

「お客さま本位」の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）の 取組状況

2023年6月

お客さまの最善の利益の追求、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

千葉銀行グループは、資産運用関連業務におけるお客さま本位の業務運営を強化するため、2017年6月30日に「『お客さま本位』の業務運営（フィデューシャリー・デューティー）に関する方針」を策定・公表しました。

この方針のもと、グループ各社※は、お客さま本位の取組みを強化していますが、こうした取組みを分かりやすくお伝えするため、グループ各社の2022年度の取組状況を具体的な指標とともに公表します。

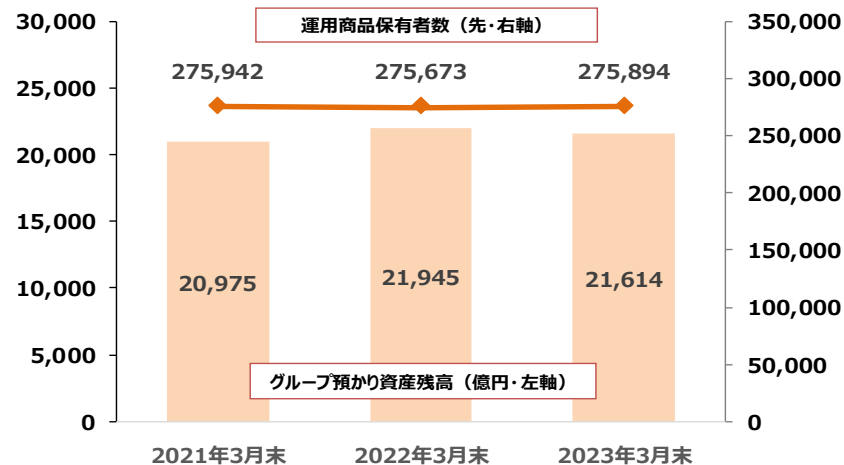
※対象となるグループ会社：千葉銀行、ちばぎん証券、ちばぎんアセットマネジメント

【千葉銀行及びちばぎん証券の取組状況】

お客さまの最善の利益の追求、従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

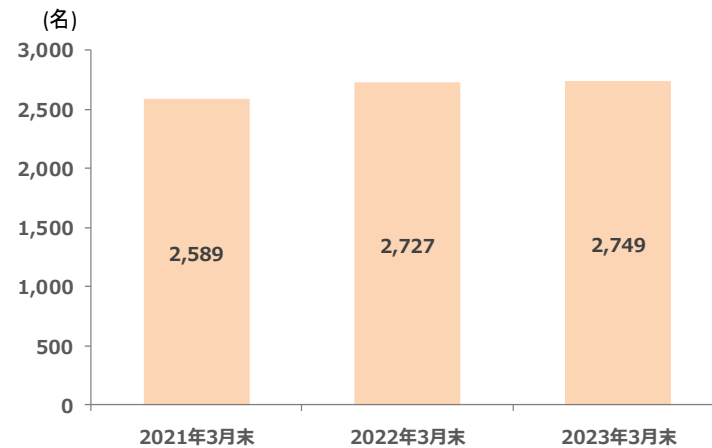
- コンサルティングやアフターフォロー等を通じて、お客さまのニーズにあった最適な商品やサービスをご提案しています。
- ✓円安による外貨預金の円転、外貨建保険が目標到達したことによる償還・解約が増加し、グループ預かり資産残高は減少しました。
一方、運用商品保有者数は、投信積立の契約者数が増加したことにより、横ばいとなっています。【図①】
- 従業員向けの研修や勉強会、資格取得の推奨等を通じて、高度な専門性と職業倫理を有する人材の育成に取組んでいます。
- ✓FP1級とFP2級の資格保有者数は増加しています。【図②】
- お客さま本位の提案や販売が適切に行われているかについて、本部によるモニタリングを実施しています。
- 業績評価方法の見直しや研修体系の整備等を通じて、従業員に対する適切な動機づけを行っています。
- ✓従業員に対する適切な動機づけの枠組み等をはじめ、「お客さま本位」の業務運営の取組みに関しては、外部機関の評価を交え検証を行っています。

【図①】グループ預かり資産残高・運用商品保有者数



【千葉銀行とちばぎん証券の合計値】

【図②】FP資格保有者数（FP1級・FP2級）



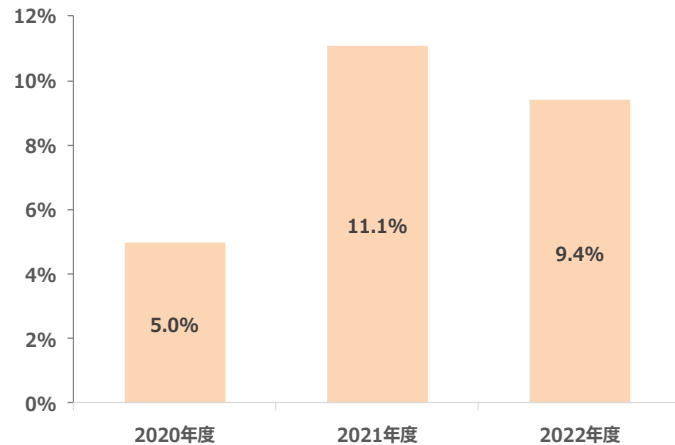
【千葉銀行とちばぎん証券の合計値】

利益相反の適切な管理・手数料等の明確化、重要な情報の分かりやすい提供

利益相反の適切な管理

- グループ内等で発生する利益相反の可能性のある取引等を特定・類型化し、本部によるモニタリング等を通じて適切な管理を実施しています。
- 手数料の高い商品やグループ会社の商品等に偏ることなく、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。
- ✓2022年度の投資信託のグループ会社商品販売比率は9.4%となっています。【図③】

【図③】投資信託のグループ会社商品販売比率



【千葉銀行とちばぎん証券の合計値】

【図④-1】手数料パンフレット

ちばぎん
お客さまにご負担いただく投資信託の手数料等について

銀行では、投資信託の購入・保有において、適宜の手数料等をいただいております。費用の対価として、以下のサービスをご提供しています。

項目	ご負担するサービス	サービス提供会社
手数料	<ul style="list-style-type: none"> ●商品購入時の手数料 ●商品保有時 ●商品売却時 	銀行
手数料	<ul style="list-style-type: none"> ●購入後の運用状況や資産運用等に関するご質問 ●投資信託に関する各種書類のご交付 ●運用状況のオンライン閲覧・印刷サービス、配当のお支払（振込・現金送付等） 	銀行
手数料	<ul style="list-style-type: none"> ●投資信託の運用 ●運用報告書の作成 ●運用報告書の印刷 ●運用報告書の送付 ●運用報告書の印刷 ●運用報告書の送付 	銀行

※上記は、各投資信託の運用方針・運用方針に基づき、適宜変更をさせていただきます。

※上記は、各投資信託の運用方針・運用方針に基づき、適宜変更をさせていただきます。

※上記は、各投資信託の運用方針・運用方針に基づき、適宜変更をさせていただきます。

【図④-2】重要情報シート

千葉銀行
一定の投資性金融商品の販売に係る
重要情報シート（個別商品別）
2022年12月

商品名	販売会社	販売会社	販売会社
商品名	販売会社	販売会社	販売会社
商品名	販売会社	販売会社	販売会社
商品名	販売会社	販売会社	販売会社

1. 商品概要

2. リスクと重要情報

3. 手数料

4. その他

【図④-3】「投資信託ラインアップ」

ちばぎん
投資信託
ラインアップ
2023年
春号

取扱ファンドの運用実績がわかります

各ファンドの運用実績については、各ファンドの運用実績を掲載しております。

手数料等の明確化、重要な情報の分かりやすい提供

- 商品の想定するお客さまやパッケージ化の有無などの商品の概要、手数料等の購入や保有にかかる費用をはじめ、基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、利益相反の可能性や影響、取引条件等の重要な情報については、重要情報シート、パンフレットやタブレット端末等を活用し、商品をお勧めする理由と合わせ分かりやすく丁寧な説明を行っています。
- ✓投資信託の手数料の内容を分かりやすく説明するためのパンフレットをご用意しています。【図④-1】
- ✓商品の比較をわかりやすくするために、重要情報シート【図④-2】や「投資信託ラインアップ」【図④-3】等をご用意しています。
- ✓タブレット端末のシミュレーション機能や図表等も活用しています。【図⑤】
- ✓「おかげのこと、わかりやすく」をテーマに、ライフプランナーなどの専門家が執筆したコラム記事や各種セミナー動画、各種シミュレーションツールなどを掲載した資産運用ポータルサイト「ちばぎんマネーガイド」を開設しました。【図⑥】
- 各種セミナーを開催し、お客さまに幅広い情報を提供しています。
- ✓感染症の拡大を防止する観点から、オンラインセミナーを開催しました。【図⑦】

手数料等の明確化、重要な情報の分かりやすい提供

【図⑤】タブレット端末



【千葉銀行】



【ちばぎん証券】

【図⑦】お客さま向けセミナーの開催状況

〔2022年度の開催回数：10回〕

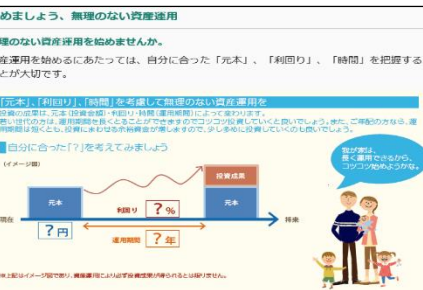
主催等	テーマ(抜粋)
千葉銀行 本部 (7回)	グローバル経済・市場の見通しと投資戦略～ 米国株式市場のこれから ～ [第1回]
	グローバル経済・市場の見通しと投資戦略～ 米国株式市場のこれから ～ [第2回]
	広がるESG投資～ 地球のためにできること～ [第1回]
	広がるESG投資～ 地球のためにできること～ [第2回]
	知っておきたい介護の心構えと『介護のお金』の備え方>オンデマンド型セミナー
	人生100年時代応援セミナー～『セカンドライフ×お金』から考える豊かな人生～
はじめよう！つみたて投資オンラインセミナー	
ちばぎん証券 本部 (3回)	株式市場の現状と見通し～海外要因中心に難題山積だが、市場の織り込みも進む東京市場の相対的な優位性が発揮される展開へ
	株式市場の現状と見通し～年末から23年前半の上昇に向け助走開始東京市場の相対的な優位性が発揮される展開へ
	株式市場の現状と見通し～強気相場は「悲観」の中で生まれ、「懐疑」の中で育つ海外の不透明要因は払拭されないが、内需の底上げで東京市場の相対優位は続く

※全てオンラインで開催

【図⑥】ホームページコンテンツ



【千葉銀行】



【ちばぎん証券】



お客さまにふさわしいサービスの提供

お客さまにふさわしいサービスの提供

- 投資型金融商品選定委員会を設置し、お客さまに適切な商品をお選びいただけるように幅広い商品ラインアップを整備しています。
 - ✓投資信託、生命保険とも、幅広い商品ラインアップをご用意しています。【図⑧】
 - お客さまの資産の状況や取引経験、取引目的、ニーズ等を十分にお伺いしたうえで、最適な商品やサービスをご提案しています。
 - ✓ご高齢者との取引の際には原則親族の方の同席をお願いするなど、商品やお客さまの属性に応じ、より慎重なご対応をさせていただいております。
 - ✓千葉銀行では、長期保有に適したバランス型のファンドを中心に提案しています。ちばぎん証券では、お客さまのご要望に応じて、より多彩なファンドをご提案しています。【図⑨】
 - ✓千葉銀行の2022年度の投資信託平均保有期間は11.0年となっています。【図⑩】
 - ✓資産形成に有効な「投信積立」の保有者数、年間振替金額は増加しています。【図⑪】また、非課税投資枠を利用することができる「つみたてNISA」の口座数と残高も増加しています。【図⑫】
 - ✓普段ご来店が難しいお客さまにも投資に親しんでいただけるよう、スマートフォン向け「ちばぎんアプリ」に投資信託取引を追加いたしました。【図⑬】
 - 市場の急変・下落時には、お客さまの運用状況等を踏まえ、タイムリーで分かりやすいアフターフォローを実施しています。
 - グループ総合力をもってお客さまのニーズにお応えするため、必要に応じて千葉銀行とちばぎん証券が連携しています。
 - お客さまアンケートを実施し、お客さまの声を営業態勢の整備や商品ラインアップの充実に活かしています。
- 注：千葉銀行においては金融商品の組成に携わらないため、金融庁「顧客本位の業務運営に関する原則」の原則6。（注3）については非該当としております。

【図⑧】投資信託ラインアップ・生命保険ラインアップ

【千葉銀行】

〔投資信託〕

タイプ	商品数	比率
国内債券型	7	4.2%
国内株式型	23	13.8%
海外債券型	33	19.8%
海外株式型	54	32.3%
バランス型	25	15.0%
国内不動産投信	5	3.0%
海外不動産投信	11	6.6%
その他投信	9	5.4%
合計	167	—
うち申込手数料無料の商品	39	23.4%

〔生命保険〕

タイプ	商品数	比率
円建終身保険	4	15.4%
変額終身保険	1	3.8%
介護保険	1	3.8%
外貨建定額年金保険	4	15.4%
外貨建終身保険	16	61.5%
合計	26	—

タイプ	商品数	比率
年金保険	5	21.7%
終身保険	3	13.0%
介護・認知症保険	3	13.0%
医療・がん保険	10	43.5%
定期保険	2	8.7%
合計	23	—

【ちばぎん証券】

〔投資信託〕

タイプ	商品数	比率
国内債券型	1	1.3%
国内株式型	19	25.3%
海外債券型	7	9.3%
海外株式型	30	40.0%
バランス型	10	13.3%
国内不動産投信	2	2.7%
海外不動産投信	4	5.3%
その他投信	2	2.7%
合計	75	—
うち申込手数料無料の商品	11	14.7%

お客さまにふさわしいサービスの提供

【図⑨】2022年度の投資信託販売上位商品

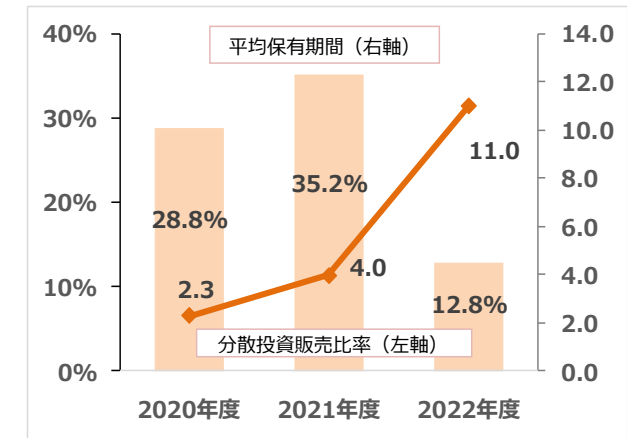
【千葉銀行】

ファンド名	タイプ
eMAXIS Slim米国株式 (S & P 5 0 0)	海外株式型
アムディ・日経平均オープン	国内株式型
分散名人	バランス型
マコアケター戦略指数参照型グローバル・サックス社債ファンド 2022-12	単位型
One円建て債券ファンドⅡ 2022-06	単位型
eMAXIS TOPIXインデックス	国内株式型
One円建て債券ファンドⅡ 2022-09	単位型
eMAXIS Slim国内株式 (TOPIX)	国内株式型
日本企業社債ファンド2023-02	単位型
日本企業社債ファンド2022-11	単位型

【ちばぎん証券】

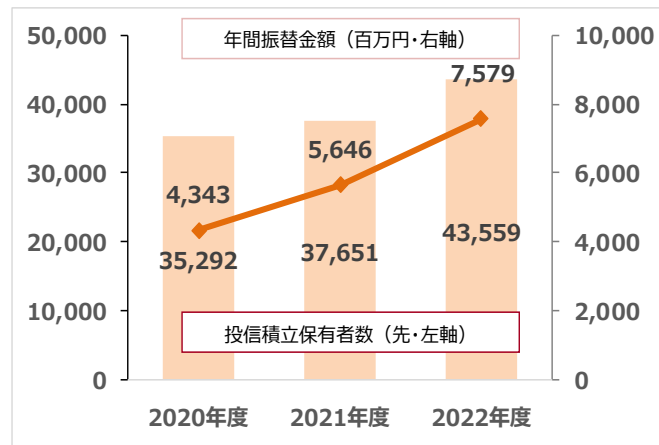
ファンド名	タイプ
インデックスファンド225	国内株式型
Jプレミアム・インカムファンド (年1回決算型)	国内株式型
企業価値成長小型株ファンド	国内株式型
新光 US-REIT オープン	海外リート型
フィテリティ・世界割安成長株投信 Bコース (為替ヘッジなし)	海外株式型
東京海上・世界モノポリー戦略株式ファンド (毎月決算型)	海外株式型
ニッセイ世界リカバリー株式厳選F (ヘッジ無) 限定追加・繰上償	海外株式型
ニッセイ世界リカバリー株式厳選F (ヘッジ有) 限定追加・繰上償	海外株式型
Jプレミアム・インカムファンド (年4回決算型)	国内株式型
三菱UFJ NASDAQオープンBコース	海外株式型

【図⑩】投資信託の販売額に占める分散投資ファンド比率・平均保有期間



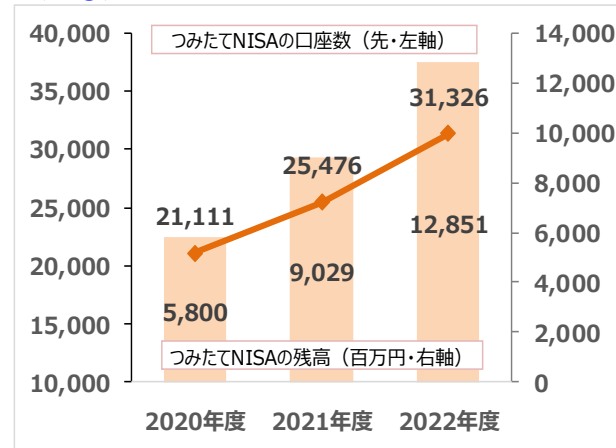
【千葉銀行】

【図⑪】投信積立保有者数、年間振替金額



【千葉銀行とちばぎん証券の合計値】

【図⑫】つみたてNISAの口座数・残高



【千葉銀行とちばぎん証券の合計値】

【図⑬】ちばぎんアプリ

ちばぎんアプリなら投資信託の購入時手数料が無料!

残高・入金明細照会、振込・振替、投資信託などの銀行取引を簡単・安全に行うことができるスマートフォン用アプリです。

最短**5分**で、登録完了!
今すぐダウンロード!

ご利用にはちばぎんIDのユーザー登録が必要となります。ユーザー登録ができる方は普通預金(総合口座を含みます)のキャッシュカードをお持ちの個人のお客さまとなります。代理人カードはご利用いただけません。

投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I

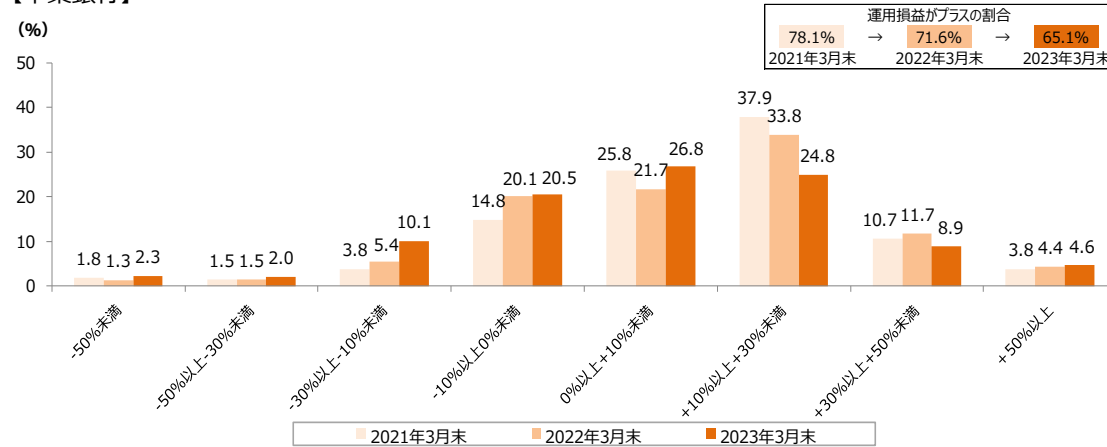
投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I

○投資信託運用損益別顧客比率

✓2023年3月末時点で運用損益がプラスとなっているお客さまは、銀行・証券とも減少しています。【図⑭、図⑮】

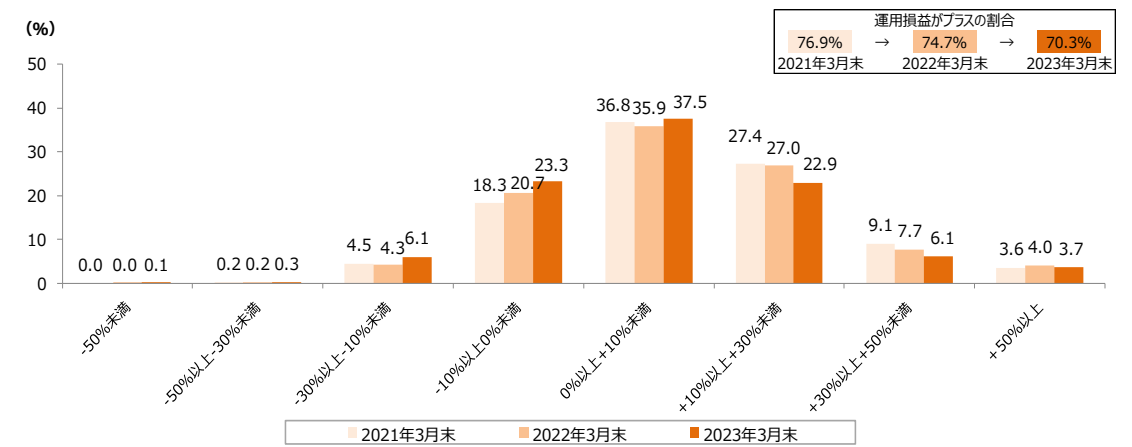
【図⑭】投資信託運用損益別顧客比率【共通 K P I】

【千葉銀行】

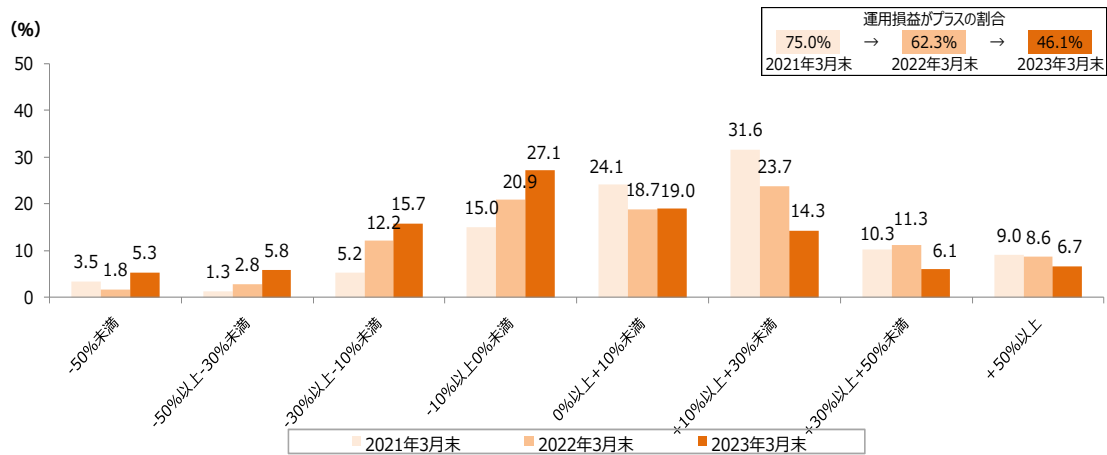


【図⑮】実現損益を含む投資信託運用損益別顧客比率

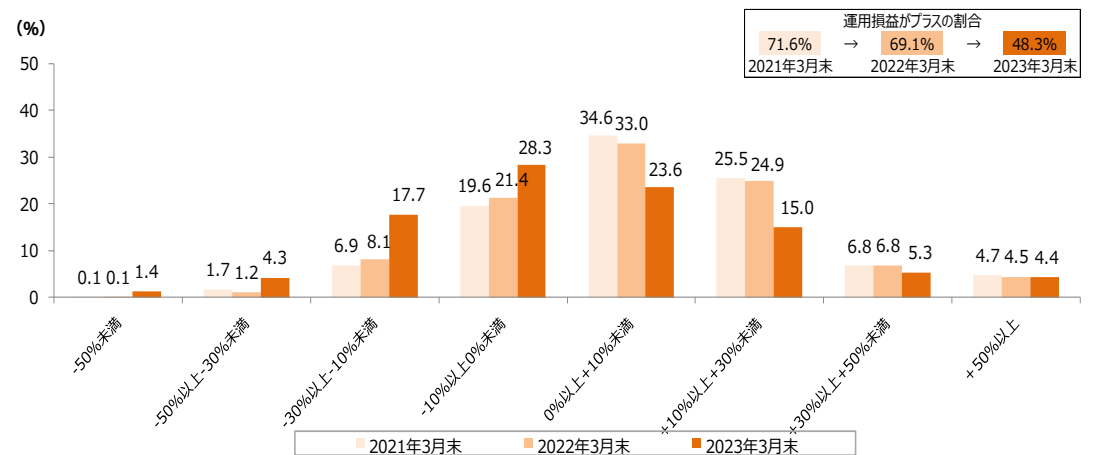
【千葉銀行】



【ちばぎん証券】



【ちばぎん証券】

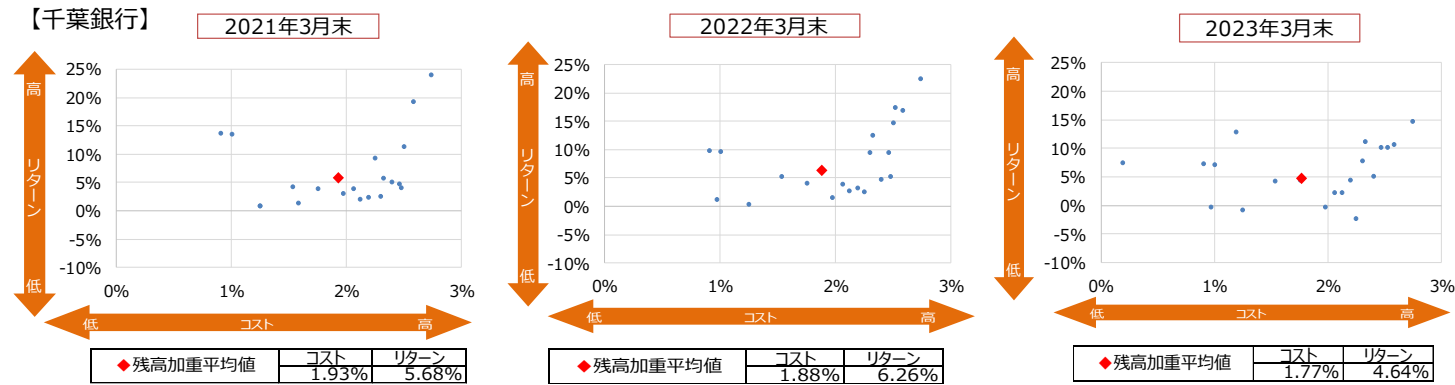


投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I

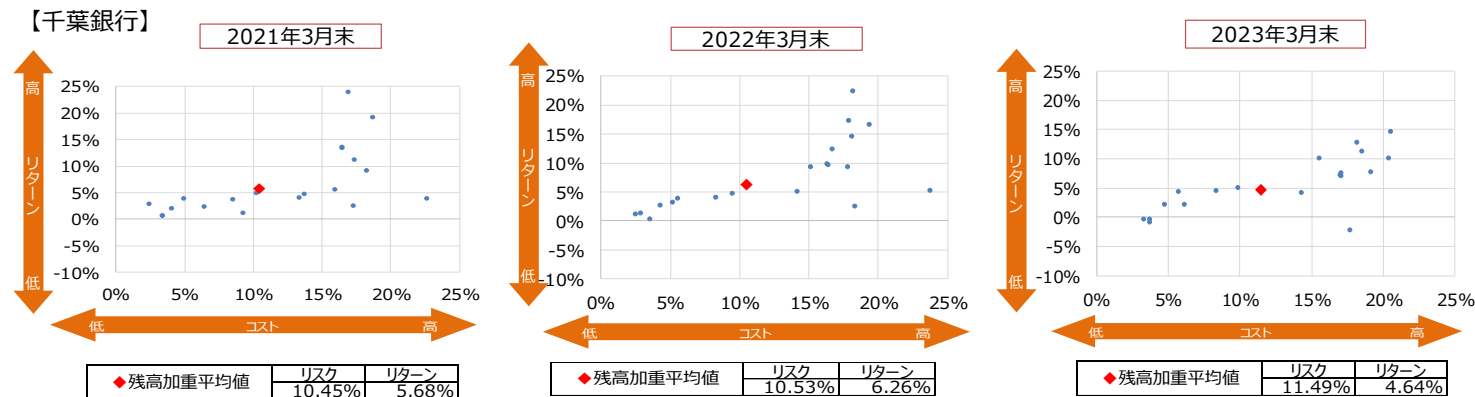
投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I

- 投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン
- ✓投資信託の残高上位20銘柄のコスト、リスクに対するリターンをお示ししています。【図⑬、図⑭】

【図⑬】投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン【共通 K P I】



【図⑭】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】



※コスト：販売手数料率/5+信託報酬率、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）。

投資信託の預かり残高上位20銘柄（千葉銀行）

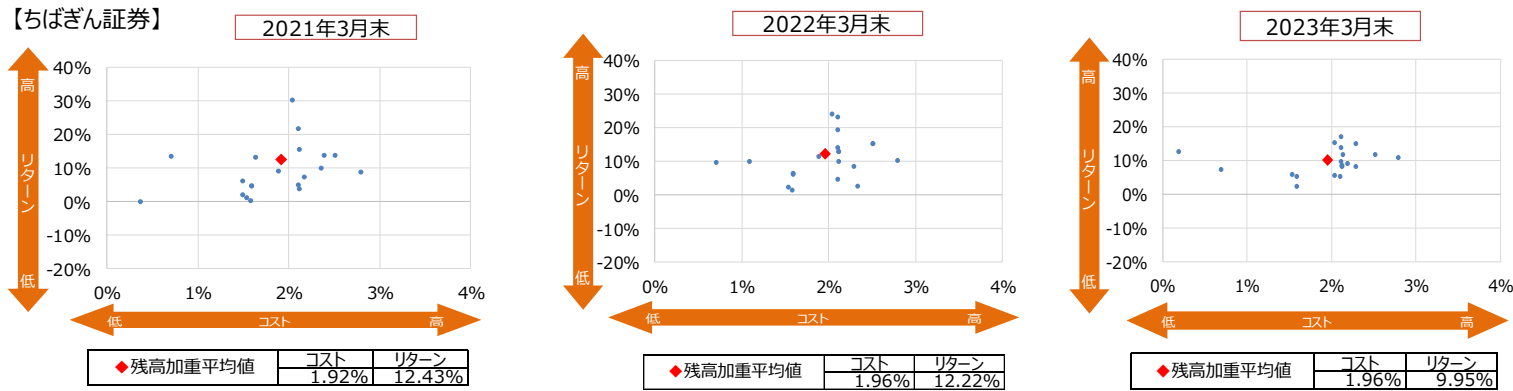
2021年3月末	
1 投資のソムリエ	11 ジャパン・エクセレント
2 ニッセイJ-R EITファンド（毎月決算型）	12 三菱UFJ/AMP/グローバル・インカム債券ファンド（為替ヘッジなし）（毎月決算型）
3 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	13 netWIN GS7/07-株式ファンド B3-1（為替ヘッジなし）
4 アムンディ・日経平均オープン	14 L M・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）
5 野村インド債券ファンド（毎月分配型）	15 J P Mグローバル医療関連株式ファンド
6 インデックスファンド225	16 三菱UFJ 豪ドル債券インカムオープン
7 ニッセイ/パトナム・インカムオープン	17 グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）
8 東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	18 ビン・アベト・アロケーション・ファンド（1年決算型）
9 ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	19 東京海上・円資産バランスファンド（毎月決算型）
10 ファイン・ブレンド（資産成長型）	20 タイ・US-REIT・オープン（毎月決算型）B3-1（為替ヘッジなし）

2022年3月末	
1 投資のソムリエ	11 野村インド債券ファンド（毎月分配型）
2 リスク抑制世界8資産バランスファンド	12 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）
3 アムンディ・日経平均オープン	13 ファイン・ブレンド（資産成長型）
4 ニッセイJ-R EITファンド（毎月決算型）	14 タイ・US-REIT・オープン（毎月決算型）B3-1（為替ヘッジなし）
5 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）（一般コース）	15 三菱UFJ/AMP/グローバル・インカム債券ファンド（ヘッジなし）（毎月決算型）
6 インデックスファンド225（分配金再投資コース）	16 ビン・アベト・アロケーション・ファンド（1年決算型）
7 ニッセイ/パトナム・インカムオープン（一般コース）	17 ジャパン・エクセレント
8 netWIN GS7/07-株式ファンド B3-1（為替ヘッジなし）	18 J P Mグローバル医療関連株式ファンド
9 ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	19 グローバル・ロボティクス株式ファンド（年2回決算型）
10 東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）	20 L M・オーストラリア高配当株ファンド（毎月分配型）

2023年3月末	
1 投資のソムリエ	11 野村インド債券ファンド（毎月分配型）
2 アムンディ・日経平均オープン	12 東京海上・円資産バランスファンド（年1回決算型）
3 リスク抑制世界8資産バランスファンド	13 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）
4 ニッセイJ-R EITファンド（毎月決算型）	14 つみたて日本株式（日経平均）
5 ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）（一般コース）	15 S M T A M グラウ・ジョーンズ インデックスファンド
6 インデックスファンド225（分配金再投資コース）	16 三菱UFJ/AMP/グローバル・インカム債券ファンド（ヘッジなし）（毎月決算型）
7 ニッセイ/パトナム・インカムオープン（一般コース）	17 タイ・US-REIT・オープン（毎月決算型）B3-1（為替ヘッジなし）
8 netWIN GS7/07-株式ファンド B3-1（為替ヘッジなし・再投資）	18 ビン・アベト・アロケーション・ファンド（1年決算型）
9 ファイン・ブレンド（資産成長型）	19 ジャパン・エクセレント
10 ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	20 グローバル・モビリティ・サービス株式ファンド（1年決算型）

投資信託の販売会社における比較可能な共通 K P I

【図16】投資信託預かり残高上位20銘柄のコスト・リターン【共通 K P I】



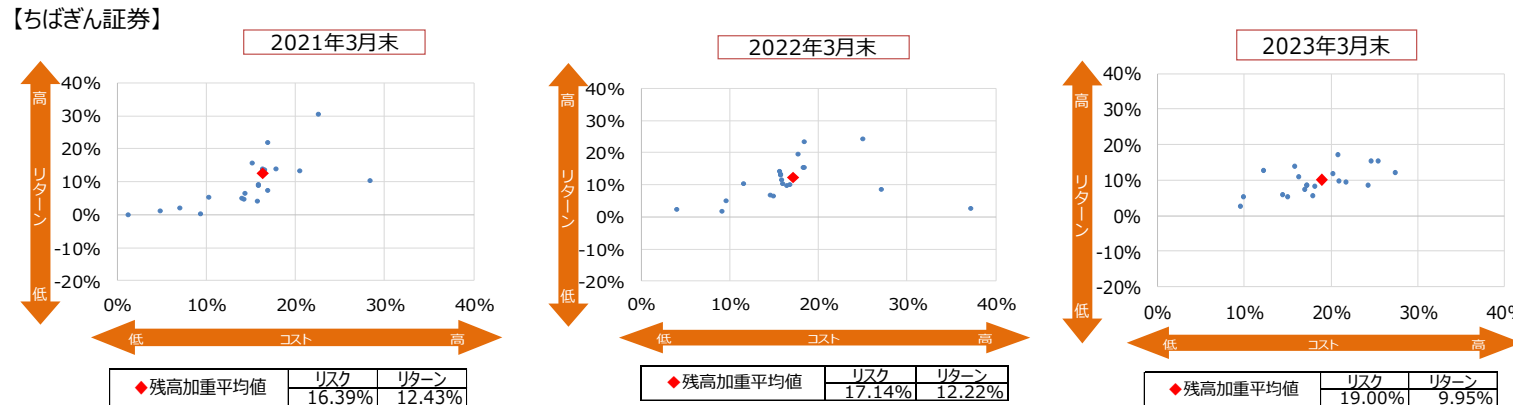
投資信託の預かり残高上位20銘柄（ちばぎん証券）

2021年3月末	
1 企業価値成長小型株ファンド	11 三井住友・グローバル好配当株式オープン
2 新光 US-REIT オープン	12 グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）
3 DIAM J-REITオープン（毎月決算コース）	13 三菱UFJ NASDAQオープンBコース
4 野村インド債券ファンド（毎月分配型）	14 GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース
5 GS 日本フォーカス・グロス 年2回決算コース	15 三井住友・ニュー・チャイナ・ファンド
6 インデックスファンド225	16 三井住友・アジア・オセアニア好配当株式オープン
7 グローバル・ヘルスケア&バイオファンド	17 野村Jリートファンド
8 世界銀行債券ファンド（毎月分配型）	18 DIAM高格付インカム・オープン（毎月決算コース）
9 DIAM J-REITオープン（2カ月決算コース）	19 ダイワ日本国債ファンド（毎月分配型）
10 イーストスプリング・インド・インフラ株式ファンド	20 T&D日本株式投信（通貨選択型）米ドルコース

2022年3月末	
1 新光 US-REIT オープン	11 グローバル・バリュウ・オープン
2 企業価値成長小型株ファンド	12 GS米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース
3 DIAM J-REITオープン（毎月決算コース）	13 三菱UFJ 純金ファンド
4 GS 日本フォーカス・グロス 年2回決算コース	14 世界銀行債券ファンド（毎月分配型）
5 野村インド債券ファンド（毎月分配型）	15 グローバル・ヘルスケア&バイオファンド
6 三菱UFJ NASDAQオープンBコース	16 三井住友・グローバル好配当株式オープン
7 インデックスファンド225	17 資源ファンド（株式と通貨）ブラジルリアル・コース
8 GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース	18 グローバル・ソブリン・オープン（毎月決算型）
9 GS 日本フォーカス・グロス 毎月決算コース	19 マニライフ・米国銀行株式ファンド
10 三菱UFJ NASDAQオープンAコース	20 DIAM J-REITオープン（2カ月決算コース）

2023年3月末	
1 企業価値成長小型株ファンド	11 グローバル・バリュウ・オープン
2 新光 US-REIT オープン	12 サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジあり）
3 サイバーセキュリティ株式オープン（為替ヘッジなし）	13 世界eコマース関連株式オープン
4 DIAM J-REITオープン（毎月決算コース）	14 グローバル・ヘルスケア&バイオファンド
5 インデックスファンド225	15 三菱UFJ 純金ファンド
6 野村インド債券ファンド（毎月分配型）	16 GS米国成長株集中投資ファンド 毎月決算コース
7 三菱UFJ NASDAQオープンBコース	17 厳選ジャパン
8 GS 日本フォーカス・グロス 年2回決算コース	18 日本株好配当ファンド（年2回決算型）
9 三菱UFJ NASDAQオープンAコース	19 海外消費関連日本株ファンド
10 GS 日本フォーカス・グロス 毎月決算コース	20 世界銀行債券ファンド（毎月分配型）

【図17】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】



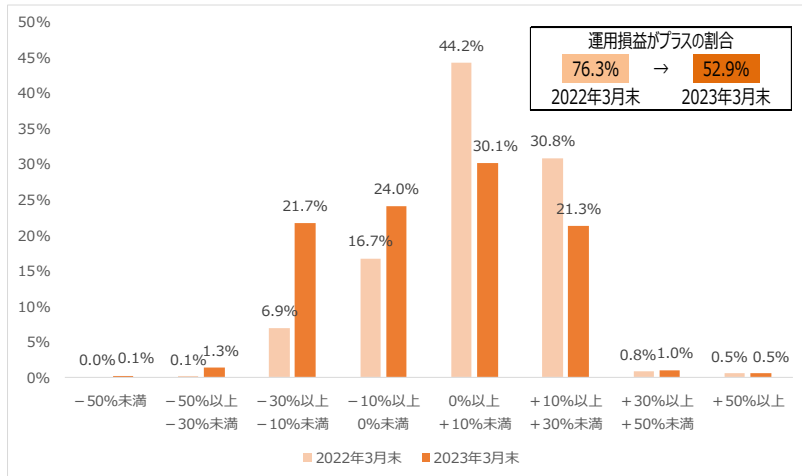
※コスト：販売手数料率/5+信託報酬率、リスク：過去5年間の月次リターンの標準偏差（年率換算）、リターン：過去5年間のトータルリターン（年率換算）。

外貨建保険、ファンドラップの販売会社における比較可能な共通 K P I

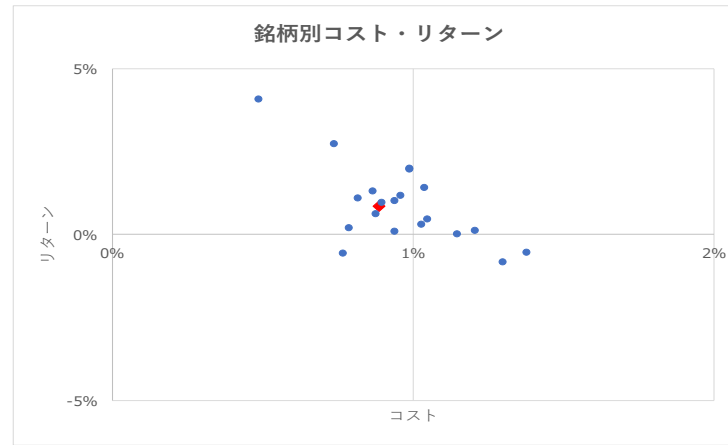
外貨建保険、ファンドラップの販売会社における比較可能な共通 K P I

- 外貨建保険、ファンドラップ運用損益別顧客比率等
- ✓円安により利益が出ていたターゲット型保険の償還・利益確定の解約増加などにより、運用損益率は下落いたしました。【図18】
- ✓外貨建保険の残高上位20銘柄のコストに対するリターンをお示しています。【図19】
- ✓ファンドラップについては、欧米の利上げによる海外債券価格の下落などにより、マイナスの割合が高くなりました。【図20】

【図18】外貨建保険運用損益別顧客比率【共通 K P I】



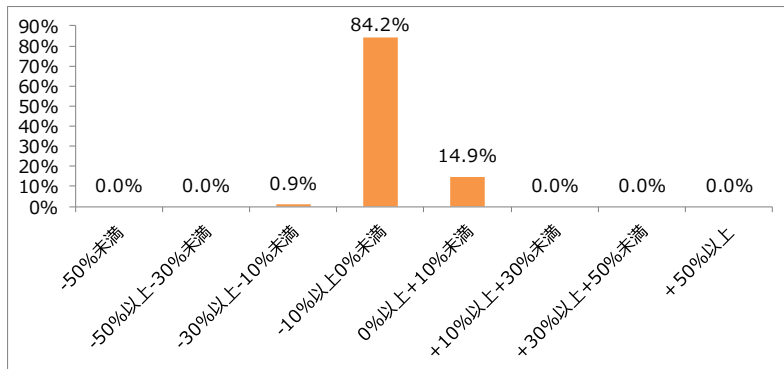
【図19】外貨建保険残高上位20銘柄のコスト・リターン【共通 K P I】



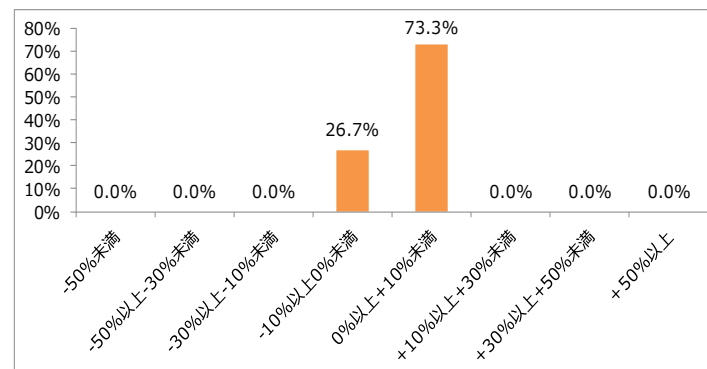
〔参考〕外貨建保険残高上位20銘柄

残高順位	銘柄名	コスト	リターン
1	プレミアムシップ (外貨建)	0.82%	1.09%
2	しあわせ、ずっと	0.90%	0.97%
3	ザニーガーデン E X	0.87%	1.29%
4	やさしさ、つなぐ	0.77%	-0.57%
5	プレミアジャンプ	0.94%	0.09%
6	プレミアジャンプ・年金 (外貨建)	1.05%	0.45%
7	えがお、ひろがる	1.15%	0.00%
8	ロングドリーム GOLD	0.96%	1.16%
9	ファイブ・ステップ US	0.49%	4.07%
10	たのしみ、ずっと	0.88%	0.61%
11	ふるはーと J ロードグローバル	0.99%	2.00%
12	プレミアジャンプ 2・終身 (外貨建)	1.30%	-0.83%
13	ビーウィズユー (USドル建)	0.74%	2.73%
14	プレミアプレゼント	0.99%	1.97%
15	ビーウィズユー (豪ドル建)	0.79%	0.19%
16	プレミアジャンプ・終身 (外貨建)	1.21%	0.12%
17	プレミアカレンシー・プラス 2	1.04%	1.41%
18	プレミアジャンプ 3・年金 (外貨建)	1.38%	-0.55%
19	しあわせ、ずっと N Z	1.03%	0.29%
20	外貨エプラス家	0.94%	1.01%
	加重平均	0.89%	0.85%

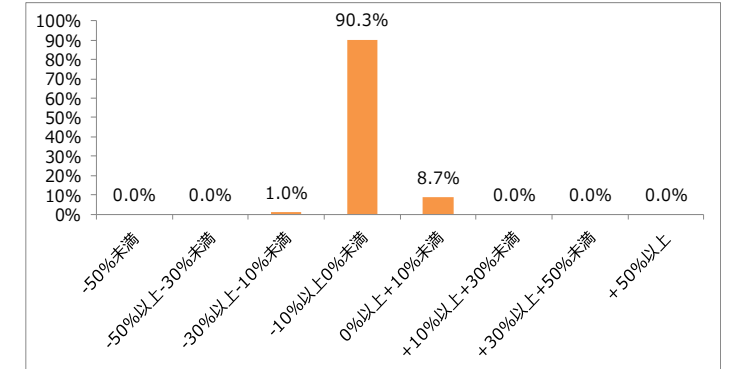
【図20】ファンドラップ運用損益別顧客比率【共通 K P I】



〔参考〕ファンドラップ運用損益別顧客比率【ウェルスナビ】



〔参考〕ファンドラップ運用損益別顧客比率【ウェルスクエア】



「お客さま中心のビジネスモデルの進化」に向けて

「お客さま中心のビジネスモデルの進化」に向けて




以上、「お客さま本位」の業務運営に関する2022年度の取組状況についてご案内してまいりましたが、千葉銀行グループは2023年4月より新中期経営計画「エンゲージメントバンクグループ ～フェーズ1～」の下、パーパス（存在意義）を「一人ひとりの思いを、もっと実現できる地域社会にする」とし、そのためのビジョン（目指す姿）を「地域に寄り添うエンゲージメントバンク」と定め、お客さま一人ひとりのライフスタイルに寄りそったお客さま本位の取組みを行っています。

○「お客さまを主役」とする4つの取組み

✓お客さまの資産運用に関するお悩みに対して「最適なタイミングで最適なご提案を最適なチャネルで」提供できるよう、「機能」と「機会」の双方を意識した取組みを進めております。【図②】

○2024年1月からのNISA新制度開始に向け、支店長自らが講師となりご案内させていただくNISAセミナーの他、皆様の職場にお訪ねしての説明会の開催など、「NISAの知りたい」にしっかりお応えしていきます。

【図②】「お客さま中心のビジネスモデルの進化」に向けた取組み

対 面	<h3>新型投信提案ツール</h3> <h4>「おかねのバスケット」導入</h4>  <p>他行・他社も含めたお客さまの保有資産を「見える化」した上で診断。ゴールベースアプローチに基づき、お客さまの目指す未来に向けた最適なポートフォリオをご提案。</p>	<h3>「投信約定事務」完全ペーパーレス化</h3>  <p>投資信託のお申込み手続き全てをペーパーレス化。手間なく、素早くお手続きいただくことが可能となり、その分資産運用のお悩みをゆっくり、しっかりご相談いただけます。</p>
	非 対 面	<h3>資産運用ポータルサイト</h3> <h4>「ちばぎんマネーガイド」開設</h4>  <p>「おかねのこと、わかりやすく」。忙しくてなかなか店頭にお越しいただけないお客さま向けに、自分のタイミングで自分の知りたい情報をご確認いただけるポータルサイトを開設いたしました。専門家のコラム記事やセミナー動画などの他、資産運用シミュレーションツールなどもご用意しております。</p>