

## お客さま本位の業務運営に関する方針の取組状況

平成 29 年 6 月 28 日

中銀アセットマネジメント株式会社

「お客さま本位の業務運営に関する方針」に対応する主な取組状況は以下のとおりです。

### 【方針 1】お客さま本位の業務運営に関する方針の策定・公表等

- ・中国銀行グループは、お客さまの資産形成・資産運用にかかる業務において、お客さま本位の業務運営を進めていくため本方針を定め、当該方針に係る取組状況を毎年、定期的に公表いたします。
- ・また、本方針は、中国銀行グループにおける業務運営の状況や環境変化に応じて、定期的に見直し、より良い業務運営の実現を目指します。

➤当社は、平成 29 年度よりスタートした中期経営計画では、基本戦略としてマーケティングの強化、パフォーマンスの向上などお客さま本位の業務運営施策を掲げ、お客さま向けセミナーや販売会社向け勉強会の積極的開催、ファンDMAネージャーの育成・レベルアップなどの取組みを進めております。その取組状況については毎年、定期的に公表いたします。

### 【方針 2】お客さまの最善の利益の追求

- ・中国銀行グループ役職員は、お客さまの最善の利益を図るため、お客さまの立場に立ち、真の期待を理解し、最良の提案を提供します。そのために、役職員は高い志を持ち、自らの成長にチャレンジすることで、それぞれがプロにふさわしいスキルを磨き続けます。
- ・中国銀行グループ役職員は、「ちゅうぎんの心」を業務における行動や判断の拠りどころとし、お客さま、従業員、会社が全て共に栄える未来へ好循環サイクルを作ることを目指します。

➤「ちゅうぎんの心」を拠りどころとしている当社運用哲学「守り・育てる」「納得性・共感性」「丁寧な運用」に基づき、お客さまの最善の利益を図るべく運用を行っています。

➤当社は、特に日本株式のアクティブ運用により、投資先企業への取材を通じて、中長期的な視点で対話を実施し、企業が中長期的な価値創造によって生んだ利益を、家計まで還元する好循環を目指します。

#### 【方針3】利益相反の適切な管理

- ・中国銀行グループは、グループ内に販売会社と運用会社があり、グループ内の運用会社の商品を推奨する場合等、中国銀行グループとお客さまの間、ならびに中国銀行グループのお客さま相互間においてさまざまな利益相反が発生するリスクがあることから、「利益相反管理方針」を定め、これらを適切に管理することで、お客さまの利益の保護を図ります。

- 当社は、中国銀行グループの販売会社に対して、当社の商品について、同一グループであることのみをもってお客さまへ勧誘・推奨することのないよう、販売員に当社商品に限定した特別なインセンティブを付与しません。
- 当社は、日常の投資行動や議決権行使について、フィデューシャリー・デューティーに基づき、お客さまの利益を図るためにのみ行います。自己または第三者の利益を図る目的で業務を行うことはいたしません。
- 当社は、役職員の高い専門性とコンプライアンス意識および社内のチェック体制により、利益相反を排除いたします。

#### 【方針4】手数料等の明確化

- ・中国銀行グループは、商品・サービスの提供に際して、お客さまから手数料をいただく場合や、直接お客さまにご負担いただく費用ではなくとも商品提供会社から手数料を受取る場合、当該手数料その他費用について、お客さまの投資判断に影響をおよぼす重要な情報として、契約締結前交付書面、商品概要説明書等により開示いたします。
- ・中国銀行グループが、お客さまからいただく手数料は、商品ラインアップの構築・管理、各種情報資料の作成・配送に係るコスト、システムの開発・維持コストならびにコンサルティングを通じた商品・サービスの提供や各種対応にかかる人件費等、業務運営にかかる費用を総合的に勘案した対価でございます。今後も、ご負担いただく手数料に見合うサービスの提供はもちろんのこと、お客さまの期待を上回る総合金融サービスの提供に向けて努めてまいります。

- 当社は、信託報酬率等の費用の設定においては、お客さまに提供するサービスと適正な経費に応じて合理的な水準を設定し、目論見書や販売説明資料等により開示いたします。
- ファンド・オブ・ファンズ形式の投資信託の場合には、組入ファンドの信託報酬率も含めた実質的な費用負担を開示いたします。

#### 【方針5】重要な情報のわかりやすい提供

- ・お客さまへ商品・サービスを提供する際には、以下の情報をお客さまの投資判断に必要な情報として、わかりやすく提供いたします。
  - ① 基本的なリスク・リターンや取引条件等
  - ② 当該お客さまへその商品・サービスを推奨する選定理由
  - ③ お客さまと利益相反の可能性がある場合はその内容（第三者から受取る手数料を含む）と影響等
- ・お客さまへの情報提供に際しては、お客さまの取引経験・金融知識、情報の重要性、商品・サービスの複雑さを考慮のうえ、お客さまの理解度に応じてわかりやすく説明いたします。

- お客さまの投資判断に必要な情報として、目論見書や販売用資料等には基本的なリスク・リターンや取引条件等を記載する他、ファンド・オブ・ファンズ形式の投資信託の場合には、組入ファンドの保有明細等を分かりやすく開示いたします。
- 当社は、系列や取引関係等を理由に議決権行使の判断を歪めることなく、「議決権行使に関するガイドライン」における判断基準に則って、議決権を行使し、その行使結果については、当社ホームページで年1回公表いたします。
- スチュワードシップ責任を果たすための当社の取組みにつきましては、議決権の行使結果に加え、投資先企業への取材活動等についても、適宜当社のホームページで報告を行います。

#### 【方針6】お客さまにふさわしいサービスの提供

- ・中国銀行グループは、お客さまの真の期待を理解し、お客さまにふさわしい商品・サービスを提案するためには、お客さまのリスク許容度やご投資の目的を把握させていただくことが不可欠と考え、お客さまのご投資に関する知識・経験や資産状況等を詳細に伺ったうえで商品・サービスをご案内いたします。
- ・複雑な商品やリスクの高い商品に関しては、お客さまのリスク許容度等を踏まえ、お客さまにふさわしい商品であるか慎重に検討し、場合によっては、ご家族の同席をお願いすることや取扱いを控えさせていただくことがございます。

- 当社は、地元のお客さまに運用の大切さを知っていただき、お客さまが共感し、納得した上で長期に保有していただけるファンドを組成して丁寧に運用いたします。
- 当社は、組成したファンドのリスク特性を踏まえ、商品を保有していただくにふさわしいお客さまを想定するとともに、販売会社においても、ふさわしいお客さまに対して適切に販売がなされるよう、勉強会・情報提供資料等を通じて、販売員の理解を深める活動を積極的に行います。

【方針7】従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- ・中国銀行グループは、従業員がお客さまの立場に立ち、真の期待を理解し、最良の提案を提供できるよう社内教育・研修の充実や業績評価体系により組織として全力でサポートします。
- ・中国銀行グループは、業績評価において、お客さまのニーズに応じた商品・サービスの提供やお客さまの裾野の拡大を評価し、手数料収入に偏重することなくお客さまニーズに沿った提案をおこなうため、従業員を適切に動機づけます。

➤当社は、中国銀行グループの運用会社として、従業員一人ひとりの成長を促し事業の発展に繋げることを目的に、当社独自の人事制度を策定・運用しております。同制度においては、従業員に期待される人材像として以下の内容を掲載し、当内容を全従業員に周知徹底することで、従業員に対する適切な動機づけの枠組みとして機能させております。

- ① 常に問題意識を持ち、現状を改善するとともに、事業環境の変化にも前向きに対応していく。
- ② お客さまのために自己及び組織の持てる力を最大限発揮させる。
- ③ 自らの能力向上に努めるとともに、人材の指導・育成を行い、仕事を通じて人が育つ職場づくりに貢献する。
- ④ お客さまの健全な資産形成に資するため、フィデューシャリー・デューティーに基づきプロに相応しいサービスを提供する。
- ⑤ 高い見識とコンプライアンス・モラルを持ち、資産運用を通じて社会の発展に貢献する。

➤当社は、お客さま本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果目標（KPI）として、「販売会社を対象とした勉強会」と「お客さまを対象としたセミナー」の実施回数をそれぞれ集計し、定期的に公表いたします。

2016年度（2016年4月から2017年3月）実績および2017年度（2017年4月から2018年3月）計画は以下のとおりです。

	2016年度実績	2017年度計画
「販売会社向け勉強会」	76件	100件
「お客さま向けセミナー」	4件	6件