

## 【取組状況】

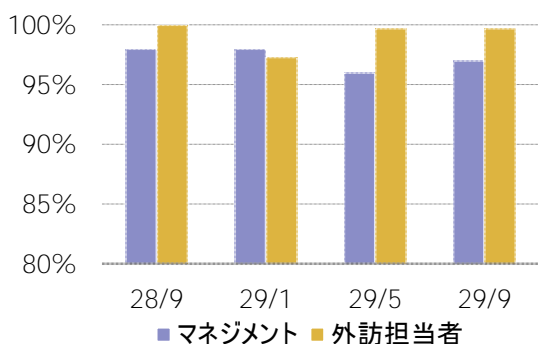
商品・サービスの更なる向上に向けた取組みをはじめ、お客さま本位の姿勢の定着度合いを定期的に公表していくとともに、随時見直してまいります。

### 1. 【販売】

#### 役職員の質的向上およびお客さま本位の情報提供・コンサルティングへの取組み

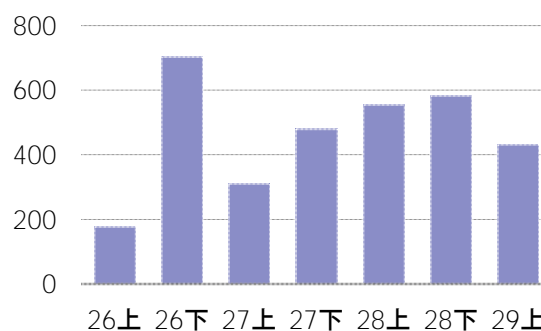
- FP2 級資格<sup>1</sup>の取得状況は高い水準を維持しており、引き続き、プロフェッショナルとしての専門性の維持・向上に努めています。
- お客さま向けセミナーは年間約 800~1,100 回超実施し、お客さまとの接点を増やし、お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践に努めています。

【図 1】FP2 級資格<sup>1</sup>の取得率



(注)1. FP2 級資格:2 級 FP 技能士・AFP 取得

【図 2】お客さま向けセミナー開催回数(回)<sup>2</sup>



(注)2. お客さま向けのセミナー回数の集計

#### 商品ラインアップの整備

- 系列運用会社にかかわらず、多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備に努めており、足元(29年9月末現在)、投資信託は 244 ファンド、うちノーロードファンド 42 本を取り扱っています。
- また、生命保険は、低金利の継続により、一部商品の販売停止等が発生していますが、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、引き続き、商品ラインアップの維持・充実に努めてまいります。

【図 3】投資信託ラインアップ(29年9月末)<sup>3</sup>

カテゴリ	取扱商品数	取扱商品比率
国内債券	7	3%
国内株式	38	16%
海外債券	77	32%
先進国	47	19%
ハイイールド	12	5%
エマージング	18	7%
海外株式	41	17%
先進国	31	13%
エマージング	10	4%
REIT	23	9%
バランス型	54	22%
その他	4	2%
<b>合計</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>
ノーロード商品	42	17%

(注)3. 対象ファンド:

- 窓販投信(インターネットバンキング専用ファンド含む)のうち、預り残高のあるファンド
- 追加型国内投信のみ(外国籍投信・単位型・マネープールファンドは含みません)
- 通貨選択型ファンドは各コースをまとめて 1 商品とカウント

【図 4】生命保険ラインアップ(29年9月末)

商品種類	取扱商品数	取扱商品比率
円建	7	47%
投資型年金	0	0%
定額年金	0	0%
終身	7	47%
介護・医療	0	0%
一時払 外貨建	8	53%
投資型年金	2	13%
定額年金	2	13%
終身	4	27%
<b>合計</b>	<b>15</b>	<b>100%</b>
商品種類	取扱商品数	取扱商品比率
平準払 終身保険	2	40%
定期保険	0	0%
医療・がん保険	1	20%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	1	20%
介護保険	1	20%
<b>合計</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>手数料開示商品<sup>4</sup></b>	<b>11</b>	<b>55%</b>

(注)4. 特定保険は 28 年 10 月より手数料開示を開始

### 商品ラインアップの整備

- 多様なラインアップからお客さまのニーズに合った商品をご選択いただけるよう、的確な情報提供に努めており、この5年間で販売額ランキングは変化しております。
- 系列運用会社にかかわらず、お客さまニーズに合わせたご提案を実施した結果、足元、系列運用会社商品販売額は減少しております。
- 引き続き、グループ内外にかかわらず、お客さまのニーズに沿ったご提案をまいります。

【図5】投資信託<sup>5</sup>の販売額上位10銘柄

平成24年度

No	ファンド名	区分 <sup>6</sup>	毎月分配
1	ニッセイJ-REITファンド(毎月決算型)	サテライト	○
2	三菱UFJグローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)(花こよみ)	サテライト	○
3	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	サテライト	○
4	三菱UFJ新興国債券ファンド通貨選択(ブラジルリアルコース)毎月分配型	サテライト	○
5	ピムコ・エマージング・ボンド・オープンBコース(為替ヘッジあり)	サテライト	○
6	東京海上・円建て投資適格債券ファンド(毎月決算型)(円債くん)	コア	○
7	エマージング・ソブリン・オープン(毎月決算型)為替ヘッジあり	サテライト	○
8	ワールド・リート・オープン(毎月決算型)	サテライト	○
9	三菱UFJ新興国債券ファンド通貨選択シリーズ(豪ドルコース)毎月分配型	サテライト	○
10	UBSグローバル好利回りCBファンド2012-09(円ヘッジ)(限定追加型)	サテライト	○

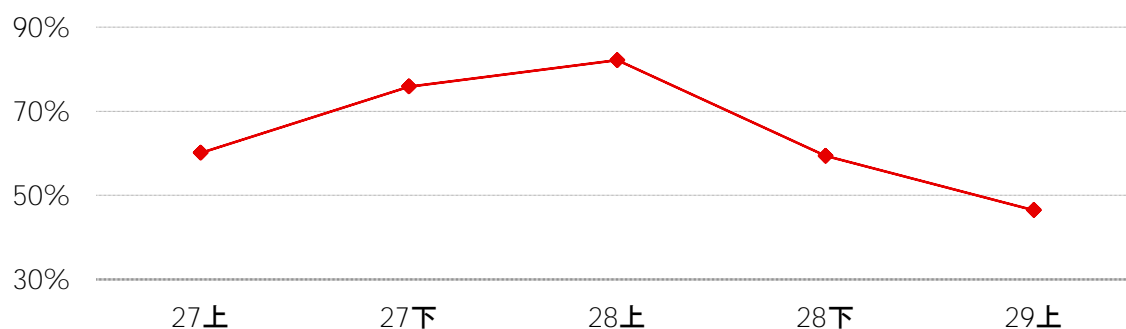
平成29年度 上期

No	ファンド名	区分 <sup>6</sup>	毎月分配
1	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド累投	サテライト	○
2	GS エマージング通貨債券ファンド 累投	サテライト	○
3	豪ドル毎月分配型ファンド累投	サテライト	○
4	ニッセイ豪州ハイ・インカム株式ファンド(毎月決算型)累投	サテライト	○
5	ワールド・リート・オープン(毎月決算型)累投	サテライト	○
6	JPMベスト・インカム(毎月決算型)累投	コア	○
7	LM・米ドル毎月分配型ファンド累投	サテライト	○
8	三菱UFJインデックス225オープン累投	サテライト	
9	ニッセイJ-REITファンド(毎月決算型)累投	サテライト	○
10	三菱UFJグローバル・ボンド・オープン(毎月決算型)(花こよみ)	サテライト	○

(注)5. 窓販投信(インターネットバンキング専用ファンド含む)のみ

(注)6. コア商品とはバランス型ファンドなどの安定的な資産運用の核となる商品。サテライト商品とはテーマ型ファンドなど、より収益性を重視した商品のこと。なお、コア・サテライトの商品区分は当社の基準に基づくもの

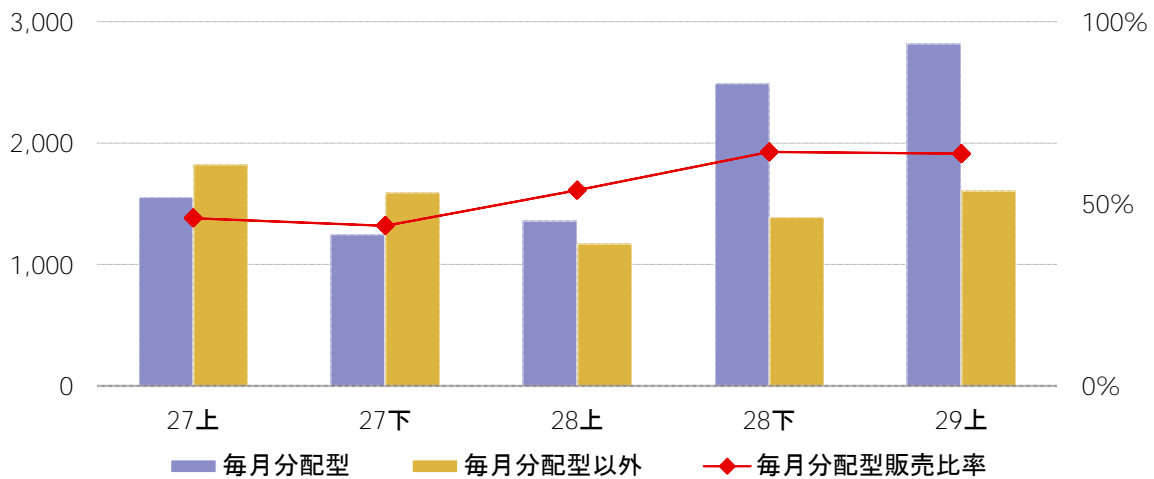
【図6】系列運用会社商品販売額比率<sup>5</sup>



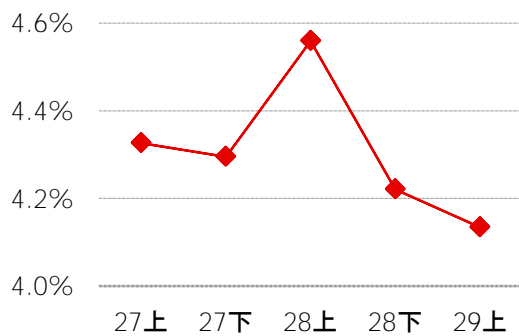
## お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

- お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、毎月分配型商品に加え、少頻度決算（年1回・年2回決算）型商品の取り扱いを増やしております。また、毎月分配型商品と少頻度決算型商品の違いを分かりやすく説明した資料を作成するなど、お客さまへの情報提供に努めてまいります。
- 市場動向の変化などの情報提供を、丁寧かつタイムリーに行った結果、足元の相場上昇を受けて売却されるお客さまが増えたことなどを要因として、投資信託の平均保有期間は短縮しました。また、資産背景が厚く、投資経験豊富なリタイアメント層のお客さまのお取引が多いことも、平均保有期間が短い要因の一つとなっております。
- 中長期・分散投資に有効なラップ口座の堅調な販売を受け、ラップ口座を保有しているお客さま数および預かり残高は每期拡大しています。

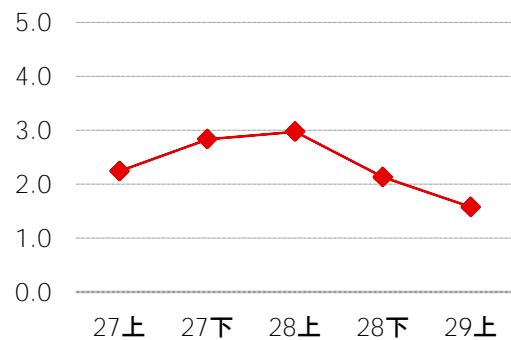
【図7】投資信託<sup>5</sup>に占める毎月分配型商品の販売額(億円)とそれ以外の比較



【図8】投資信託<sup>5</sup>の残高に占める分配金額割合<sup>7</sup>



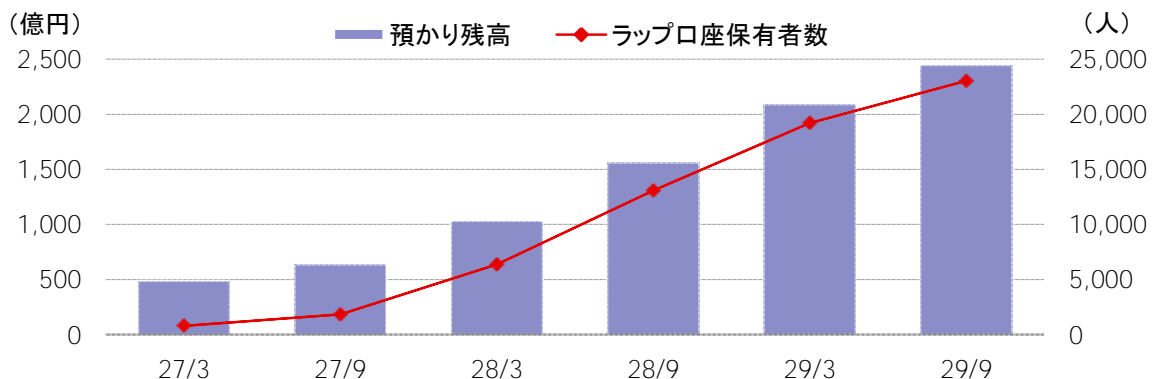
【図9】投資信託<sup>5</sup>の平均保有期間(年)<sup>8</sup>



(注)7. 分配金額は、分配金および再投資分を合算して算出

(注)8. 平均保有期間は、投信平均保有残高を解約・償還額の累計で除したもの(それぞれ過去1年間)

【図10】ラップ口座保有者数・残高<sup>9</sup>

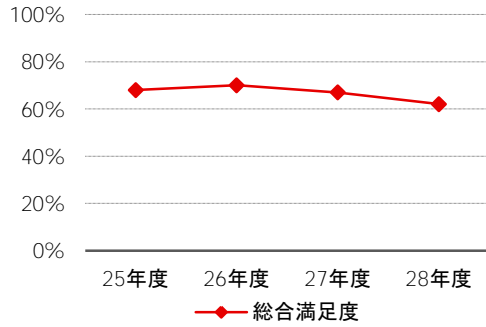


(注)9. ラップ口座:「資産運用口座(プライベートアカウント等)」と「三菱UFJ信託ファンドラップ」

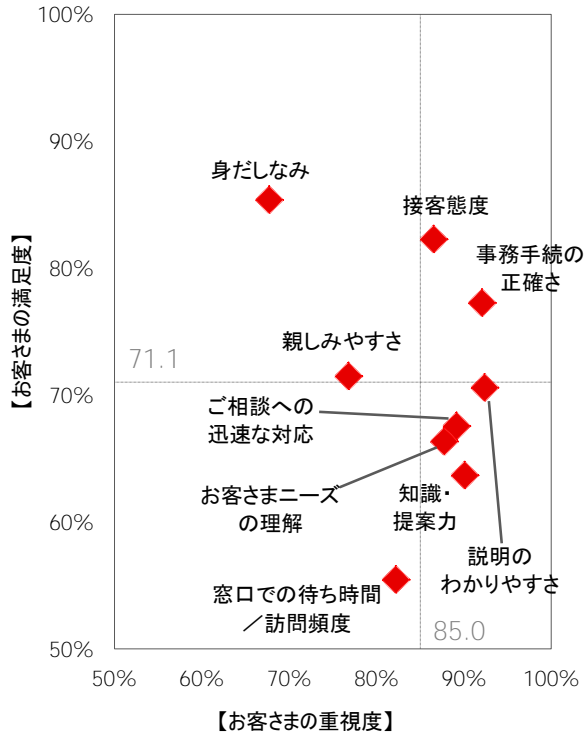
## お客さま本位の徹底(お客さまの評価)

- お客さま本位の活動の定着を確認するため、お客さまの声を直接いただく満足度調査を定期的の実施しています。総合満足度は高い水準を維持していますが、引き続きご期待に応えられるよう、改善を目指してまいります。
- お客さまの声にお応えした改善件数は毎年、着実に積み上がっています。

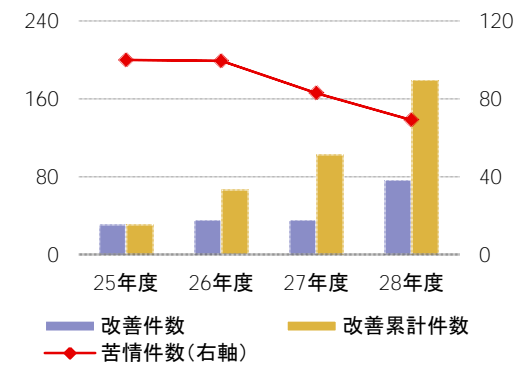
【図 11】満足度調査<sup>10</sup>



【図 12】担当者の応対に関する重視度と満足度<sup>10</sup>



【図 13】お客さまの声に基づく改善件数(件)<sup>11</sup>



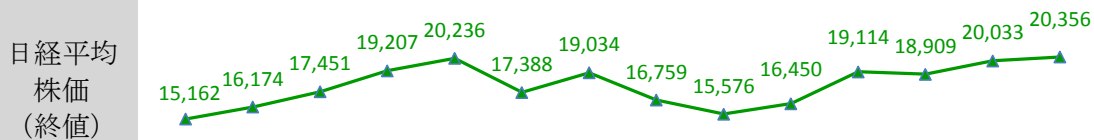
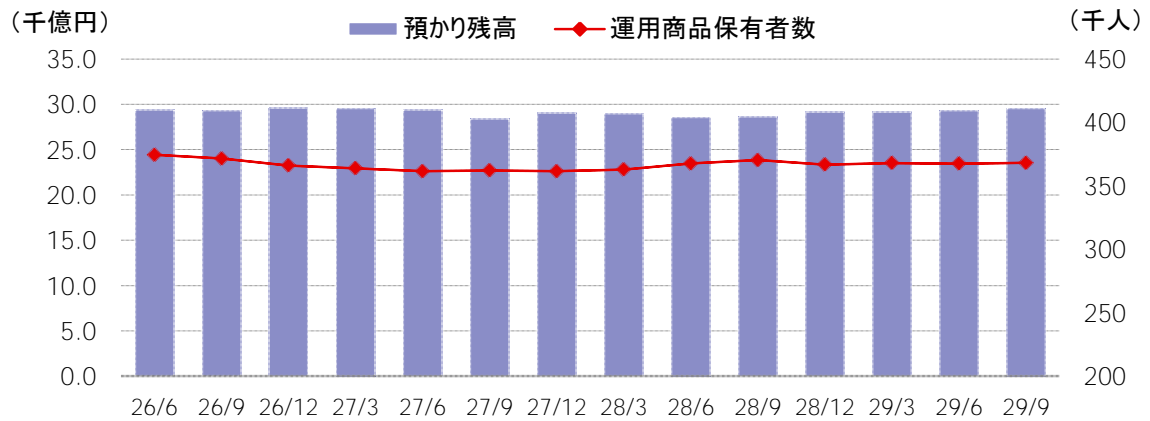
(注) 10.【図 11・12】調査概要 / 対象者:無作為に抽出した個人のお客さま(郵送方式 送付数:約 4,000 名 / 回答数:約 1,600 名)  
 総合満足度:当社との様々な取引を総合的に見て「満足」「どちらかといえば満足」と答えたお客さまの割合  
 担当者の応対に対するお客さまの満足度:各設問につき、「満足」「どちらかといえば満足」と答えたお客さまの割合  
 担当者の応対に対するお客さまの重視度:各設問につき、「非常に重視」「やや重視」と答えたお客さまの割合

11.【図 13】苦情件数:25 年度を 100 とした指数

## お客さま本位の徹底(実績)

- 預かり資産残高および運用商品保有者数は、相場上昇等を受け利益確定売りをされるお客さまがいる一方、新たに運用商品を保有されるお客さまや相場下落等のタイミングで追加購入されたお客さまの預かり資産が積み上がり、概ね横ばいで推移しております。
- また、信託銀行ならではの強みを活かし、複数の商品をお客さまニーズに合わせてご提案する活動を実践しております。

【図 14】預かり資産残高および運用商品保有者数の推移<sup>12</sup>



(注) 12. 個人のお客さまの取引実績を表示

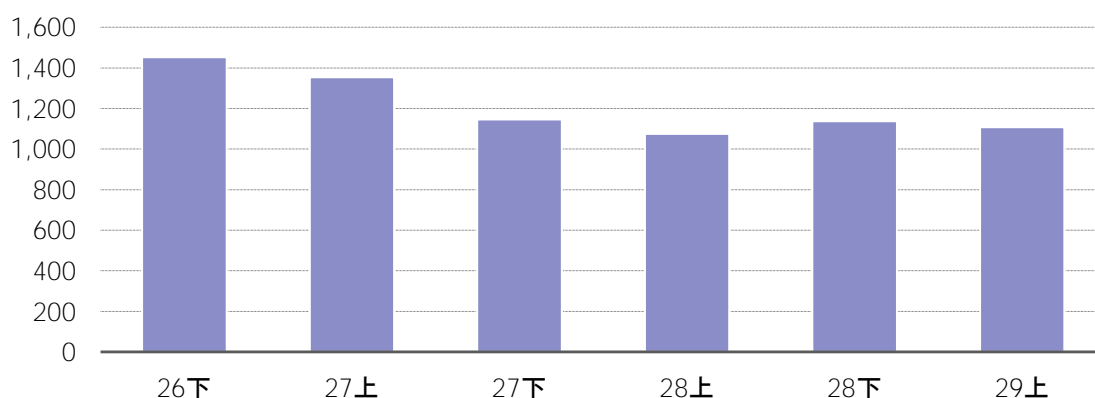
預かり残高: 投資運用商品の預かり残高を合計して算出

運用商品保有者数: お客さまの名義毎に集計(複数の商品をお持ちのお客さまを1人として算出)

## 2. 【商品開発・運用】【資産管理】

スチュワードシップ活動の高度化	
■	スチュワードシップ活動の一環として、投資先企業との対話(エンゲージメント)に継続的に努めています。
■	また、構成員の過半を社外第三者とした「スチュワードシップ委員会」を設置し、スチュワードシップ活動が投資家の利益最大化を確保するために十分かつ正当であるかを検証する枠組みを構築しています。
■	スチュワードシップ委員会による社外第三者の目を通じた検証も踏まえ、引き続き、投資家の利益最大化を目的としたスチュワードシップ活動の高度化を図ってまいります。

【図1】運用部署における企業との対話(エンゲージメント)件数(件)<sup>1</sup>



(注)1. 個別ミーティング等、直接企業と対話を行った件数

お客さまからの評価	
■	商品開発・運用領域においては、お客さまである機関投資家の声が反映された外部評価機関の調査結果をもとに、お客さま本位の活動の定着状況を確認しています。引き続きご期待に応えられるよう、改善を目指してまいります。

【図2】R&I 社「年金顧客満足度アンケート」集計結果(総合満足度)

	総合満足度 <sup>2</sup>	全体順位(母数 <sup>3</sup> )
平成29年	3.64	2位(16社)
平成28年	3.58	5位(14社)
平成27年	3.70	1位(14社)
平成26年	3.57	6位(15社)

(注)2. お客さまからの回答数50件以上の運用会社を対象とし、合計得点を回答数で割った平均得点(5点満点評価)

(注)3. お客さまからの回答数50件以上の運用会社

(注)4. 「R&I ファンド大賞」は、R&I 等が信頼し得ると判断した過去のデータに基づく参考情報(ただし、その正確性及び完全性につきR&I 等が保証するものではありません)の提供を目的としており、特定商品の購入、売却、保有を推奨、または将来のパフォーマンスを保証するものではありません。当大賞は、信用格付業ではなく、金融商品取引業等に関する内閣府令第299条第1項第28号に規定される「その他業務(信用格付業以外の業務であり、かつ、関連業務以外の業務)」です。当該業務に関しては、信用格付行為に不当な影響を及ぼさないための措置が法令上要請されています。当大賞に関する著作権等の知的財産権その他一切の権利はR&I 等に帰属しており、無断複製・転載等を禁じます。

【図3】R&I ファンド大賞受賞本数(本)(平成26年～現在)<sup>4</sup>

	受賞ファンド数
平成29年	3
平成28年	1
平成27年	0
平成26年	0

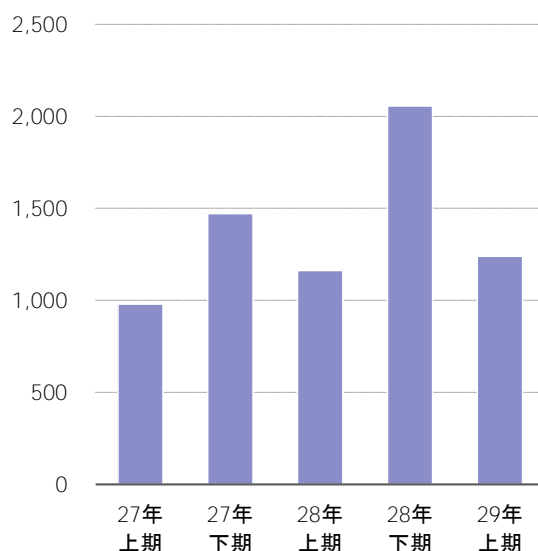
## 投資教育の取組み

- 平成 27 年 5 月に受託財産企画部内に投資教育に係る啓発活動等を行う専門組織として投資教育室を立ち上げ、お客さま向けセミナー活動等を実施して参りました。更に活動を強化するため、平成 29 年 10 月に投資教育室と関連組織を統合し、資産形成アドバイザー部を新設しています。
- また、当社 WEB においても「投資教育 WEB」にて啓発活動を実施しており、現在 62 のコンテンツを揃えています(平成 29 年 9 月末時点)。
- 引き続き、お客さまの声等を踏まえ内容拡充に努めてまいります。

【図 4】投資教育 WEB コンテンツ数と主な内容

時期	コンテンツ数	追加コンテンツの 主な内容
27 年上期 (立上げ時)	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資産活用 いろはかるた動画</li> <li>■ シミュレーションツール</li> </ul>
27 年下期	9	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 3 分動画</li> <li>■ コラム</li> </ul>
28 年上期	21	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 漫画で分かる資産形成</li> </ul>
28 年下期	39	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ iDeCo 関連コンテンツ</li> <li>■ 資産活用のいろは</li> </ul>
29 年上期	62	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 漫画で楽しく・ナットク！ iDeCo</li> <li>■ 信託クエスト ～剣と魔法とお金の物語 ～旅立ち編</li> </ul>

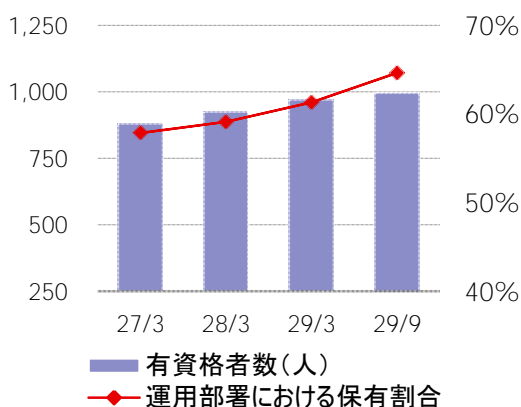
【図 5】投資教育セミナー実施件数(件)



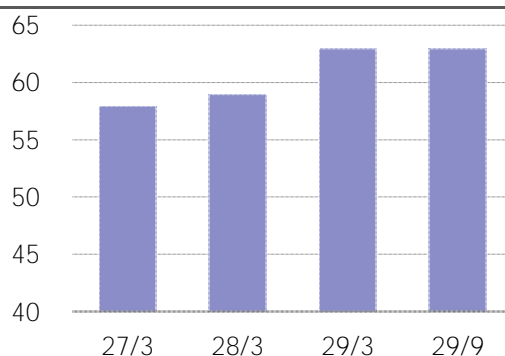
## 専門性の向上

- 証券アナリストや年金アクチュアリー等、関連資格の取得を通じた専門性の維持に努めており、引き続き、運用者として自らのスキルを高めていきます。

【図 6】証券アナリスト資格保有者数および運用部署における証券アナリスト資格取得率



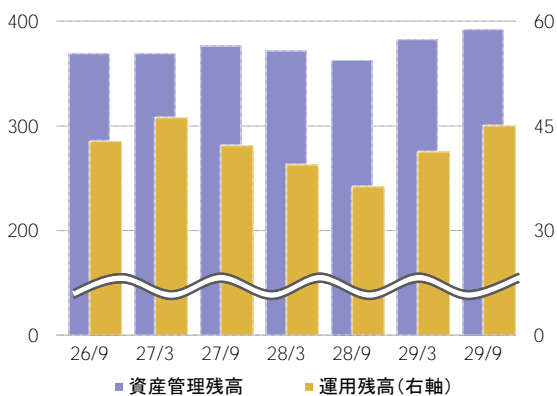
【図 7】年金アクチュアリー資格者数(人)



## 信託の成果としての実績

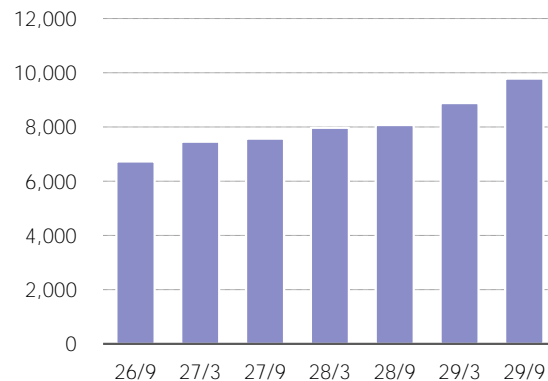
- 運用残高は相場変動等により増加しております。確定拠出年金(DC)運用商品残高は、税制改正による後押しや「貯蓄から資産形成」の流れの高まりも受け、上昇トレンドを継続しています。
- 資産管理残高は概ね横ばいで推移しております。

【図8】資産管理残高<sup>5</sup>／運用残高(兆円)<sup>6</sup>



(注)5. 年金信託、投資信託等の信託財産残高に加え、カストディ等事務委任を受けている財産の残高を含む  
 (注)6. グループ内運用会社の残高は除く

【図9】DC 運用商品残高<sup>7</sup>(億円)



(注)7. MUFGとして販売しているDC運用商品(定期預金を除く)の残高