

「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

2024年7月

取組方針と指標

取組方針 1 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) お客さまの金融知識・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。
- (2) 商品のご提案にあたっては、お客さまの投資判断に資するよう、商品特定・リスク・市況動向などの情報提供を行うとともに、各種手数料の透明性を高め、わかり易く丁寧なご説明を行うよう努めてまいります。
- (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。

【指標】①②③④⑤⑥⑦⑧

【対応する原則】原則2、3、4、5、6

取組方針 2 お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備

お客さま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。

【指標】⑨

【対応する原則】原則6

取組方針 3 お客さま本位の態勢整備

- (1) お客さま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。
- (2) お客さまのニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社にご紹介するなど、グループ一体となってお客さまにご要望にお応えするよう努めてまいります。

【指標】⑩⑪

【対応する原則】原則6、7

取組方針 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材の育成

- (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。
- (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。

【指標】⑫⑬

【対応する原則】原則2、6、7

指標（KPI）一覧

- ①顧客満足度アンケート（2023年度下期）
- ②口座あたり預り資産残高
- ③投資信託のカテゴリ別販売ランキング
- ④投資信託のカテゴリ別販売割合
- ⑤投資信託の平均保有期間
- ⑥お客さまセミナー開催数
- ⑦顧客満足度アンケート（2023年度下期）
（分かりやすい説明の実施状況に関する回答結果）
- ⑧顧客満足度アンケート（2023年度下期）
（途中のフォローや相場急落時の連絡に関する回答結果）
- 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。）
- ⑩営業店評価（社員評価）の改正状況
- 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）
- ⑫専門資格保有者数
- ⑬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。）

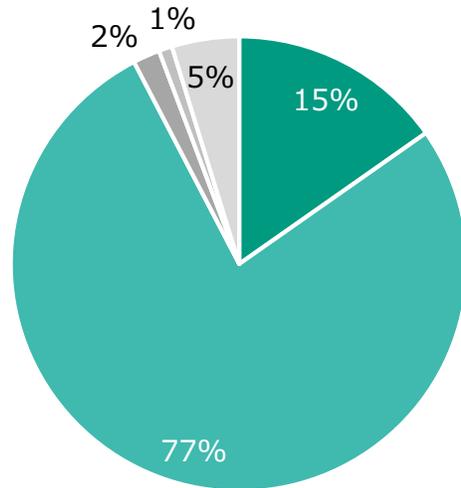
1. お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(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。

- お客様の金融知識・経験・財産の状況や、お伺いしたニーズおよび目的（ゴール）に照らし、グループ一体となって適切な商品・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、お客様の資産を増やしていけるよう努めてまいります。
- 定期的にお客様アンケートを行い、日頃の取り組みに関するモニタリングを実施しております。

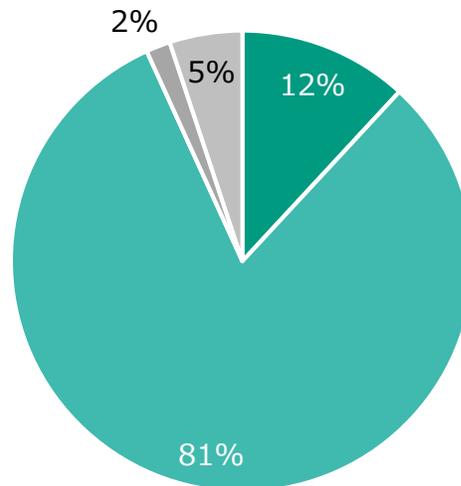
【指標①】顧客満足度アンケート（2023年度下期）

投信購入に満足していますか？



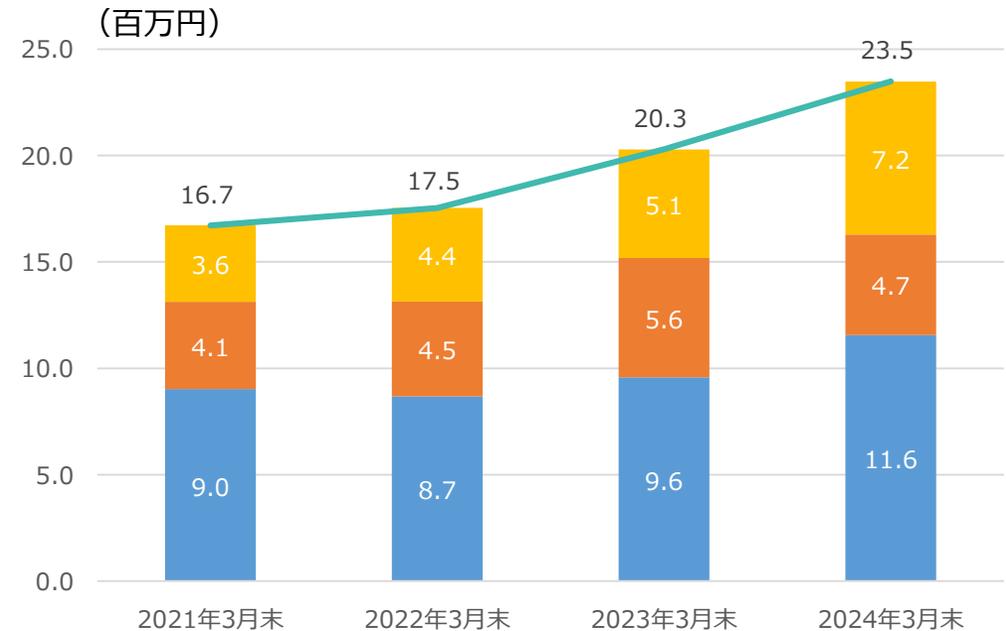
- 非常に満足している
- 満足している
- あまり満足していない
- 非常に満足していない
- 未回答

債券購入に満足していますか？



- 非常に満足している
- 満足している
- あまり満足していない
- 未回答

【指標②】口座あたり預り資産残高



- 1口座あたり株式残高
- 1口座あたり債券残高
- 1口座あたり投信残高
- 1口座あたり残高

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。

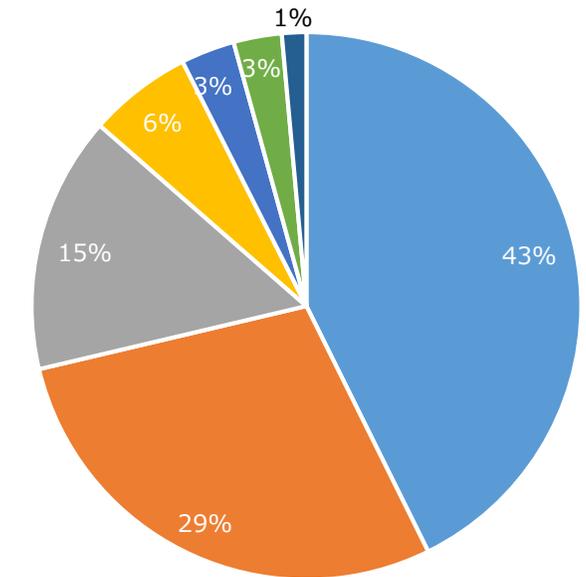
●お客様の利益を不当に害する過度な乗換勧誘や手数料等の高い金融商品の優先販売等が生じないよう、販売状況を検証することにより、適切に管理しております。

【指標③】投資信託のカテゴリ別販売ランキング

2023年度

順位	銘柄名	カテゴリ	販売比率
1	のむらップ・ファンド（普通型）	バランス	14.8%
2	米国株式配当貴族（年4回決算型）	海外株式	9.0%
3	（年3%目標払出）のむらップ・ファンド（普通型）	バランス	7.8%
4	HSBC インド・インフラ株式オープン	海外株式	5.8%
5	日経225ノーロードオープン	国内株式	5.5%
6	のむらップ・ファンド（積極型）	バランス	4.9%
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	4.0%
8	HSBCインドオープン	海外株式	3.3%
9	（年6%目標払出）のむらップ・ファンド（普通型）	バランス	3.2%
10	インデックスファンド J P X 日経400	国内株式	2.8%

【指標④】投資信託のカテゴリ別販売割合



- バランス
- 国内株式
- 内外債券
- 国内リート
- 海外株式
- 海外その他・内外株式
- 海外リート

【指標⑤】投資信託の平均保有期間



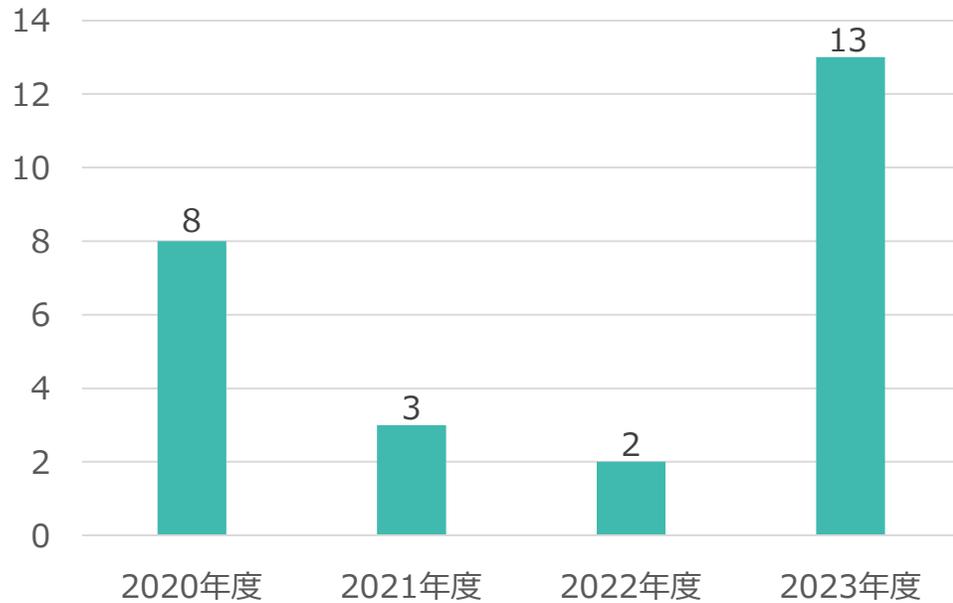
※投信平均保有期間は、年度末平均投信残高÷年間解約・償還金額にて算出

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じて、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



※金融教育セミナー、職域セミナー、お客様セミナーの開催総計

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ことがないよう、「利益相反管理の方針」を制定し、適切な管理・利益相反の防止に努めております。
- なお、当社は、商品提供会社から委託手数料等の支払いを受けたり、いよぎんグループ内の別会社から商品提供を受けたりすることはありません。

【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	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%
2	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%
3	（年3%目標払出）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%
4	H S B C インド・インフラ株式オープン	H S B C アセットマネジメント	3.85%
5	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%
6	のむラップ・ファンド（積極型）	野村アセットマネジメント	1.10%
7	netWING S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	H S B C インドオープン	H S B C アセットマネジメント	3.85%
9	（年6%目標払出）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%
10	インデックスファンド J P X 日経400	日興アセットマネジメント	2.75%

※いよぎんグループの「利益相反管理の方針の概要」はホームページ上にて公表しております。
(<https://www.iyogin-hd.co.jp/coi.html>)

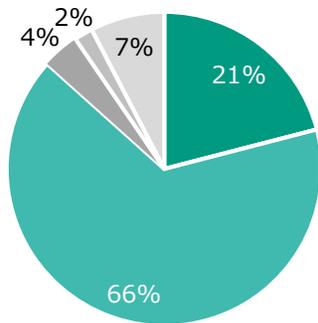
1. お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(2) 商品のご提案にあたっては、お客様の投資判断に資するよう、商品特性・リスク・市況動向などの情報提供を行うとともに、各種手数料の透明性を高め、分かりやすく丁寧なご説明を行うよう努めてまいります。

- お客様にご負担いただく費用・手数料等の種類や内容、留意点等については、パンフレットやタブレット端末等を用いて、分かりやすく説明いたします。
- 重要情報シート（金融事業者編）（個別商品編）を活用し、金融商品をコストの面からも比較し説明します。
- 特に投資信託については、「購入時手数料に関するご説明」に、申込金額100万円に対する「概算手数料」を記載するなど分かりやすく表示します。

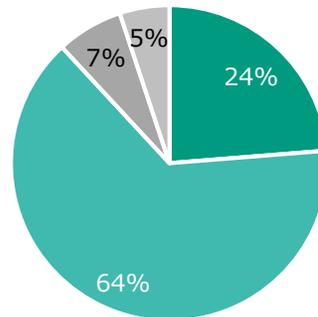
【指標⑦】顧客満足度アンケート（2023年度下期） （分かりやすい説明の実施状況に関する回答結果）

【投信購入先】投資信託の手数料・税金等の諸費用について、分かりやすい説明がありましたか？



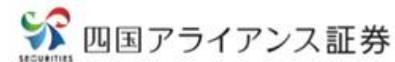
- とてもわかりやすかった
- わかりやすかった
- わかりにくかった
- 説明は受けていない
- 未回答

【債券購入先】債券のリスクやご負担いただく費用等について、分かりやすい説明がありましたか？



- とてもわかりやすかった
- わかりやすかった
- わかりにくかった
- 未回答

【重要情報シート】



重要情報シート(個別商品編)

2024年1月

フィデリティ・リリート・アクティブ・ファンド

1. 商品等の内容（当社は組成会社等の委託を受け、お客様に商品の販売の勧誘を行っています）

金融商品の名称・種類	フィデリティ・リリート・アクティブ・ファンド
組成会社（運用会社）	フィデリティ投資株式会社
販売委託元	フィデリティ投資株式会社
金融商品の目的・機能	フィデリティ・リリート・マザーファンド受益証券への投資を通じて、わが国の取引所に上場（これに準ずるものを含みます。）されている不動産投資信託証券（リート）を主な投資対象とし、投資信託財産の成長を図ることを目標として運用を行ないます。
商品組成に携わる事業者が想定する購入層	当ファンドの主要投資対象や運用内容について十分な知識や投資経験があり、主要投資対象や運用内容がご自身の投資目的に合致しており、毎月の分配金を享受したいと考えている投資家様にご投資頂くことを想定しております。中長期的に比較的高い投資収益を求めつつ、元本割れリスクおよび分配金を支払う際に元本から払出される可能性も許容する投資家様向けのファンドです。 ※将来の分配金の支払いおよびその金額について保証するものではありません。
パッケージ化の有無	パッケージ化商品ではありません。
クーリング・オフの有無	クーリング・オフ（契約日から一定期間、解除できる仕組み）の適用はありません。

<次のような質問があればお問い合わせください>

- ① 四国アライアンス証券が提供する商品のうち、この商品が私の知識、経験、財産状況、ライフプラン、投資目的に照らして、ふさわしいという根拠は何か。
- ② この商品を購入した場合、どのようなフォローアップを受けることができるのか。

※複数の金融商品をパッケージとして販売・推奨する場合は、真にお客様にとって必要なパッケージなのかを検討してまいります。

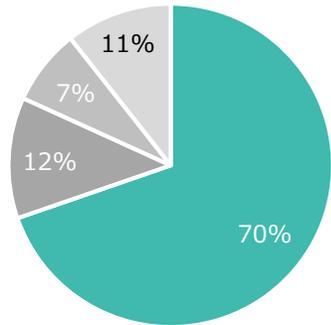
1. お客様本位の情報提供およびコンサルティングの実践

(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。

● 当社のアフターフォロー・ルールに基づき、定期的にお客様に情報提供を行い、お客様が保有する商品の運用状況や相場環境などの情報をわかりやすくお伝えいたします。市場動向が急変した場合には、お客様の不安を解消するために、迅速にアフターフォローを行います。

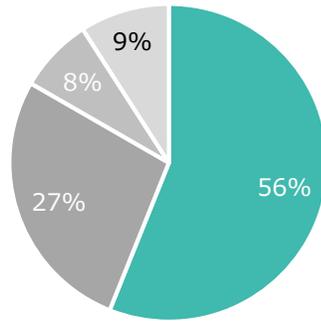
【指標⑧】顧客満足度アンケート（2023年度下期） （途中のフォローや相場急落時の連絡に関する回答結果）

【投信解約先】解約するまでに保有の投資信託の状況について説明はありましたか？



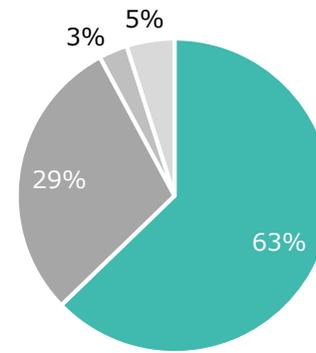
- 何度か説明を受けた
- あまり説明は受けていない
- 解約まで一度も説明は受けていない
- 未回答

【投信解約先】相場急変など市場環境や運用状況に大きな変化があった時に適切な説明はありましたか？



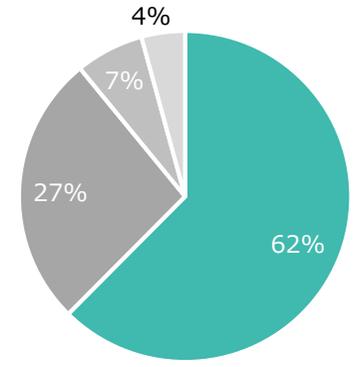
- 何度か説明を受けた
- 詳しい説明は受けていない
- 一度も説明はなかった
- 未回答

【債券償還先】償還までに債券の状況について説明はありましたか？



- 何度か説明を受けた
- あまり説明は受けていない
- 解約まで一度も説明は受けていない
- 未回答

【債券償還先】相場急変など市場環境や運用状況に大きな変化があった時に適切な説明はありましたか？



- 何度か説明を受けた
- 詳しい説明は受けていない
- 一度も説明はなかった
- 未回答

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い、随時、既存商品の見直しを実施します。

【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	2022年3月末		2023年3月末		2024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	31	31		31	
	海外株式	29	26	-3	26	
債券	国内債券	2	2		2	
	内外債券	7	7		7	
	海外債券	38	24	-14	24	
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	31	+3	31	
	海外バランス	1	1		1	
その他	内外その他	3	3		0	-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	23	+1	23	
NISA専用		6	9	+3	9	
合計（ラインアップ数）		192	182	-10	179	-3
うちノーロード		37	41	+4	41	

※いよぎんグループは、投資信託・保険商品・債券等の金融商品の組成に携わっておりません。

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、販売前および販売後のプロセスをより重視した評価手法を導入し、随時見直しを実施しております。

【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	営業実績評価における残高項目（約60%⇒約64%）および銀行への情報提供項目（約3%⇒約7%）に対する割合を変更いたしました。
2021年10月	お客様との接触やアフターフォロー実施状況等を充実させ、真のお客様満足につなげるため、営業活動におけるプロセス評価（約30%⇒約35%）の割合を変更いたしました。
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（伊予銀行や関連会社）にご紹介し、総合的なサービスをご提供することで、グループ一体となってお客様のニーズに応えるべく、銀行への情報提供項目（約8%⇒約15%）に対する評価割合を変更いたしました。
2022年10月	お客様との接触機会の増加等を目的として、営業活動におけるプロセス評価（約35%⇒約40%）の割合を変更いたしました。
2023年4月	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制度に関する項目を評価項目に追加いたしました。
2024年4月	評価項目から総収入（販売手数料・信託報酬）を削除し、よりプロセス重視（預り残高増加額、新規先件数等、そのほか行動管理基準）の評価体系に変更いたしました。

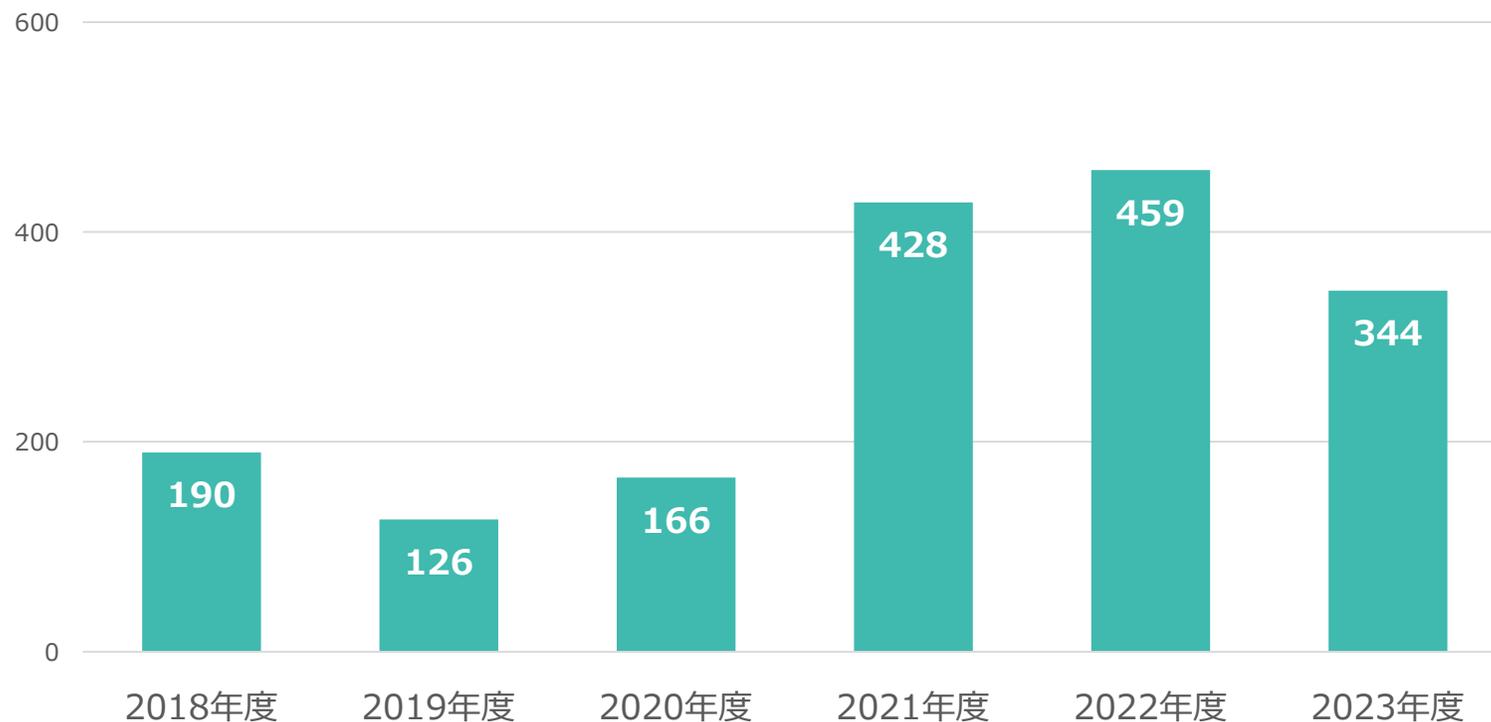
※お客様本位の業務運営を実践するため、評価体系や研修、その他適切な動機づけの枠組みやガバナンス態勢を整備してまいります。

3. お客様本位の態勢整備

(3) お客様のニーズを踏まえ、必要に応じてグループ会社にご紹介するなど、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。

●お客様のお求めになるものは一人ひとり異なるため、それぞれのお客様のお気持ちや状況をよく把握し、最もお客様のためになる、いよぎんグループならではの、地域NO.1のサービスの提供に心がけております。

【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
- ・法人保険
- ・遺言書作成
- ・遺言信託
- ・遺産整理業務
- ・不動産小口化商品
- ・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材の育成

(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や専門資格の取得に取り組むよう、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おります。

【指標⑫】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資格・ FP技能士2級
2021年度末	60人	8人	2人	0人	2人	59人
2022年度末	62人	7人	5人	0人	2人	61人
2023年度末	66人	9人	3人	0人	6人	66人

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材の育成

(2) 研修等を通じて、役職員全員が本方針を実践できるよう努めてまいります。

- 定期的な勉強会や研修を通じて役職員の意識醸成に取り組むとともに、コンサルティング能力の向上や専門資格取得等人材育成を積極的に推進しております。
- 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ております。

【指標⑬】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	2021年度	2022年度	2023年度
マーケット関連	20回	46回	96回
投資信託商品関連	24回	53回	139回
その他商品等（ロールプレイングを含む。）	22回	19回	44回
外部セミナー派遣数	8回	16回	21回

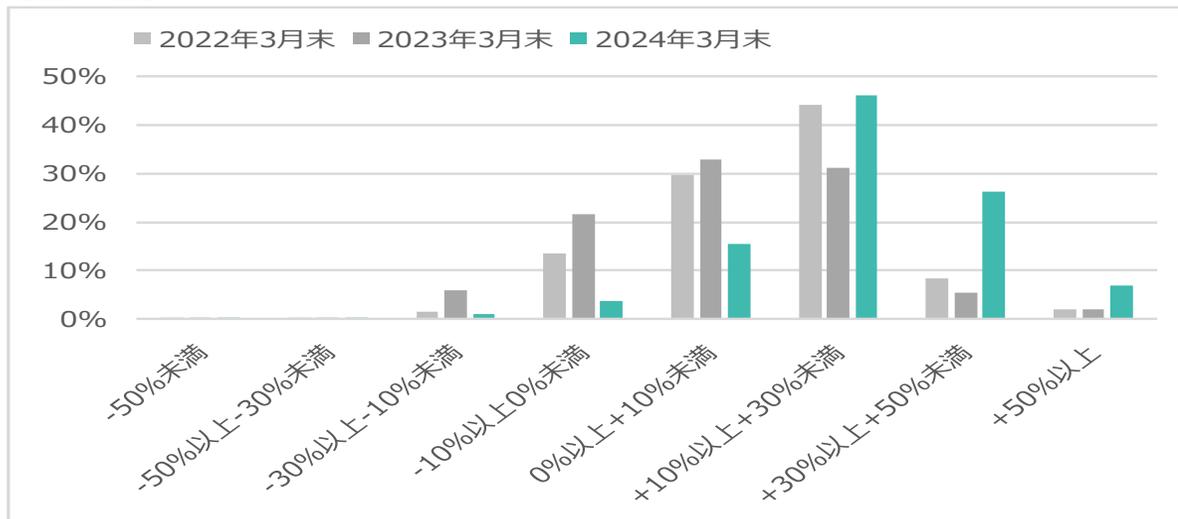
【主な研修（マーケット以外）】

- ・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

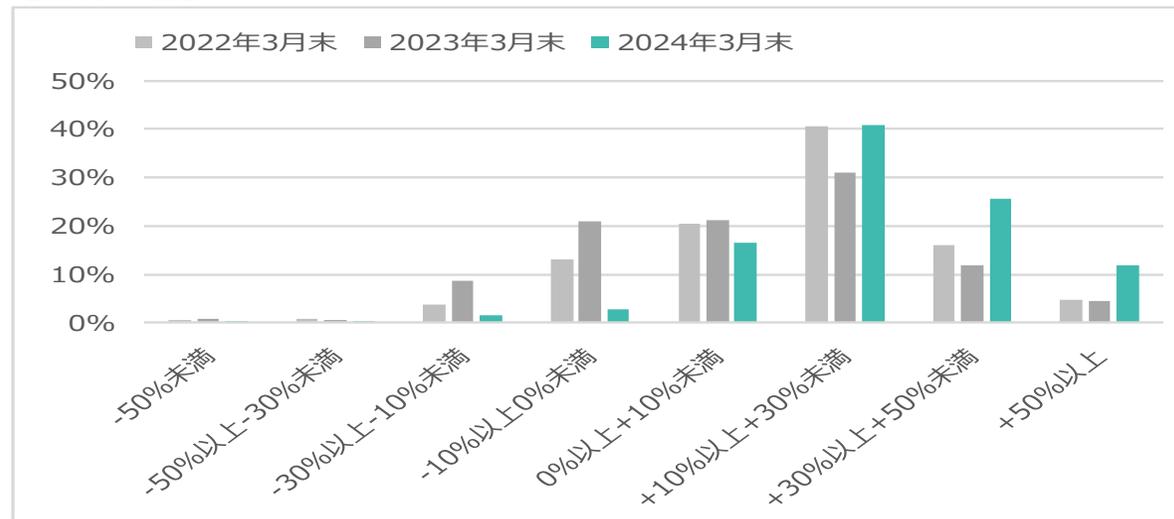
【参考】共通KPI

投資信託の運用損益別顧客比率

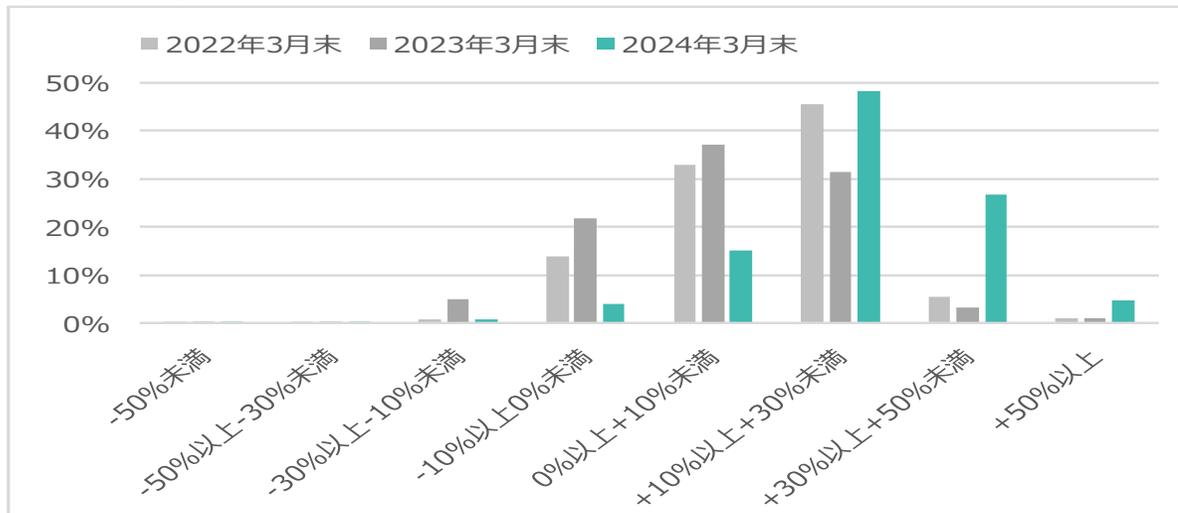
【全口座】



【紹介口座】



【仲介口座】



【運用損益プラスのお客さまの割合】

	2022年3月末	2023年3月末	2024年3月末
全口座	84.2%	71.7%	95.0%
うち紹介口座	81.9%	68.7%	94.9%
うち仲介口座	85.0%	72.7%	95.0%

【参考】共通KPI

投資信託の預り残高上位20銘柄

【2022年3月末】

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）
2	投資のソムリエ
3	G S米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース
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・U Sリート・ファンドB（為替ヘッジなし）
6	のむラップ・ファンド（普通型）
7	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド
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	FT・オーストラリア高配当株F（毎月分配型）
10	H S B Cインドオープン
11	G S米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース
12	世界インパクト投資ファンド
13	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型
14	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（1年決算型）
15	グローバル・フィンテック株式ファンド
16	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
17	フィデリティ・U Sハイ・イールド（毎月）B（ヘッジなし）
18	のむラップ・ファンド（保守型）
19	日経225ノーロードオープン
20	バンクローン・ファンド（ヘッジあり）

【2023年3月末】

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）
2	のむラップ・ファンド（普通型）
3	G S米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース
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・U Sリート・ファンドB（為替ヘッジなし）
6	投資のソムリエ
7	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド
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	H S B C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	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド
12	四国アライアンス 地域創生ファンド（年1回決算型）
13	G S米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース
14	のむラップ・ファンド（保守型）
15	世界インパクト投資ファンド
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
18	のむラップ・ファンド（積極型）
19	フィデリティ・U Sハイ・イールド（毎月）B（ヘッジなし）
20	インデックスファンド J P X日経400

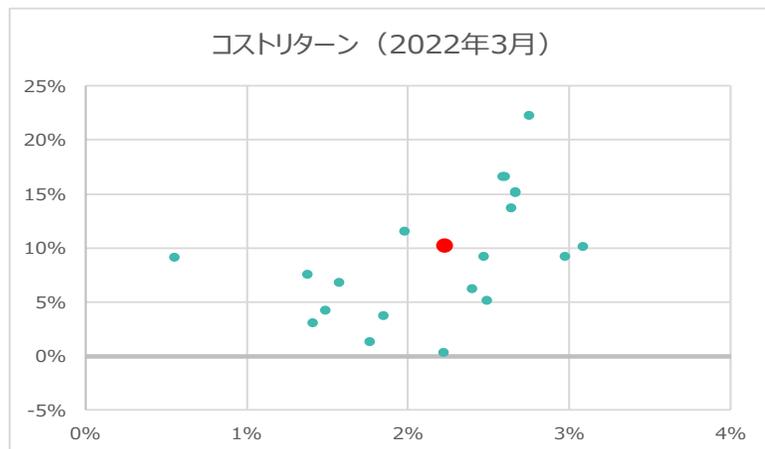
【2024年3月末】

順位	銘柄名
1	のむラップ・ファンド（普通型）
2	米国株式配当貴族（年4回決算型）
3	netWIN GSテクノロジー株式ファンド B（ヘッジなし）
4	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）
5	G S米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース
6	フィデリティ・U Sリート・ファンドB（為替ヘッジなし）
7	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）
8	H S B Cインドオープン
9	H S B C インド・インフラ株式オープン
10	のむラップ・ファンド（積極型）
11	フィデリティ・Jリート・アクティブ・ファンド
12	投資のソムリエ
13	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド
14	のむラップ・ファンド（保守型）
15	FT・オーストラリア高配当株F（毎月分配型）
16	ベイリー・ギフォード世界長期成長株ファンド
17	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド
18	G S米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース
19	四国アライアンス 地域創生ファンド（年1回決算型）
20	ニッセイ日本勝ち組ファンド

※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

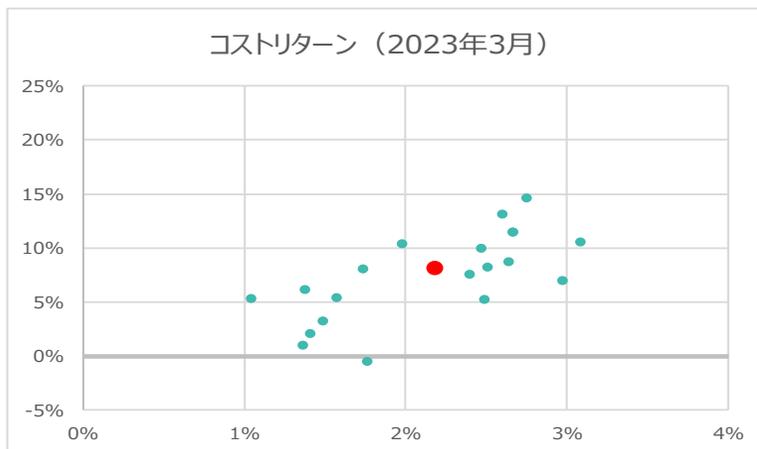
【参考】共通KPI

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



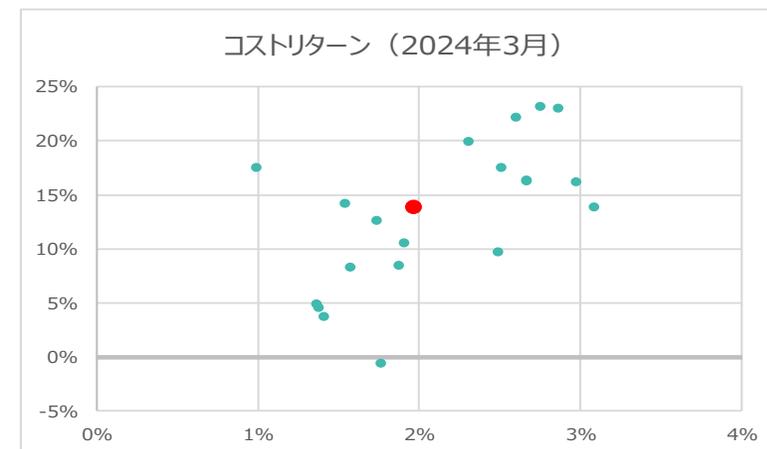
※縦軸：リターン 横軸：コスト

残高加重平均	コスト	リターン
	2.23%	10.2%



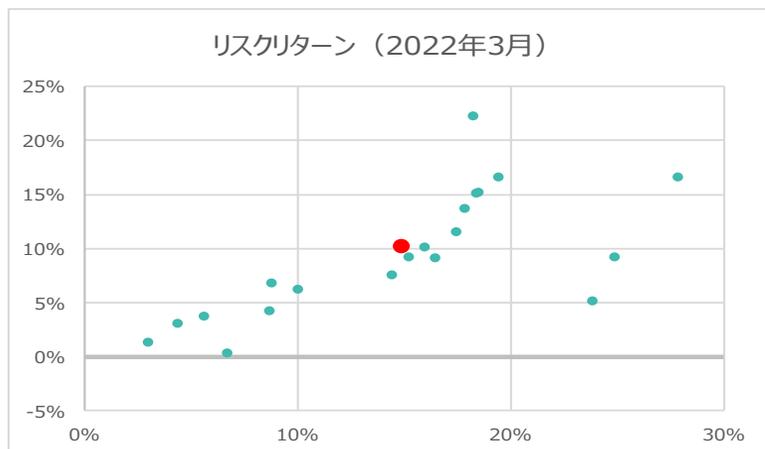
※縦軸：リターン 横軸：コスト

残高加重平均	コスト	リターン
	2.18%	8.1%



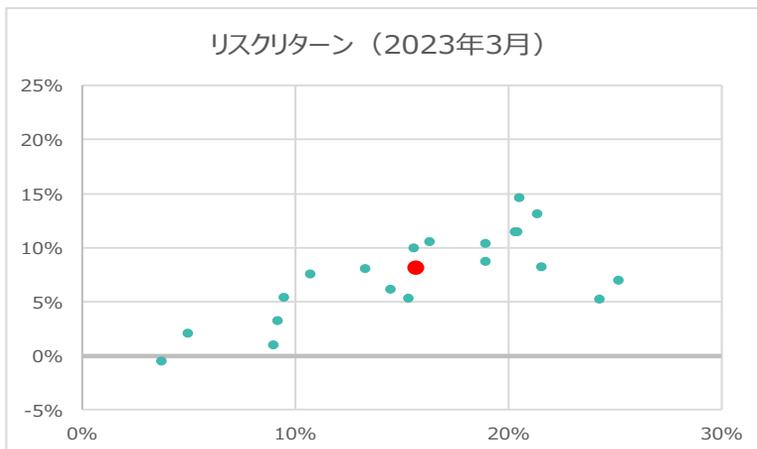
※縦軸：リターン 横軸：コスト

残高加重平均	コスト	リターン
	1.97%	13.8%



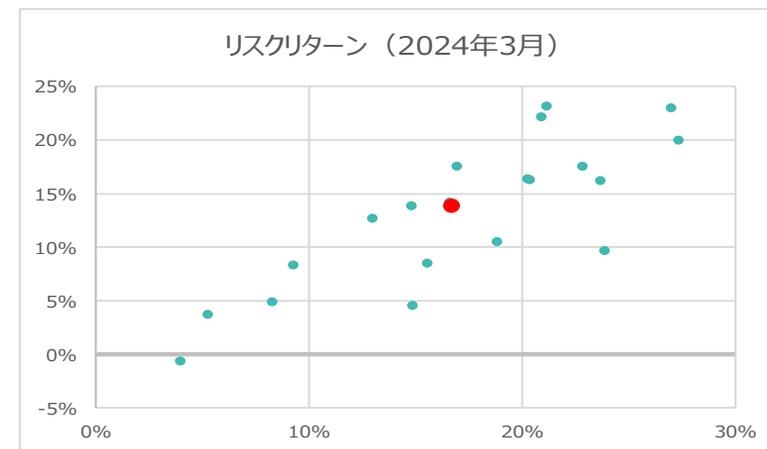
※縦軸：リターン 横軸：リスク

残高加重平均	リスク	リターン
	14.9%	10.2%



※縦軸：リターン 横軸：リスク

残高加重平均	リスク	リターン
	15.7%	8.1%



※縦軸：リターン 横軸：リスク

残高加重平均	リスク	リターン
	16.7%	13.8%