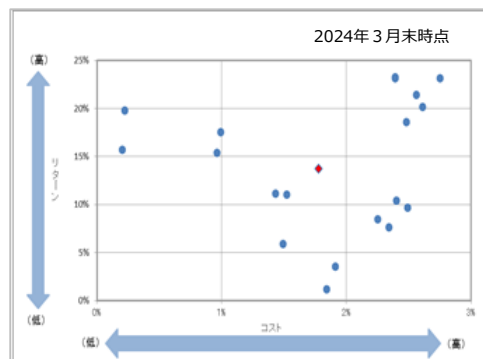
- ◆「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」2018年6月に金融庁が公表した定義に沿って算出しております。
- ◆運用損益プラス先は銀行は74.7%、京銀証券は25.7%となりました。京銀証券では、投資信託の商品ラインアップを大幅に拡充し販売を強化した2023年10月以降に取引いただいたお客さまが多く、保有期間が短く複利効果による積み上げが十分でないことから市場変動の影響を大きく受け、低下しました。
- ◆当行はお客さまの長期安定的な資産形成を支援する取組として有効な「長期・積立・分散」投資によるご提案を継続的に実施しております。

1 1. 投資信託預り残高上位 20 銘柄コスト・リターン（共通 K P I）

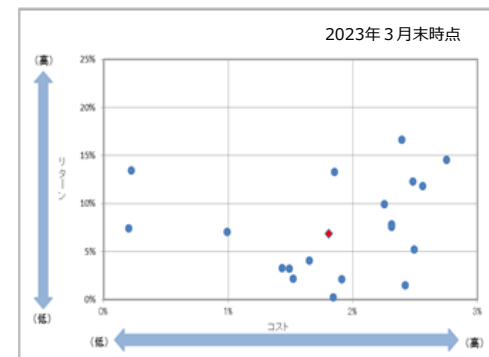
〈銀行〉



◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.57%	17.11%

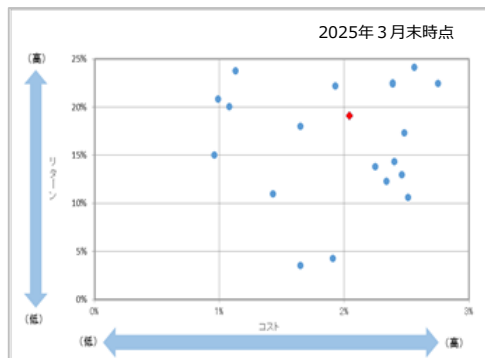


◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.78%	13.71%

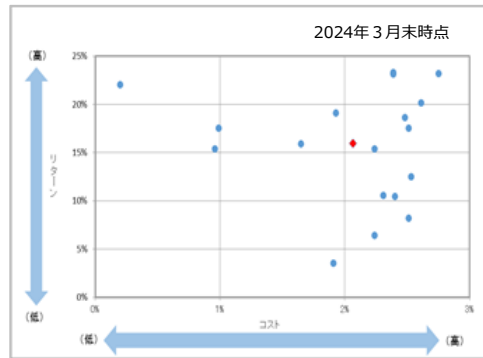


◆残高加重平均値	コスト	リターン
	1.81%	6.83%

〈証券〉



◆残高加重平均値	コスト	リターン
	2.04%	19.13%



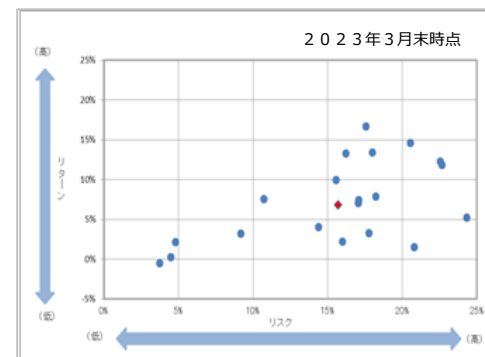
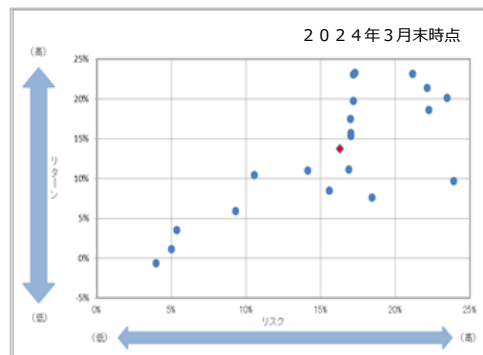
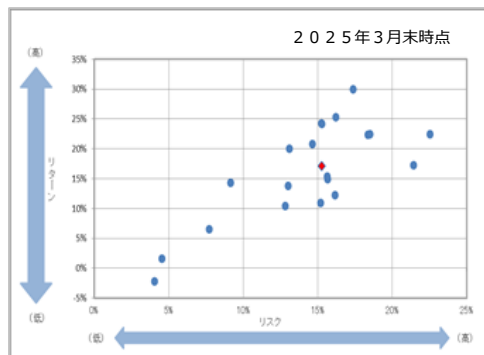
◆残高加重平均値	コスト	リターン
	2.07%	15.96%

<コスト・リスク・リターン定義>

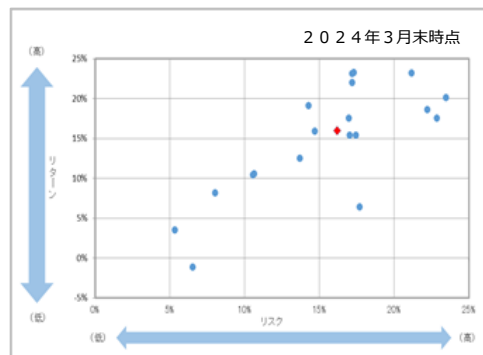
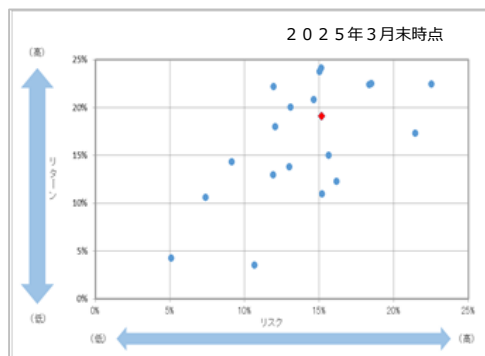
- ・コスト
 $\text{申込手数料率（税込）} \div 5\text{年} + \text{信託報酬率（税込・年率）}$
- ・リスク
 過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率）
- ・リターン
 過去5年間のトータルリターン（年率）
 （2025年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ）

1 2. 投資信託預り残高上位 20 銘柄リスク・リターン（共通 K P I）

〈銀行〉



〈証券〉



<コスト・リスク・リターン定義>

- ・コスト
 $\text{申込手数料率（税込）} \div 5\text{年} + \text{信託報酬率（税込・年率）}$
- ・リスク
 過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率）
- ・リターン
 過去5年間のトータルリターン（年率）
 （2025年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ）

1.3. 投資信託預り残高上位20銘柄（設定期間5年超のファンドのみ）

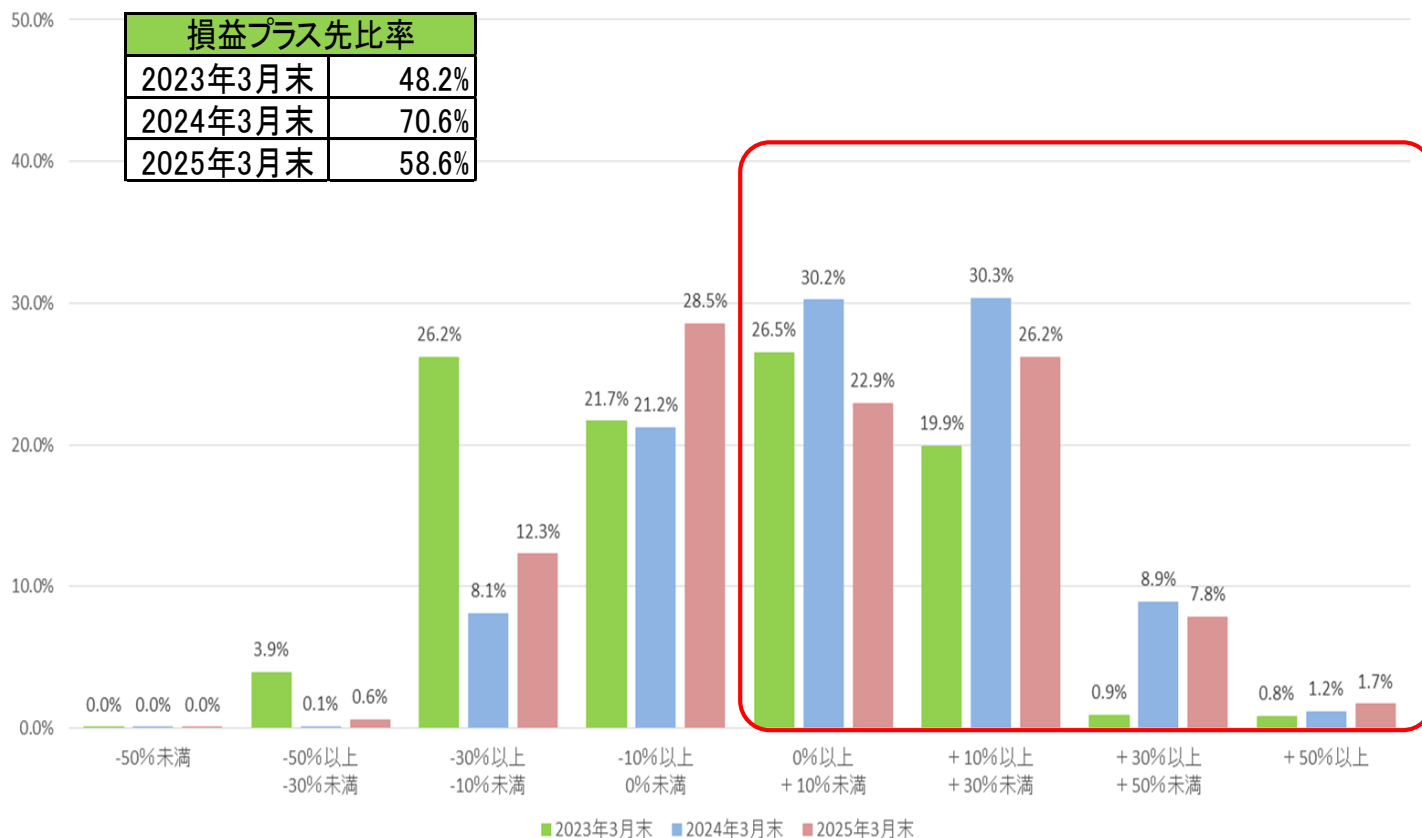
〈銀行〉

順位	ファンド名	コスト	リターン	リスク
1	ストックインデックスファンド225	0.96%	15.00%	15.64%
2	ロボット・テクノロジー関連株ファンド	2.48%	17.33%	21.43%
3	京都・滋賀インデックスファンド 愛称「京（みやこ）ファンド」	1.43%	10.98%	15.19%
4	イーストスプリング・インド消費関連ファンド	2.61%	30.04%	17.35%
5	つみたて日本株式（日経平均）	0.20%	15.38%	15.63%
6	AB米国成長株投信Dコース毎月決算型（為替ヘッジなし）予想	2.39%	22.39%	18.36%
7	つみたて米国株式（S&P500）	0.22%	25.31%	16.19%
8	ひふみプラス	1.52%	10.50%	12.80%
9	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.25%	13.82%	12.99%
10	つみたて先進国株式	0.22%	24.18%	15.26%
11	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	20.83%	14.62%
12	AB米国成長株投信Bコース（為替ヘッジなし）	2.39%	22.52%	18.49%
13	netWIN GSテクノロジー株式F Bコース為替ヘッジなし	2.75%	22.45%	22.53%
14	グローバル株式ファンド 愛称「The GDP」	1.08%	20.06%	13.08%
15	新光US-REITオープン 愛称「ゼウス」	2.34%	12.28%	16.15%
16	ブレンドシックス	1.84%	1.62%	4.54%
17	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49%	6.56%	7.71%
18	フィデリティ・U Sハイ・イールド・ファンドB（分配金：受取）	2.40%	14.34%	9.14%
19	投資のソムリエ	1.98%	-2.16%	4.03%
20	（購入・換金手数料なし）ニッセイ外国株式インデックスファンド	0.10%	24.30%	15.24%
残高加重平均値		1.57%	17.11%	15.28%

〈証券〉

順位	ファンド名	コスト	リターン	リスク
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	2.39%	22.39%	18.36%
2	イーストスプリング・インド消費関連ファンド	2.61%	30.04%	17.35%
3	米国株式配当貴族（年4回決算型）	0.99%	20.83%	14.62%
4	好配当日本株式 オープン	1.65%	18.02%	12.04%
5	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信 Bコース	2.39%	22.52%	18.49%
6	ストック インデックス ファンド225	0.96%	15.00%	15.64%
7	J-REITアクティブオープン毎月決算コース	1.65%	3.55%	10.65%
8	京都・滋賀インデックス ファンド	1.43%	10.98%	15.19%
9	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.25%	13.82%	12.99%
10	野村PIMCO・世界インカム戦略ファンド Bコース	2.51%	10.63%	7.39%
11	日経平均高配当利回り株ファンド	1.13%	23.78%	15.01%
12	インベスコ 世界厳選株式オープン＜為替Hなし＞（毎月決算型）	2.56%	24.15%	15.12%
13	東京海上・世界モノポリー戦略株式ファンド（毎月決算型）	2.46%	12.96%	11.92%
14	フィデリティ・U Sハイ・イールド（毎月）B（ヘッジなし）	2.40%	14.34%	9.14%
15	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B（ヘッジなし）	2.75%	22.45%	22.53%
16	新光 US-REIT オープン	2.34%	12.28%	16.15%
17	グローバル株式ファンド	1.08%	20.06%	13.08%
18	ロボット・テクノロジー関連株ファンド-ロボテック-	2.48%	17.33%	21.43%
19	One割安日本株ファンド（年1回決算型）	1.93%	22.19%	11.94%
20	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.91%	4.29%	5.09%
残高加重平均値		2.04%	19.13%	15.17%

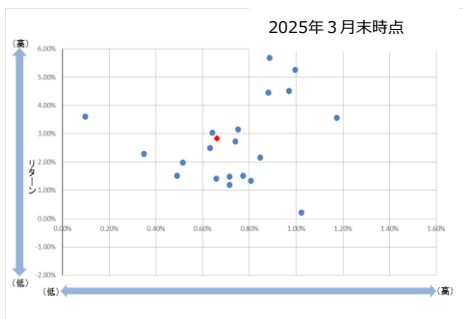
1 4 . 外貨建保険の運用評価別お客さま比率（共通KPI）



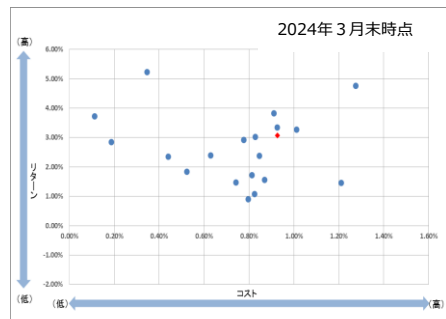
◆「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて」2022年1月に金融庁が公表した定義に沿って算出しております。

15. 外貨建保険の銘柄別

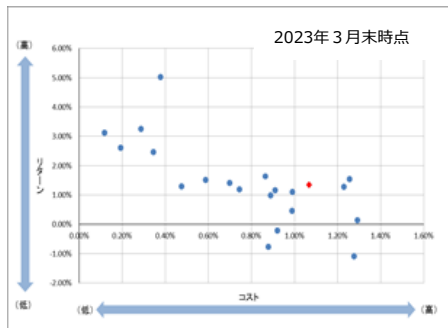
コスト・リターン（共通KPI）



◆残高加重平均	コスト	リターン
	0.66%	2.84%



◆残高加重平均	コスト	リターン
	0.93%	3.06%



◆残高加重平均	コスト	リターン
	1.07%	1.35%

〈コスト・リターン定義〉

コスト：各契約の新契約手数料率と継続手数料率（支払累計）の合計値を契約期間（経過月数）で年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

リターン：各契約の契約時点の一時払保険料に対する、基準日自店の解約返戻金額＋基準日までの既支払金額の増加率を年率換算したものを、各契約の一時払保険料で加重平均

16. 外貨建保険の銘柄別

コスト・リターン（共通KPI）

順位	保険名称	コスト	リターン
1	外貨建・エブリバディプラス	0.64%	3.04%
2	サニーガーデンEX	0.75%	3.17%
3	サニーガーデン	0.51%	1.99%
4	やさしさ、つなぐ	0.71%	1.20%
5	しあわせ、ずっと	0.71%	1.49%
6	ビー ウィズ ユー プラス	1.02%	0.22%
7	ビーウィズユー(外貨建)	0.63%	2.50%
8	ロングドリームGOLD	0.66%	1.41%
9	三大陸	0.35%	2.29%
10	ロングドリームGOLD2	0.88%	5.69%
11	プレミアストーリー2	0.74%	2.73%
12	プレミアプレゼント	0.84%	2.16%
13	生プレワールド5	0.88%	4.46%
14	しあわせ、ずっと2	0.99%	5.27%
15	プレミアジャンプ・年金(外貨建)	0.77%	1.52%
16	シリウスプラス	0.10%	3.62%
17	生プレワールド4	0.81%	1.35%
18	あしたの、よろこび	1.17%	3.57%
19	プレミアカレンシー・プラス	0.49%	1.52%
20	ロングドリームGOLD3	0.97%	4.52%
加重平均		0.66%	2.84%

✓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かかりますが、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。