

「お客さま本位の業務運営」の取組状況



四国アライアンス証券

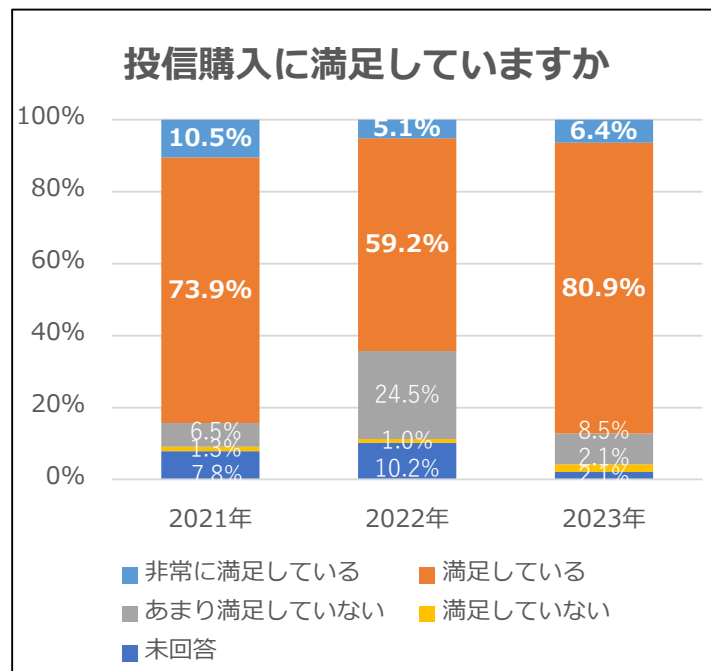
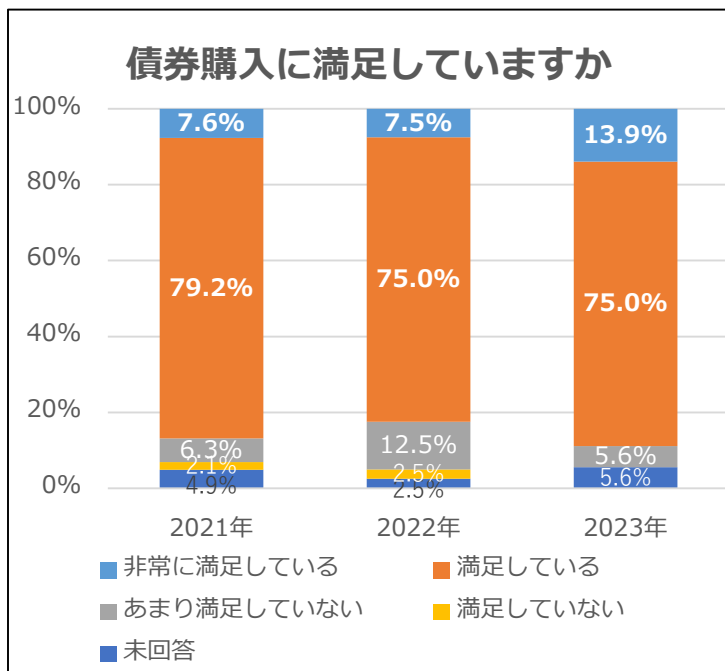
2023年6月

1. お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

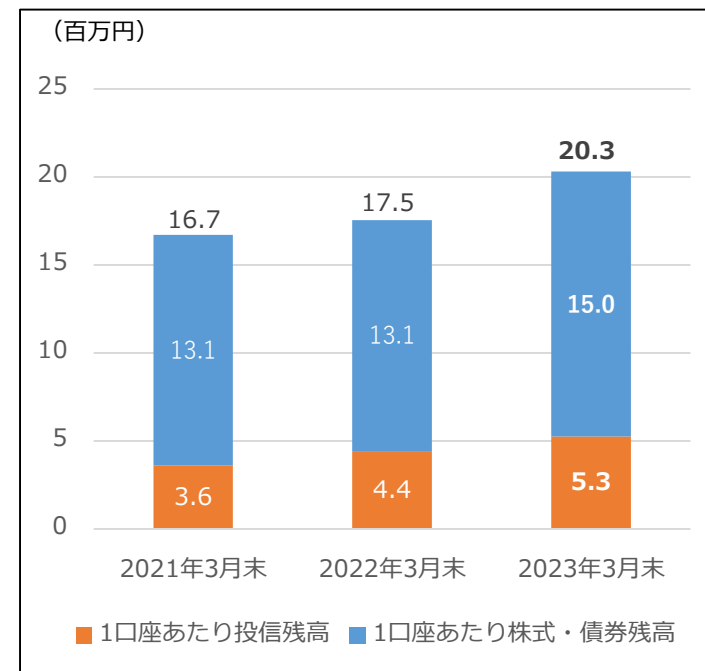
(1) お客様の金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的に照らし、適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります。

- お客様にご満足いただけるよう、お客様のニーズや目的に照らし、適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります。
- コンサルティングの実践によって、お客様のお一人お一人の資産を増やしていけるよう努めてまいります。

【指標①】 顧客満足度アンケート



【指標②】 口座あたり預り資産残高



1. お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

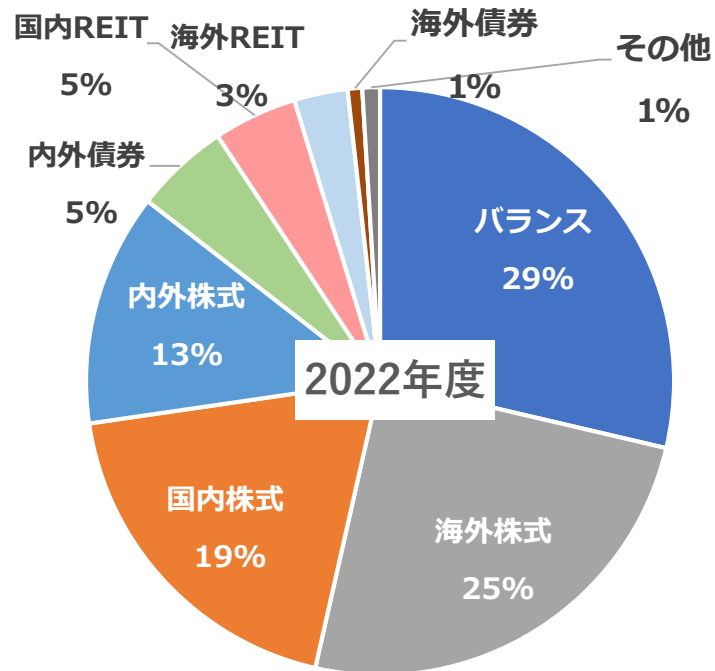
(1) お客様の金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的に照らし、適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります。

●お客様の利益を不当に害する過度な乗換勧誘や手数料等の高い金融商品の優先販売などが生じないよう、販売状況を検証することにより、適切に管理します。

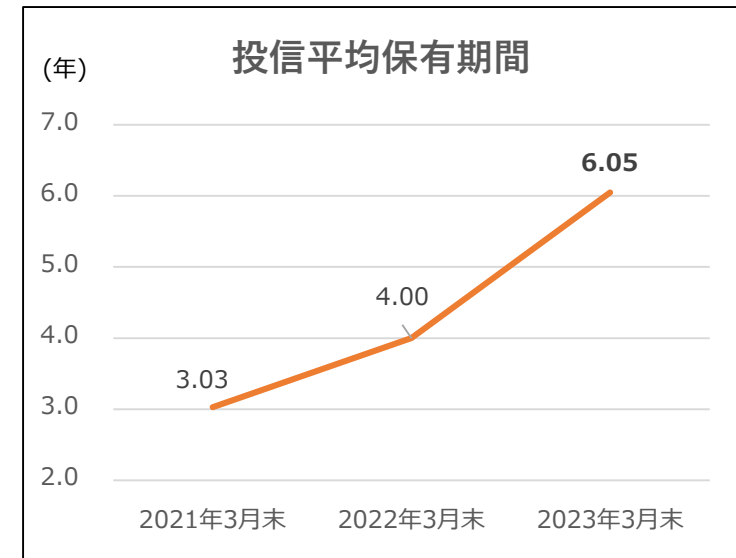
【指標③】カテゴリ別販売ランキング

2022年度			
順位	銘柄名	カテゴリ	販売比率
1	米国株式配当貴族（年4回決算型）	海外株式	13.2%
2	のむラップ・ファンド（普通型）	バランス	12.4%
3	日経225ノーロードオープン	国内株式	10.8%
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	内外株式	4.4%
5	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	国内REIT	3.8%
6	GSグローバル社債ターゲット2022-12（限定追加型）	内外債券	3.1%
7	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B（ヘッジなし）	海外株式	3.1%
8	インデックスファンドJPIX日経400	国内株式	2.8%
9	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	海外REIT	2.8%
10	のむラップ・ファンド（保守型）	バランス	2.4%

【指標④】カテゴリ別販売割合



【指標⑤】投信平均保有期間



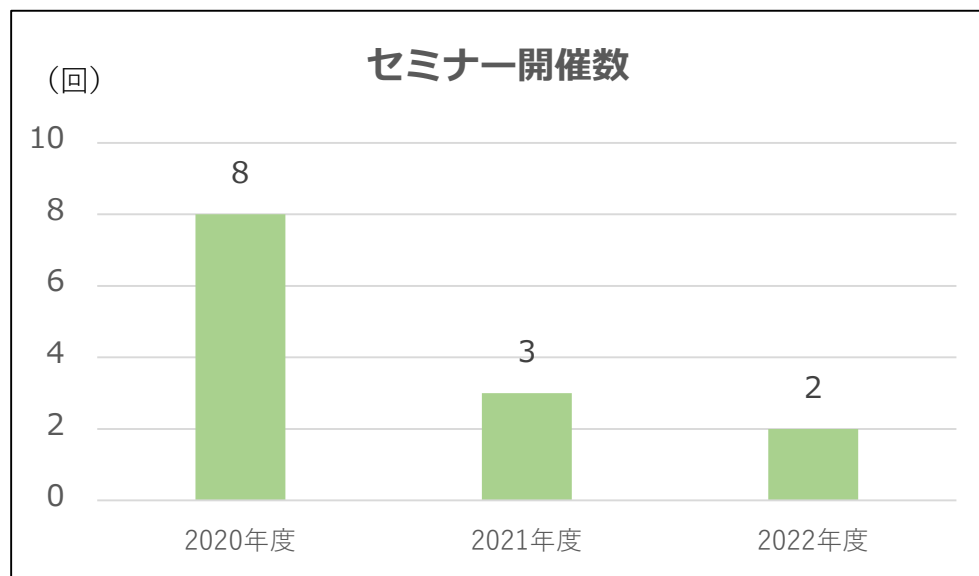
※投信平均保有期間は、年度末平均投信残高÷年間解約・償還金額にて算出しております。

1. お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(1) お客様の金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的に照らし、適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります。

●お客様の金融リテラシーの向上に資するよう、各種セミナー開催などを通して、資産形成・資産運用に有益な情報を提供します。

【指標⑥】 お客様セミナー開催数



四国アライアンス証券
開業10周年記念セミナー

いよぎん

参加費 無料
定員 100名

オンライン
マーケットセミナー

〔日時〕 2022年5月25日(水)
16:00~17:00

プロフィール
セミナー・相談会

※2020年度以降、コロナウイルスの感染状況を鑑み、対面セミナーの開催を控えております。

1. お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(1) お客様の金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的に照らし、適切な商品・サービスのご提供に努めてまいります。

- 取引におけるお客様との利益相反の可能性や、商品導入等にあたっての利益相反のお客様の利益を不当に害することがないよう、適切に管理して利益相反の防止に努めております。
- 金融商品・サービスのご提案にあたっては、手数料等で商品を選択いたしません。また、当社はグループ内の別会社から商品提供を受けておりません。

【参考】販売額上位の投資信託

順位	銘柄名	運用会社名	上限手数料率
1	米国株式配当貴族（年4回決算型）	野村アセットマネジメント	2.20%
2	のむラップ・ファンド（普通型）	野村アセットマネジメント	1.10%
3	日経225ノーロードオープン	アセットマネジメントONE	0.00%
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	ピクテ・ジャパン	3.30%
5	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	フィデリティ投信	2.20%
6	GSグローバル社債ターゲット2022-12（限定追加型）	ゴールドマン・サックスアセットマネジメント	1.10%
7	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B（ヘッジなし）	ゴールドマン・サックスアセットマネジメント	3.30%
8	インデックスファンドJPX日経400	日興アセットマネジメント	2.20%
9	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	フィデリティ投信	2.20%
10	のむラップ・ファンド（保守型）	野村アセットマネジメント	1.10%

※当社の「利益相反管理方針」はホームページ上にて公表しております。

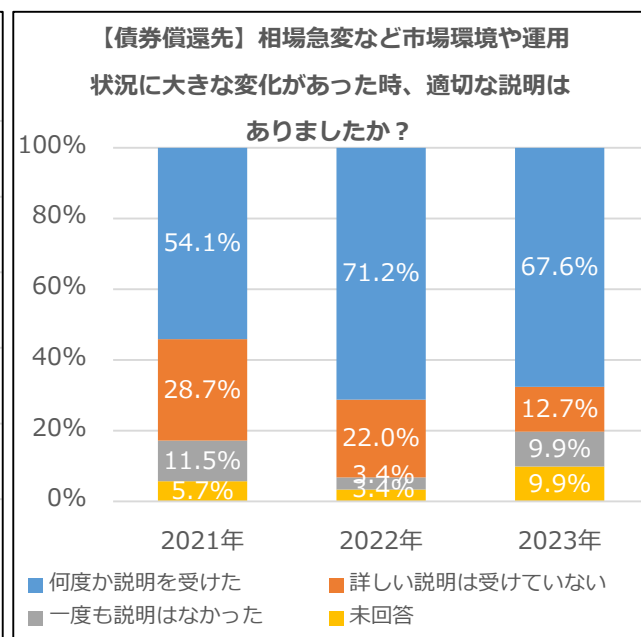
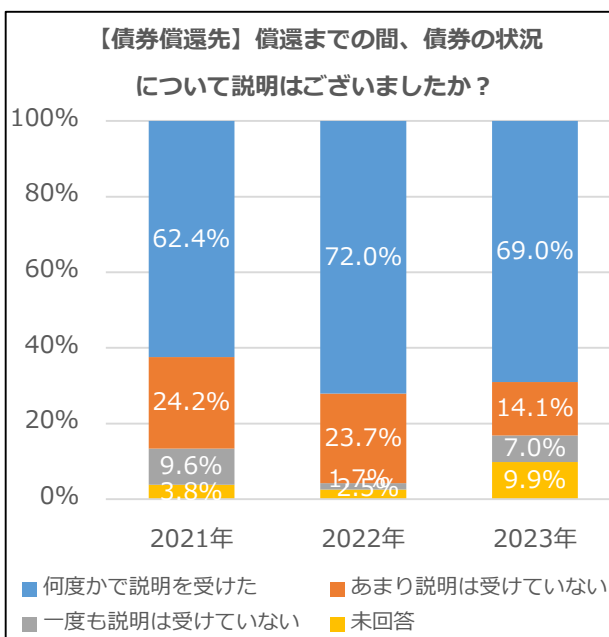
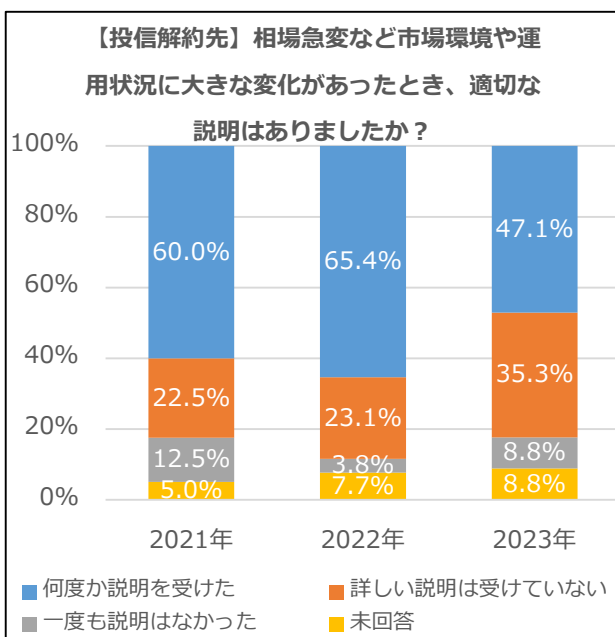
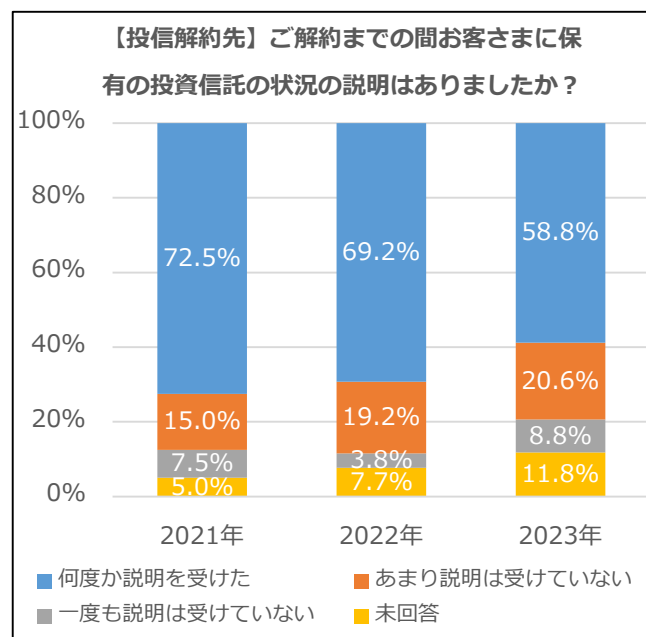
www.shikoku-alliance-sec.co.jp/conflict_of_interest.html

1. 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) ご契約後の保有資産の状況や市場動向などについて、適時適切かつ丁寧な情報提供を行うとともに、継続的なコンサルティングに努めてまいります。

● 金融商品の販売後も、当社のアフターフォロー・ルールに基づき、定期的にお客さまに情報提供を行うとともに、市場動向が急変した場合等には、お客さまの不安を解消するために、迅速にアフターフォローを行ってまいります。

【指標⑧】 顧客満足度アンケート (途中のフォローや相場急落時の連絡に関する質問に対する回答状況)



2. お客様の多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備

お客様の投資目的やリスク許容度等に応じ、適切な商品をご選択いただけるよう、商品ラインアップの整備に努めてまいります。

- 新しい金融商品・サービスを採用するときは、お客様の中長期的な資産形成・資産運用に資することを、多面的に検討した上で商品の採用を行ってまいります。
- 既存商品は、運用実績など、お客様に提供するに相応しいかどうかのモニタリングを随時実施し、ラインナップの見直しを行ってまいります。

【指標⑨】 投資信託カテゴリ別商品ラインアップ数および投資信託取扱い商品改廃状況（新規採用を含む）

カテゴリ		2021年3月末	2022年3月末		2023年3月末	
		商品数	商品数	増減	商品数	増減
株式	国内株式	9	9	-	9	-
	内外株式	28	31	+3	31	-
	海外株式	30	29	-1	26	-3
債券	国内債券	2	2	-	2	-
	内外債券	7	7	-	7	-
	海外債券	38	38	-	24	-14
REIT	国内REIT	2	2	-	2	-
	内外REIT	2	2	-	2	-
	海外REIT	4	4	-	4	-
バランス	内外バランス	28	28	-	31	+3
	海外バランス	1	1	-	1	-
その他	内外その他	3	3	-	3	-
	海外その他	6	6	-	6	-
ブルベア	国内ブルベア	2	2	-	2	-
インデックス		22	22	-	23	+1
NISA専用		6	6	-	9	+3
合計（ラインアップ数）		190	192	+2	182	-10
うちノーロード		37	37	-	41	+4

3. お客様本位の態勢整備

(1) お客様のニーズや利益に適う営業活動を評価するために、評価のあり方を随時見直してまいります。

● 営業実績だけでなく、お客様との接触状況やアフターフォロー実施状況など、営業活動のプロセスを重視した評価手法を導入するとともに、お客様の最善の利益につながる活動が実践できるような評価方法に随時見直してまいります。

【指標⑩】 営業店評価（社員評価）の改正状況

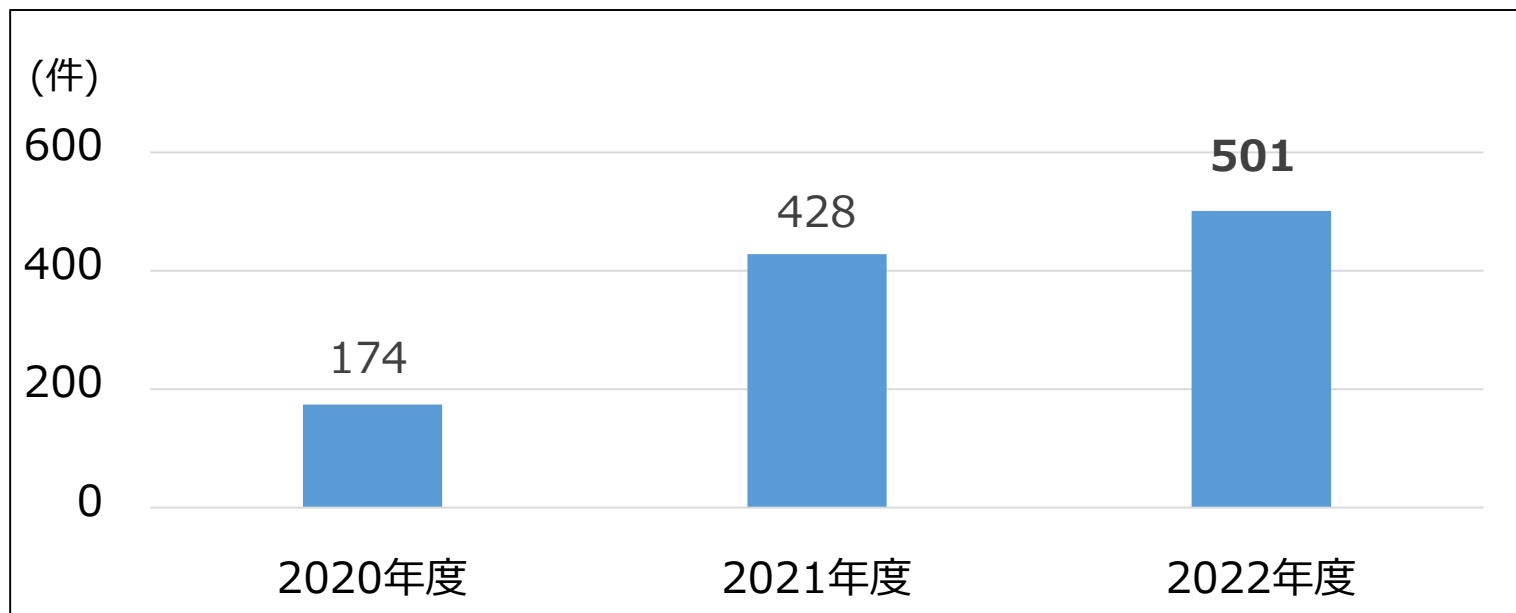
時期	変更概要
2021年4月	残高項目に対する営業実績評価割合を約60%⇒約64%へ変更いたしました。また、銀行への情報提供項目に対する同評価割合を約3%⇒7%へ変更いたしました。
2021年10月	お客様との接触やアフターフォローの実施状況等を充実させ、真のお客様満足につなげるため、総合的評価における営業活動のプロセス評価の割合を30%⇒35%に変更いたしました。上記の評価変更に伴い、営業実績における残高項目に対する評価割合を約64%⇒約62%に変更いたしました。
2022年4月	お客様のニーズを幅広くキャッチし、必要に応じてグループ会社（母体行や関連会社）をご紹介し、総合的なサービスを提供することで、グループ一体となってお客様のニーズに応えるべく、営業実績における銀行への情報提供項目に対する評価割合を約8%⇒約15%に変更いたしました。上記の評価変更に伴い、残高項目に対する同評価割合を約62%⇒約54%に変更しました。
2022年10月	お客様との接触機会の増加などを目的として、総合的評価における営業活動のプロセス評価の割合を35%⇒40%に変更いたしました。上記の評価変更に伴い、営業実績における残高項目に対する評価割合を約54%⇒約50%に変更いたしました。
2023年4月	お客様への情報提供頻度・質の向上を目的として、総合的評価における営業活動のプロセス評価の割合を40%⇒41%に変更いたしました。新たに、時間分散投資、NISA活用を推奨する観点から、積立投信やNISAに関する項目を営業実績の評価項目に追加いたしました（営業実績における評価割合は各3%程度）。

3. お客様本位の態勢整備

(2) お客様のニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社をご紹介するなど、グループ一体となってご要望にお応えするよう努めてまいります。

●お客様のさまざまな情報をお聞きする中で、お客様の潜在的なニーズを掴み、運用以外のニーズについても伊予銀行をはじめとしたグループ会社を活用してお客様のサポートができるよう努めてまいります。

【指標⑪】 運用以外のニーズを伊予銀行へ共有した件数（逆紹介件数）



【ニーズ共有後の主な成約】

- ・個人保険成約
- ・法人保険成約
- ・遺言作成
- ・遺言信託
- ・遺産整理業務契約
- ・不動産小口化商品成約
- ・不動産売却
- ・設備のリース契約 など

4. 多様化・高度化するニーズに対応できるプロフェッショナル人財の育成

(1) 研修や各種専門資格の取得奨励等を通じ、商品や市況環境などについて、金融のプロとしての専門知識・スキル向上を継続的に図ってまいります。

- 金融商品やサービスの提供に関わる担当者がコンサルティング能力の向上につながるよう各種資格取得施策を展開し、人材育成を積極的に推進してまいります。

- 専門的な情報を分かり易くお伝えし、お客さまのさまざまなニーズに対応できる「金融のプロフェッショナル」として継続的な知識・スキルの取得に努めるとともに社外資格取得を奨励してまいります。

【指標⑬】 専門資格保有者数

	専門資格保有者 (重複は含まない)	保有資格者数内訳 (のべ人数)				
		証券アナリスト	PB (プライベート ・バンカー)	CFP資格	FP技能士1級	AFP・ FP技能士2級
2020年度末	60	7	1	0	2	58
2021年度末	60	8	2	0	2	59
2022年度末	62	7	5	0	2	61

4. 多様化・高度化するニーズに対応できるプロフェッショナル人財の育成

(2) 研修等を通じて、役職員全員が本方針を実践するよう努めてまいります。

- マーケット知識に関することに限らず、さまざまな勉強会やセミナーを通じて、幅広い知識を身に付けることで、お客さまのごニーズにお応えできるよう努めてまいります。
- 管理職がより具体的な行動や指示ができるよう、階層別の研修・勉強会を実施するとともに、僚店の好事例を共有するなど提案力の向上に努めます。

【指標⑫】 社員向け勉強会、セミナー開催回数（外部セミナー派遣数を含む）

内容	実施回数		
	2020年度	2021年度	2022年度
マーケット関連	8回	20回	46回
投資信託商品関連	7回	24回	53回
その他商品等（ロールプレイングを含む）	7回	22回	19回
外部セミナー派遣数	0回	8回	16回

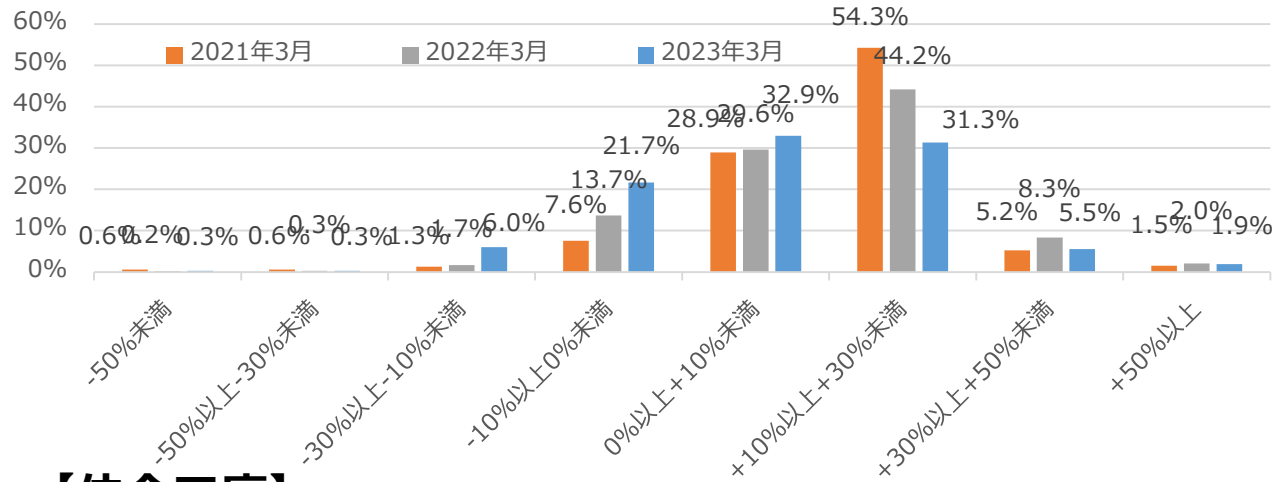
【主な研修（マーケット以外）】

- ・課題解決
- ・組織マネジメント
- ・部下育成
- ・営業手法
- ・ウェルスマネジメント
- ・デジタルビジネス など

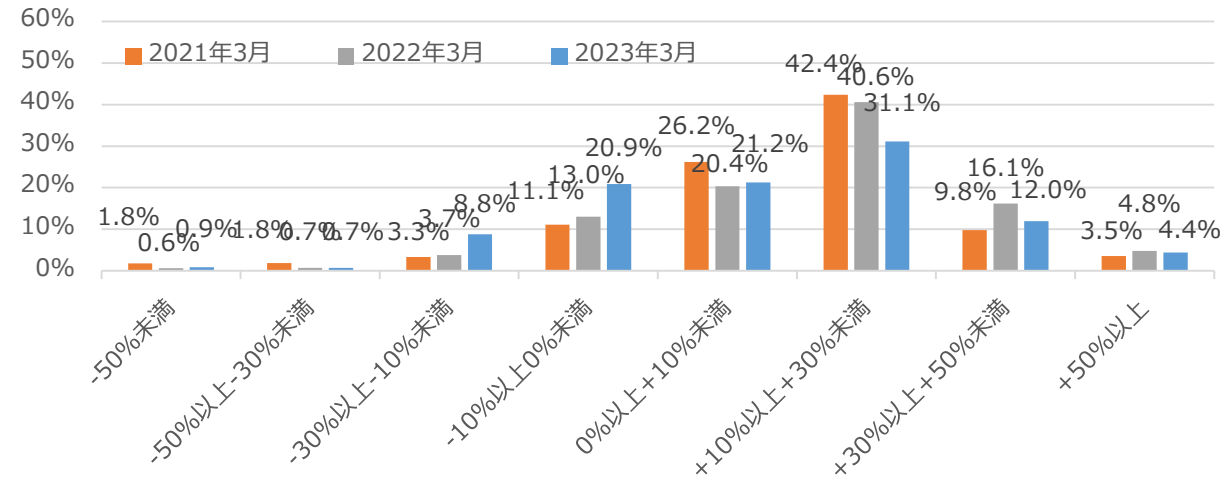
【参考】比較可能な共通KPI

投資信託の運用損益別顧客比率

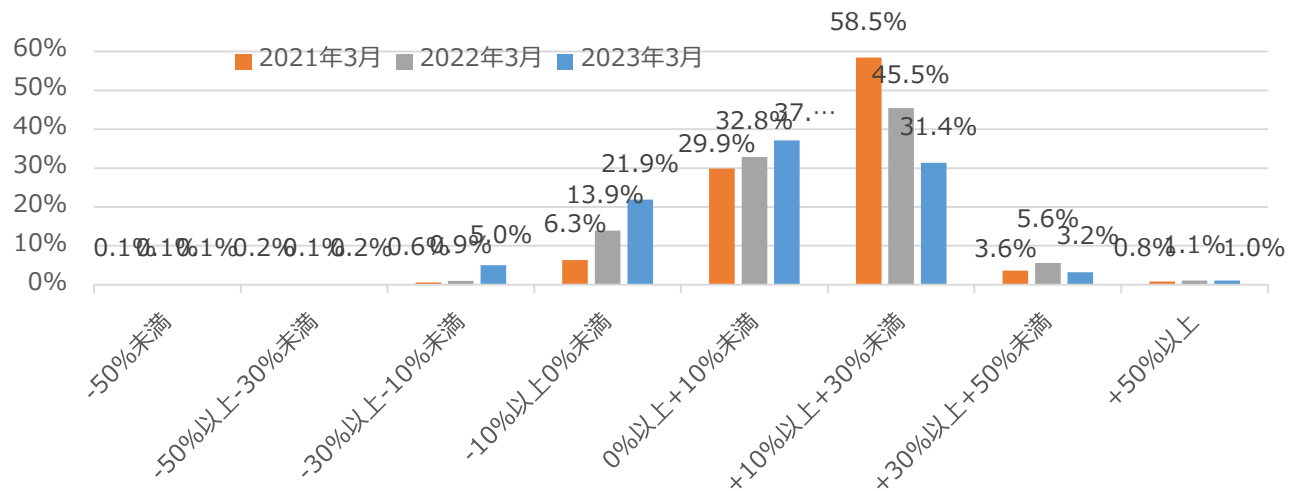
【全口座】



【紹介口座】



【仲介口座】

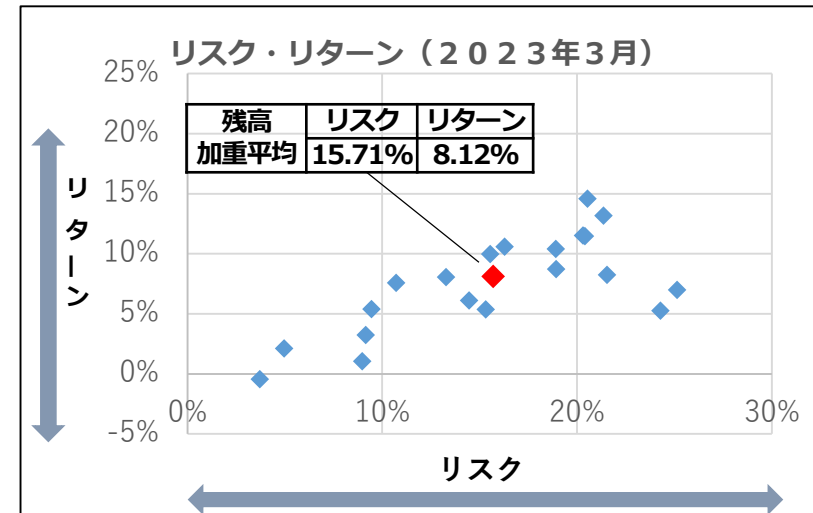
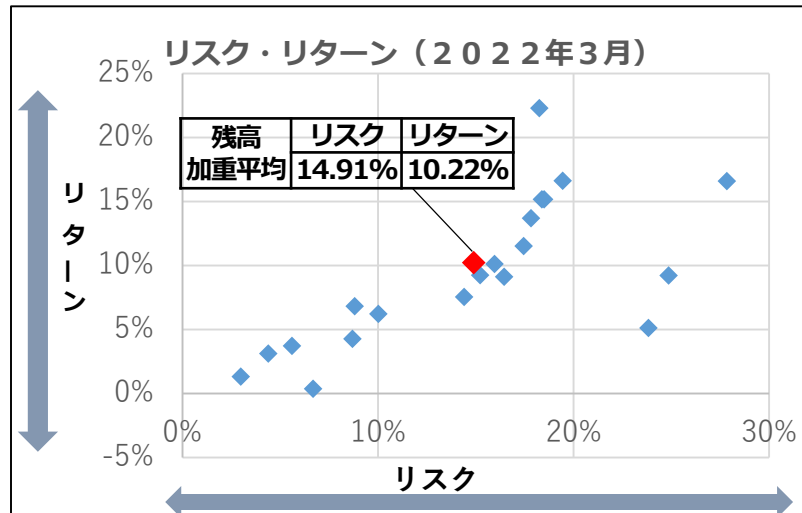
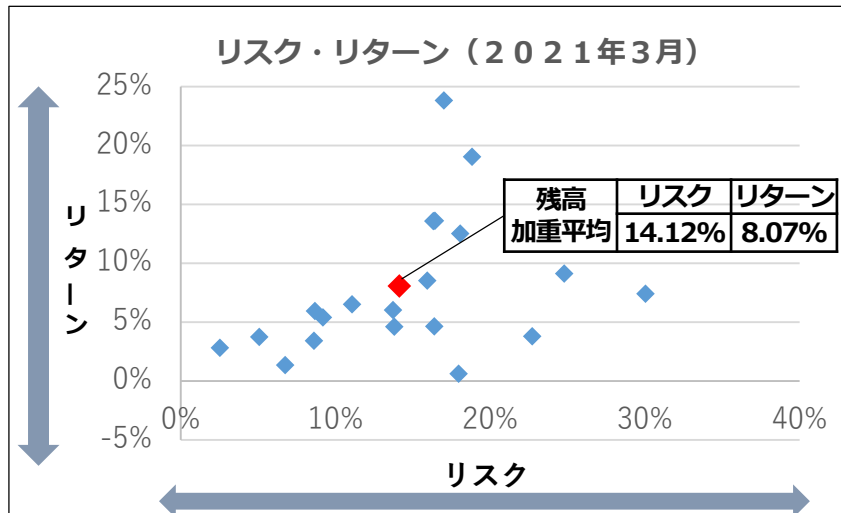
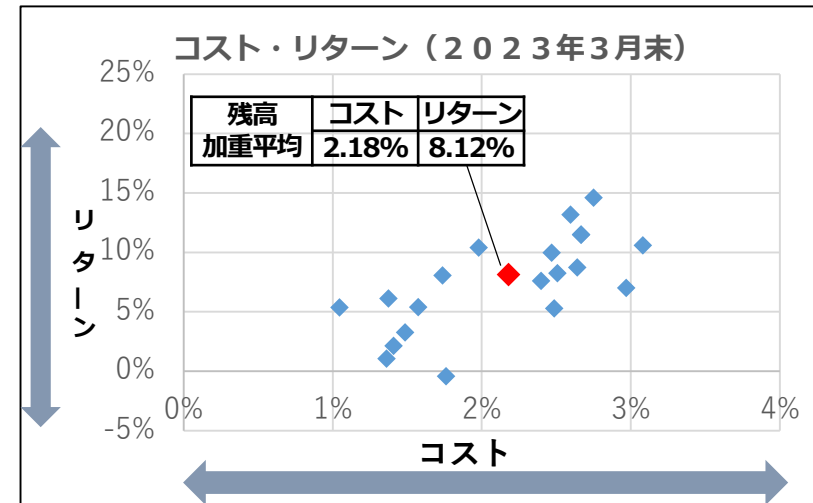
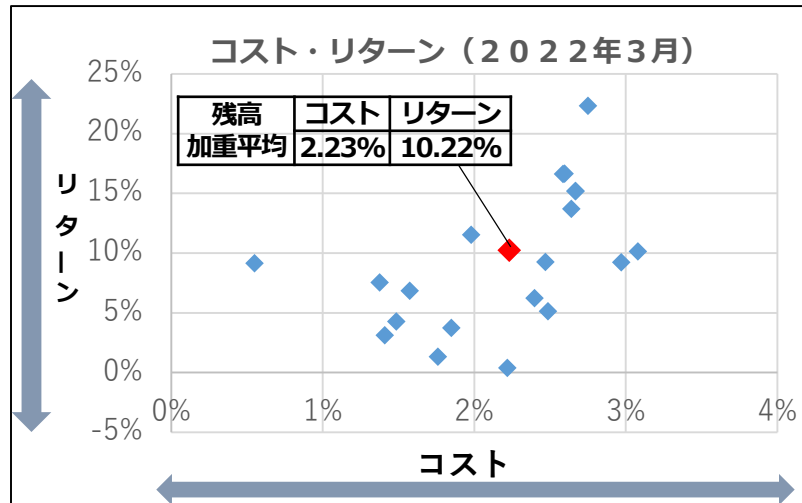
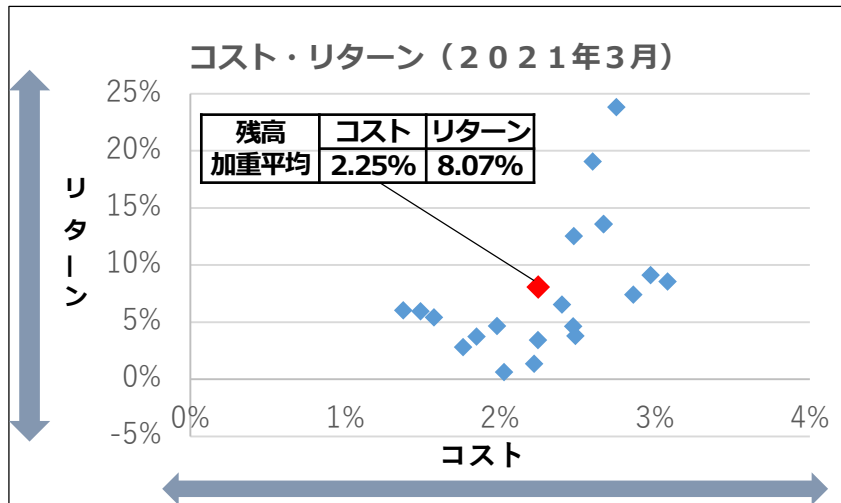


【運用損益プラスのお客さま比率】

	2021年3月末	2022年3月末	2023年3月末
全口座	90.0%	84.2%	71.7%
うち紹介口座	81.9%	81.9%	68.7%
うち仲介口座	92.8%	85.0%	72.7%

【参考】 比較可能な共通KPI

投資信託の預り残高上位20銘柄のコスト・リターンおよびリスク・リターン



※ ◆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） ◆リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

【参考】比較可能な共通KPI

投資信託の預り残高上位20銘柄

【2021年3月末】

【2022年3月末】

【2023年3月末】

順位	銘柄名	順位	銘柄名	順位	銘柄名
1	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	1	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	1	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）
2	投資のソムリエ	2	投資のソムリエ	2	のむラップ・ファンド（普通型）
3	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B（ヘッジなし）	3	GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース	3	GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース
4	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	4	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B（ヘッジなし）	4	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B（ヘッジなし）
5	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	5	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）	5	フィデリティ・USリート・ファンドB（為替ヘッジなし）
6	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	6	のむラップ・ファンド（普通型）	6	投資のソムリエ
7	LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	7	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド	7	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド
8	GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース	8	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	8	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）
9	HSBCインドオープン	9	LM・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）	9	HSBCインドオープン
10	のむラップ・ファンド（普通型）	10	HSBCインドオープン	10	FT・オーストラリア高配当株F（毎月分配型）
11	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	11	GS米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース	11	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド
12	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	12	世界インパクト投資ファンド	12	四国アライアンス 地域創生ファンド（年1回決算型）
13	HSBC インド・インフラ株式オープン	13	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	13	GS米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース
14	ニッポン中小型株ファンド	14	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（1年決算型）	14	のむラップ・ファンド（保守型）
15	メキシコ債券オープン（毎月分配型）	15	グローバル・フィンテック株式ファンド	15	世界インパクト投資ファンド
16	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（1年決算型）	16	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	16	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型
17	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	17	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	17	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
18	バンクローン・ファンド（ヘッジあり）	18	のむラップ・ファンド（保守型）	18	のむラップ・ファンド（積極型）
19	ニッセイ短期インド債券ファンド（毎月決算型）	19	日経225ノーロードオープン	19	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド
20	GS米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース	20	バンクローン・ファンド（ヘッジあり）	20	インデックスファンドJPX日経400

※それぞれの時点における設定5年以上の投資信託が対象