

# お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針に係る 成果指標（KPI）について（2021年度）

2022年9月

みちのく銀行では、「お客さまの資産形成支援に向けた業務運営方針」に基づく活動を評価・検証するための成果指標（K P I）を定期的に作成し公表しております。

今般、2021年度の取組状況および成果指標（K P I）の結果がまとまりましたのでお知らせいたします。

当行では今後も取組状況を定期的に検証し、商品・サービスの向上に向けた取組みを実施してまいります。

# 目次

1. お客様の最善の利益の追求
2. 利益相反の適切な管理
3. 手数料の明確化
4. 重要な情報のわかりやすいご提供
5. お客様にふさわしいサービスのご提供
6. 役職員に対する適切な動機づけの枠組み等

## [共通KPI]

- (投資信託) 投資信託損益別顧客比率 (P4)
- (投資信託) 投資信託預かり販売上位20銘柄コスト・リターン (P5)
- (投資信託) 投資信託預かり残高上位20銘柄リスク・リターン (P6)
- (外貨建保険) 外貨建保険運用評価別顧客比率 (P8)
- (外貨建保険) 外貨建保険銘柄別コスト・リターン (P9)

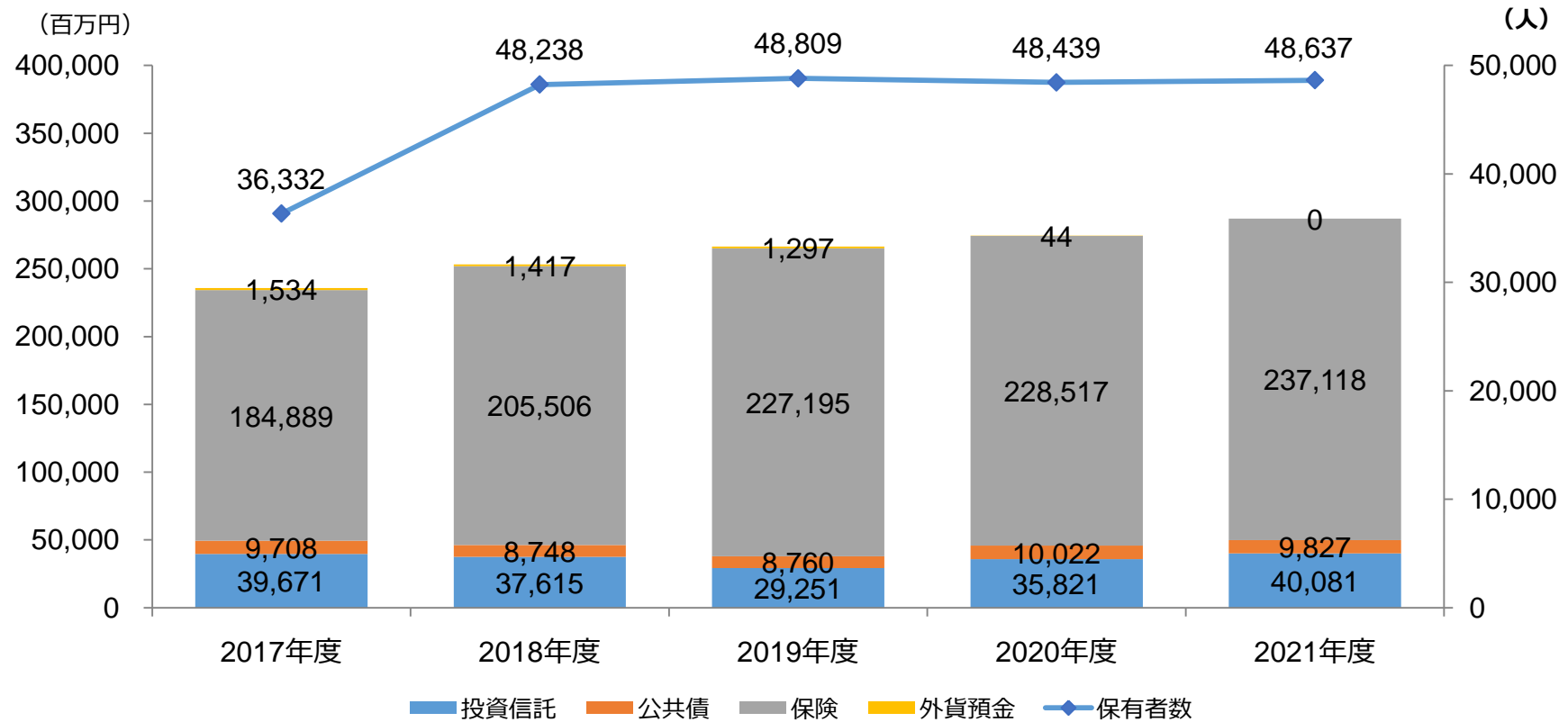
～共通KPIとは～

お客様が良質な金融商品・サービスを提供する金融事業者を選ぶ上で比較することができる統一的な指標。

# 1. お客様の最善の利益の追求

## ① 金融商品残高および保有者推移

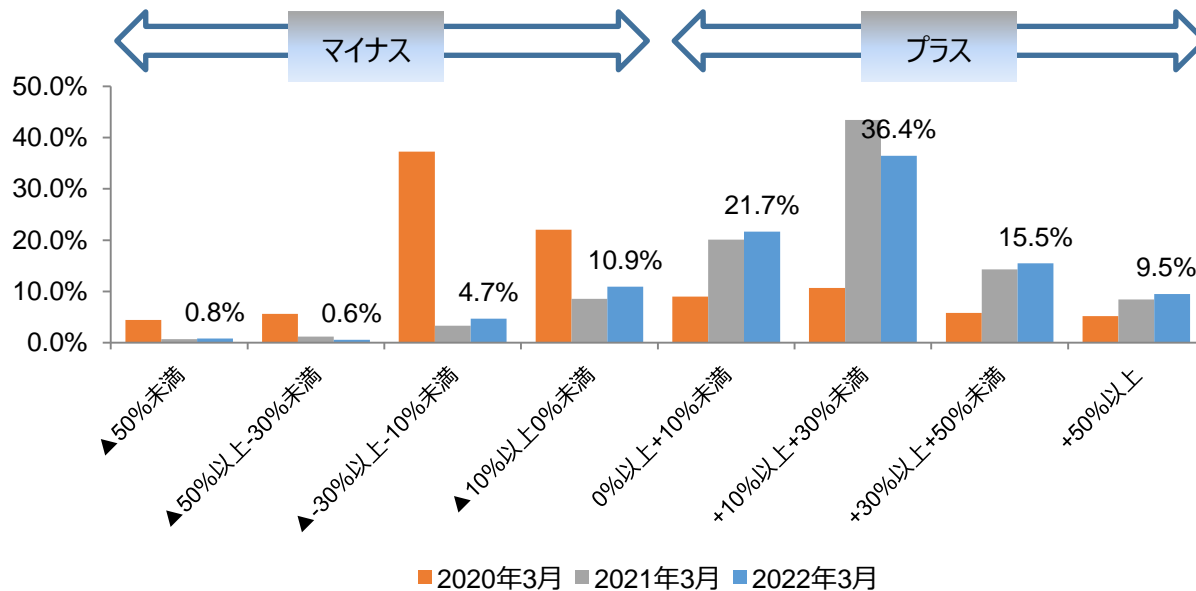
金融商品の残高および保有者数については前年度比増加となっております。



# 1. お客様の最善の利益の追求

## ② 投資信託運用損益別お客様比率 【共通 K P I】

2022年3月末時点で投資信託の運用損益がプラスになっているお客様の割合は83.0%となり、前年比で3.3ポイント低下しました。



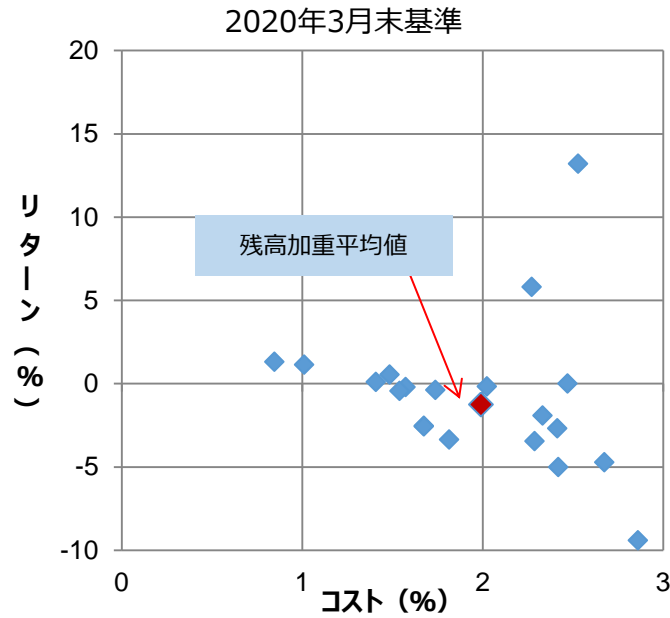
運用損益率	マイナス	プラス
2020年3月末	69.2%	30.8%
2021年3月末	13.7%	86.3%
2022年3月末	17.0%	83.0%

※2022年3月末（基準日）までの「トータルリターン」を基準日時点の評価基準で除して損益率を算出。

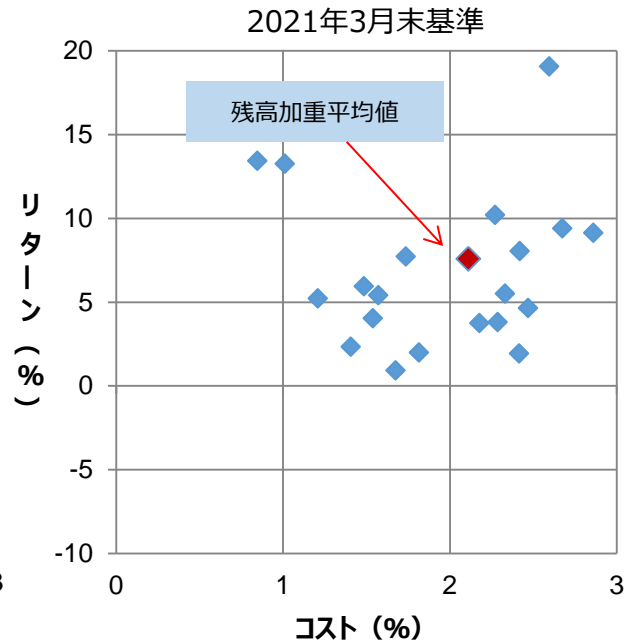
損益区分	▲50%未満	▲50%以上 ▲30%未満	▲30%以上 ▲10%未満	▲10%以上 0%未満	0%以上 +10%未満	+10%以上 +30%未満	+30%以上 +50%未満	+50%以上
2020年3月末	4.4%	5.6%	37.2%	22.0%	9.0%	10.7%	5.8%	5.2%
2021年3月末	0.7%	1.2%	3.3%	8.6%	20.1%	43.4%	14.3%	8.4%
2022年3月末	0.8%	0.6%	4.7%	10.9%	21.7%	36.4%	15.5%	9.5%

# 1. お客様の最善の利益の追求

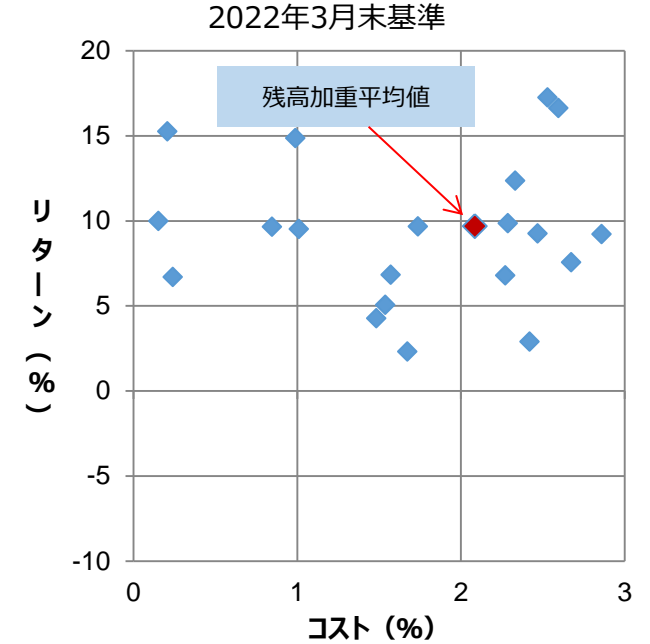
## ③ 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン【共通KPI】



	コスト	リターン
残高加重平均値	1.99%	▲1.25%



	コスト	リターン
残高加重平均値	2.11%	7.62%

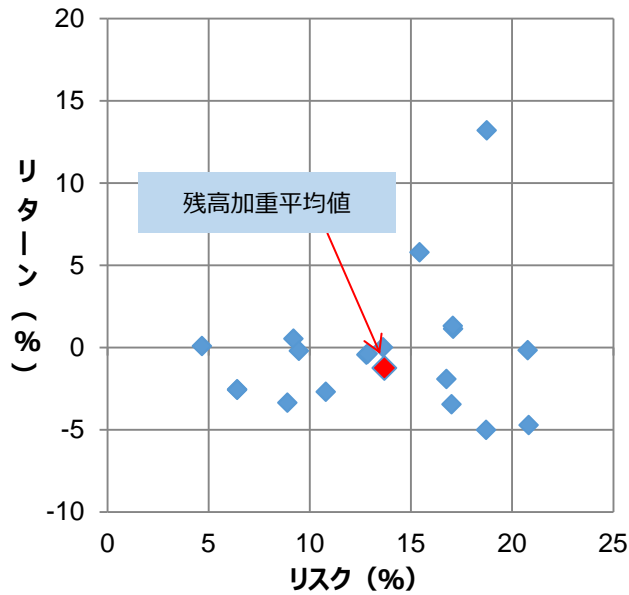


	コスト	リターン
残高加重平均値	2.08%	9.70%

# 1. お客様の最善の利益の追求

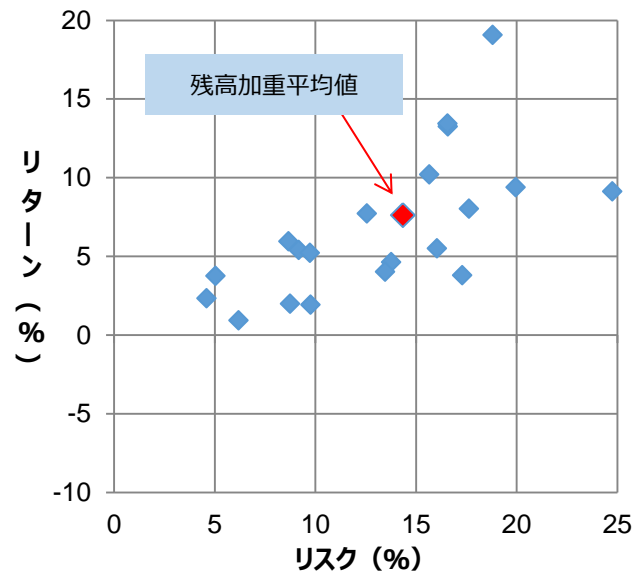
## ④ 投資信託預かり残高上位20銘柄のリスク・リターン【共通 K P I】

2020年3月末基準



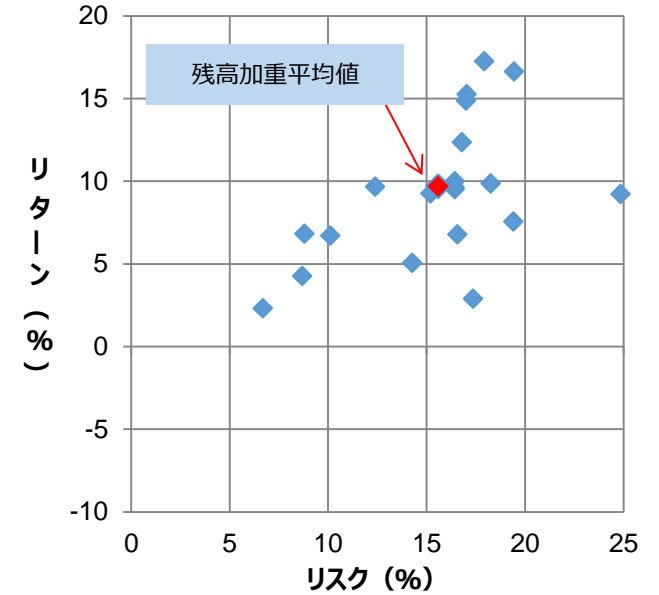
	リスク	リターン
残高加重平均値	13.68%	▲1.25%

2021年3月末基準



	リスク	リターン
残高加重平均値	14.34%	7.62%

2022年3月末基準



	リスク	リターン
残高加重平均値	15.59%	9.70%

# 1. お客様の最善の利益の追求

## ⑤ 投資信託預かり残高上位20銘柄

(単位：%)

	銘柄名	コスト	リスク	リターン
1	ダイワ・U S - R E I T・オープン（毎月決算型）Bコース（為替ヘッジなし）	2.33	16.80	12.36
2	グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）	2.60	19.44	16.63
3	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	2.47	15.21	9.25
4	高金利先進国債券オープン（毎月分配型）	1.67	6.69	2.31
5	アジア・オセアニア好配当成長株オープン（毎月分配型）	2.42	17.37	2.89
6	インデックスファンド2 2 5	1.01	16.44	9.51
7	ニッセイ健康応援ファンド	2.27	16.57	6.78
8	財産3分法ファンド（不動産・債券・株式）毎月分配型	1.49	8.69	4.26
9	のむらび・ファンド（積極型）	1.74	12.39	9.67
10	D I A M ワールド・リート・インカム・オープン（毎月決算コース）	2.29	18.26	9.86
11	のむらび・ファンド（普通型）	1.57	8.80	6.82
12	ピクテ新興国インカム株式ファンド（毎月決算型）	2.68	19.41	7.56
13	ニッセイJリートオープン（毎月分配型）	1.54	14.27	5.06
14	iFree 日経225インデックス	0.15	16.44	9.99
15	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド（為替ヘッジなし）	2.53	17.93	17.26
16	iFree 外国株式インデックス（為替ヘッジなし）	0.21	17.04	15.26
17	H S B C インド オープン	2.86	24.85	9.22
18	S M T 日経225インデックス・オープン	0.85	16.42	9.65
19	S M T グローバル株式インデックス	0.99	17.01	14.87
20	iFree 8資産バランス	0.24	10.12	6.70
上位20銘柄の残高加重平均		2.08	15.59	9.70

※2022年3月末時点で設定後5年以上の投資信託のみ表示しています。

○コスト：当行の投資信託申込手数料率の1/5と信託報酬率の合計

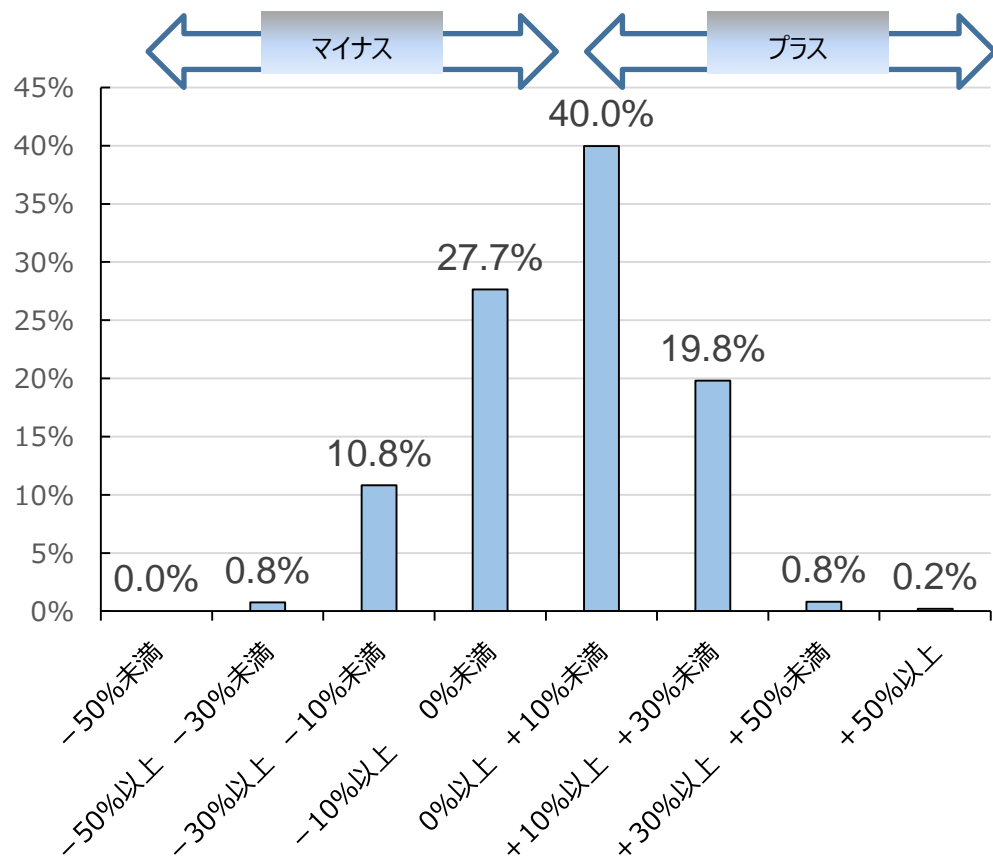
○リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）

○リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）



# 1. お客様の最善の利益の追求

⑥外貨建保険運用評価別お客様比率 【共通 K P I】



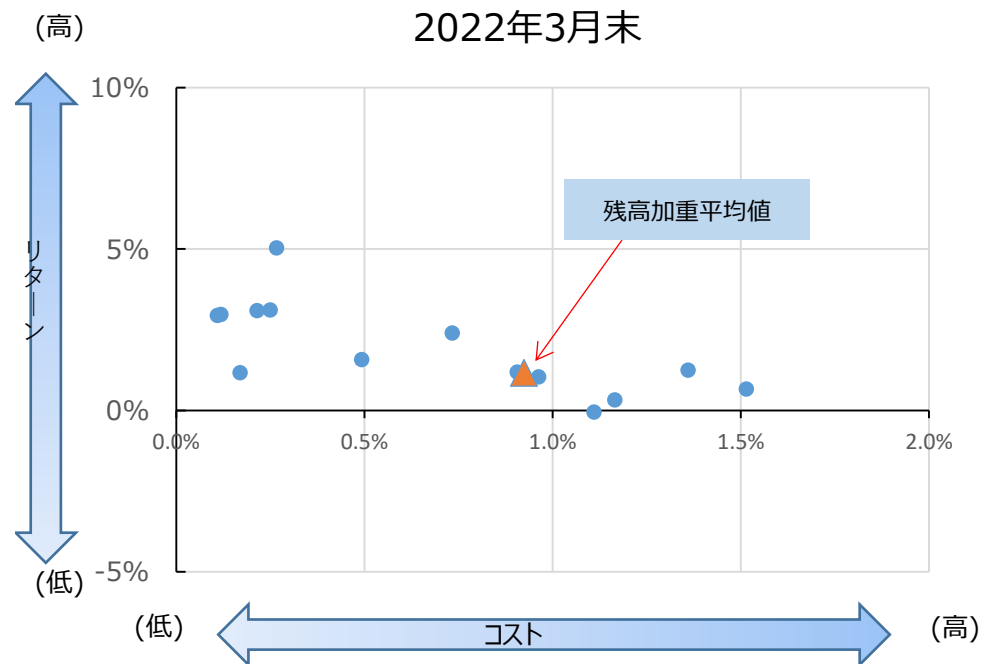
運用損益率	マイナス	プラス
2022年3月末	39.2%	60.8%

※2022年3月末（基準日）に外貨建保険を保有しているお客様の購入時以降のリターン分布を示したグラフ・表です。

損益区分	▲50%未満	▲50%以上 ▲30%未満	▲30%以上 ▲10%未満	▲10%以上 0%未満	0%以上 +10%未満	+10%以上 +30%未満	+30%以上 +50%未満	+50%以上
2022年3月末	0.0%	0.8%	10.8%	27.7%	40.0%	19.8%	0.8%	0.2%

# 1. お客様の最善の利益の追求

## ⑦ 外貨建て保険残高上位銘柄のコストリターン【共通KPI】



	銘柄名	コスト	リターン
1	しあわせ、ずっと	0.96%	1.03%
2	ライフロング・セレクトP G 2	0.73%	2.39%
3	ライフロング・セレクトP G 3	0.91%	1.18%
4	一時払新個人年金保険 (USドル建)	0.27%	5.03%
5	一時払新個人年金保険 (豪ドル建)	0.25%	3.11%
6	予定利率市場連動型個人年金保険 (USドル建)	0.17%	1.16%
7	シリウスプラス	0.11%	2.94%
8	シリウスデュアル	0.12%	2.96%
9	シリウスハーモニー	0.22%	3.09%
10	三大陸	0.49%	1.57%
11	プレミアジャンプ	1.11%	-0.06%
12	プレミアジャンプ2・年金 (外貨建)	1.36%	1.24%
13	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	1.17%	0.32%
14	プレミアジャンプ2・終身 (外貨建)	1.52%	0.66%
	<b>加重平均値</b>	<b>0.92%</b>	<b>1.17%</b>

・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、一時払い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。

※外貨建て一時払い終身のうち、保険契約期間から60ヶ月以上経過した契約

## 2. 利益相反の適切な管理

当行は、利益相反の弊害を防止する観点から、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。

- 当行と資本関係のある投信会社、保険会社はございません。また、当行のグループ会社に販売商品を提供する会社や販売商品を運用する部門はございません。
- 当行では手数料の多寡に係わらず、お客さまのニーズにあった商品を幅広くご提案しています。

投資信託販売上位 5 ファンド

	ファンド名	投信会社名
1	グローバル・ロボティクス株式ファンド	日興 A M
2	野村未来トレンド発見ファンド Dコース (為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	野村 A M
3	ダイワ U S - R E I T オープン B コース	大和 A M
4	インデックスファンド 2 2 5	日興 A M
5	グローバル ESG バランスファンド (為替ヘッジなし) 年 2 回決算型	野村 A M

生命保険販売上位の 5 商品

	商品名	保険会社
1	M y 介護 B e s t プラス	太陽生命
2	生涯プレミアムワールド 5	T & D フィナンシャル生命
3	ふるはーと J ロードプラス	住友生命
4	やさしさ、つなぐ 2 (円貨)	三井住友海上プライマリー生命
5	プレミアカレンシー 3 (円貨)	第一フロンティア生命

# 3. 手数料等の明確化

## ① 手数料の明確化

お客さまにご負担いただく手数料およびその他の費用などの重要情報について、各種ツールを活用し、適切にわかりやすく説明します。

### ■ 投資信託ラインナップ (冊子)



PART 3 みちのく ファンドラインナップ

ファンド名 投信委託会社	ファンドの特色	主なリスク	分配金	積立	申込金額・申込 単位			申込手数料 (税込)			信託報酬 (税込)
					店頭・IB投信	積立 (店頭)	積立 (IB投信)	店頭	IB投信	積立※1	
アパ地産 債券なら 現金型 販売先	債券	信用	分散	積立コース	1万円以上 1円単位	-	-	3.3%	2.64%~ 2.97%	-	実質的な 信託報酬 年1.76% 程度
アパ地産 債券なら 現金型 販売先	債券	信用	分散	積立コース	1万円以上 1円単位	5千円以上 1千円単位	1千円以上 1千円単位	3.3%	2.64%~ 2.97%	2.64%	実質的な 信託報酬 年1.76% 程度
アパ地産 債券なら 現金型 販売先	債券	信用	分散	積立コース	1万円以上 1円単位	5千円以上 1千円単位	1千円以上 1千円単位	3.3%	2.64%~ 2.97%	2.64%	年2.2%

#### 投資信託にかかる費用

お客さまにご負担いただく手数料や費用には、購入時手数料など直接ご負担いただくものと、信託報酬など間接的にご負担いただくものがございます。料率などは各商品ごとに異なりますので、詳しくは各商品の「投資信託説明書(交付目録見書)」、および「目録見書補充書面」にてお確かめください。

購入時	運用期間中	換金時
<b>申込手数料</b> 商品および関連する投資環境の説明・情報提供、事務手続き等の対価として、購入時に販売会社に対して支払います。 <small>※お申込手数料に関する詳細は、販売版をご覧ください。</small>	<b>信託報酬</b> 投資信託の運用・管理の対価として信託財産から差し引かれる費用のことです。販売会社、投信委託会社、信託銀行等の運営にかかわる会社に支払われます。ファンドごとに料率が定められ、日割り換算で計算されファンドの信託財産から毎日差し引かれます。 <b>計算式</b> 純資産総額 × 信託報酬率(%) 例) 信託報酬率 2.20% (税込)の投資信託を1,000,000円購入後、1年間保有し、その保有資産総額の変動がなかった場合、1,000,000円×2.20%(税込) = 22,000円(1年当たり換算額)	<b>その他の費用</b> 保有期間中、信託報酬のほか、その他の費用として、ファンドに組み入れられている有価証券を売却する際に発生する売買委託手数料や信託事務の経費用などが信託財産から差し引かれます。
	<b>信託財産留保額</b> 中途換金による有価証券売却などのコストを換金する投資家に負担してもらうもので、ファンドを解約する際、基準価額より信託財産留保額が差し引かれます。 <small>※信託財産留保額は、一定の利率などで計算されます。ファンドによって、差し引かれるものと差し引かれないものがあります。</small>	

※上記費用の合計金額、計算方法については、ファンド、運用状況、保有期間などによって異なるため、表示することはできません。

申込手数料 (税込)			信託報酬 (税込)	信託財産留保額
店頭	IB投信	積立※1		
3.3%	2.64%~ 2.97%	-	実質的な 信託報酬 年1.76% 程度	0.30% 実質的な 信託報酬 年1.76% 程度
3.3%	2.64%~ 2.97%	2.64%	実質的な 信託報酬 年1.76% 程度	0.30% 実質的な 信託報酬 年1.76% 程度

# 3. 手数料等の明確化

## ②手数料の明確化

### ■ 保険

保険のご提案にあたっては、保険商品ごとに定められたパンフレット（商品概要説明書）を用いて、契約の維持・継続にかかる費用やその他発生する費用等について詳しく説明しています。

**この保険に係わる費用はつぎの合計となります**

項目	費用
保険期間中	ご契約の維持等に 必要な費用
保険期間中	積立利率は、「ご契約の維持等に 必要な費用」、「死亡保険金に 関する費用」、「保険金最低保証特約を付加した場合の費用」を 控除したうえで定めております。 したがって、保険期間中に新たに ご負担いただく費用はありません。
解約または 減額をした場合	解約または 減額をした場合に 必要な費用
保険料のお払込や 保険金等のお受取を 外貨で行なう場合	外貨の取扱に 必要な費用
年金支払移行特約 (I型)、新遺族年金 支払特約、介護認知症 年金支払移行特約に より年金をお受取に なる場合	年金の支払管理 等に必要な費用

※ 年金の支払管理等に必要な費用は、年金支払開始日に1.0%の範囲内で毎年の費用をT&D  
フィナンシャル生命が定めます。なお、年金の支払管理等に必要な費用は年金支払開始日に  
定める率を用いるため、ご契約時には定まっておりません。また、年金の支払管理等に必要な  
費用は将来変更される可能性があります。

**諸費用について**

●「生涯プレミアムワールド5」にかかわる費用はつぎの合計となります。

項目	費用
保険期間中	ご契約の維持等に 必要な費用
解約または 減額をした場合	解約または 減額をした場合に 必要な費用
保険料のお払込や保険金等のお受取を外貨で行なう場合	外貨の取扱に 必要な費用
年金支払移行特約 (I型)、新遺族年金支払特約、介護認知症年金支払移行特約により年金をお受取になる場合	年金の支払管理 等に必要な費用

積立利率は、「ご契約の維持等に  
必要な費用」、「死亡保険金に関する費用」、「保険金最低保証特約を付加  
した場合の費用」を控除したうえで定めています。

契約日から10年未満で解約または減額される際には、経過年数に応じた解約控除率(下表)がかかります。

経過年数	1年未満	1年以上 2年未満	2年以上 3年未満	3年以上 4年未満	4年以上 5年未満
解約控除率	6.0%	5.4%	4.8%	4.2%	3.6%

経過年数	5年以上 6年未満	6年以上 7年未満	7年以上 8年未満	8年以上 9年未満	9年以上 10年未満
解約控除率	3.0%	2.4%	1.8%	1.2%	0.6%

※ 契約日の10年後の契約応当日以降は、解約控除率はかかりません。

保険料のお払込や保険金等のお受取を外貨で行なう場合、送金手数料、口座引出手数料等の費用が別途  
必要となる場合があります。また、当該費用は取扱金融機関によって異なります。

年金額に対して1.0%の範囲内で定める率\*

\* 年金の支払管理等に必要な費用は、年金支払開始日に1.0%の範囲内で毎年の費用をT&Dフィナンシャル生命が定めます。なお、年金の支払管理等に必要な費用は  
年金支払開始日に定める率を用いるため、ご契約時には定まっておりません。また、年金の支払管理等に必要な費用は将来変更される可能性があります。

**代理店手数料について**

● 代理店手数料は、契約時のお客さまへの商品やリスクの説明等、ならびに契約期間中のアフターフォロー等の対価として、基本保険金額に次の率を乗じた金額が、引受保険会社から募集代理店に対して支払われます。

● 代理店手数料は、諸費用に追加して、お客さまに別途ご負担いただくものではありません。

被保険者の契約年齢	初年度手数料	契約継続手数料 (第2～7保険年度)
40～69歳	5.00%	0.05%
70～79歳	4.00%	
80～84歳	2.50%	
85～90歳		

● 本資料は、「契約締結前交付書面 (契約概要/注意喚起情報) 兼商品パンフレット」の補助資料であり、お支払事由や制限事項のすべてを記載したものではありません。この保険のご検討、お申込に際しては、「契約締結前交付書面 (契約概要/注意喚起情報) 兼商品パンフレット」「ご契約のしおり・約款」を必ず全般的にご確認ください。

● 本資料では「契約締結前交付書面 (契約概要/注意喚起情報)」「ご契約のしおり・約款」に記載されています「確定保険金額」「累積追加額」として、「運動通貨」を「運用通貨」として記載しています。

● 本資料は積立コースを記載しています。

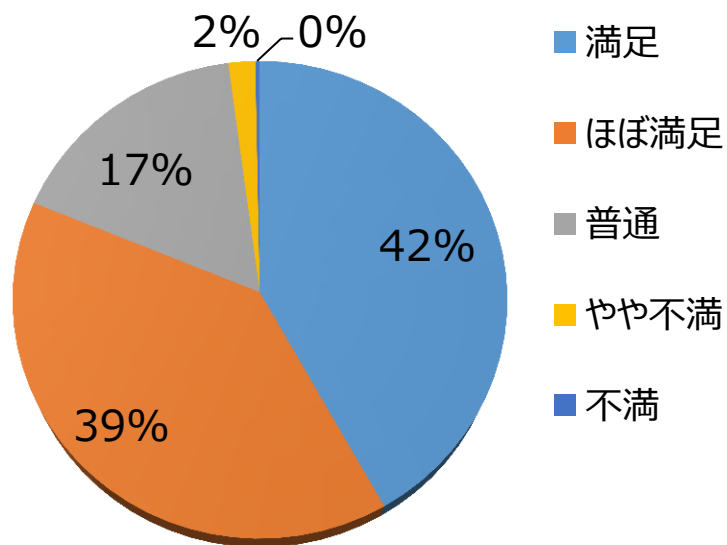


### 3. 手数料の明確化

#### ③ お客さまアンケートの実施結果（実施期間：2021年10月～12月）

※地銀協主催のN P S（Net Promoter Score）アンケート結果の抜粋

#### 商品に関する手数料・費用等の説明



当行の金融商品をご購入いただいたお客さまに、販売担当者の**商品に関する手数料・費用等の説明**に対する満足度を、5段階評価でアンケートを実施した結果、**81%**のお客さまに満足いただき、概ね良好な結果となりました。


	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
2019年度	40%	34%	22%	3%	1%
2020年度	43%	37%	18%	2%	0%
2021年度	42%	39%	17%	2%	0%





# 4. 重要な情報のわかりやすいご提供

## ② 重要な情報のわかりやすいご提供


### ■ 投資信託関連ツール

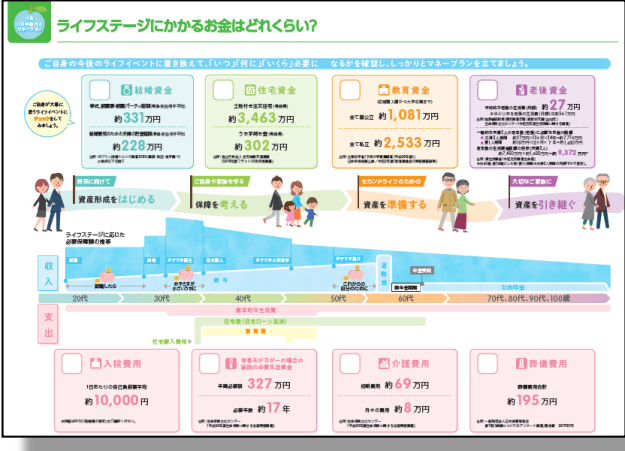


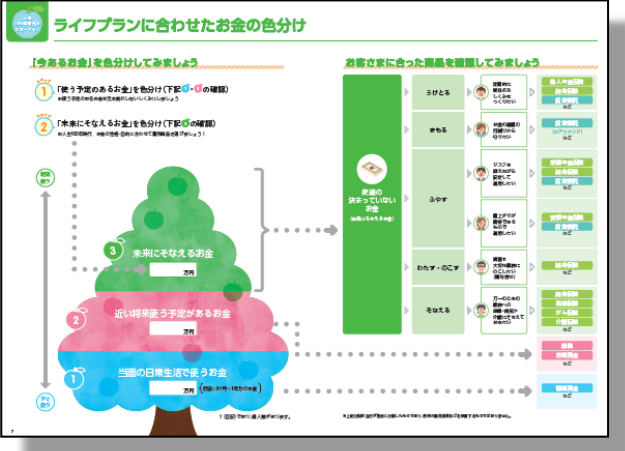




### ■ 資産運用啓蒙冊子「ライフプランガイドブック」







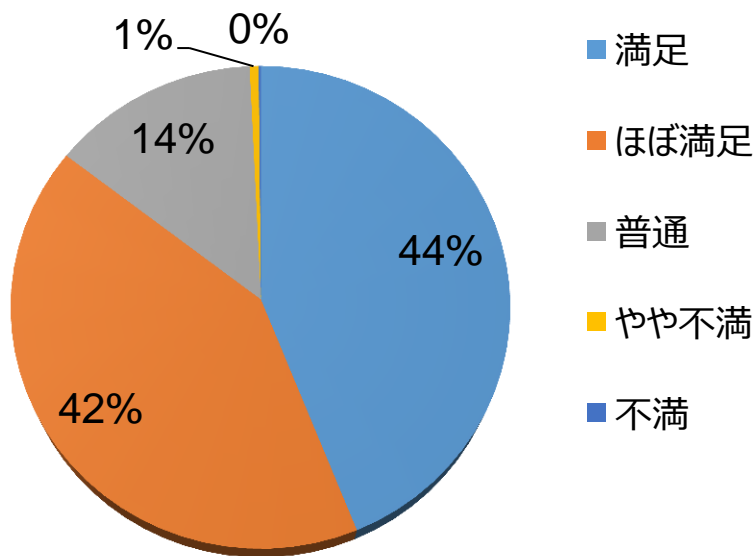


## 4. 重要な情報のわかりやすいご提供

### ③ お客さまアンケートの実施結果（実施期間：2021年10月～12月）

※地銀協主催のN P S（Net Promoter Score）アンケート結果の抜粋

#### 分かり易い説明



当行の金融商品をご購入いただいたお客さまに、販売担当者がお客さまに**分かり易い説明を行っているか**に対する満足度を、5段階評価でアンケートを実施した結果、**86%**のお客さまに満足いただき、概ね良好な結果となりました。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
2019年度	43%	35%	20%	2%	0%
2020年度	45%	41%	12%	1%	0%
2021年度	44%	42%	14%	1%	0%

# 5. お客様にふさわしいサービスのご提供

## ① 商品ラインナップの見直し

お客様一人ひとりにふさわしい金融商品・サービスの提供に向け、取扱商品ラインナップの見直しを定期的  
実施しております。

### ■ 投資信託商品ラインナップ

カテゴリ	取扱商品数	比率
国内債券	1	2%
国内株式	7	13%
海外債券	9	17%
先進国	6	11%
新興国	2	4%
先進国・新興国	1	2%
海外株式	18	34%
先進国	12	23%
新興国	4	8%
先進国・新興国	2	4%
国内リート	2	4%
海外リート	3	6%
バランス型	12	23%
その他	1	2%
合計	53	100%

### ■ 保険商品ラインナップ

カテゴリ		取扱商品数	比率	
一時払	円建		9 39%	
		定額年金	2 9%	
		定額終身	7 30%	
	外貨建		14 61%	
		定額年金	3 13%	
		変額年金	1 4%	
		定額終身	9 39%	
		養老	1 4%	
	合計		23	100%
	平準払	定額年金	2	11%
定額終身		2	11%	
医療		8	42%	
がん		3	16%	
介護		1	5%	
収入保障		1	5%	
就業不能		1	5%	
定期		1	5%	
合計		19	100%	

### ■ 新商品の導入状況

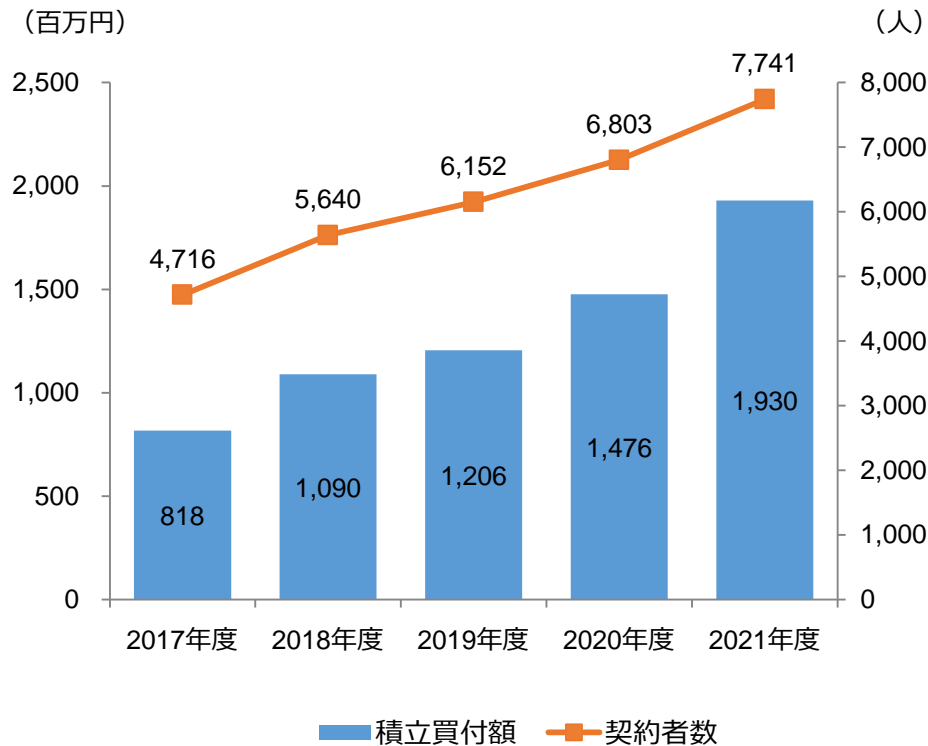
区分	カテゴリ	商品名	備考
投資信託	国際株式	野村未来トレンド発見ファンドD コース（為替ヘッジなし） 予想分配金提示型	
		複合商品	投資のソムリエ
	国際株式	インデックスファンド NASDAQ100（アメリカ株式）	IB専用
	国際株式	深セン・イノベーション株式ファンド （1年決算型）	IB専用
	国際株式	たわらノーロード 全世界株式	つみたて NISA専用
保険	円建・外貨建定額終身	おおきな、まごころ2	一時払型
	外貨建定額終身	ウェルスデザイン	一時払型

# 5. お客様にふさわしいサービスのご提供

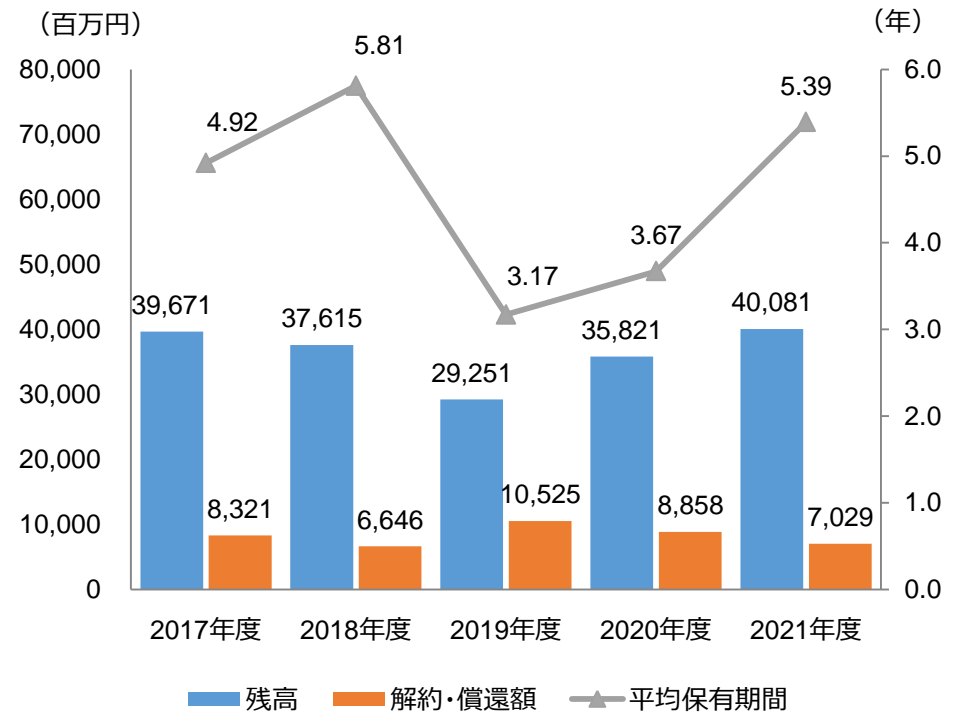
## ② 資産形成層サポート

当行では、お客様のライフプラン等を踏まえた中長期的な資産形成のご支援として、「長期・積立・分散投資」による積立投資信託の提案を行っております。

積立投資信託買付額および契約者数



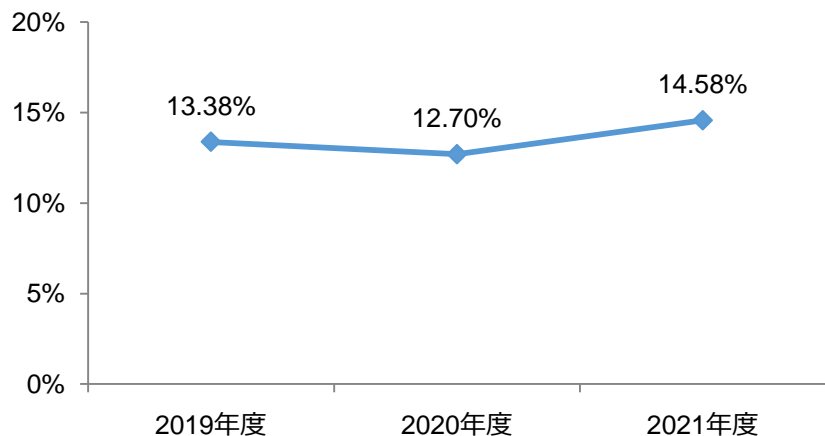
投資信託平均保有期間



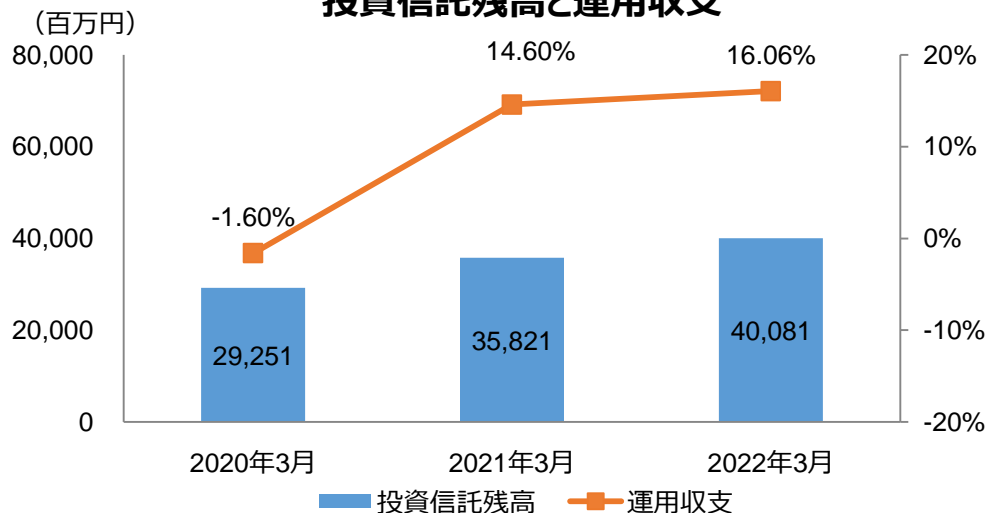
# 5. お客様にふさわしいサービスのご提供

## ③ 長期分散投資の推進

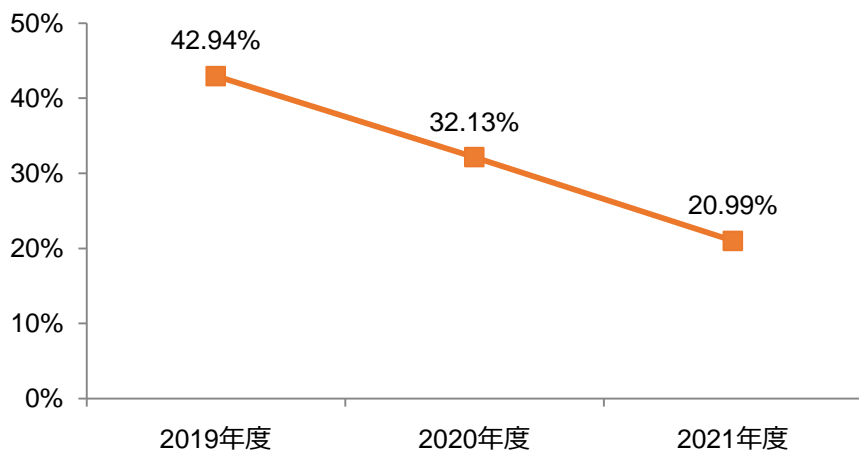
投資信託販売に占める積立投信の販売割合



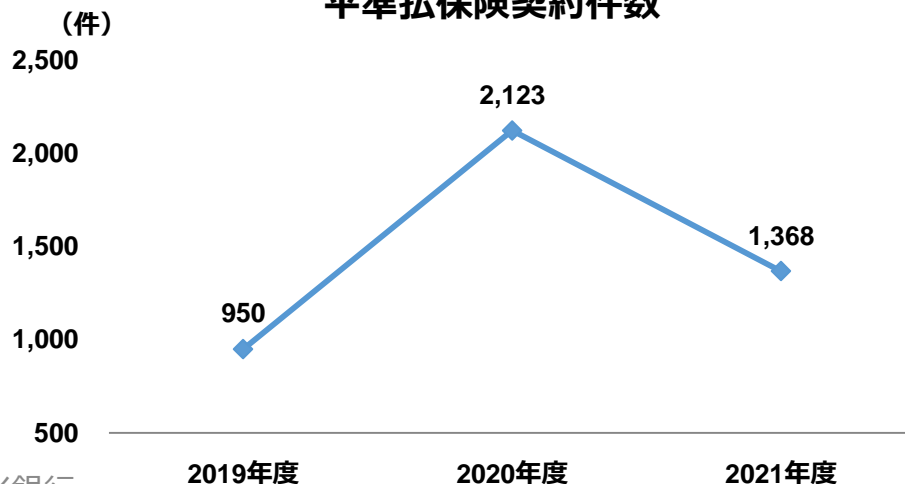
投資信託残高と運用収支



投資信託販売に占める毎月分配型の販売比率



平準払保険契約件数

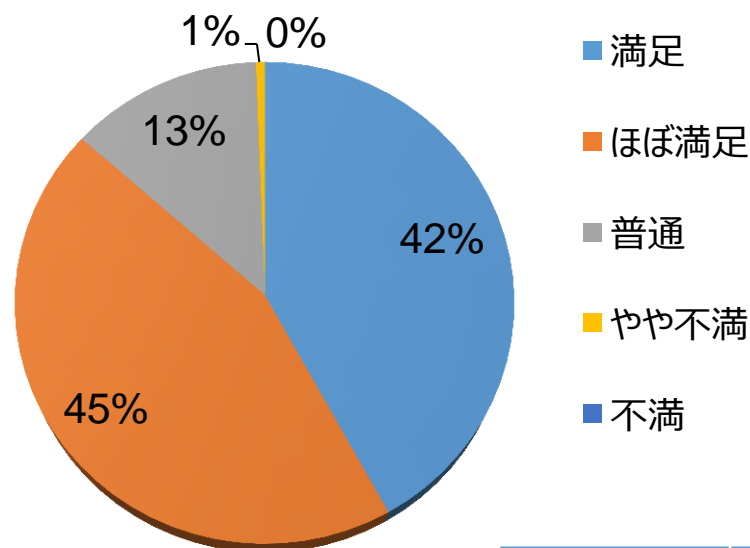


## 5. お客様にふさわしいサービスのご提供

### ④ お客様アンケートの実施結果（実施期間：2021年10月～12月）

※地銀協主催のN P S（Net Promoter Score）アンケート結果の抜粋

ニーズに合った提案



当行の金融商品をご購入いただいたお客様に、販売担当者が**ニーズに合った提案を行っているか**に対する満足度を、5段階評価でアンケートを実施した結果、**87%**のお客様に満足いただき、概ね良好な結果となりました。

	満足	ほぼ満足	普通	やや不満	不満
2019年度	41%	39%	17%	2%	0%
2020年度	43%	43%	13%	2%	0%
2021年度	42%	45%	13%	1%	0%

# 5. お客様にふさわしいサービスのご提供

## ⑤ お客様にふさわしいサービスのご提供

### ■「HP」「アプリ」によるお客様にふさわしいサービスの提供

The collage illustrates digital services available through the bank's website and mobile app. On the left, the website homepage features sections for 'インターネットバンキング' (Internet Banking), 'みちぎんアプリ' (Michi no Koku App), 'Web申込' (Web Applications), and 'ビジネスインターネットバンキング' (Business Internet Banking). The central part shows a '注目コンテンツ' (Featured Content) section with various financial products like 'Webローン' (Web Loans), '楽天カード' (Rakuten Card), and '外貨預金' (Foreign Currency Savings). On the right, the 'みちぎんアプリ' (Michi no Koku App) is shown with a vibrant, colorful interface. A separate inset shows the '家計簿機能' (Household Budget Function) within the app, which allows users to track monthly transactions and receive budgeting advice.

### ■「ロボアド」による資産運用シミュレーション

This section displays the 'ロボアド&シミュレーション' (Robo-Ad & Simulation) interface. The leftmost screenshot is the landing page, titled 'ロボアド' (Robo-Ad), which describes the service as a '5つの質問に答えるだけで、あなたのご要望に沿った将来設計、資産配分、元本割れ率率、投資選択等の指針を提示します。' (Simply answer 5 questions to get guidance on future planning, asset allocation, principal loss rates, and investment selection). The middle screenshot shows the 'ロボアド診断アンケート' (Robo-Ad Diagnostic Questionnaire) where users select their age group from options: 20歳前後 (~25歳), 30歳前後 (26~35歳), 40歳前後 (36~45歳), 50歳前後 (46~55歳), 60歳前後 (56~65歳), and 65歳以上. The rightmost screenshot shows the 'リスク・リターン分析' (Risk-Return Analysis) screen, which displays a 'PLAN' for a 'リスク (年率) 8.7%' (Risk (Annual Rate) 8.7%) and includes a pie chart for '資産配分比率' (Asset Allocation Ratio).



# 5. お客様にふさわしいサービスのご提供

## ⑥ 休日拠点の状況

- 幅広い層のお客様のライフステージ及びライフスタイルに応じた相談受け付けるため、青森、弘前、八戸の主要3拠点に、土・日・祝日も営業しているエブリデイプラザを設置しております。
- お客様の資産形成に資する金融リテラシー向上のため、各種セミナーを定期的で開催しております。2021年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が続いておりましたため、感染症拡大防止に努めながら開催しました。

みちのく銀行 桜川支店2F

### みちのく エブリデイプラザ

MICHINKOKU EVERYDAY PLAZA

土・日・祝日も営業！

ゆったり相談、じっくり相談。キッズスペース完備！

お客様のライフステージに合わせて、さまざまなご相談、承ります。

- 資産運用 (つみたてNISA等 投資信託、保険)
- 各種ローン
- 確定拠出年金 (iDeCo等)
- 相続
- ライフプランニング

つみたてNISAってなに？ 仕事帰りで大丈夫！  
つみたてNISAって？運用って？など幅広くご相談いただけます！

DeCo (イデコ) ってなに？

→ ご帰宅前に「寄り道相談」承ります！  
→ 空きがあれば当日でもOK!

原則予約制となっております。お待たせせずに、ゆっくりじっくりご相談いただくため、あらかじめ予約をお願いしております。

ご予約は  
お電話 ☎0120-07-3709 または  
みちのく銀行各支店にて受付！

ご予約はこちらのQRコードから！

ホームページからは  
みちのく銀行 (検索) 検索

10:00~18:00  
土日祝日も営業しています！

みちのく銀行

今日はちょっと寄り道して行こうかな？

みちのく エブリデイプラザ

MICHINKOKU EVERYDAY PLAZA

少しずつコツコツ始めませんか？

無料

### つみたてNISA & iDeCo 夜間寄り道相談会

個人型確定拠出年金

17:00~18:00 会場/エブリデイプラザ青森

- つみたてNISAってなに？
- 資産運用 (つみたてNISA等 投資信託、保険)
- 確定拠出年金 (iDeCo等)
- ライフプランニング

DeCo (イデコ) ってなに？

→ ご帰宅前に「寄り道相談」承ります！  
→ 空きがあれば当日申込みもOK!

毎日受付中!

原則予約制となっております。お待たせせずに、ゆっくりじっくりご相談いただくため、あらかじめ予約をお願いしております。

ご予約は  
お電話 ☎0120-07-3709 または  
みちのく銀行各支店にて受付！

ご予約はこちらのQRコードから！

ホームページからは  
みちのく銀行 (検索) 検索

10:00~18:00  
土日祝日も営業しています！

みちのく銀行

みちのく銀行 田向支店2階

### みちのく エブリデイプラザ

MICHINKOKU EVERYDAY PLAZA

無料

## 教育ローン相談会

土日・祝日も毎日開催

10:00~18:00

内容

- 教育ローンの申込に関するご相談 (事前のご相談・申込)
- 教育ローンの借換に関するご相談
- 資産形成のご相談 (子供の教育資金・老後の生活資金等)
- ライフプランニング

ご予約はこちらのQRコードから！

◆ 土・日・祝日も営業！キッズスペース完備 ◆ 事前予約制でゆったり相談、じっくり相談。

みちのくエブリデイプラザ田向

住所 八戸市田向3丁目1-57 (みちのく銀行田向支店2階)

営業時間 10:00~18:00 (年末年始を除く)

☎0120-20-3709 土日祝営業

https://www.michinokubank.co.jp

ご予約はご予約！お電話、ホームページ、みちのく銀行各支店にて

みちのく銀行

〈みちのく〉 ライフプラン シミュレーションのご紹介

人生100年時代に備え、みちのく銀行で今後のライフプランを「見える化」してみませんか？

- 数値するんだけど...
- 贈るんだけど...
- 子供の教育費がかかる...
- マイホームがほしい...
- セカンドライフはどうしよう...

みちのくエブリデイプラザの専門スタッフがお客様の今後のライフプランを一緒に考え、「見える化」します!!

ご相談にてご質問を解決したと、よりよく見えるようになります。

- 資産運用
- 確定拠出年金
- ローン・生活資金等
- 相続・老後

みちのくエブリデイプラザなら土日祝日も営業!!  
事前予約制によりゆったりとお気軽にご相談できます!!  
もちろん相談料は無料です!!

お問合せ先

みちのくエブリデイプラザ 青森  
〒030-0854 青森市中央1-1-1 (JR青森駅西口徒歩1分) ☎0120-07-3709

みちのくエブリデイプラザ 田向  
〒030-0854 八戸市田向3丁目1-57 (JR八戸駅西口徒歩1分) ☎0120-20-3709

みちのくエブリデイプラザ 弘前  
〒030-0854 弘前市本町1-1-1 (JR弘前駅西口徒歩1分) ☎0120-10-3709

営業時間 10:00~18:00 (年末年始を除く)

みちのく銀行

## 5. お客様にふさわしいサービスのご提供

### ⑦ お客様セミナーの開催状況

コロナ渦においてお客様へ情報提供を行うため、WEBセミナーや職域での小規模セミナーの開催を行いました。今後もお客様のライフプランやライフスタイルに合わせて、様々なテーマおよび方法にて情報提供を行ってまいります。

開催時期	セミナーテーマ	会場
2021年04月	「加速するESG投資」	オンライン
2021年07月	これから始める資産形成～「世界の経済成長」に投資して、お金を育ててみませんか	オンライン
2021年07月	「野村 P I M C O・世界インカム戦略ファンド」運用報告会	オンライン
2021年09月	「グローバルESGバランスファンド」運用報告会	オンライン
2021年11月	揺れ動く世界経済の見通し	オンライン
2022年01月	新春オンラインセミナー：2021年の相場振り返りと2022年の見通し	オンライン

※このほか「iDeCo」や「つみたてNISA」などの資産形成に関する、職場単位での小規模説明会を31会場にて開催いたしました。

	セミナー開催回数
2021年度	37回
2020年度	88回
2019年度	16回
2018年度	17回
2017年度	13回



## 5. お客様にふさわしいサービスのご提供

### ⑧ ご契約後のアフターフォロー

運用商品をご購入のすべてのお客様に対し、随時フォローアップを行っております。また、相場が急変したときはもちろんのこと、毎年一定の基準を設け、お持ちいただいている商品の状況やその内容をご確認いただき、お客様の不安や不満の解消に努めています。

#### ■ 2021年度アフターフォロー対象先基準項目

投資信託基準項目	実施率
① 70歳以上かつ投資信託購入金額の合計が200万円未満	98.1%
② 【国内株式・海外株式・不動産】に分類されるファンドを90%以上保有かつ合計評価額300万円以上	
③ 75歳以上かつ評価額1万円以上（うち80歳以上かつ評価額300万円以上高リスク対応）	
④ 基準価格が大きく下落したファンド（臨時アフターフォロー）	

※基準項目③については、2021年7月新設、④については2022年1月臨時新設し実施

保険基準項目	実施率
① 外貨建一時払保険、契約の60歳～69歳のお客様	98.3%
② 円貨建一時払保険（満期間近）、契約の60歳以上のお客様	
③ 外貨建一時払保険（2021年満期）、契約の60歳以上のお客様	

## 6. 役職員に対する適切な動機付けの枠組み等

### ■ 資格取得状況

当行では、お客さまの将来設計のお手伝いを実践するためのコンサルティング技能の習得を目的とし、階層別・業務別の研修や行員向けセミナー等の実施のほか、公的資格の取得支援や自主学習のための態勢を整備しております。

各種資格取得者の推移

