



2025 年 6 月 30 日

各 位

会 社 名 株式会社東京きらぼしフィナンシャルグループ
代 表 者 名 代表取締役社長 渡邊 壽信
コード番号 7173 東証プライム市場
問 合 せ 先 経営企画部長 木村 智勇
(TEL 03-6447-5799)

「お客さま本位の業務運営」に関する取組状況とアクションプランについて

当社の『「お客さま本位の業務運営」に則った対応方針に基づくアクションプラン』における、当社子会社の株式会社きらぼし銀行（頭取 渡邊 壽信、以下「きらぼし銀行」といいます。）およびきらぼしライフデザイン証券株式会社（代表取締役社長 岩崎 靖史、以下「きらぼしライフデザイン証券」といいます。）の 2024 年度の取組状況および 2025 年度のアクションプランについて、下記のとおりお知らせいたします。

記

1. 2024 年度の取組状況

2024 年度におきましては、銀証連携の下、お客さまの最善の利益の追求のために、グループ全体で、公正・誠実で質の高いサービスの提供とブランド力向上に努めた結果、預かり資産残高は 7,113 億円となりました。

お客さまの想いを共有しその実現のために、デジタルツール「Wealth Advisor」や各種パンフレットの活用を通して、お一人お一人に合ったご提案が適うよう努めました。

2. 2025 年度のアクションプラン

「お客さまの最善の利益＝お客さまが目指すゴールをともに実現すること」とし、ニーズやライフプランに寄り添った商品・サービスの提供、適時適切なフォロー等を通して、お客さまの満足度向上に努めてまいります。

＜具体的な取組み＞

- ・お客さまのニーズ、ライフプランなどに寄り添った商品・サービスの提供
- ・お客さまにわかりやすい情報提供
- ・継続的なラインナップの見直し、組成会社との連携によるプロダクトガバナンス強化

※詳細につきましては別紙または当社 Web サイトをご覧ください。

URL:<https://www.tokyo-kiraboshifg.co.jp/gyoumu-unei.html>

以 上

(別紙)

「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」に則った対応方針に基づく アクションプラン（2025 年度）

東京きらぼしフィナンシャルグループ

1. お客さまのニーズ・ライフプランに寄り添った商品・サービスの提供

- ・お客さまの金融知識、投資のご経験、ご資産全体の状況、目的やライフプランなどに寄り添った商品・サービスのご提案に努め、「安定的な資産形成」のお手伝いをすることで、お客さまの最善の利益の実現を目指します。
- ・お客さまが目指すゴールを共に実現するための公正・誠実で質の高いサービスの提供を行うことを従業員のやりがいとする企業文化を醸成してまいります。

2. お客さまに満足いただける商品・サービスの提供と取組み

- ・お客さまニーズに適した商品・サービス提供のために、定期的なラインナップ整備を行います。外部評価も取り入れ、商品・サービスの品質維持・向上に努めてまいります。
- ・保険商品は「ためる」「ふやす」「のこす」「そなえる」の4つの機能を活用した商品ラインナップを提供します。
- ・ご提案する商品・サービスが、複数の商品・サービスをパッケージ化している場合は、パッケージ全体がお客さまに相応しいことを確認いたします。
- ・グループ専門機能を活用することで、お客さまに満足いただける質の高い商品・サービスを提供します。
- ・商品・サービスを導入・組成するにあたっては、その特性を踏まえ、想定するお客さまを特定・公表し、その合理性などを検証するとともに、組成会社と販売会社との適切な連携を通じた事後管理を徹底し、改善を図ってまいります。
- ・お客さまとの間に情報の非対称性があることを認識し、サービス・商品の複雑性やリスク、手数料などの重要な情報について、より分かりやすい丁寧な情報提供に努めます。
- ・定期的なアフターフォローの実施を通して、お客さまの変化や課題を共有し、常に寄り添った対応に努めてまいります。
- ・お客さまにご負担いただく手数料その他費用について、どのようなサービスの対価に関するものなのかご理解いただけるよう、わかりやすい情報提供に努めてまいります。

3. 最良の金融サービスの提供を意識した情報開示

- ・導入する新商品の選定においては、グループ運用会社の商品であることや収益性などにとらわれることなく、お客さまのニーズやご意向にふさわしい選定を行ってまいります。
- ・グループ各社間の連携を図り、利益相反の適切な管理を行ってまいります。

4. お客さま本位の業務運営を基軸とした企業文化の醸成

- ・従業員は高い専門性と倫理観を持ち、お客さまの目指すゴールの実現が最善の利益と考え、そのために必要なコンサルティング力を強化すべく、継続的に学ぶ企業文化が定着するように努めてまいります。
- ・全従業員に対して本方針を周知し、これに基づき業務が行われるよう支援するとともに、適切な活動を維持するための体制を整備してまいります。

以 上

東京きらぼしフィナンシャルグループ 「お客さま本位の業務運営」 2024年度の取組状況

2025年6月



東京きらぼしフィナンシャルグループ

東京きらぼしフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営



東京きらぼしFG

東京きらぼしフィナンシャルグループは、「首都圏における中小企業と個人のお客さまのための金融グループとして、総合金融サービスを通じて、地域社会の発展に貢献します」という経営理念のもと、お客さまのために何ができるのかを真剣に考えてまいります。



きらぼし銀行



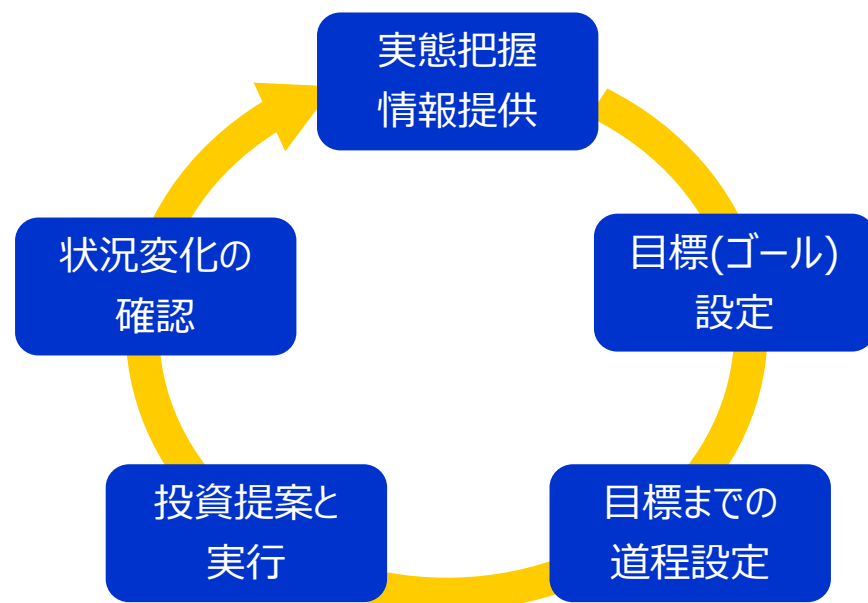
きらぼしライフデザイン証券



U-i Bank

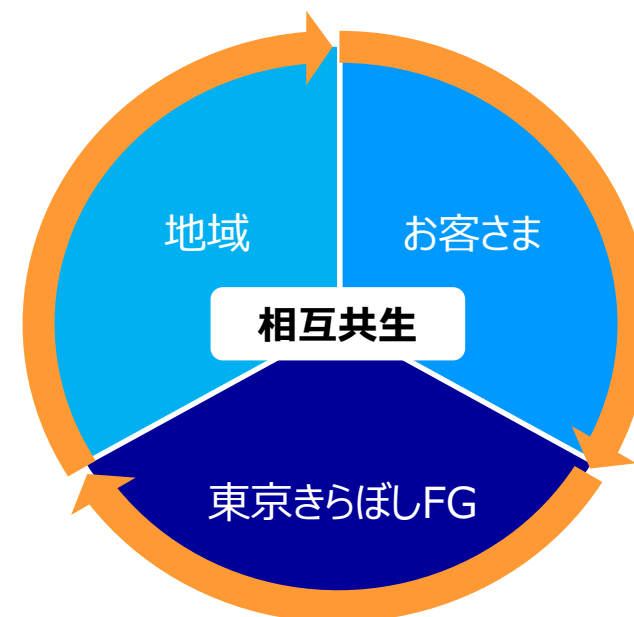
目標の実現に向けた循環プロセス

お客さまのライフプランやニーズ、将来の夢を丁寧に伺った上で最終目標(ゴール)実現の為の提案を行ってまいります。



最善の利益の追求

「お客さまの最善の利益＝お客さまが目指すゴールをともに実現すること」とし、その実践で「三方よし」の関係を構築します。



<参考> 金融庁 「顧客本位の業務運営に関する原則」



東京きらぼしFG

原則	概要
1 顧客本位の業務運営に関する方針の策定・公表等	金融事業者は、顧客本位の業務運営を実現するための明確な方針を策定・公表するとともに、当該方針に係る取組状況を定期的に公表すべきである。当該方針は、より良い業務運営を実現するため、定期的に見直されるべきである。
2 顧客の最善の利益の追求	金融事業者は、高度の専門性と職業倫理を保持し、顧客に対して誠実・公正に業務を行い、顧客の最善の利益を図るべきである。金融事業者は、こうした業務運営が企業文化として定着するよう努めるべきである。
3 利益相反の適切な管理	金融事業者は、取引における顧客との利益相反の可能性について正確に把握し、利益相反の可能性がある場合には、当該利益相反を適切に管理すべきである。金融事業者は、そのための具体的な対応方針をあらかじめ策定すべきである。
4 手数料等の明確化	金融事業者は、名目を問わず、顧客が負担する手数料その他の費用の詳細を、当該手数料等がどのようなサービスの対価に関するものかを含め、顧客が理解できるよう情報提供すべきである。
5 重要な情報の分かりやすい提供	金融事業者は、顧客との情報の非対称性があることを踏まえ、上記原則 4 に示された事項のほか、金融商品・サービスの販売・推奨等に係る重要な情報を顧客が理解できるよう分かりやすく提供すべきである。
6 顧客にふさわしいサービスの提供	金融事業者は、顧客の資産状況、取引経験、知識及び取引目的・ニーズを把握し、当該顧客にふさわしい金融商品・サービスの組成、販売・推奨等を行うべきである。
7 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等	金融事業者は、顧客の最善の利益を追求するための行動、顧客の公正な取扱い、利益相反の適切な管理等を促進するように設計された報酬・業績評価体系、従業員研修その他の適切な動機づけの枠組みや適切なガバナンス体制を整備すべきである。

出所：金融庁HP (<https://www.fsa.go.jp/news/r6/20240926/02.pdf>)

<参考> 金融庁「プロダクトガバナンスに関する補充原則」



東京きらぼしFG

補充原則

- 1 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品やサービスの提供を通じて、顧客に付加価値をもたらすと同時に自身の経営を持続可能なものとするために、金融商品の組成に携わる金融事業者の経営者として十分な資質を有する者のリーダーシップの下、顧客により良い金融商品を提供するための理念を明らかにし、その理念に沿ったガバナンスの構築と実践を行うべきである。
- 2 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客により良い金融商品を提供するための理念を踏まえ、金融商品のライフサイクル全体のプロダクトガバナンスについて実効性を確保するための体制を整備すべきである。
その上で、金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成・提供・管理の各プロセスにおける品質管理を適切に行うとともに、これらの実効性を確保するための体制を整備すべきである。
- 3 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客の真のニーズを想定した上で、組成する金融商品がそのニーズに最も合致するものであるかを勘案し、商品の持続可能性や金融商品としての合理性等を検証すべきである。
また、商品の複雑さやリスク等の金融商品の特性等に応じて、顧客の最善の利益を実現する観点から、販売対象として適切な想定顧客属性を特定し、金融商品の販売に携わる金融事業者において十分な理解が浸透するよう情報連携すべきである。
- 4 金融商品の組成に携わる金融事業者は、金融商品の組成時に想定していた商品性が確保されているかを継続的に検証し、その結果を金融商品の改善や見直しにつなげるとともに、商品組成・提供・管理のプロセスを含めたプロダクトガバナンスの体制全体の見直しにも、必要に応じて活用すべきである。また、製販全体として顧客の最善の利益を実現するため、金融商品の販売に携わる金融事業者との情報連携等により、販売対象として想定する顧客属性と実際に購入した顧客属性が合致しているか等を検証し、必要に応じて運用・商品提供の改善や、その後の金融商品の組成の改善に活かしていくべきである。
- 5 金融商品の組成に携わる金融事業者は、顧客がより良い金融商品を選択できるよう、顧客に対し、運用体制やプロダクトガバナンス体制等について分かりやすい情報提供を行うべきである。

東京きらぼしフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営取組状況



東京きらぼしFG

- 東京きらぼしフィナンシャルグループでは、「お客さま本位の業務運営」を徹底するため、グループ共通の指針となる「東京きらぼしフィナンシャルグループのお客さま本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表しております。
- 本資料では東京きらぼしフィナンシャルグループの「2024年度 取組状況」をお知らせいたします。

本取組方針に基づく取組みを実践するグループ会社：株式会社きらぼし銀行、きらぼしライフデザイン証券株式会社、株式会社UI銀行

	取組内容	対応原則	ページ
1	お客さまのニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供 ・ライフステージや目的に合わせた商品提案 ・お客さまへのわかりやすい情報提供 ・タブレット・アプリ等を活用したスムーズなお手続き ・非対面チャネルを活用したサービス・情報の提供 ・お客さま向けセミナー・個別相談会、金融教育講座の開催 ・きらぼしライフデザイン証券の取組み	・原則2 ・原則4 ・原則6	P.5～P.9
2	お客さまに満足いただける商品ラインナップの整備 ・比較可能な共通KPI：投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン／リスク・リターン（きらぼし銀行） ・比較可能な共通KPI：投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン／リスク・リターン（きらぼしライフデザイン証券） ・比較可能な共通KPI：【保険】外貨建保険の残高上位20銘柄のコスト・リターン（きらぼし銀行）	・原則2 ・原則4 ・原則5 ・原則6	P.10～ P.12
3	お客さまの満足度向上に向けた取組み ・お客さまに対する入念なアフターフォローの実施 ・お客さまアンケート調査の実施	・原則2 ・原則6	P.13～ P.14
4	最良の金融サービスの提供を意識した情報開示 ・グループ会社における販売状況と利益相反の適切な管理 ・比較可能な共通KPI：運用損益別顧客比率 ・投資信託の平均保有年数	・原則2 ・原則3	P.15～ P.17
5	お客さま本位の業務運営の定着化を目指した企業文化の醸成 ・人材育成	・原則7	P.18

1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

ライフステージや目的に合わせた商品提案

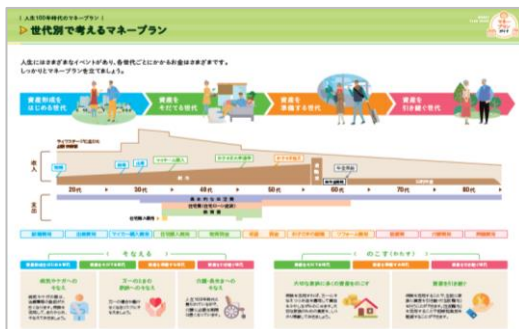
- お客様の様々なニーズにお応えできるよう、主に「ためる」「ふやす」「のこす」ための幅広い商品ラインナップを取り揃えております。
- お客様とご資産全体やライフプランを共有しながら、お一人お一人に合わせたマネープランをご提案しております。
- 「お金に関する気になること」にお客様自身でもアクセスいただけるよう、ホームページ内「ためる・ふやすナビ」で情報提供を行っております。

世代別で考えるマネープラン

4つの世代別（「資産形成をはじめる世代」「資産を育てる世代」「資産を準備する世代」「資産を引き継ぐ世代」）を軸に、お客様のライフプランに合わせたご提案を行っております。

目的に合わせた商品ラインナップ

お客様に合わせたマネープランの提案のために、「お金の色分け」を実施し、ご資金の性格や目的、ご意向を踏まえ、商品・サービスをご提案できるラインナップを取り揃えております。



ホームページ「ためる・ふやすナビ」

金融商品・サービス、NISAなど制度のご案内や、資産運用に関連するコンテンツを掲載し、お客様のライフプランサポートのための情報提供を行っております。



1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

ラインナップの整備

- きらぼし銀行およびKLD証券では、お客様ニーズに適した商品・サービスをご提供するために、定期的なラインナップ整備を行っています。
- 商品やラインナップに対する外部評価も取り入れ、品質維持・向上に引き続き努めてまいります。

投資信託ラインナップ（2025年3月末現在）

カテゴリ	きらぼし銀行		KLD証券	
	商品数	比率	商品数	比率
国内株式	18	12%	13	10%
海外株式	51	33%	45	35%
国内債券	3	2%	2	2%
海外債券	26	17%	19	15%
国内REIT	2	1%	2	2%
海外REIT	11	7%	11	9%
バランス	34	22%	31	24%
その他資産	10	6%	6	5%
合計	155	100%	129	100%
うち ネット専用	53	34%	6	5%

その他ラインナップ（KLD証券）

きらぼしラップ、株式（国内/海外）、債券（国内/海外）ETF、REIT

保険商品ラインナップ（2025年3月末現在）

機能	商品数	機能別比率
<ためる> 保険		
円建年金保険	5	45%
外貨建年金保険	6	55%
<ふやす> 保険		
変額終身保険	1	100%
<のこす> 保険		
円建終身保険	10	43%
外貨建終身保険	13	57%
<そなえる> 保険		
医療保険	3	50%
緩和型医療保険	1	17%
がん保険	2	33%
合計	41	—

全商品に占める各機能の比率
 <ためる> 27% <ふやす> 2%
 <のこす> 56% <そなえる> 15%

1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

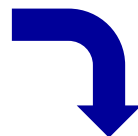
お客様へのわかりやすい情報提供

- ライフプランが多様化する中、お客様のお悩みや知識、経験などをご一緒に共有し、各種ツールを用いて、お一人お一人に合った丁寧な情報提供・ご説明に努めております。
- サービスや金融商品の複雑性やリスク、手数料などの重要な情報について、明確でわかりやすい情報提供に努めております。

提案・情報提供ツール

お客様の資金計画や経験、リスク許容度等をお伺いしながら、デジタルツール「Wealth Advisor」のシミュレーション機能を活用して、お客様のマネープランを見える化・共有しております。また、ご提案の際にはパンフレットなども使い、視覚的にもわかりやすいご説明に努めております。

<デジタルツール「Wealth Advisor」>

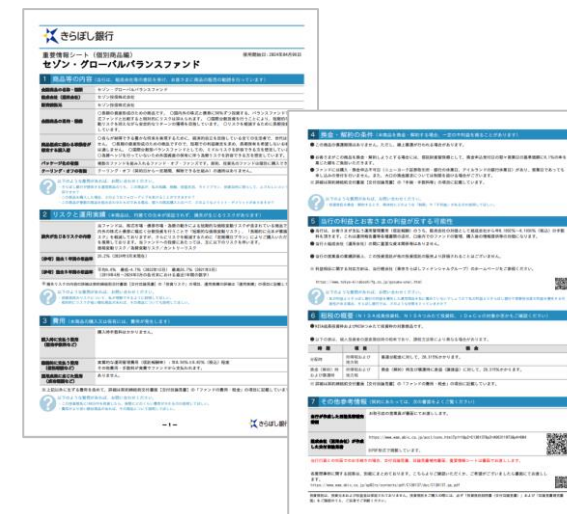


<各種パンフレット（例）>



重要情報シート

お客様が商品を選択・判断する上で重要な情報（商品内容、リスクと運用実績、費用、換金・解約の条件など）について、「重要情報シート」を用いてご説明することにより、わかりやすい情報提供に努めております。



1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

手続き時間の短縮化・お客様の利便性向上

- タブレット端末での申込受付により手続き時間の短縮を図り、お客様の想いやご資産のお話をお伺いすることに時間をかけることで、お客様の喜びや目指すゴールの実現のためのコンサルティング営業を実践しております。
- お客様の状況に応じてご相談やお取引方法を選択いただけるよう、「いつでも」「どこでも」「便利」にご利用いただけるようサービスの向上に努めてまいります。

タブレット端末を活用したペーパーレス取引

「投資信託」・「生命保険」・「金融商品仲介」の3つの分野で、タブレット端末による申込受付を行っています。



Web投信口座開設

投資信託口座の開設がWeb完結。最短、翌営業日には口座開設が可能です。
「きらぼしホームダイレクトアプリ」では、投資信託の売買も可能です。



きらぼしホームダイレクトアプリ

- ・残高照会、振込、投資信託の売買、外貨預金の口座開設や預入・払戻し等のお手続きがスマホで完結できます。
- ・生体認証登録で、アプリログインがより簡単にご利用可能です。



オンラインによる資産運用相談・投資信託の約定取引

お客様の利便性向上を目的に、スマートフォンまたはPC等を活用したオンライン面談を行っています。来店不要で、ご自宅や会社よりオンラインにてお金に関するご相談や、投資信託の売買が可能です。離れた場所にいらっしゃるご家族との同席面談も可能です。



1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

お客様向けセミナー・個別相談会、金融教育講座の開催

- お客様の資産形成において目指すゴールを共に実現するために、情報提供の一環として無料のセミナーや相談会を開催しております。
- 資産形成のための金融リテラシー向上を目的とした職域セミナーや、金融教育活動として大学等における金融教育講座など、お客様のお悩みやライフプラン策定にお役に立てる情報を、適時適切な方法で発信させていただいております。

セミナー開催

お客様のニーズやライフプランに合わせたテーマで、資産運用や相続に関するものなど旬なテーマで開催し、年間2,000名を超えるお客様にご参加いただいております。

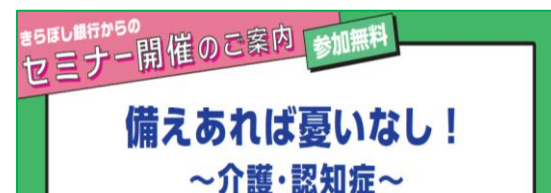
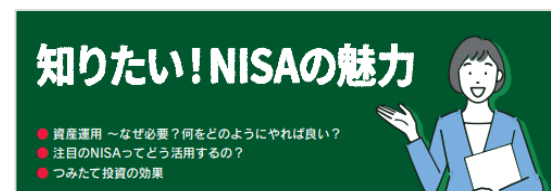
<2024年度 セミナー開催実績>

セミナー内容	開催数
相続関連	42
介護・認知症関連	19
資産運用・NISA関連	14
マーケット情報、運用報告	10
合計	85

<従業員さま向け職域セミナーの開催>



<セミナーテーマ（例）>



個別相談会

専門の担当者による個別相談会の他、デジタル推進として「スマホお困りごと相談会」なども開催しております。



金融教育講座

金融教育活動の一環として大学等の講座にて、お金に関する講義を行っております。



1. お客様のニーズ・ライフステージに寄り添った商品・サービスの提供

きらぼしライフデザイン証券の取組み

■きらぼしライフデザイン証券（以下、KLD証券）では、きらぼし銀行とUI銀行との仲介業務を行っております。きらぼし銀行経由のお客様は対面のお取引中心、UI銀行経由のお客様は証券口座開設から商品の申し込みまで非対面で完結など、お客様のスタイルに合わせてお取引方法をご選択いただくことが可能です。

投資信託購入時手数料無料

預り資産残高が1,000万円以上のお客様、オンラインサービスにてお取引のお客様は投資信託購入時手数料が無料です。

<投資信託購入時手数料無料のご案内>



私たちが、希望のあるお客様の人生設計をサポートします。

きらぼしライフデザイン証券なら
預り資産
1,000万円以上で
投資信託の
購入時手数料が
無料

※NISA制度のうち「成長投資枠」が対象です。
※きらぼしラップの「新規契約」または「増額契約」でお申込みいただけます。
※お申し込み額は：300万円以上1万円単位

※「きらぼしラップ」でNISA制度を利用することにより、「ラップNISA」となります。
※サービスの内容は、きらぼしラップ NISA サービスの取扱説明書、および「サービス内訳表」などを参照ください。

商品・サービスの拡充

KLD証券では、投資信託や「きらぼしラップ」の他、株式や債券、ETF、REITなどの商品も取扱っております。「きらぼしラップ」はNISA(成長投資枠)でご利用いただけます。

<きらぼしラップで「NISA制度」が利用できます。>



KIRABOSHI WRAP

きらぼしラップで
「NISA制度」
が利用できます。

※NISA制度のうち「成長投資枠」が対象です。
※きらぼしラップの「新規契約」または「増額契約」でお申込みいただけます。
※お申し込み額は：300万円以上1万円単位

※「きらぼしラップ」でNISA制度を利用することにより、「ラップNISA」となります。
※サービスの内容は、きらぼしラップ NISA サービスの取扱説明書、および「サービス内訳表」などを参照ください。

2025年1月から
NISA制度の利
用可能なファ
ンドラップの
オプションサ
ービスを開始
しました。

情報提供レポート

マーケット状況や見通しをハウスビューとして発信しています。月次の他、臨時レポート等でタイムリーな情報発信を行うとともに、ホームページでお客様にいつでもご確認いただけます。

<KLD発信マーケットレポート>



きらぼしライフデザイン証券

市場レポート

KLD Monthly Market Review

2025年3月

3月の株式市場

3月の金利・為替市場



2. お客さまに満足いただける商品ラインナップの整備

比較可能な共通KPI：投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン／リスク・リターン(きらぼし銀行)

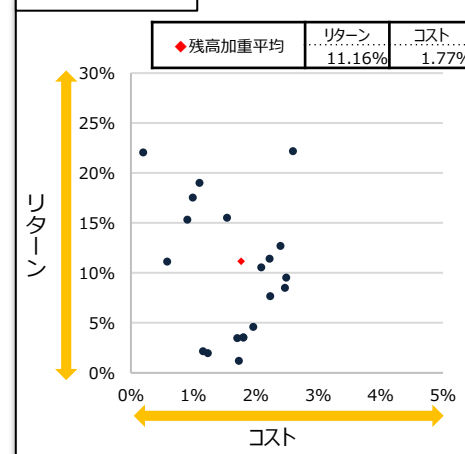
きらぼし銀行

	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
2023年3月末	1.90%	13.44%	6.26%	0.47
2024年3月末	1.77%	14.74%	11.16%	0.76
2025年3月末	1.65%	13.22%	14.69%	1.11

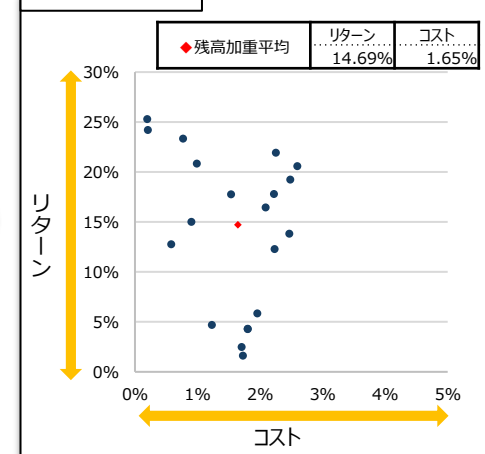
順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
1	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.6%	19.5%	20.6%	1.1
2	iFree S & P 500 インデックス	0.2%	16.2%	25.3%	1.6
3	ダイワJ-REITオープン（毎月分配型）	1.2%	11.0%	4.7%	0.4
4	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.8%	5.1%	4.3%	0.8
5	米国株式配当貴族（年4回決算型）	1.0%	14.6%	20.8%	1.4
6	ブレンドシックス	1.7%	4.5%	1.6%	0.4
7	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.5%	13.0%	13.8%	1.1
8	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.5%	17.6%	19.2%	1.1
9	次世代米国代表株ファンド	2.3%	16.9%	21.9%	1.3
10	ファイン・ブレンド（資産成長型）	1.8%	5.1%	4.3%	0.8
11	セゾン・グローバルバランスファンド	0.6%	9.3%	12.8%	1.4
12	ピクテ・アセット・アロケーション・ファンド（毎月分配型）	2.0%	6.0%	5.8%	1.0
13	新光US-REITオープン	2.2%	16.2%	12.3%	0.8
14	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.7%	6.4%	2.5%	0.4
15	ダイワUS-REITオープンBコース	2.2%	16.8%	17.8%	1.1
16	セゾン資産形成の達人ファンド	1.5%	13.9%	17.8%	1.3
17	iFree外国株式インデックス	0.2%	15.3%	24.2%	1.6
18	フィデリティ・USリート・ファンド B	2.1%	16.5%	16.5%	1.0
19	外国株式インデックス・オープン	0.8%	15.2%	23.4%	1.5
20	インデックスファンド225	0.9%	15.6%	15.0%	1.0
	残高加重平均値	1.6%	13.2%	14.7%	1.1

コスト・リターン（きらぼし銀行）

2024年3月末

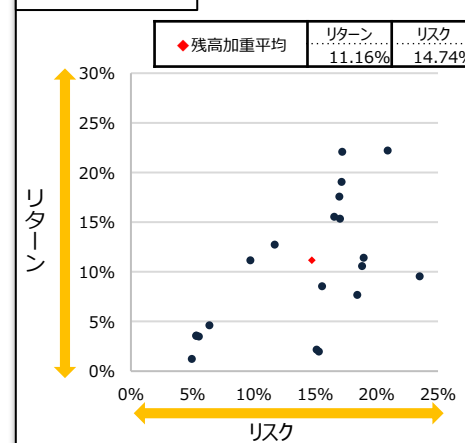


2025年3月末

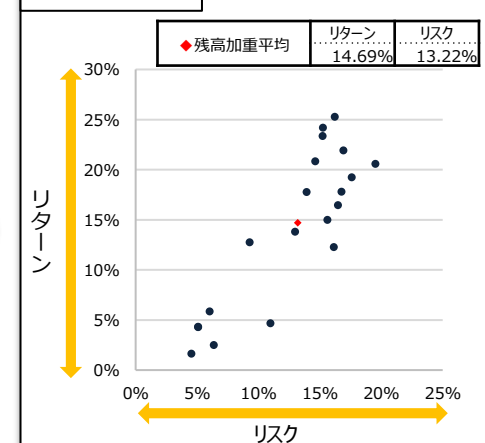


リスク・リターン（きらぼし銀行）

2024年3月末



2025年3月末





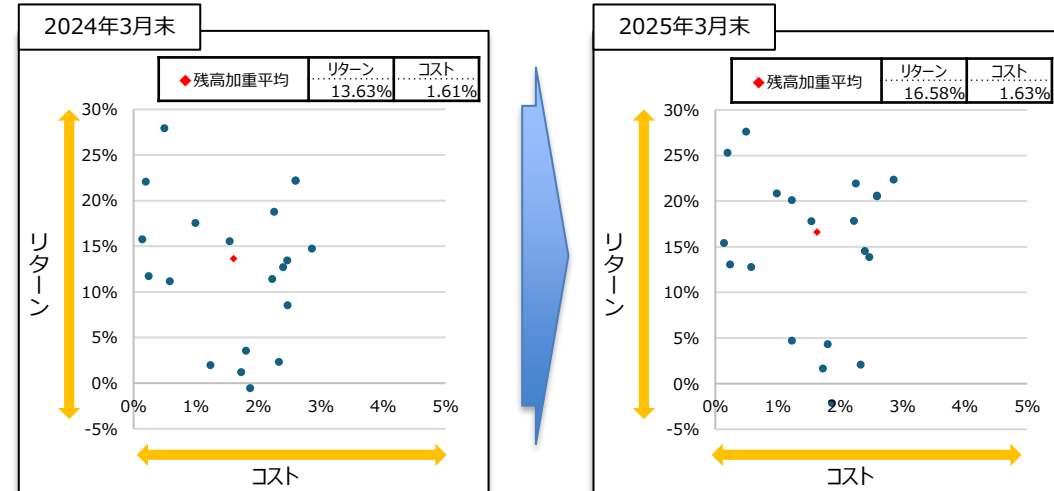
2. お客様に満足いただける商品ラインナップの整備

比較可能な共通KPI：投資信託の残高上位20ファンドのコスト・リターン／リスク・リターン(KLD証券)

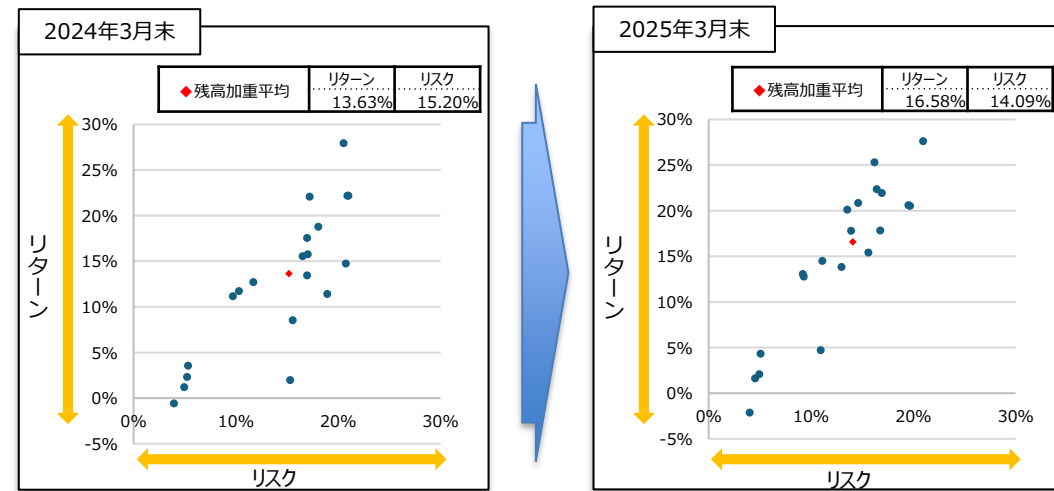
KLD証券				
	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
2023年3月末	1.82%	13.44%	6.52%	0.48
2024年3月末	1.61%	15.20%	13.63%	0.90
2025年3月末	1.63%	14.09%	16.58%	1.18

順位	銘柄名	コスト	リスク	リターン	シャープレシオ
1	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.6%	19.5%	20.6%	1.1
2	米国株式配当貴族（年4回決算型）	1.0%	14.6%	20.8%	1.4
3	次世代米国代表株ファンド	2.3%	16.9%	21.9%	1.3
4	iFree S & P 500 インデックス	0.2%	16.2%	25.3%	1.6
5	ダイワ J - R E I T オープン（毎月分配型）	1.2%	11.0%	4.7%	0.4
6	セゾン・グローバルバランスファンド	0.6%	9.3%	12.8%	1.4
7	ビクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.5%	13.0%	13.8%	1.1
8	ファイン・ブレンド（毎月分配型）	1.8%	5.1%	4.3%	0.8
9	野村インド株投資	2.9%	16.4%	22.3%	1.4
10	ダイワ・US - REIT - オープン（毎月決算型） Bコース	2.2%	16.8%	17.8%	1.1
11	ビクテ・ゴールド（為替ヘッジなし）	1.2%	13.6%	20.1%	1.5
12	投資のソムリエ	1.9%	4.0%	-2.2%	-0.5
13	ブレンドシックス	1.7%	4.5%	1.6%	0.4
14	たわらノーロード 日経225	0.1%	15.6%	15.4%	1.0
15	iFreeNEXT N A S D A Q 1 0 0 インデックス	0.5%	21.0%	27.6%	1.3
16	グローバル・アロケーション・オープン Bコース	2.4%	11.1%	14.5%	1.3
17	グローバル・ロボティクス株式ファンド（1年決算型）	2.6%	19.7%	20.5%	1.0
18	セゾン資産形成の達人ファンド	1.5%	13.9%	17.8%	1.3
19	ビクテ・マルチアセット・アロケーション・ファンド	2.3%	5.0%	2.1%	0.4
20	ダイワ・ライフ・バランス70	0.2%	9.2%	13.0%	1.4
	残高加重平均値	1.6%	14.1%	16.6%	1.2

コスト・リターン（KLD証券）



リスク・リターン（KLD証券）



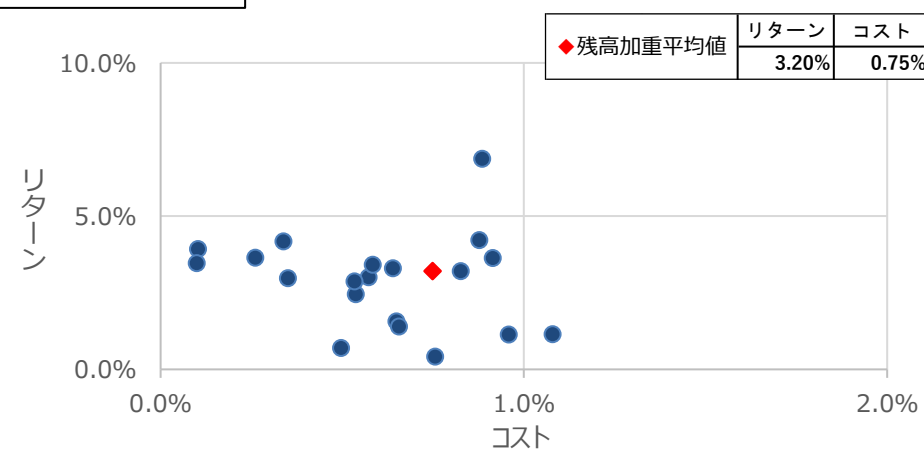
2. お客様に満足いただける商品ラインナップの整備

比較可能な共通KPI：【保険】外貨建保険の残高上位20銘柄のコスト・リターン(きらぼし銀行)

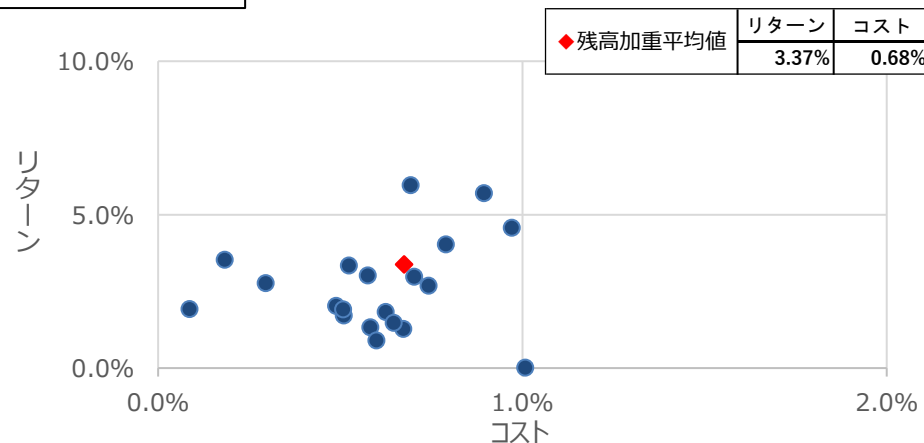
順位	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデン E X	0.79%	4.04%
2	サニーガーデン	0.49%	2.03%
3	ロングドリーム G O L D 2	0.89%	5.71%
4	ふるはーとJロードグローバル	0.18%	3.53%
5	やさしさ、つなぐ	0.51%	1.72%
6	しあわせ、ずっと	0.58%	1.33%
7	たのしみ、ずっと	0.74%	2.69%
8	ロングドリーム G O L D 3	0.97%	4.58%
9	ビー ウィズ ユー プラス	1.01%	0.02%
10	ビーウィズユー（豪ドル建）	0.60%	0.91%
11	ビーウィズユー（U Sドル建）	0.58%	3.03%
12	ロングドリーム G O L D	0.67%	1.28%
13	外貨建・エブリバディプラス（米ドル建）	0.69%	5.97%
14	ふるはーとJグローバルⅡ	0.09%	1.93%
15	ロングドリームプラス	0.52%	3.35%
16	外貨建・エブリバディプラス（米ドル建・円建移行）	0.62%	1.83%
17	外貨建・エブリバディプラス（豪ドル建）	0.70%	2.98%
18	三大陸	0.29%	2.77%
19	外貨建・エブリバディプラス（豪ドル建・円建移行）	0.65%	1.48%
20	みらい、そだてる	0.51%	1.92%
残高加重平均値		0.68%	3.37%

残高上位・銘柄別コスト・リターン（きらぼし銀行）

2024年3月末



2025年3月末



3. お客様の満足度向上に向けた取り組み

アフターフォローの実施

- お客様へ適時適切な情報の提供のために、店頭やご訪問の他、プレミアムデスクからのお電話等の方法で、定期的なアフターフォローを実施しております。契約内容の再確認や情報提供の他、お客様の变化やライフプラン、資産状況を共有し、見直し等を行うことで、お客様に長く安心してお取引いただけるように努めております。

東京きらぼしフィナンシャルグループのアフターフォロー制度

定期的なフォロー：【バースデイフォロー】

投資信託をお持ちのお客様、ファンドラップをご契約のお客様、一時払保険をご契約のお客様に、最低年1回、お誕生日を目安にアフターフォローを実施しています。

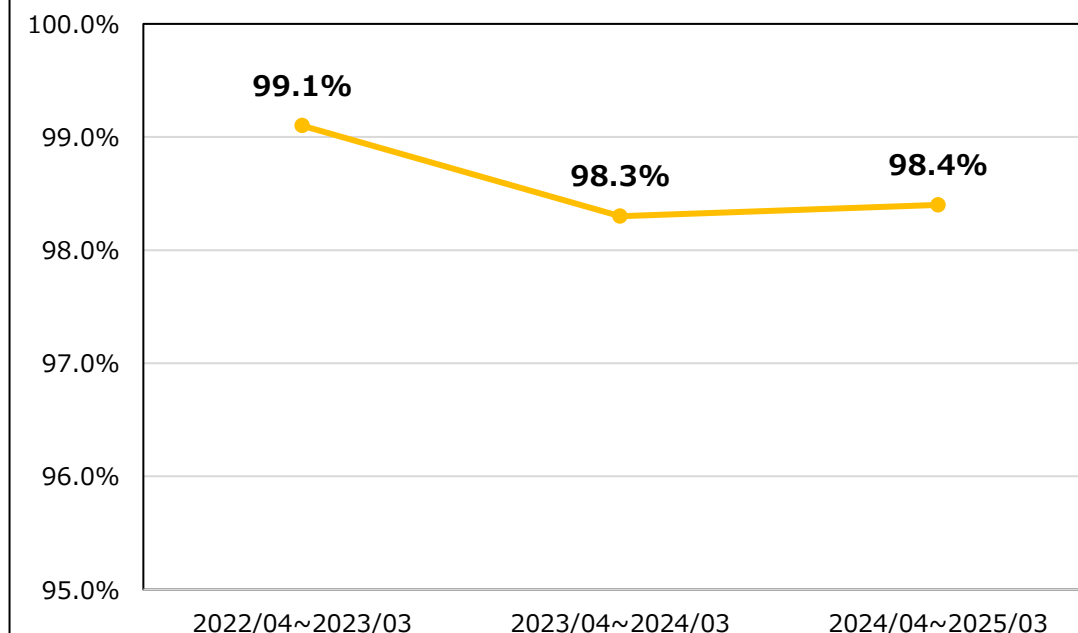
タイミングに応じたフォロー

【相場急変時フォロー】

相場のボラティリティの高まりによる価額変動が相対的に大きくなった局面では、随時臨時フォローを実施しています。
また、保険契約のお客様には、保険証券の届くタイミングに合わせて、サンクスコールを行っております。

その他、お客様にあわせて適宜フォローを含めたコンサルティングを行っております。

(参考) バースデイフォロー実施率



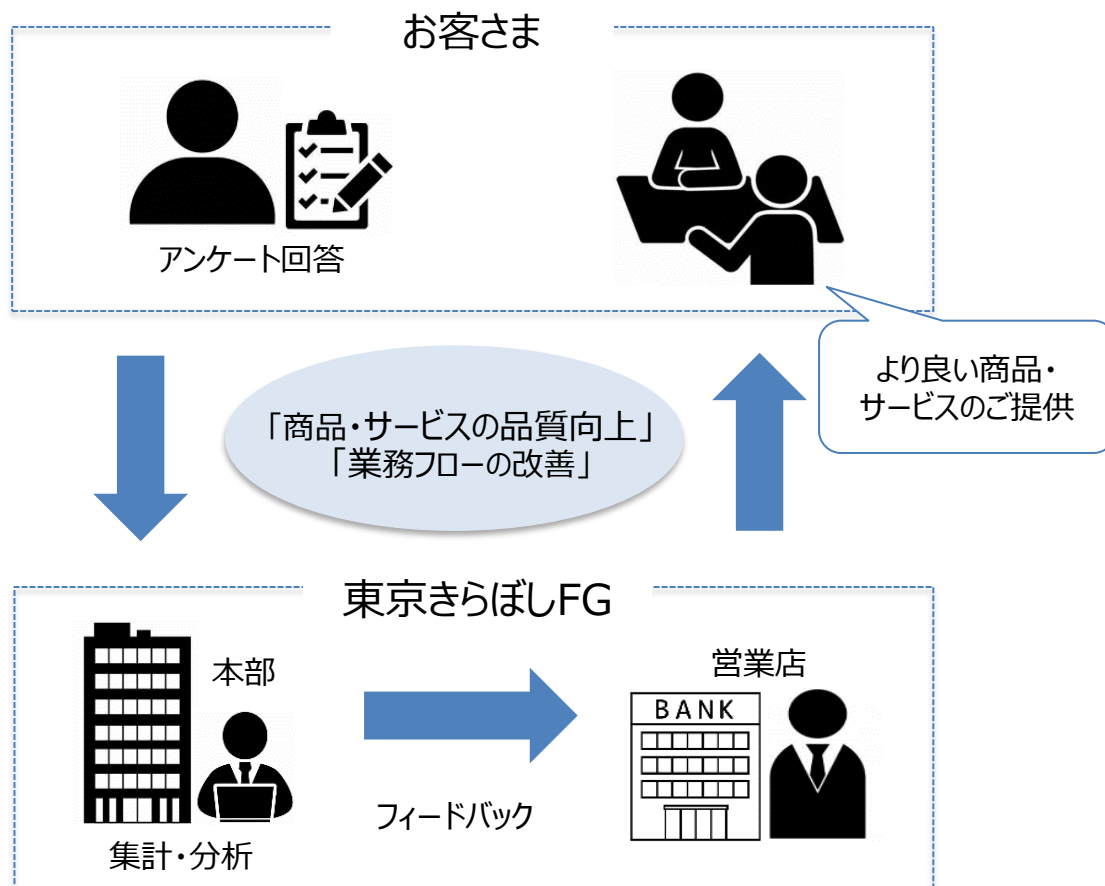
※上記はきらぼし銀行のルールです。KLD証券では商品ごとにアフターフォロールールを定め、実施しています。

3. お客様の満足度向上に向けた取り組み

お客様アンケート調査の実施

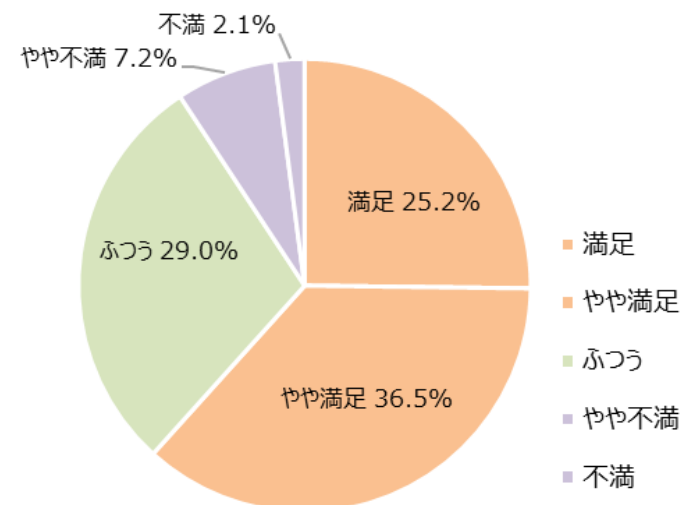
■ お客様からの評価やご意見を把握するために「お客様アンケート」を実施しております。その結果を真摯に受け止め、商品・サービスの品質向上や業務フローの改善、新たな取組みに活用することで、さらなるお客様の満足度向上を図ってまいります。

アンケート調査の流れ



2024年度「お客様アンケート調査」総合満足度結果

「お客様アンケート調査」の総合満足度は、
 ■ 満足層61.7% ■ 不満層9.3% となりました。
 2023年度と比較し、より多くのお客様から高評価をいただきました。特に、接遇・マナーに関する評価は向上しましたが、「対応のスピード感」「ご要望に則したサービスの提供」などお客様の期待度が高い項目については、継続して質の向上に努めてまいります。



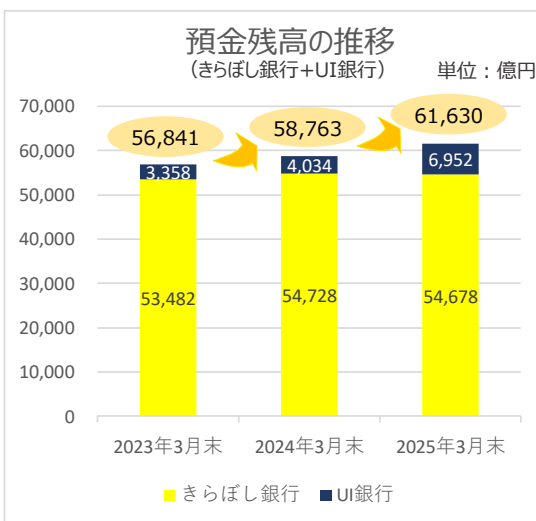
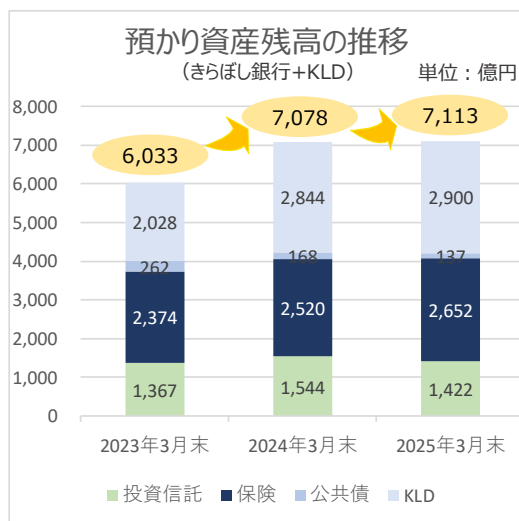
4. 最良の金融サービスの提供を意識した情報開示

グループ会社における販売状況と利益相反の適切な管理

- グループ全体で、公正・誠実で質の高いサービスを提供することでお客さまの最善の利益を追求し、ブランド力向上に努めてまいります。
- 導入する新商品の選定や情報提供においては、グループ運用会社（スカイオーシャン・アセットマネジメント株式会社）の商品や収益性にとられることなく、お客さまのニーズやご意向にふさわしい商品選定を行い、ご理解を得るよう努めております。

きらぼし銀行・KLD証券の預り残高推移

お客さまのご資産全体を俯瞰し、ライフプランに合わせた「中長期的な資産形成」をご提案した結果、預金残高は前年比+2,867億円（G合算）、預り資産残高は前年比+34億円（G合算）となりました。



グループ運用会社のファンド販売比率 (スカイオーシャン・アセットマネジメント)

投資信託

2024年度における、グループ運用会社のファンド販売比率は、1.0%と、前年比 ▲0.6%となりました。（G合算）

生命保険

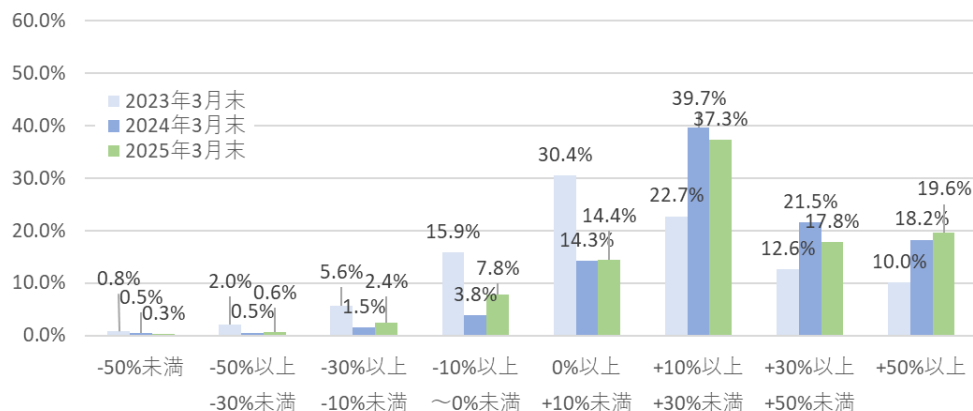
きらぼし銀行で取扱中の「ハイブリッドアセットライフ」の選択可能ファンドには、グループ運用会社の商品が含まれております。本商品の契約額に占める選択比率は、21.7%となっております。

引き続き、利益相反の適切な管理を行い、お客さまの利益を保護するとともに、お客さまからの信頼向上に努めてまいります。
(きらぼし銀行ホームページにて「利益相反管理方針」を公表しております。)

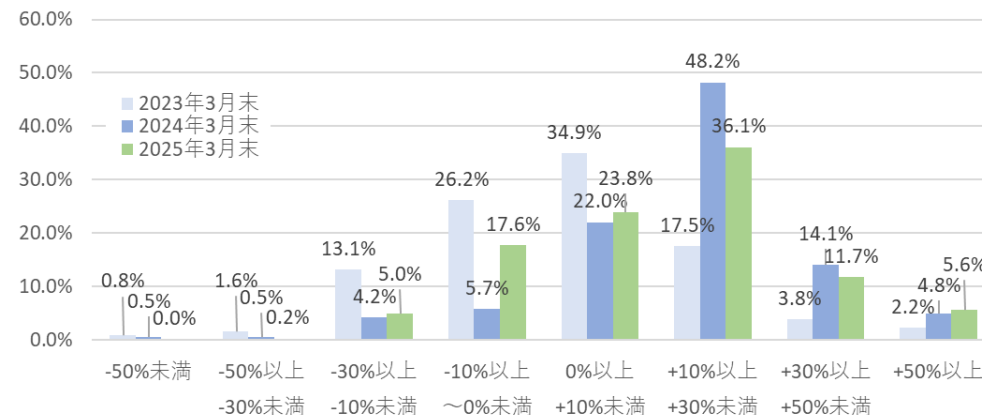
4. 最良の金融サービスの提供を意識した情報開示

比較可能な共通KPI：運用損益別顧客比率

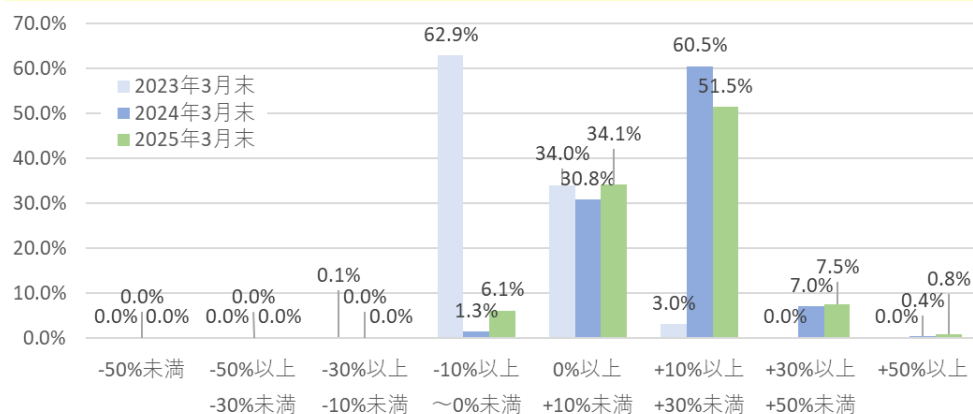
【投資信託】運用損益別顧客比率（きらぼし銀行）



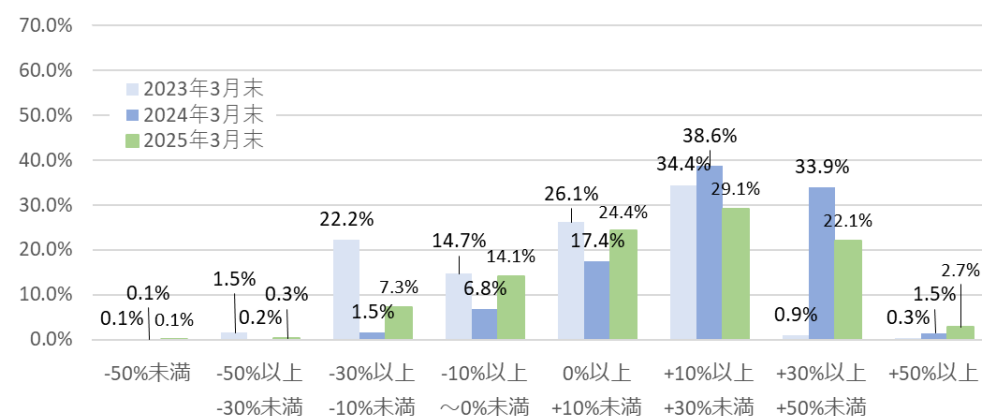
【投資信託】運用損益別顧客比率（KLD証券）



【きらぼしラップ】運用損益別顧客比率（きらぼしG合算）



【外貨建保険】運用損益別顧客比率（きらぼし銀行）



【項目別】
運用損益がプラスのお客さまの割合

	投資信託(きらぼし銀行)	投資信託(KLD証券)	きらぼしラップ	外貨建保険
2023年3月末	75.7%	58.4%	37.0%	61.7%
2024年3月末	93.7%	89.1%	98.7%	91.4%
2025年3月末	89.0%	77.2%	93.9%	78.3%

5. お客様本位の業務運営の定着化を目指した企業文化の醸成

人材育成

- お客様の金融知識、目的やニーズ、ご資産全体の状況など、お伺いしたことを起点に、金融ソリューションを中心としたコンサルティング提案を実践できるよう、研修体系を整備し、人材育成に努めます。
- 社員一人一人の知識・スキル見える化を「スキルカルテ」の実施により行い、常に学ぶ文化とスキルアップの向上に努めます。

対面研修の開催

対面では、コンサルティングの実践に適うプログラムを階層別を実施しています。個人のお客様の様々な課題に対し、アプローチできるよう知識・スキルの習得を継続してまいります。

【研修テーマ（一例）】

- ・世代ごとの課題やニーズを踏まえた提案実践
- ・コンサル提案①資産運用②相続③不動産④事業承継

オンラインを活用した自己学習

オンライン勉強会では、マーケット情報や制度改正、相続・税務関連など様々なテーマを取り上げ、行員の知識向上を図っております。動画配信も有効活用することで、新商品やツールの使い方など、お客様とのコミュニケーションに役立つ情報を、いつでもどこでも学べるよう整備しております。

「スキルカルテ」による知識・スキルの可視化

- ・行員ごとの習熟度・課題を定期的に確認する取組みとして、半期に一度、「スキルカルテ」のチェックを実施しております。
- ・「知識」「提案スキル」について、担当者のセルフチェック、上席の客観的なチェックを両方行うことで、客観性をもって習熟度の確認や課題の分析を行い、さらなるスキル向上を目指します。

研修・自己学習と
「スキルカルテ」の運用イメージ

