



2019年度

しあわせづくりサポート宣言
取組状況について

2020年6月



2017年9月に公表した

「しあわせづくりサポート宣言」にもとづく
当金庫の活動内容および成果指標（KPI）
について、4つの基本方針に沿って
取り組みをご報告いたします。

しあわせづくりサポート宣言

【基本方針】

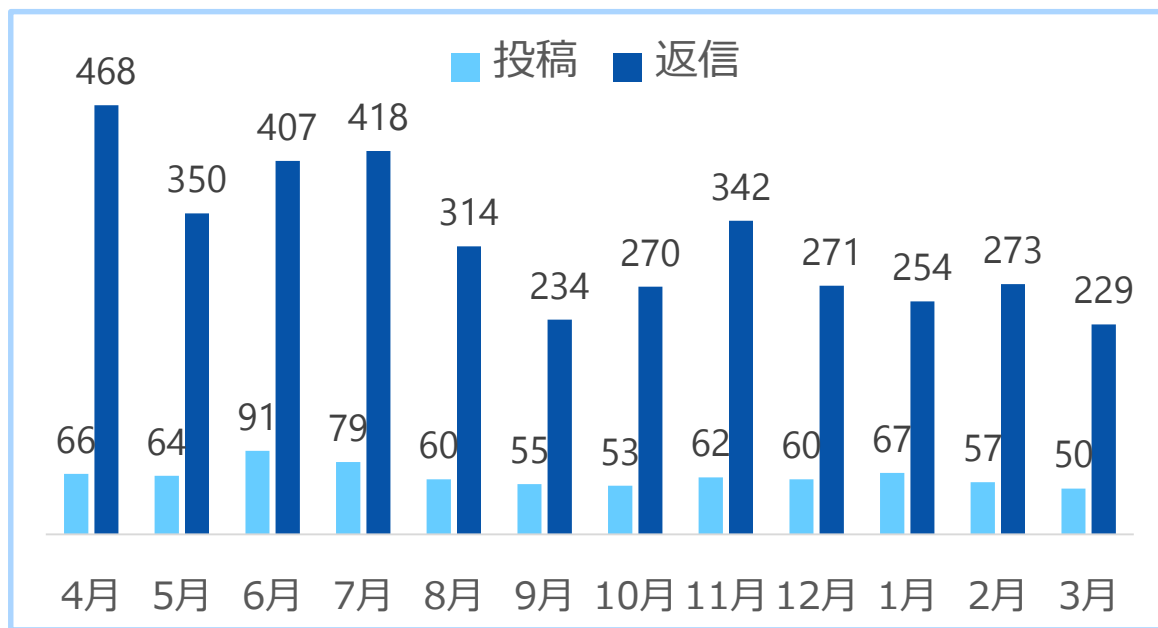
- ① つねにお客さまの立場に立ち、お客さまにとっての最善の利益を追求します。
- ② 一人ひとりのお客さまにふさわしいくらしのアドバイス、金融商品を提供します。
- ③ お客さまにとって必ずしも理解が容易でない重要な情報について、分かりやすく説明します。
- ④ しあわせづくりサポート宣言を遵守する意識を役職員が共有し、
お客さまに信認していただける企業文化が定着するよう取り組みます。

基本方針 1

つねにお客さまの立場に立ち、お客さまにとっての最善の利益を追求します。

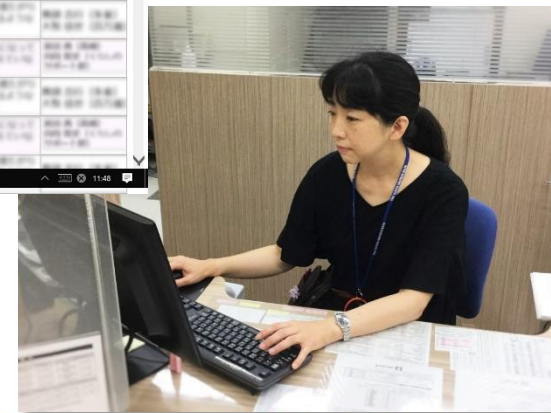
私たちは人と人との繋がりを大切にするコミュニティ・バンクならではの活きた情報や心のこもったあたたかいアドバイスをお客さまに提供する「くらしのマッチング掲示板」を実施しています。

お客さまとの会話から日常のお悩みや関心事を幅広くお聞きし、社内ネットワーク上の掲示板に投稿。当金庫で働く全役職員の知識・知恵・経験に基づき、「寄ってたかって」様々なアドバイスや解決策を出し合い、お客さまのお悩み解決のサポートをします。



【2019年度くらしのマッチング月別実績（件数）】

件名 [Res]	内容	トピック作成者 / 最終更新者
1 New! ネットでの似顔絵販売 [5]	45	
2 HOT! 子どもたちの為にできること [3]	23	
3 HOT! 昔ながらの銭湯 [9]	37	
4 HOT! 生きた証 [13]	58	
5 高齢者のひとり暮らし [7]	20	非表示
6 子どものアルバイト先 [17]	34	非表示
7 歯科矯正 [8]	31	



「くらしのマッチング掲示板」において、お客さまの課題解決やしあわせづくりのサポートに繋がった事例を『みんなが選ぶくらしのマッチング大賞』として月1回表彰しています。

【表彰事例】

「住宅購入にあたっての暮らしの提案」 2019年 7月26日投稿

二世帯住宅の購入を検討されているお客さまに、何かアドバイスができないかと投稿。実際に二世帯住宅に住んでいる職員や家族の意見・経験談をお伝えし、「今後のライフスタイルの変化にも対応できるような工夫を教えてもらえた」と大変喜んで頂くことができた事例。



「高齢者への投資信託アフターフォロー」 2019年10月28日投稿

高齢のお客さまより、投資信託の整理時期について相談があり、同世代のお客さまの運用方針を知りたいと投稿。自分のお客さまへアフターフォローをするように、お客さまのライフプランも考えた上での提案が数多く寄せられた。お客さまから「今後の判断材料になります」と喜んで頂いた事例。

基本方針 2

一人ひとりのお客さまにふさわしいくらしのアドバイス、金融商品を提供します。

100名を超えるお客さまに対して、個別のライフプラン表を作成し、くらしにかかわるさまざまなお話をしながら、しあわせづくりのお手伝いをしています。

当金庫のライフプランアドバイザー（LPA）は、資産運用・税制・保険・住居費・教育費・年金などの話をわかりやすくお伝えしています。

お客さまごとにお作りするライフプラン表は、将来にわたるお金の動きを具体的に表したものです。お客さまご自身の将来の人生設計を応援する表です。

お客さまと定期的にお会いし、ゆたかなくらしの実現に向けサポートをしています。



【ライフプランアドバイザー】



一生涯の収入と支出からみた「貯蓄残高の推移」の例

【ライフプラン作成数と継続面談お客さま数】

	2017年度	2018年度	2019年度
ライフプラン作成数	3	43	100
継続面談お客さま数	9	70	119

お客さまとの対話を大切にし、くらしやしあわせのあり方を一緒に描いていくために、さまざまなセミナーを開催しています。

資産形成世代向け、パートナー企業の社員さま向け、シニア世代向けなど異なるテーマでセミナーを開催し、新しい発見や気づきの機会となるよう取り組んでいます。

【しあわせづくりセミナーの実施回数、参加人数】

	2017年度	2018年度	2019年度
資産形成世代向け		75	56
パートナー企業社員さま向け	59	98	92
シニア世代向け		91	98
体験型セミナー	93	141	157
セミナー実施回数計	152	405	403
セミナー参加人数	2,231	5,221	4,469



投資信託の商品ラインナップを見直し、資産形成の必要性と長期投資の魅力を、より多くの方にお伝えするため、積立投信専用ファンドを1商品追加しました。

【投資信託ラインナップと販売状況】

【2019年度導入商品】



商品ラインナップ

主な投資対象		商品数	構成比
債券	国内債券	1	1.5%
	海外債券	17	26.9%
	内外債券	2	3.1%
株式	国内株式	11	17.4%
	海外株式	14	22.2%
	内外株式	5	7.9%
REIT	国内リート	1	1.5%
	海外リート	1	1.5%
	内外リート	3	4.7%
バランス		8	12.7%
合計		63	100.0%
うち毎月分配型		28	44.4%
うちノーロード		10	15.8%

2020年3月末現在

2019年度の投資信託「販売額上位ファンド」は以下の通りです。

順位	商品名	投資対象
1	しんきんインデックスファンド225※	国内株式
2	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	国内リート
3	インデックスファンド225	国内株式
4	たわらノーロードバランス（8資産均等型）	バランス
5	つみたて8資産均等バランス	バランス

※インターネット専用ファンド

2020年3月末現在

投資信託販売額に占める毎月分配型ファンドの比率

	2017年度	2018年度	2019年度
毎月分配型ファンドの比率	31.6%	22.5%	23.2%

2020年3月末現在

商号等：京都信用金庫 登録金融機関
近畿財務局長（登金）第52号
加入協会：日本証券業協会

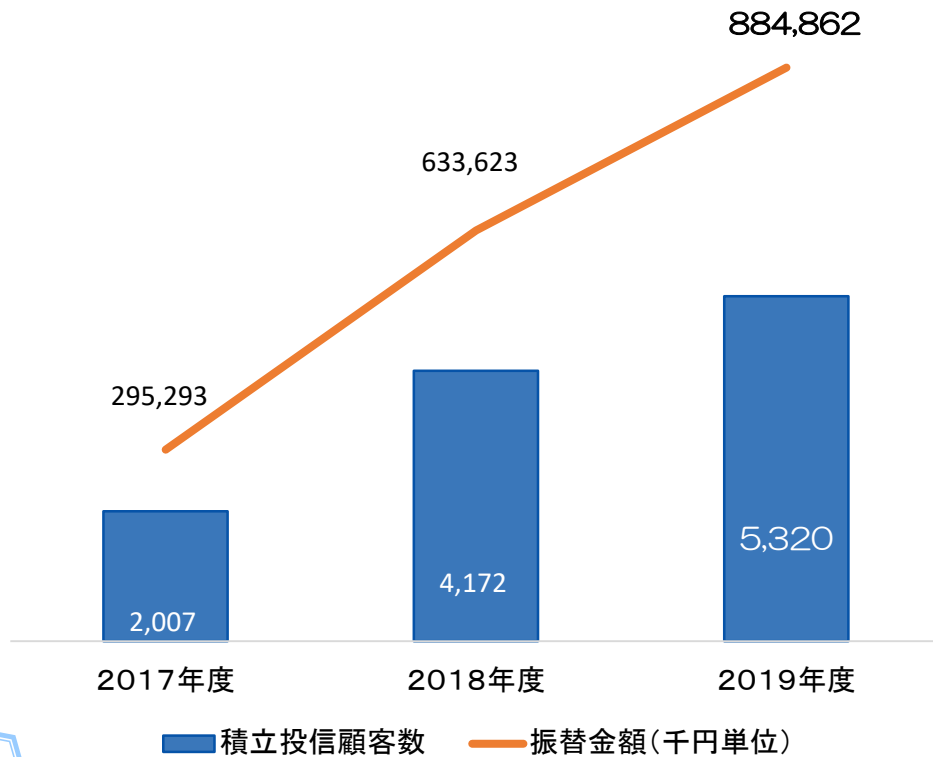
※個別商品を推奨しているものではありません。

基本方針 2

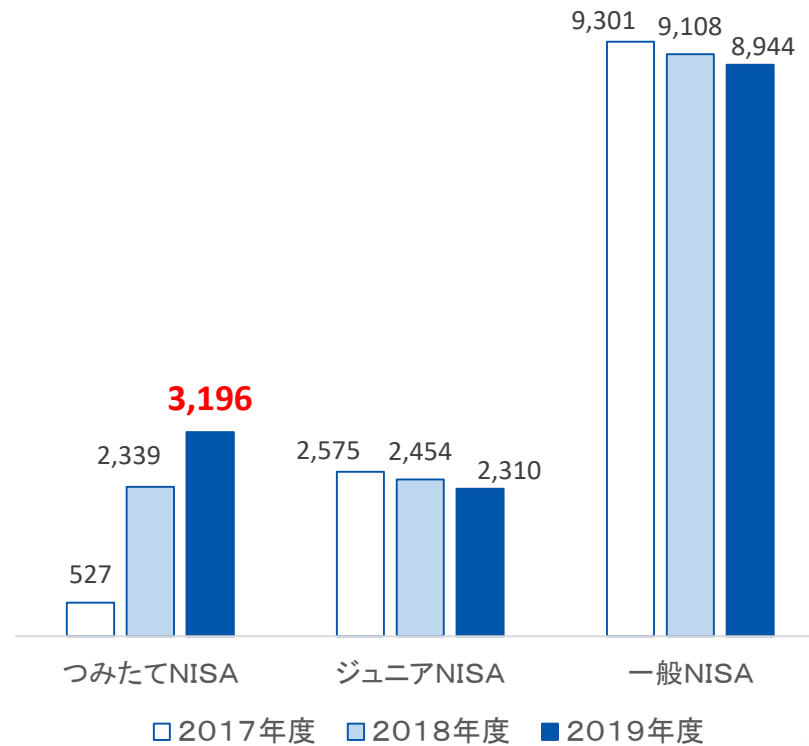
一人ひとりのお客さまにふさわしいくらしのアドバイス、金融商品を提供します。

昨年に引き続き積立投資信託の有効性をお伝えする活動に注力しました。
今後も積立投資が資産形成・資産運用に有効な手段と考え、お客さまにご提案します。

【積立投信顧客数、振替金額】



【NISA口座数】



【取組一例】



※キャンペーンは終了しています。

保険商品に外貨建個人年金保険を追加し、商品ラインナップの充実を図りました。

【保険商品ラインナップと販売状況】

保険ラインナップ（通貨選択型商品は外貨建を含む）

	商品種類	商品数	構成比	
一時払	円建	4	25.00%	
	定額個人年金	0	0.00%	
	変額個人年金	0	0.00%	
	定額終身	4	25.00%	
	変額終身	0	0.00%	
	外貨建	3	18.75%	
	定額個人年金	1	6.25%	
	変額個人年金	0	0.00%	
	定額終身	2	12.50%	
	変額終身	0	0.00%	
	小計	7	43.75%	
平準払	円建	1	6.25%	
	定額個人年金	1	6.25%	
	外貨建	1	6.25%	
	定額個人年金	1	6.25%	
	終身	1	6.25%	
	がん・医療・定期	5	31.25%	
	就労所得保障	1	6.25%	
		小計	9	56.25%
		合計	16	100.00%
		(うち手数料開示商品)	5	31.25%

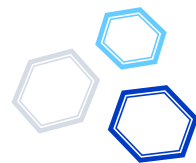
2020年3月末現在

2019年度の生命保険の「販売額上位商品」は、以下の通りです。

順位	商品名	保険会社名	商品種類		
1	ふるはーとJロードプラス	住友生命保険相互会社	一時払	円建	定額終身
2	たのしみ未来（全期前納）	住友生命保険相互会社	平準払	円建	定額個人年金
3	プレミアレシーブ（外貨建）	第一フロンティア生命保険(株)	一時払	外貨建	定額終身
4	やさしさ、つなぐ	三井住友海上プライマリー生命保険(株)	一時払	円建	定額終身
5	ふるはーとF（全期前納）	住友生命保険相互会社	平準払	円建	定額終身

2020年3月末現在

- 保障性的商品だけでなく、「人生100年時代」に備えたマネープランを実現する商品をご提案します。



お客さまにとって必ずしも理解が容易でない重要な情報について、分かりやすく説明します。

【職員の育成】

お客さまのしあわせづくりをサポートする力を磨くため、対話スキルと幅広い金融知識の習得に努めています。



【ロールプレイング】

お客さまに寄り添った分かりやすい説明の実現に向け、各店舗・グループ単位に実際の接客を想定した研修に取り組んでいます。



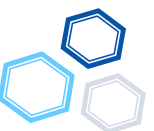
【ガイドブック】

2019年度は、ライフプラン・住宅ローン・非課税制度の3種類のガイドブックを作成しました。各ガイドブックを使いながら、お客さまのお考えをお聞きしています。



【TUNAG】

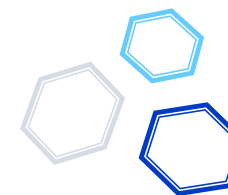
金融知識だけでなく、お客さまに安心いただけるご案内方法の習得のため、研修用動画を作成しました。職員専用アプリ内で配信して研鑽に取り組んでいます。



お客さまにとって必ずしも理解が容易でない重要な情報について、分かりやすく説明します。

【お客さまに対する体制】

ライフプランのお話を中心として、お客さまの想いをお聞きできる環境を整えています。



【よりそうアドバイザー】

ご来店されたお客さまのライフプランに関わるご相談に、テレビモニターでライフプランアドバイザー（LPA）が会話に参加する接客システムです。

「こんな時どうしたらいいの？」というお客さまの声に、「ぜひ、いろんなご案内をしたい」と職員とLPAが、お客さまのお気持ちに寄り添いながら、より良い選択を3者で見つけていきます。

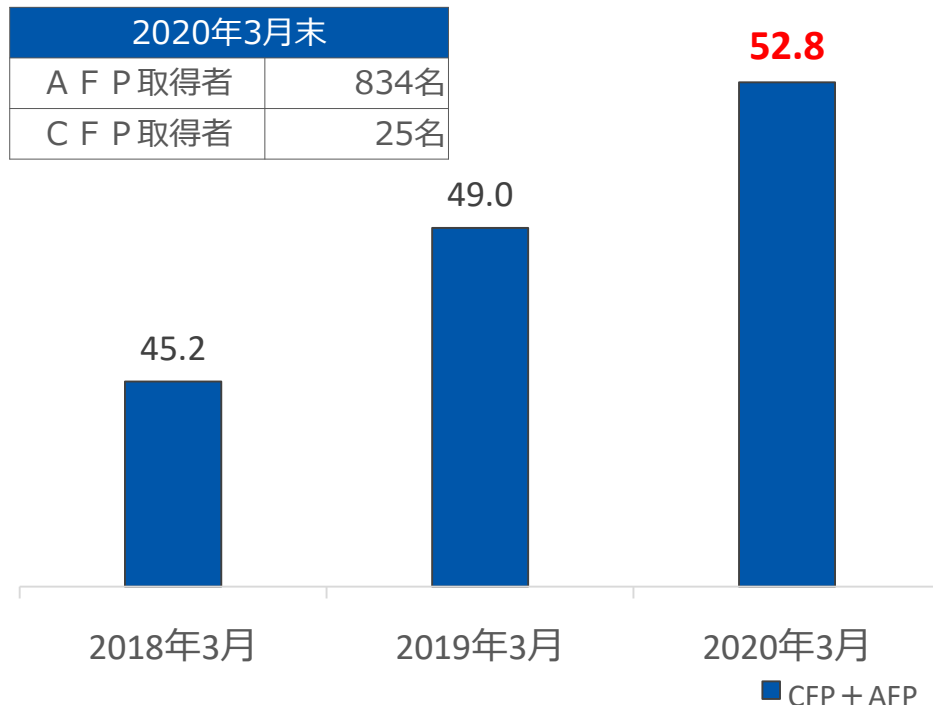
基本方針 4

しあわせづくりサポート宣言を遵守する意識を役職員が共有し、お客さまに信認していただける企業文化が定着するよう取り組みます。

お客さまのさまざまなニーズにこたえられる知識・スキル・専門性の向上のために、日本FP協会認定のCFP・AFPの取得をすすめています。

お客さまに安心してお取引いただけるよう、職員の認知症サポーター養成講座受講をすすめました。全員受講を目指し、地域の暮らしを支える社会づくりに貢献していきます。

職員のCFP+AFPの取得率（%）



2020年3月末時点で1,748名が受講しました。（パート職員等含む）



受講者はオレンジリングを身に着けています

しあわせづくりサポート宣言を遵守する意識を役職員が共有し、お客さまに信認していただける企業文化が定着するよう取り組みます。

お客さまの想いに共感し、できる限りのサポートを行った結果、お客さまの喜びと職員自身の成長を実感できた事例を全役職員で共有しています。

【C・ノーベル発表会】

選りすぐりの好事例を半期ごとに表彰

- 「職場のエジソン」部門
アイデアや工夫を凝らし、職場のイノベーションにつながる取り組みを行った事例
- 「職場のナイチンゲール」部門
お客さまとの関係の中で、喜びや価値を見出した事例



C・ノーベル賞発表会の様子

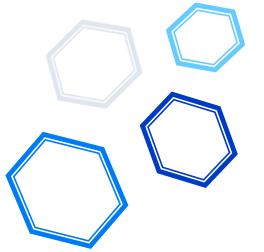
【表彰事例】

「職場のナイチンゲール」部門

一年前に交わした約束

住宅ローンのお取引があるお客さまが、経済面で不安を抱えておられ、その大きな要因がお子さまの難病であることがわかった。今後の対策として当金庫融資商品だけでなく、「くらしのマッチング掲示板」を活用して医療費助成金制度などの情報を収集。お客さまの不安を解消するさまざまな方法をご案内し、再会できることを願っていた。

一年後、約束通り、元気なお子さまとともに笑顔でご来店された事例。





共通 K P I

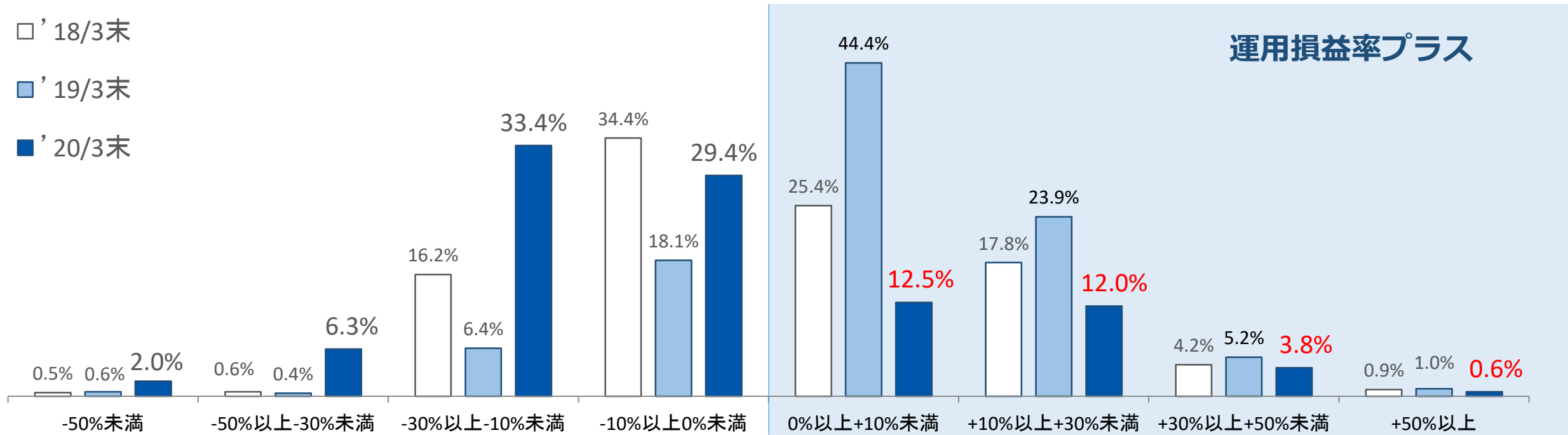
「しあわせづくりサポート宣言」の遵守状況を評価するための、投資信託販売会社における比較可能な共通 K P I は以下のとおりです。

当金庫で投資信託を保有のお客さまの運用損益状況を、運用損益率区分ごとに表示しています。運用損益率がプラス（0%以上）のお客さまは**28.9%**でした。

【運用損益別顧客比率】

■ 2020年3月末時点では、コロナウィルス感染拡大に伴い世界経済が不安定な状況となり、運用損益率0%以上の比率が減少しました。
 なお、同比率は2020年4月末時点で37.8%、同年5月末時点で52.0%でした。

□ '18/3末
 ■ '19/3末
 ■ '20/3末

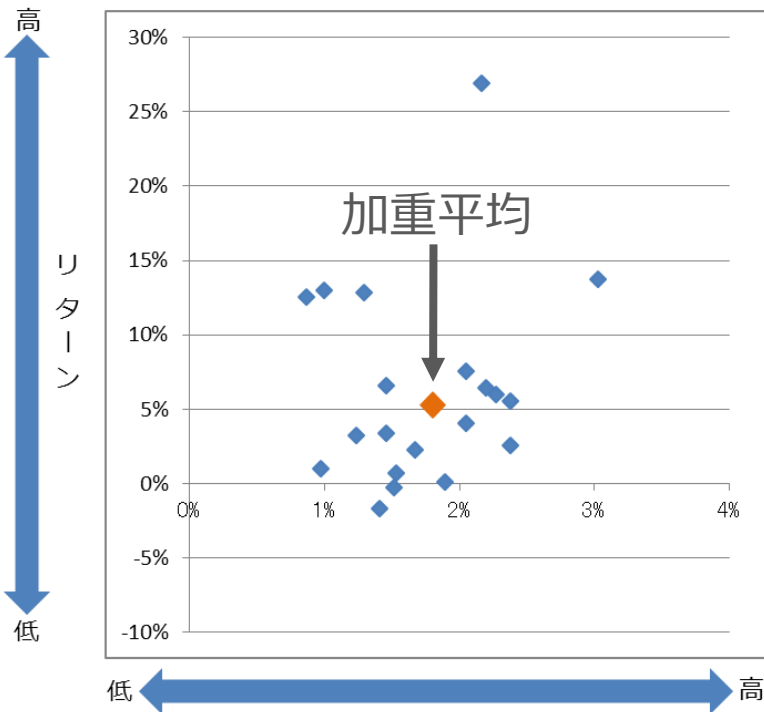


基準日：2020年3月末時点（2003年6月以降の数値をもとに算出）

運用損益：基準日時点の評価金額 + 累計受取分配金額（税引後） + 累計売却金額 - 累計買付金額（販売手数料（税込）を含む）

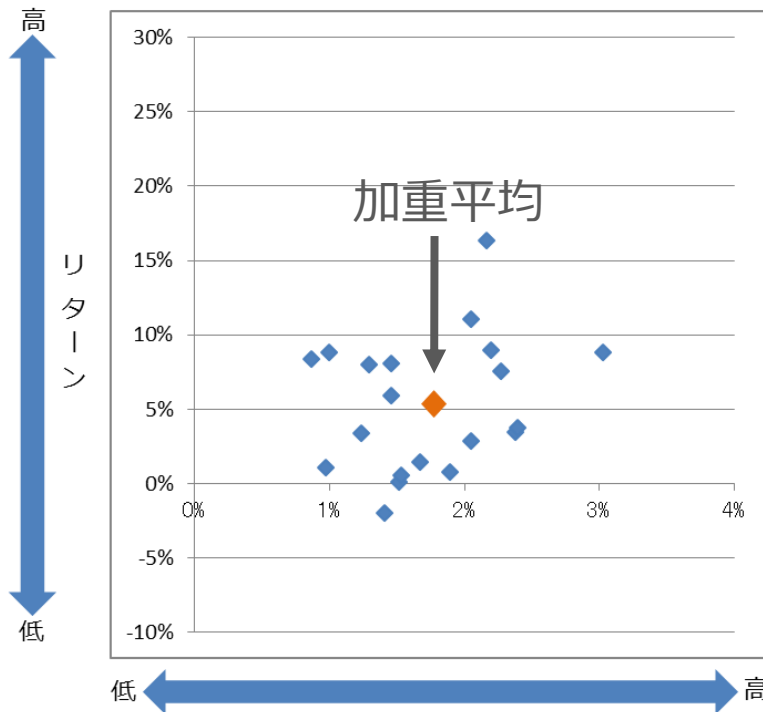
運用損益率：上記運用損益を基準日時点の評価金額で除して算出

2018年3月末



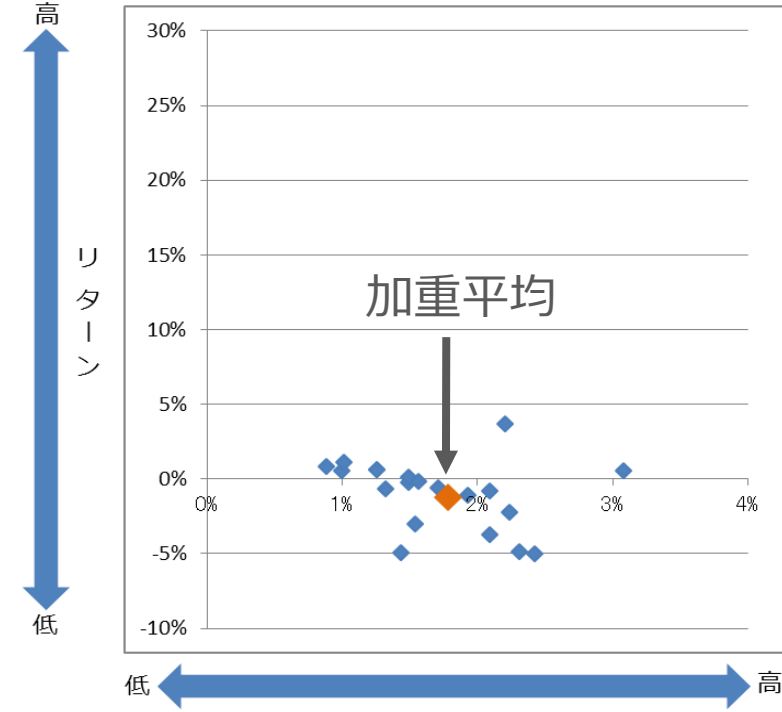
残高加重平均値	コスト	リターン
	1.82	5.31

2019年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.80	5.79

2020年3月末



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.78	-1.21

対象ファンド：投資信託の預り資産残高上位20銘柄（設定後5年以上）

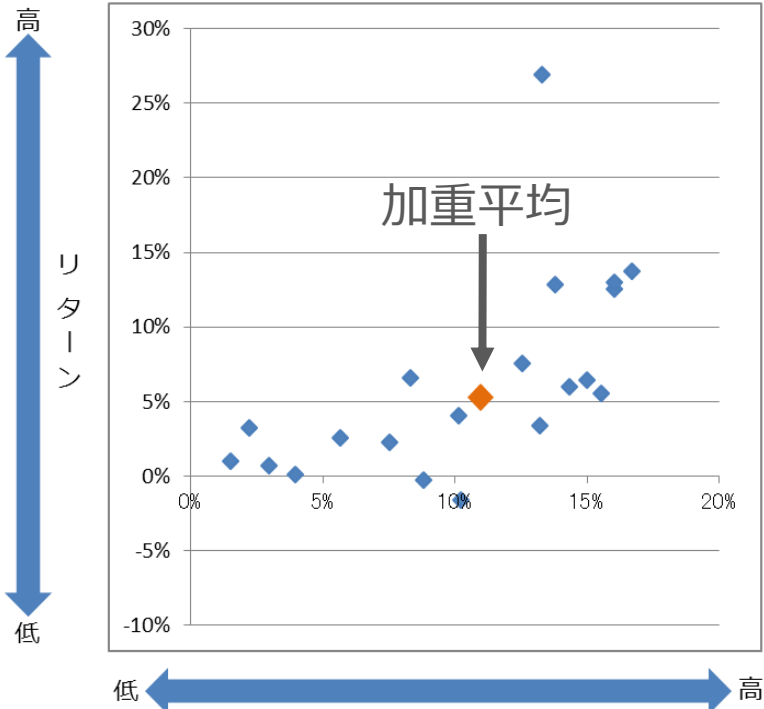
コスト：（販売時手数料÷5）+信託報酬（年率）
 販売時手数料は当金庫において最低販売金額での料率（税込）
 信託報酬（年率）は、目論見書記載の実質的な信託報酬率の上限
 （その他の費用・手数料は含まず）

リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）
 騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
 騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

※本資料作成に係るデータ出所：株式会社NTTデータ・イービック
 ※上記は将来における当金庫の取扱いの投資信託のリターン、リスクを示唆、保証するものではありません

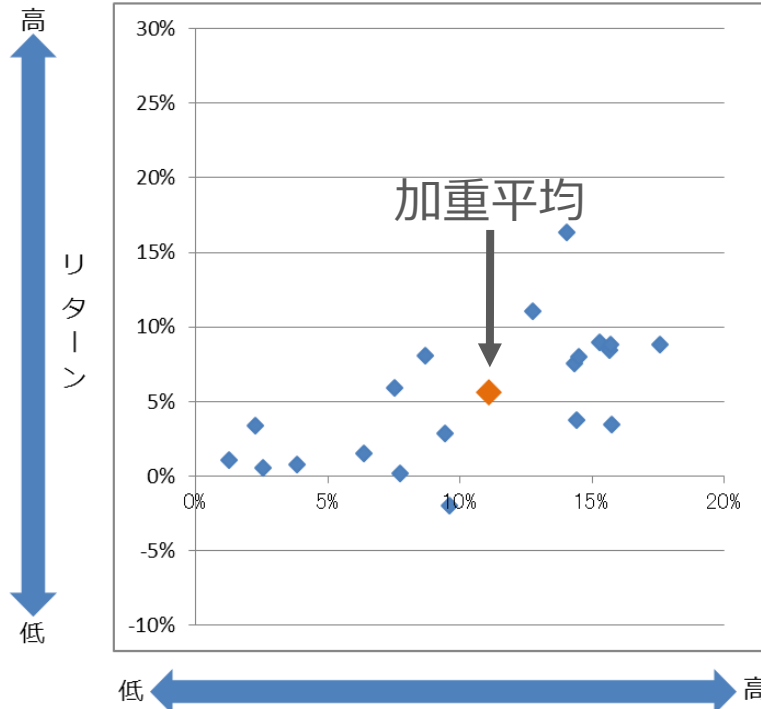
2018年3月末



リスク

残高加重平均値	リスク	リターン
	11.53	5.31

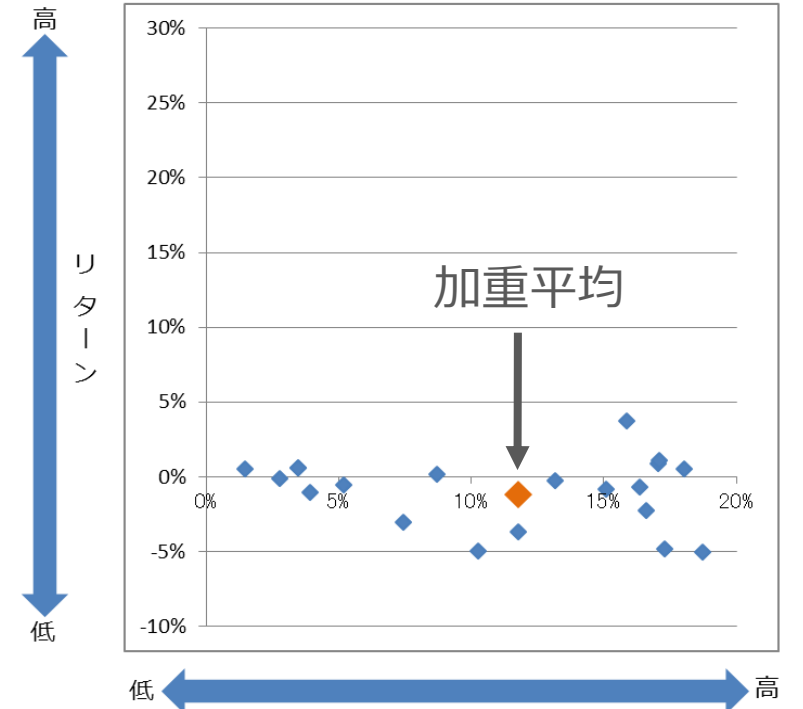
2019年3月末



リスク

残高加重平均値	リスク	リターン
	11.02	5.79

2020年3月末



リスク

残高加重平均値	リスク	リターン
	11.75	-1.21

対象ファンド：投資信託の預り資産残高上位20銘柄（設定後5年以上）

コスト：（販売時手数料÷5）+信託報酬（年率）
販売時手数料は当金庫において最低販売金額での料率（税込）
信託報酬（年率）は、目論見書記載の実質的な信託報酬率の上限（その他の費用・手数料は含まず）

リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）
騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）
騰落率算出の際に用いる基準価額は分配金再投資後（税引前）の基準価額を使用

※本資料作成に係るデータ出所：株式会社NTTデータ・イービック
※上記は将来における当金庫の取扱いの投資信託のリターン、リスクを示唆、保証するものではありません

2020年3月末

※設定後5年以上

No.	ファンド名	運用会社	コスト	リスク	リターン
1	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	三菱UFJ国際投信(株)	1.71	5.19	-0.56
2	新光US-REITオープン	アセットマネジメントOne(株)	2.23	16.59	-2.24
3	しんきんJリートオープン(毎月決算型)	しんきんアセットマネジメント投信(株)	1.49	13.16	-0.25
4	ノムラ日米REITファンド(毎月分配型)	野村アセットマネジメント(株)	2.09	15.08	-0.81
5	短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	三井住友DSアセットマネジメント(株)	1.43	10.27	-4.96
6	アジア・オセアニア好配当成長株オープン(毎月分配型)	岡三アセットマネジメント(株)	2.42	18.73	-5.02
7	ダイワ日本国債ファンド(毎月分配型)	大和アセットマネジメント(株)	0.99	1.46	0.53
8	しんきんインデックスファンド225	しんきんアセットマネジメント投信(株)	0.88	17.05	0.87
9	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	三菱UFJ国際投信(株)	3.08	18.04	0.53
10	しんきん3資産ファンド(毎月決算型)	しんきんアセットマネジメント投信(株)	1.49	8.71	0.16
11	DIAM高格付インカムオープン(毎月決算)	アセットマネジメントOne(株)	1.54	7.44	-3.03
12	グローバル3資産ファンド	三井住友DSアセットマネジメント(株)	2.09	11.77	-3.71
13	東京海上・円資産バランスファンド(毎月決算型)	東京海上アセットマネジメント(株)	1.25	3.44	0.62
14	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	三井住友DSアセットマネジメント(株)	2.20	15.85	3.73
15	東京海上・ニッポン世界債券ファンド(為替ヘッジあり)	東京海上アセットマネジメント(株)	1.56	2.75	-0.14
16	インデックスファンド225	日興アセットマネジメント(株)	1.01	17.09	1.13
17	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	日興アセットマネジメント(株)	2.31	17.29	-4.84
18	しんきん好配当利回り株ファンド	しんきんアセットマネジメント投信(株)	1.32	16.35	-0.67
19	東京海上・円資産バランスファンド(年1回決算型)	東京海上アセットマネジメント(株)	1.25	3.44	0.62
20	BAMワールド・ボンド&カレンシー(毎月決算型)	ベアリングス・ジャパン(株)	1.93	3.90	-1.06

2019年3月末

※設定後5年以上

No.	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	新光US-REITオープン	2.19	15.30	8.98
2	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.67	6.34	1.49
3	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.46	8.67	8.08
4	ノムラ日米REITファンド（毎月分配型）	2.05	12.77	11.03
5	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.38	15.73	3.46
6	短期豪ドル債オープン（毎月分配型）	1.40	9.61	-1.94
7	ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）	0.97	1.25	1.11
8	しんきんインデックスファンド225	0.86	15.68	8.42
9	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.02	17.56	8.81
10	しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	1.46	7.54	5.89
11	グローバル3資産ファンド	2.05	9.44	2.88
12	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.51	7.74	0.15
13	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	2.27	14.34	7.57
14	インデックスファンド225	0.99	15.70	8.82
15	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.16	14.05	16.33
16	東京海上・ニッポン世界債券ファンド（為替ヘッジあり）	1.53	2.53	0.55
17	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.23	2.25	3.38
18	しんきん好配当利回り株ファンド	1.30	14.50	8.03
19	BAMワールド・ボンド&カレンシー・ファンド（毎月決算型）	1.89	3.84	0.76
20	ワールド・インフラ好配当株式ファンド（毎月決算型）	2.40	14.40	3.79

2018年3月末

※設定後5年以上

No.	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	新光US-REITオープン	2.19	14.99	6.41
2	グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）	1.67	7.52	2.31
3	しんきんJリートオープン（毎月決算型）	1.46	13.19	3.38
4	ノムラ日米REITファンド（毎月分配型）	2.05	12.57	7.57
5	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.38	15.52	5.58
6	短期豪ドル債オープン（毎月分配型）	1.40	10.23	-1.64
7	ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）	0.97	1.51	1.00
8	グローバル・ヘルスケア&バイオ・ファンド	3.02	16.71	13.71
9	しんきんインデックスファンド225	0.86	16.05	12.55
10	しんきん3資産ファンド（毎月決算型）	1.46	8.33	6.61
11	グローバル3資産ファンド	2.05	10.13	4.04
12	DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）	1.51	8.82	-0.24
13	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	2.27	14.33	6.01
14	インデックスファンド225	0.99	16.05	12.96
15	東京海上・ニッポン世界債券ファンド（為替ヘッジあり）	1.53	2.95	0.73
16	東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）	1.23	2.22	3.22
17	三井住友・げんきシニアライフ・オープン	2.16	13.31	26.94
18	しんきん好配当利回り株ファンド	1.30	13.79	12.88
19	高利回り社債オープン・為替ヘッジ（毎月分配型）	2.38	5.67	2.58
20	BAMワールド・ボンド&カレンシー・ファンド（毎月決算型）	1.89	3.94	0.12