

# 〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティーに関する取り組み

---

2018.6.29

みずほフィナンシャルグループ



## 〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティー（FD）※

※他者の信託に応えるべく一定の任務を遂行する者が負うべき幅広い様々な役割・責任の総称

- 〈みずほ〉は、お客さまの利益に真に適う商品・サービスを提供し、中長期的なパートナーとして、最も信頼されるグループであり続けるため、資産運用関連業務におけるグループ全体の方針として「〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」を策定・公表しています。

「〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」

<https://www.mizuho-fg.co.jp/company/policy/fiduciary/index.html>

- また、持株会社及びグループ各社では、本取組方針に基づき、それぞれの機能に応じたアクションプランを策定・公表しています。今回は、2017年度の主な取組状況および2018年度のアクションプランを公表いたします。

アクションプランを策定・公表している主なグループ会社

( ) はグループ会社の略称

機能		
販売	運用・商品開発	資産管理
みずほ銀行 (BK)		
	みずほ信託銀行 (TB)	
みずほ証券 (SC)		
	アセットマネジメントOne (AM-One)	
		資産管理サービス信託銀行 (TCSB)

# 目指す姿 ～ お客さまと〈みずほ〉の共通価値の創造 ～

- 〈みずほ〉は、FDの実践を通じ、お客さまの中長期的な金融資産の増大を実現し、お客さまの高い満足と信頼を獲得することを目指します。
- 同時に、お客さまの満足・信頼の表れとして、お取引基盤の拡大やブランドが構築されることで、〈みずほ〉の中長期的な成長にも繋がるという「お客さまと〈みずほ〉の共通価値の創造」を目指します。

## お客さまと 〈みずほ〉 の共通価値の創造

### ①FD実践

**〈みずほ〉**  
お客さまにふさわしい  
金融商品・サービスの提供  
お客さまの  
最善の利益の追求

### ②お客さま等の支持・評価

**お客さま**  
中長期的な  
金融資産の増大

お客さまの  
満足・信頼向上

### ③成果

**〈みずほ〉**  
中長期的な成長

お取引基盤の拡大  
ブランド構築

“共通価値の創造”

# 定量指標（KPI）

- 「お客さまとくみずほ」の共通価値の創造」の実現に向け、FDの定着状況を確認するための定量指標（KPI）を設定しています。

取組方針		① FD実践	② お客さま等の支持・評価	③ 成果
グループ管理方針		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 金融教育の受講者数</li> </ul>		
機能ごとの対応方針	販売 ※	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資格保有者数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ お客さま満足度調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 投資運用商品の預り資産残高                             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 新たにお取引を開始したお客さまの預り資産増加額</li> </ul> </li> <li>■ 投資運用商品保有者数                             <ul style="list-style-type: none"> <li>— 資産形成層向け商品保有者数</li> </ul> </li> </ul>
	運用・商品開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ プロダクツ開発・改善件数</li> <li>■ エンゲージメント活動先社数</li> <li>■ セミナー参加者数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ファンドアワード件数</li> <li>■ 投信会社満足度調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 年金信託残高</li> <li>■ 公募・私募投信残高</li> <li>■ DC専用ファンド<sup>①</sup>・資産形成型ファンド<sup>②</sup>残高</li> </ul>
	資産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 事務サービス品質改善件数</li> <li>■ 研修件数</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公募投信新規受託残高</li> <li>■ 預り資産残高</li> </ul>

※ 上記の定量指標（KPI）に加え、以下の「お客さまのリターンに関する指標」を掲載しております。

- 共通KPI**
- ① 投資信託・ファンドラップの運用損益別お客さま比率
  - ② 投資信託の預り資産残高上位銘柄のコスト・リターン
  - ③ 投資信託の預り資産残高上位銘柄のリスク・リターン

「共通KPI」は、2018年6月に金融庁から公表された「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」に基づく指標です。

## 2017年度の主な取組状況

# 販売機能におけるFD実践

## 1. お客様ニーズに適した商品ラインアップの構築

### 2017年度 の主な 取組状況

- ・グループベースでのお客様にふさわしい優良な投資機会の提供  
お客様の将来の資産形成にお役に立てるよう、〈みずほ〉では、お客様のライフプランや多様なニーズに合わせた提案をグループベースで行えるよう商品ラインアップの整備を進めています。

### 各社の主な方針・取組事例

#### 主な方針

BK

「貯蓄から投資・資産形成」の第一歩を踏み出すためのサポートを実施

TB

お客様の大切な資産の「運用」に加えて、次世代への「承継」に向けたサポートを実施

SC

幅広い商品ラインアップを取り揃え、多様なニーズに応えるとともにお客様にふさわしい商品を提供

#### 主な取組事例

- お客様のニーズや中長期の資産形成に資する商品の導入とお客様が自らのニーズに適した商品を選ぶようするべく、ラインアップを整備

BK

TB

SC

- 承継ニーズ等に応えるため、特約選択型金銭信託「選べる安心信託」の開発とグループ内での同時取扱い開始

TB

BK

SC

- お客様の幅広いニーズに応えるべく、金融商品仲介対象商品の拡大

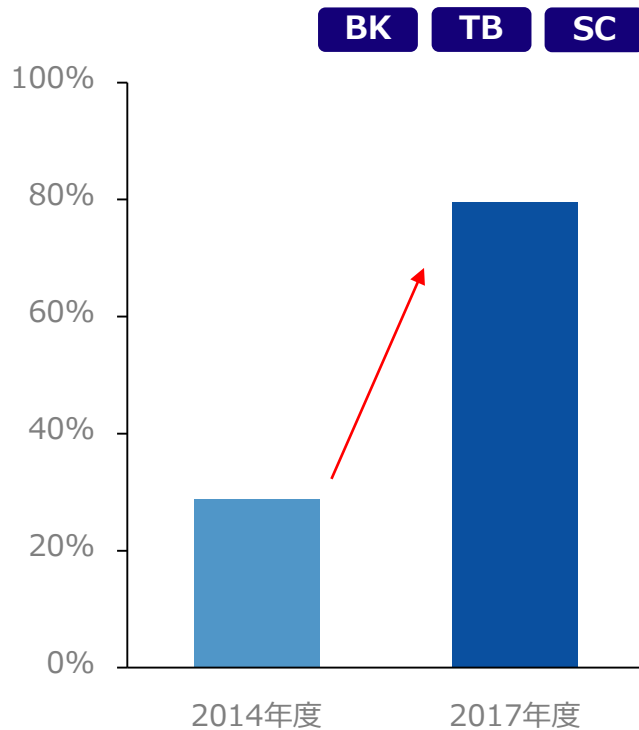
BK

SC

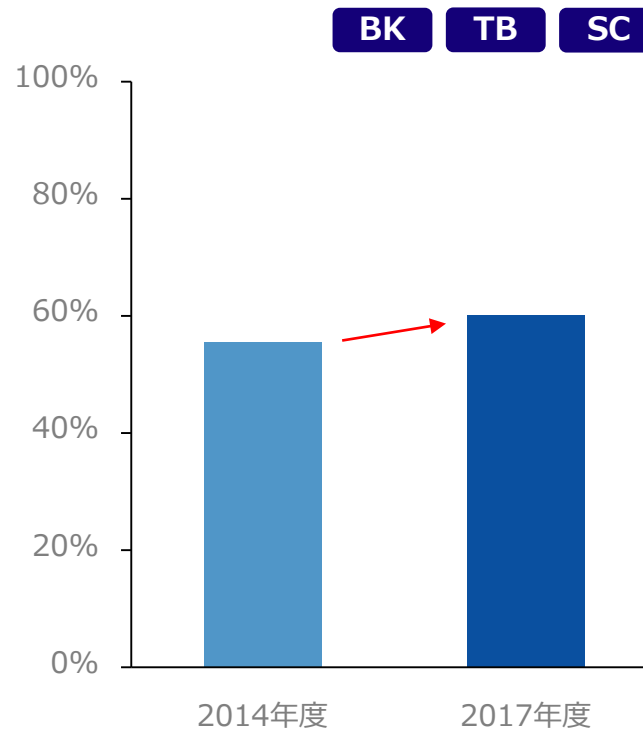
## 販売機能におけるFD実践

- 2017年度の投資信託の「毎月分配型以外のファンドの販売比率」「グループ内運用会社商品販売比率」と「ニーズ毎の保険販売比率」は下表のとおりとなっています。

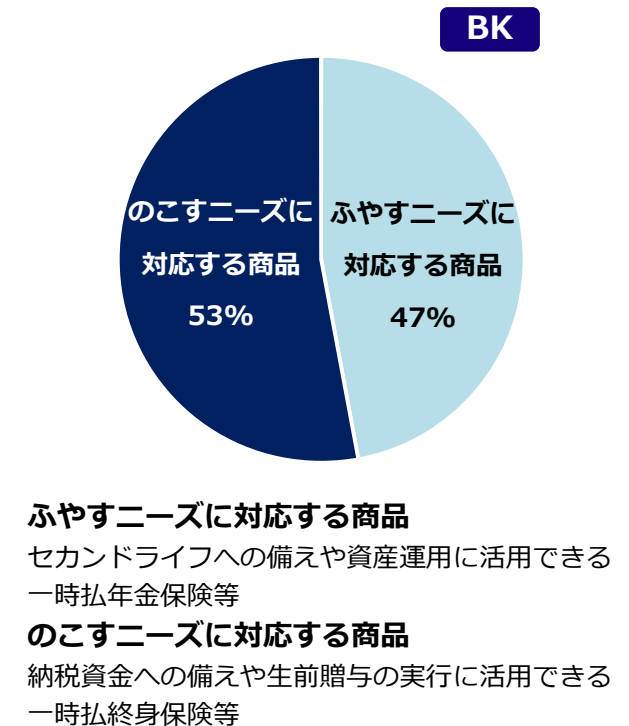
### 毎月分配型以外のファンドの販売比率



### グループ内運用会社商品販売比率



### ニーズ毎の保険販売比率



# 販売機能におけるFD実践

- 2017年度の投資信託の「ファンドカテゴリー別販売比率」「販売上位ファンド」は以下のとおりとなっております。

## 【ファンドカテゴリー別販売比率】 【販売上位ファンド】

BK・TB

	2014年度	2017年度
国内債券	9%	2%
海外債券	34%	39%
国内株式	8%	18%
海外株式	19%	17%
国内リート	4%	2%
海外リート	21%	5%
バランス	5%	17%
その他	1%	1%
合計	100%	100%

No	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月分配
1	ワールドアセットバランス(リスク抑制コース)(愛称：ワールドOne)	バランス	AMOne	-
2	野村PIMCO・世界インカム戦略A(為替ヘッジあり年2回)	海外債券	野村AM	-
3	MHAM株式インデックスファンド225	国内株式	AMOne	-
4	みずほUSハイリルトオープンBコース(為替ヘッジなし)	海外債券	AMOne	○
5	日経225ノーロードオープン	国内株式	AMOne	-
6	みずほ豪ドル債券ファンド(愛称：コアラの森)	海外債券	AMOne	○
7	MHAM日本成長株オープン	国内株式	AMOne	-
8	netWIN ゴールドマン・サックス・インターネット戦略ファンドBコース(為替ヘッジなし)	海外株式	ゴールドマン	-
9	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド(毎月分配型)	海外株式	ピクテ投信	○
10	フロンティア・ワールド・インカム・ファンド	海外債券	AMOne	○

SC

	2014年度	2017年度
国内債券	1%	0%
海外債券	16%	17%
国内株式	11%	5%
海外株式	22%	69%
国内リート	7%	1%
海外リート	12%	1%
バランス	26%	3%
その他	5%	4%
合計	100%	100%

No	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月分配
1	新興国ハイリシティ成長株式ファンド(愛称：未来の世界(新興国))	海外株式	AMOne	-
2	グローバル・ハイリシティ成長株式ファンド(為替ヘッジなし)(愛称：未来の世界)	海外株式	AMOne	-
3	キャピタル・ニューワールド・ファンドBコース(為替ヘッジなし)	海外株式	キャピタル	-
4	キャピタル・インベストメント・カンパニー・オブ・アメリカ ICA	海外株式	キャピタル	-
5	キャピタル世界株式ファンド	海外株式	キャピタル	-
6	グローバル・ハイリシティ成長株式ファンド(限定為替ヘッジ)(愛称：未来の世界)	海外株式	AMOne	-
7	ニッセイオーストラリア高配当株ファンド(毎月決算型)	海外株式	ニッセイAM	○
8	フィッシャーUSマイケル株式ファンド	海外株式	AMOne	-
9	新成長株ファンド(愛称：グロイング・カバース)	国内株式	明治安田	-
10	JPM新興国小型株式ファンド(愛称：イマジング・フューチャー)	海外株式	JPEIカン	-



# 販売機能におけるFD実践

## 2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供

## 3. お客さまのそれぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施

### 2017年度 の主な 取組状況

- ・ お客さまのニーズやゴールを正確に把握する取組みの強化
- ・ 的確な情報提供を踏まえたコンサルティングの実践
- ・ アフターフォローを通じた情報提供・アドバイスの高度化
- ・ 堅確な業務の遂行と高度化

### 取組事例

#### ・ コンサルティング営業の推進・実践

タブレットアプリの活用によるお客さまへの情報提供の充実や顧客視点の行動マネジメント実現モデルの活用等によるコンサルティング営業を推進

#### ・ テクノロジーを活用したロボアドバイザーサービスの提供

BKでのつみたてNISA向けの機能強化とSCでのサービス提供開始

#### ・ アフターフォローも含めたお客さま満足度アンケートの開始

詳細はP.11ページをご覧ください。

#### ・ 商品の分かりやすい説明の実践に向けた取組みの強化

複数の金融商品の組み合わせで構成されている商品について、各商品を個別に購入する場合と比較

インデックス型投資信託とETF(上場投資信託)の比較

#### ・ 手数料に対する情報提供の充実

〈みずほ〉の手数料の考え方を明示し、公開

<https://www.mizuho-fg.co.jp/company/policy/fiduciary/kpi/pdf/fee.pdf>

#### ・ ペーパーレス化の推進

一部の生命保険会社の商品でペーパーレス申込受付を開始

- 様々な取組みの結果〈みずほ〉では以下の賞を受賞しております。

<受賞例>

「第14回 日経金融機関ランキング」顧客満足度総合  
ランキング第1位

TB

2017 CRMベストプラクティス賞※1

SC

HDI「問合せ窓口格付け/Webサポート格付け」で  
最高評価「三つ星」獲得

BK

SC

コンタクトセンターが「COPC® CSP規格5.2版」※2  
の認証を取得

SC

※1：一般社団法人CRM協議会\*が選定する、CRMベストプラクティス賞は、顧客中心主義経営の実現を目指し、戦略、オペレーション、組織の観点から顧客との関係を構築し、その成果をあげている企業・官公庁・団体を表彰するものです。

\*一般社団法人CRM協議会

2009年10月1日に発足し、ユーザー、ベンダー、アカデミーらが協力しながら、日本における「顧客中心主義経営」<Customer Centric Relationship Management(CCRM)>のあるべき真の姿を研究・追求し、これを推進すべく、2000年4月より発足していたCRM協議会の活動を引き継いでいるオープンでノンプロフィットの会員組織

※2：COPC規格：コンタクトセンター等の顧客接点業務において、非常に高いお客さま満足と、それを実現するための体系的な運営が実現できている組織のみに提供される、世界75か国・1600社以上で採用されているグローバル基準の品質保証規格。お客さまへのサービス提供の迅速性や正確性、業務運営の効率性等を指標化し、高いレベルで達成・維持することができた組織に対して、米国COPC社より認証されるものです。

# 販売機能におけるFD実践

## 4. お客様が安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築

### 2017年度 の主な 取組状況

- ・コンサルティング営業力強化に向けた営業職員の教育
- ・お客様向けの金融・投資セミナーなどのサービス充実
- ・FD定着・実践に向けた各種浸透策による取組強化

### 取組事例

#### ・資格の取得

お客様それぞれのゴールの共有に努め、その実現に向けた最高水準のコンサルティングサービスを提供できるように、組織的な人材育成等の高度化として、各種資格の取得を強く推奨

#### ・お客様セミナーの開催

金融教育を目的としたセミナーや長期継続投資の浸透に向けたフォローアップセミナー等の開催

#### ・企業文化としての定着

役員による臨店やメッセージビデオの配信によりFDの重要性を発信  
加えて、FDを踏まえた業績評価体系の構築、自主参加型の社内研修、営業店勉強会、ディスカッション等を通じ、より一層深度あるFD浸透に取組み

BK、TBでは、FDの実践を通じ、お客様から高い評価をいただいた職員を「クライアントファースト マイスター」として認定する社内制度を新設

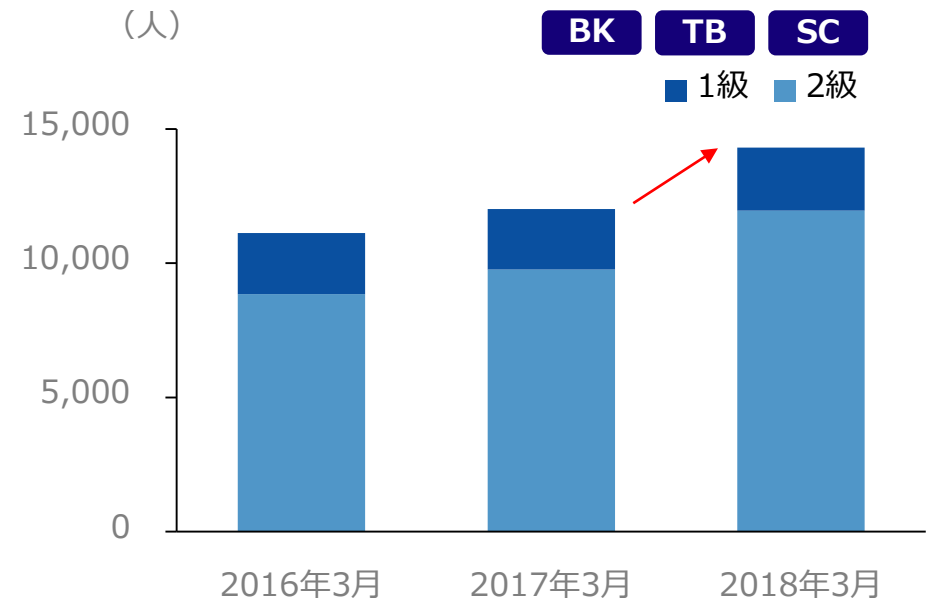
くわしくは、みずほ銀行のウェブサイトをご覧ください

(BK クライアントファースト マイスターの紹介)

<https://www.mizuho.com/company/activity/fiduciary/cfm/index.html>

また、SCでは、FDを実践・具現化している職員を表彰する制度を運用中

### 資格保有者数



FP1級相当：FP1級、CFP、証券アナリスト、シニアプライベートバンカー等  
FP2級相当：FP2級、AFP、プライマリープライベートバンカー等  
※SCは、リテール・事業法人部門のうち、CFP・AFP保有者

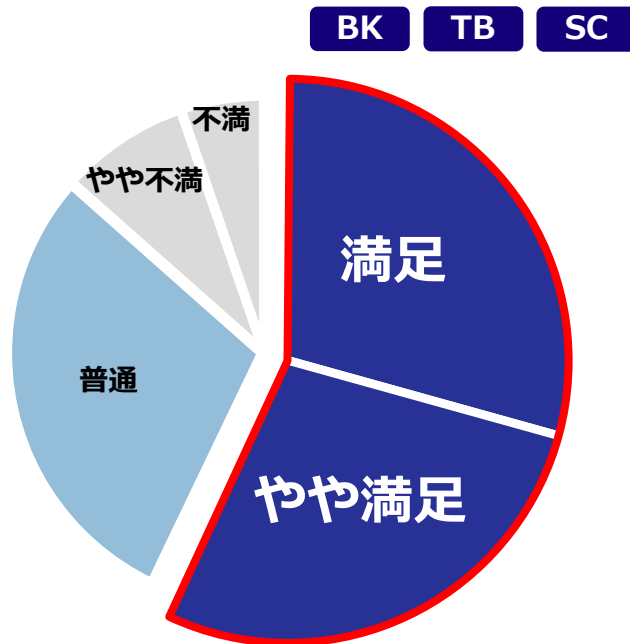
# 販売機能におけるお客さま等の支持・評価

## ・お客さま満足度調査の実施

資産運用関連業務におけるお客さまの満足度を把握するため、従来から行っているお客さま満足度調査に加え、FD実践状況に関する満足度アンケートを新たに開始いたしました。

- お客さま満足度アンケートの結果を定量指標（KPI）として設定し公表するとともに、お客さまからの声を〈みずほ〉のサービスの更なる改善に活用してまいります。

### お客さま満足度アンケート（2017年度） （アンケートの総合満足度結果）※



※:BK・TBは担当者に対する総合満足度  
SCは会社に対する総合満足度

#### 相対的に満足の多かった内容

- お客さまからの照会・依頼への迅速さ・的確さや営業職員に対する相談のしやすさを中心に高い満足度の評価をいただいております。

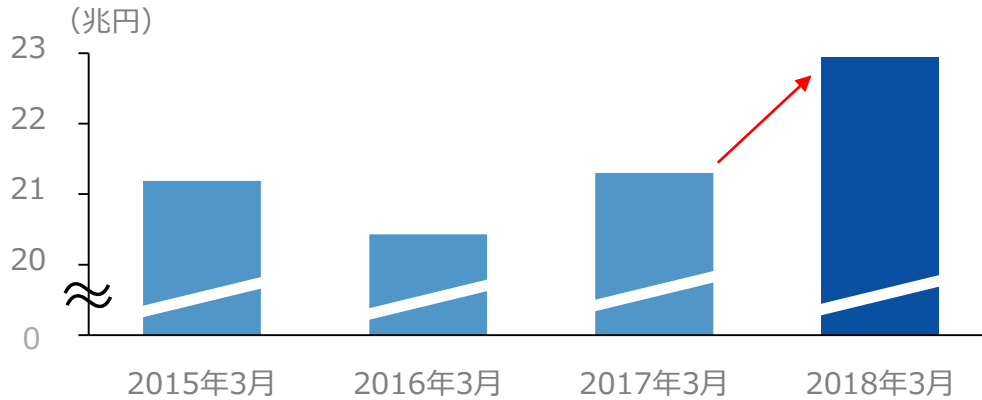
#### 相対的に不満の多かった内容

- 接点頻度等において、相対的に満足度が低い項目もございますので、引き続きこれらの項目の改善を図り、お客さまにご満足いただけるように努めてまいります。

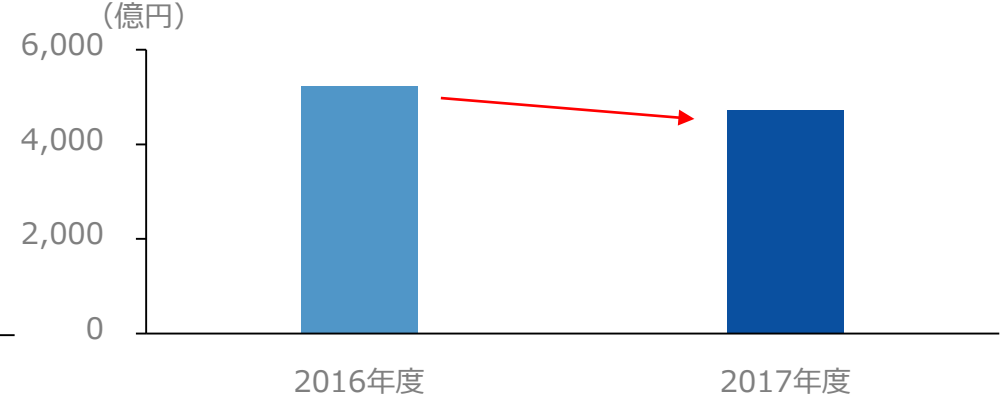
## 販売機能における成果

- 真にお客さまが満足するサービスを提供し続けることが、お客さまからの〈みずほ〉への支持・評価に繋がり、結果として〈みずほ〉を通じた資産運用取引が増加するものと考えています。
- お客さまからの支持・評価の表れである成果として、以下の指標を定量指標（KPI）としています。

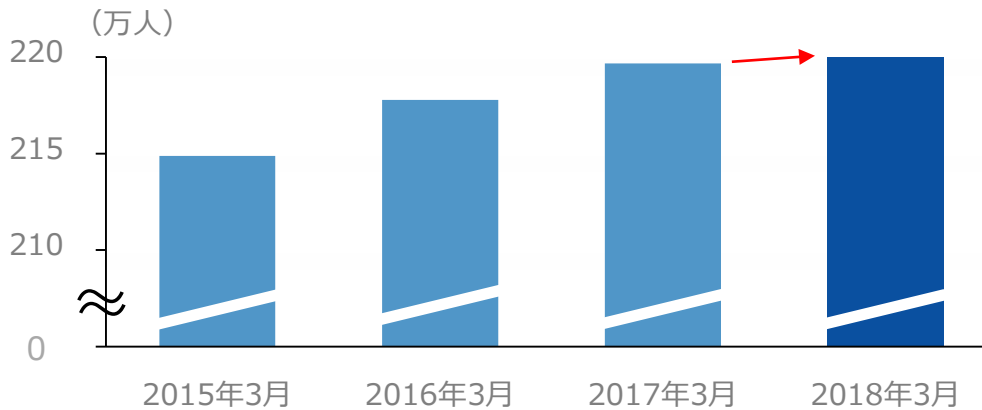
### 投資運用商品の預り資産残高

BK TB SC


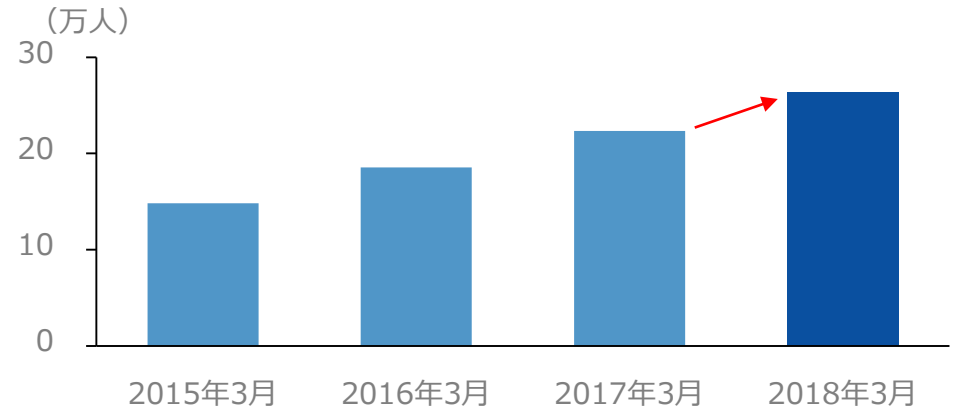
### 新たにお取引を開始したお客さまの預り資産増加額

BK


### 投資運用商品保有者数

BK TB SC


### 資産形成層向け商品保有者数\*

BK SC


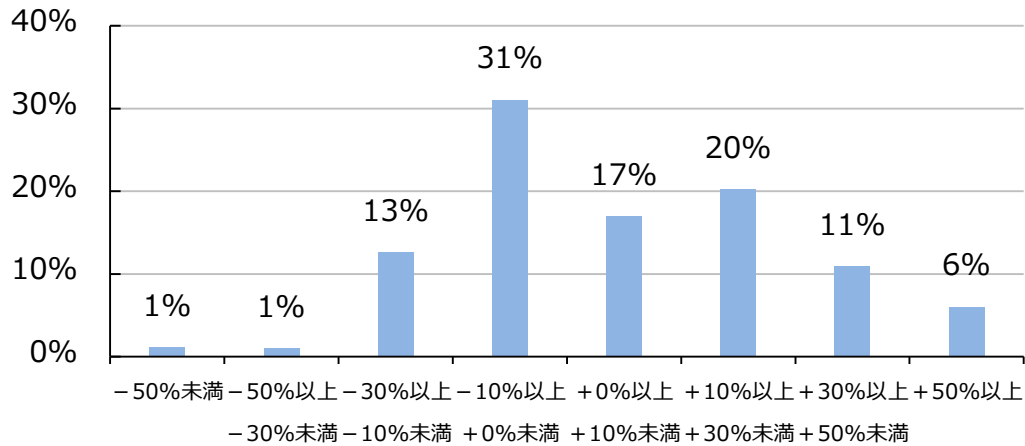
\*積立投信（つみたてNISAを含む）、iDeCo、平準払保険の保有者。

# お客さまのリターンに関する指標

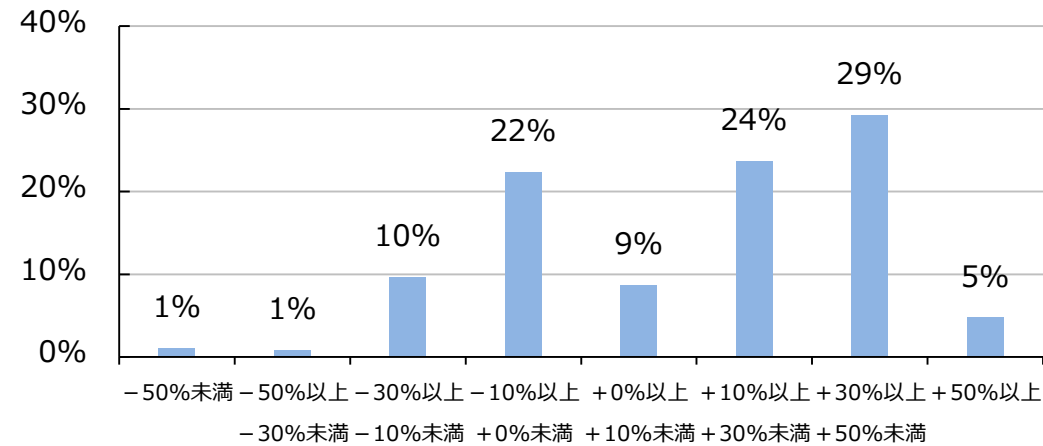
## ①投資信託・ファンドラップの運用損益別お客さま比率

● お客さまにご購入いただいた投資信託・ファンドラップの運用損益状況について、損益区分ごとのお客さま割合をお示ししております。

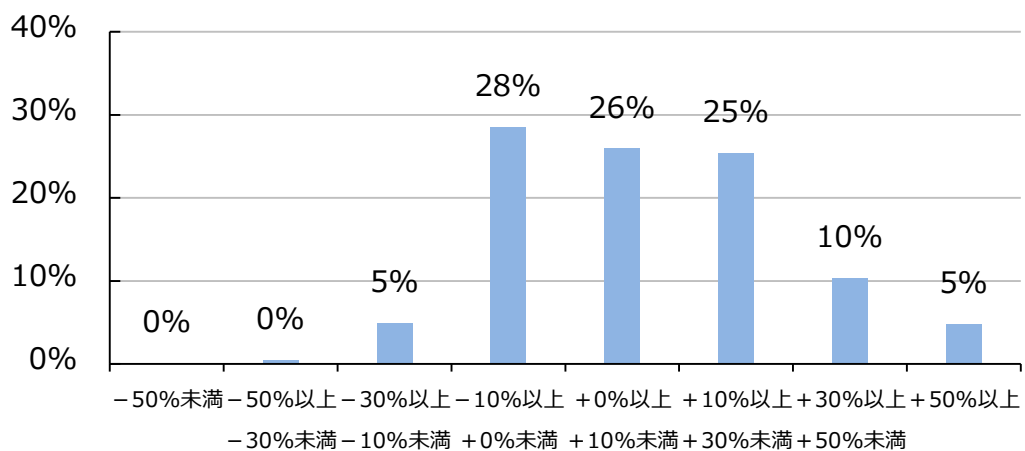
### BK 【投資信託】



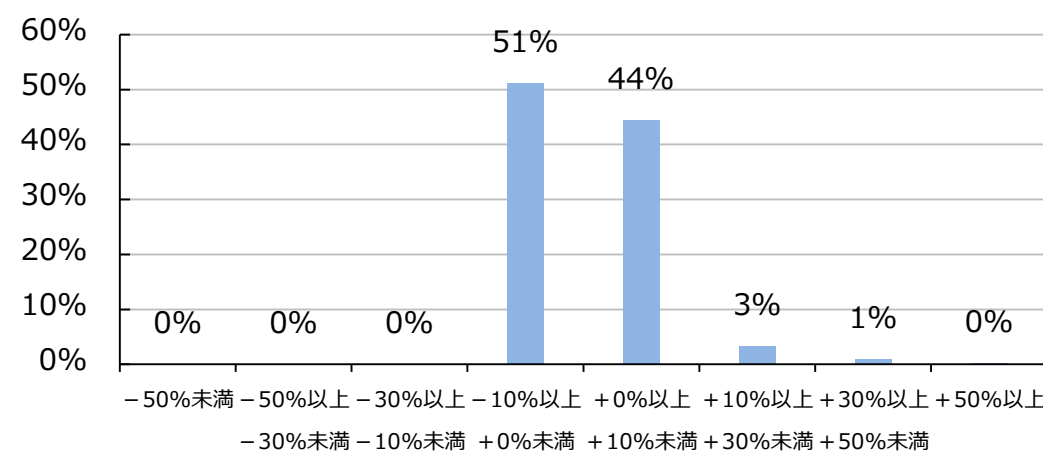
### TB 【投資信託】



### SC 【投資信託】



### SC 【ファンドラップ】 ※ファンドラップはSCのみ取扱い

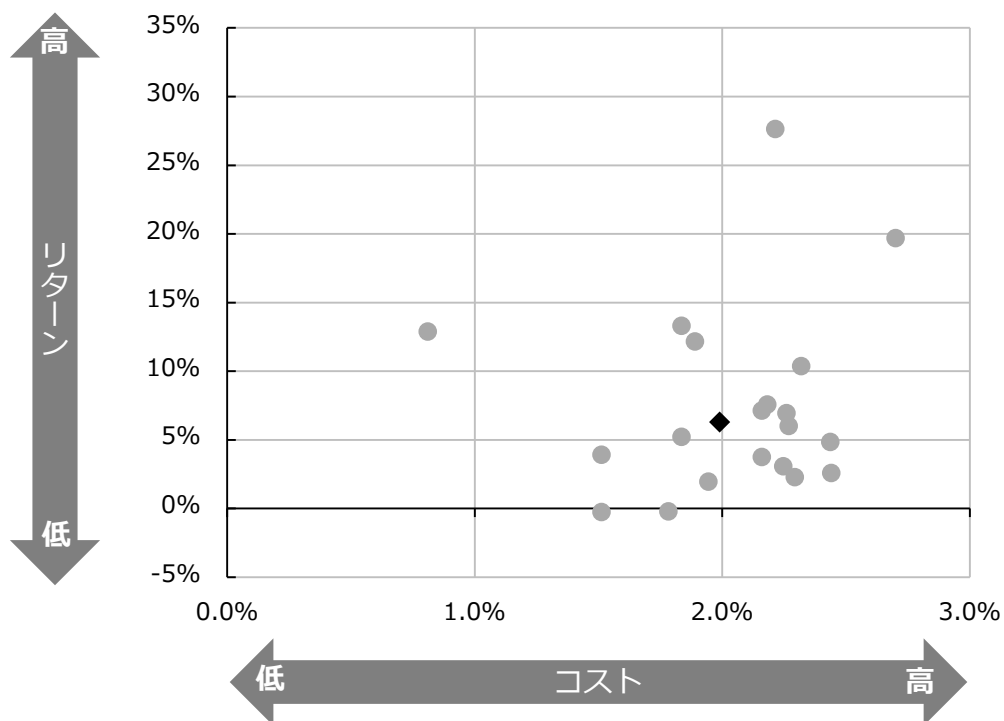


投資信託のトータルリターン通知制度に基づくトータルリターンを基準日時点の評価金額で除して算出した各損益率の分布。  
ETF、上場REIT、公社債投資信託、確定拠出年金で買付を行った投資信託は除く。

# お客さまのリターンに関する指標 ②投資信託の預り資産残高上位銘柄のコスト・リターン/③リスク・リターン

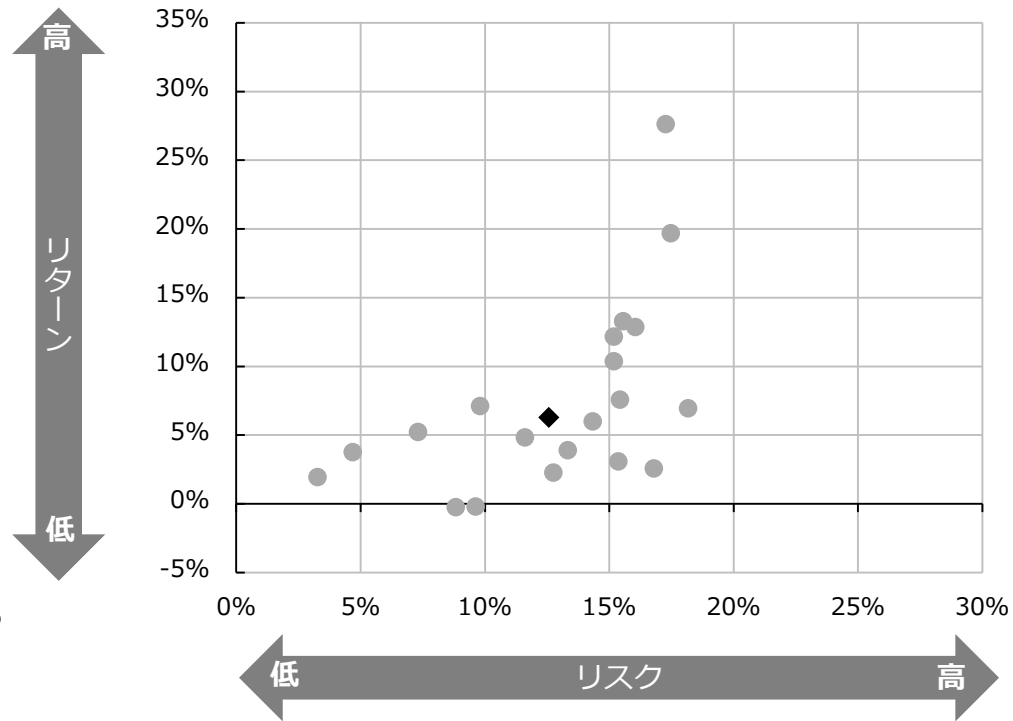
- お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、コストやリスクに対するリターンをお示ししております。

## 投資信託の預り資産残高上位銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.99%	6.28%

## 投資信託の預り資産残高上位銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	12.57%	6.28%

対象ファンド：設定後5年以上経過している投資信託のうち、BKでの残高（窓販、仲介取引、紹介取引）上位20銘柄。（◆マークは20銘柄の加重平均値。）

※DC専用ファンド、ファンドラップ専用ファンド、ETF、上場REIT、公社債投信、外貨建て投信は除く。

期間：2013年3月末～2018年3月末

リターン、リスクは年率。分配金再投資基準価額の月次データをもとに算出。

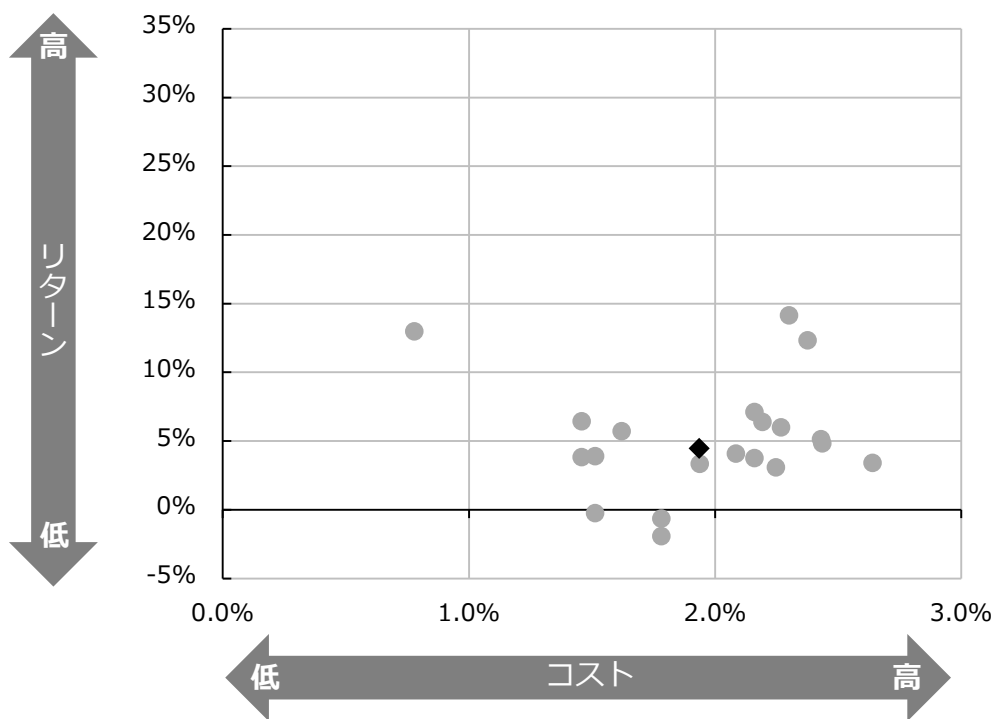
コストは、（販売時手数料÷5）+信託報酬（年率）。販売時手数料は、BKでの最大値、信託報酬（年率）は、目論見書記載の実質的な信託報酬率の上限。

※上記は将来におけるBK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。

## お客さまのリターンに関する指標 ②投資信託の預り資産残高上位銘柄のコスト・リターン/③リスク・リターン

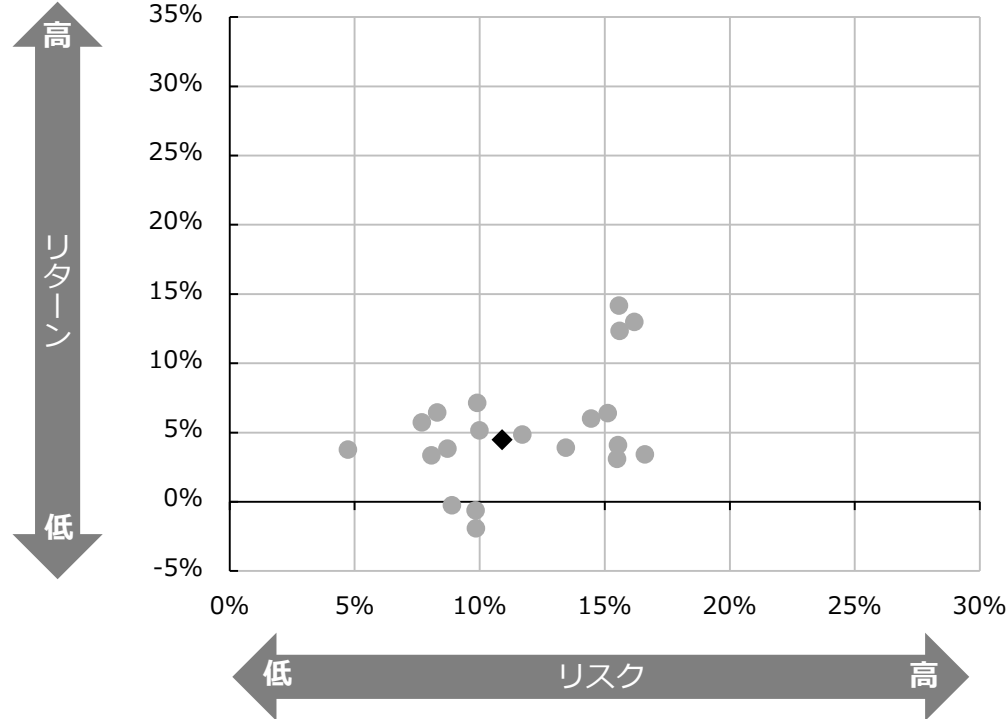
- お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、コストやリスクに対するリターンをお示ししております。

### 投資信託の預り資産残高上位銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	1.94%	4.46%

### 投資信託の預り資産残高上位銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	10.90%	4.46%

対象ファンド：設定後5年以上経過している投資信託のうち、TBでの残高（窓販、仲介取引、紹介取引）上位20銘柄。（◆マークは20銘柄の加重平均値。）

※DC専用ファンド、ファンドラップ専用ファンド、ETF、上場REIT、公社債投信、外貨建て投信は除く。

期間：2013年3月末～2018年3月末

リターン、リスクは年率。分配金再投資基準価額の月次データをもとに算出。

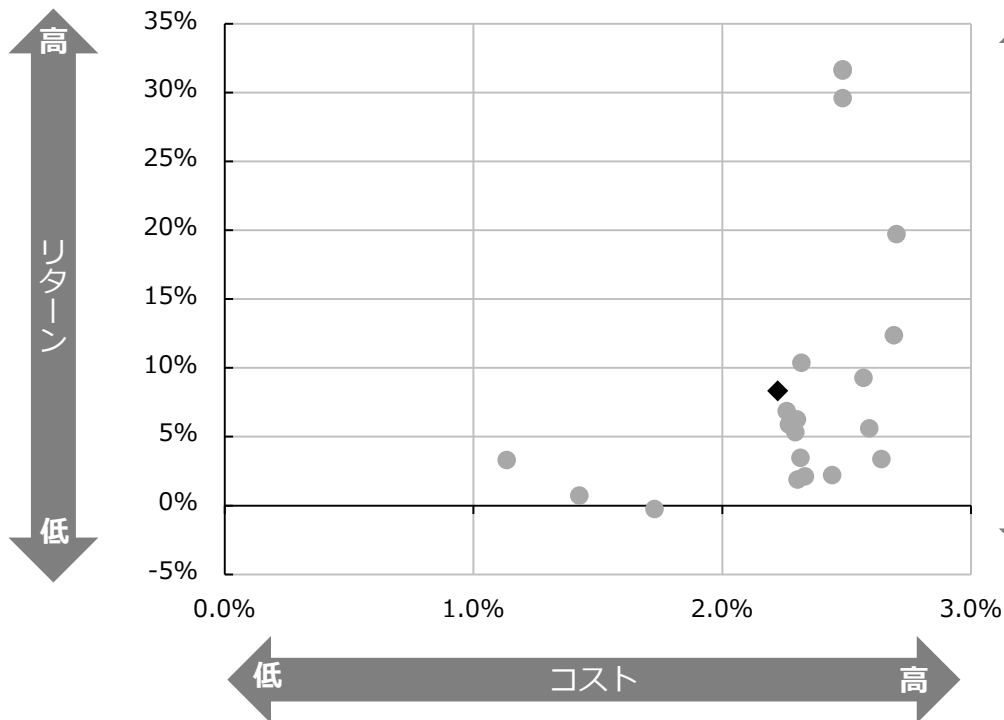
コストは、（販売時手数料÷5）+信託報酬（年率）。販売時手数料は、TBでの最大値、信託報酬（年率）は、目論見書記載の実質的な信託報酬率の上限。

※上記は将来におけるTB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。

# お客さまのリターンに関する指標 ②投資信託の預り資産残高上位銘柄のコスト・リターン/③リスク・リターン

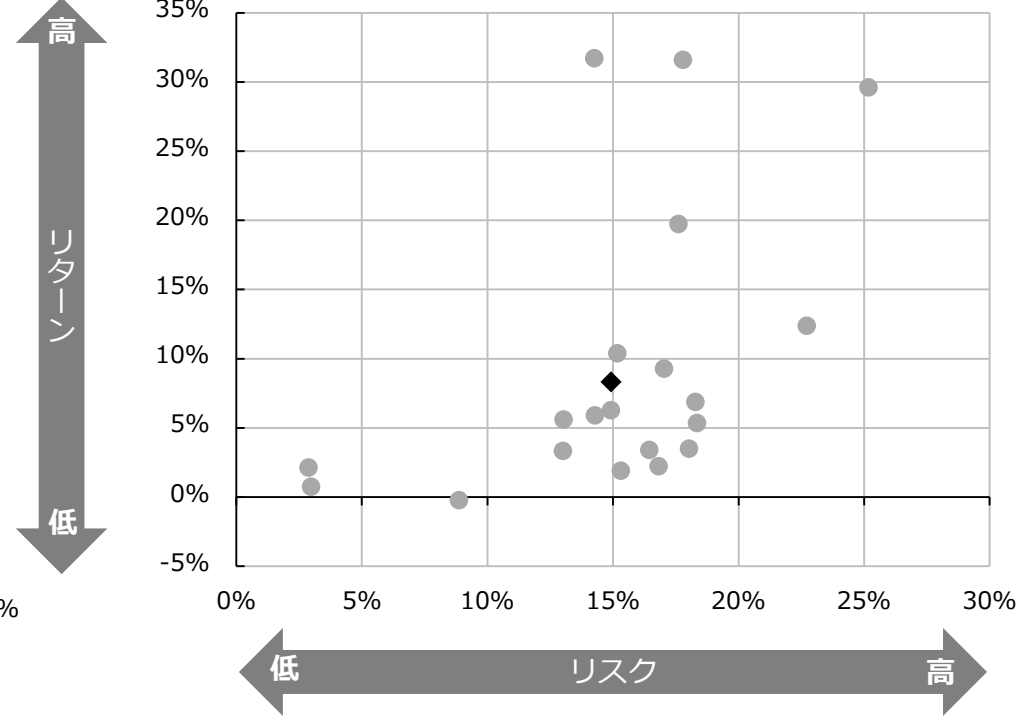
- お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄について、コストやリスクに対するリターンをお示ししております。

## 投資信託の預り資産残高上位銘柄のコスト・リターン



残高加重平均値	コスト	リターン
	2.22%	8.32%

## 投資信託の預り資産残高上位銘柄のリスク・リターン



残高加重平均値	リスク	リターン
	14.93%	8.32%

対象ファンド：設定後5年以上経過している投資信託のうち、SCでの残高（窓販、仲介取引、紹介取引）上位20銘柄。（◆マークは20銘柄の加重平均値。）

※DC専用ファンド、ファンドラップ専用ファンド、ETF、上場REIT、公社債投信、外貨建て投信は除く。

期間：2013年3月末～2018年3月末

リターン、リスクは年率。分配金再投資基準価額の月次データをもとに算出。

コストは、（販売時手数料÷5）+信託報酬（年率）。販売時手数料は、SCでの最大値、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。

※上記は将来におけるSC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。



## 【参考】お客さまのリターンに関する指標 残高上位20銘柄の詳細

- お客さまにご購入いただいた投資信託の残高上位20銘柄は以下のとおりです。

	BK	TB	SC
	ファンド名		
1	みずほ豪ドル債券ファンド*	みずほUSハイリート*オープン Bコース(為替ヘッジなし)	新光 US-REIT オープン
2	ラサル・グローバルREITファンド*(毎月分配型)	ゴールドマン・サックス毎月分配債券ファンド*	ニッセイオーストラリア高配当株ファンド*(毎月決算型)
3	みずほUSハイリート*オープン Bコース(為替ヘッジなし)	DIAM高格付インカムオープン(毎月決算コース)	キャピタル世界株式ファンド*
4	ビクト・グローバル・インカム株式ファンド*(毎月分配型)	ラサル・グローバルREITファンド*(毎月分配型)	新光J-REITオープン
5	みずほJ-REITファンド*	ハイクレイト・セアニア・ホント*オープン(毎月分配型)	グローバル・アケーション・ファンド*毎月決算・為替ヘッジなしコース(目標払出し型)
6	MHAM株式インテックスファンド* 225	イーストスプリング米国高利回り社債オープン	新成長株ファンド*
7	ダウ・US-REIT*オープン(毎月決算型) Bヘッジなし	ビクトグローバルインカム株式ファンド*(毎月分配型)	世界高配当株エクソ(目標払出し型)(毎月決算・為替ヘッジなしコース)
8	みずほ好配当日本株オープン	ビクト新興国インカム株式ファンド*(毎月決算型)	東京海上・ニッセイ世界債券ファンド*(為替ヘッジあり)
9	DIAM高格付インカム*オープン(毎月決算コース)	ゴールドマン・サックス米国REITファンド* Bコース(毎月分配型、為替ヘッジなし)	小型株ファンド*
10	ニッセイオーストラリア高配当株ファンド*(毎月決算型)	みずほUSハイリート*オープン Aコース(為替ヘッジあり)	ラサル・グローバルREITファンド*(毎月分配型)
11	DIAMオーストラリアリートオープン	ストック インテックス ファンド* 225	DWS欧州ハイ・イールド*債券ファンド*(通貨選択型)ブラジルリアルコース(毎月分配型)
12	MHAM日本成長株オープン	みずほJ-REITファンド*	netWINゴールドマン・サックス・インターネット戦略ファンド* Bコース(為替ヘッジなし)
13	投資のソムリ	新光US-REITオープン	新光ブラジル債券ファンド*
14	DWS欧州ハイ・イールド*債券ファンド*(ブラジルリアル)	ダウ高格付カガドル債オープン(毎月分配型)	DIAM高格付インカム・オープン(毎月決算コース)
15	DIAM割安日本株ファンド*	MHAMトリニティオープン(毎月決算型)	ハイクリット証券ファンド* 円コース
16	キャピタル世界株式ファンド*	GS・日本株ファンド*(自動けいぞく)	新光ビクト*インド*株式ファンド*
17	米国ハイリート*債券ファンド* 豪ドルコース	フイデリティ・日本成長株・ファンド*	米国ハイリート*債券ファンド* ブラジルリアルコース
18	世界8資産ファンド* 分配コース	DIAMオーストラリアリートオープン	新光グローバルハイリート*債券ファンド* ブラジルリアルコース
19	みずほUSハイリート*オープン Aコース(為替ヘッジあり)	USストラテジック・インカム・ファンド* Bコース(為替ヘッジなし)	MHAM新興成長株オープン
20	netWINゴールドマン・サックス・インターネット戦略ファンド* Bコース(為替ヘッジなし)	世界の財産3分法ファンド*(不動産・債券・株式)毎月分配型	ビクト新興国インカム株式ファンド*(毎月決算型)

# 運用・商品開発機能におけるFD実践

## 2017年度 の主な 取組状況

### ・お客さまニーズを捉えた運用プロダクツの開発・改善

みずほ信託銀行は、フィデューシャリーマネジメント業務(※)等を通じて的確に捉えたお客さまニーズをもとに、各運用受託機関との意見交換および社内での議論の枠組みを活用した商品開発・改善件数をKPIに設定し、継続的な取組みを行っております。

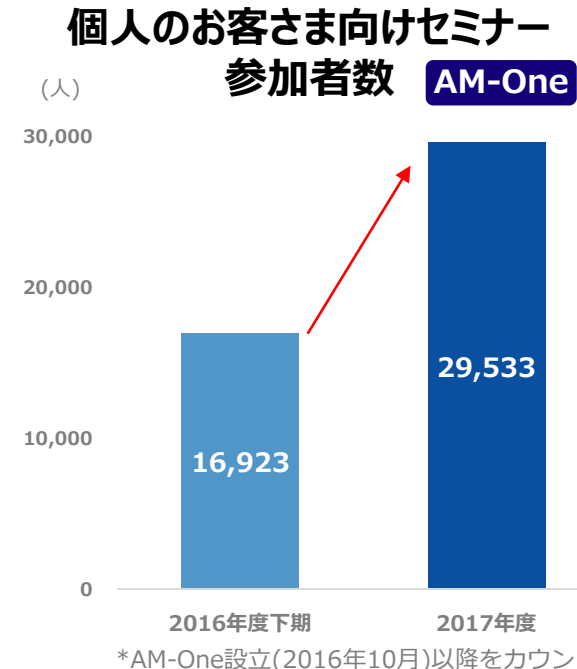
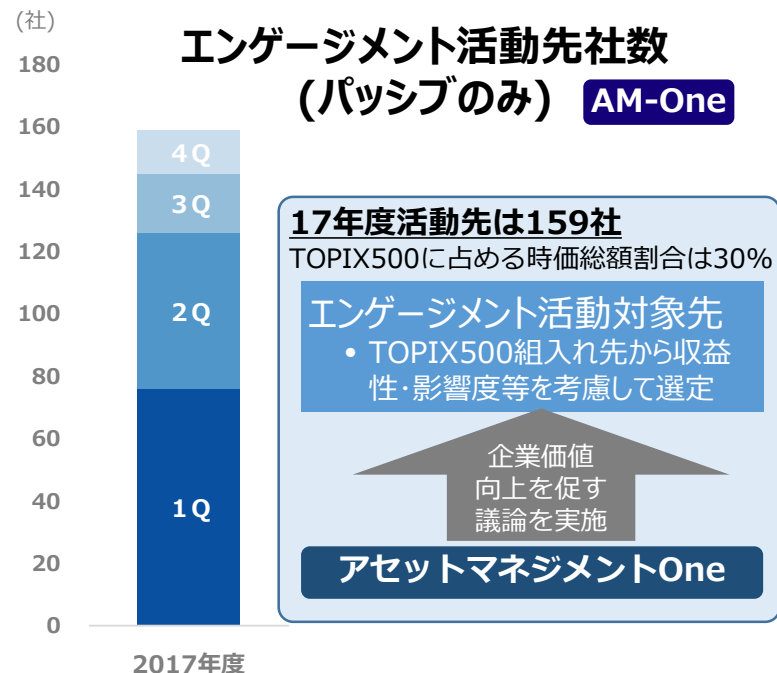
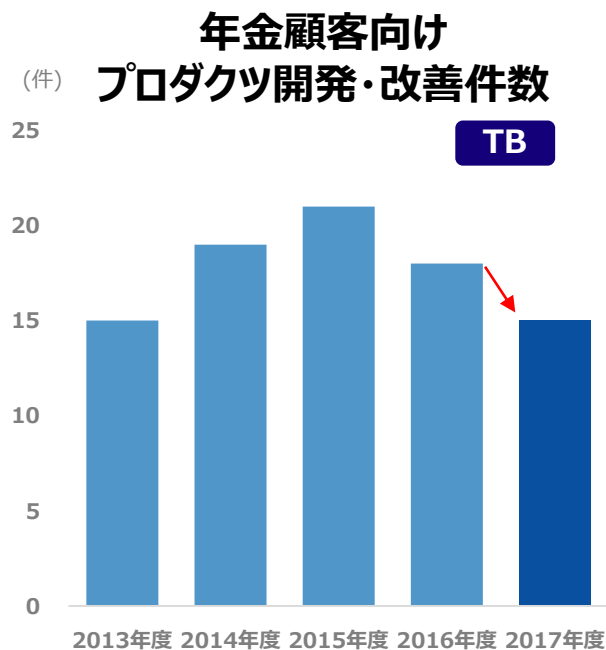
※年金基金ガバナンス高度化や運用の意思決定に係る実務運営について様々なサポートを実施

### ・エンゲージメント活動の充実

アセットマネジメントOneは、責任ある運用機関として適切にスチュワードシップ責任を果たすため、エンゲージメント活動先社数をKPIとして設定し、取組みの強化をしております。2017年度のパッシブ運用の投資対象先に対する活動先社数は159社となっております。

### ・お客さまの立場に立った情報提供やサービスの充実

アセットマネジメントOneは、個人のお客さまの立場に立った情報・サービス提供をする観点から、資産運用セミナーを開催するなどの取組みを強化しております。



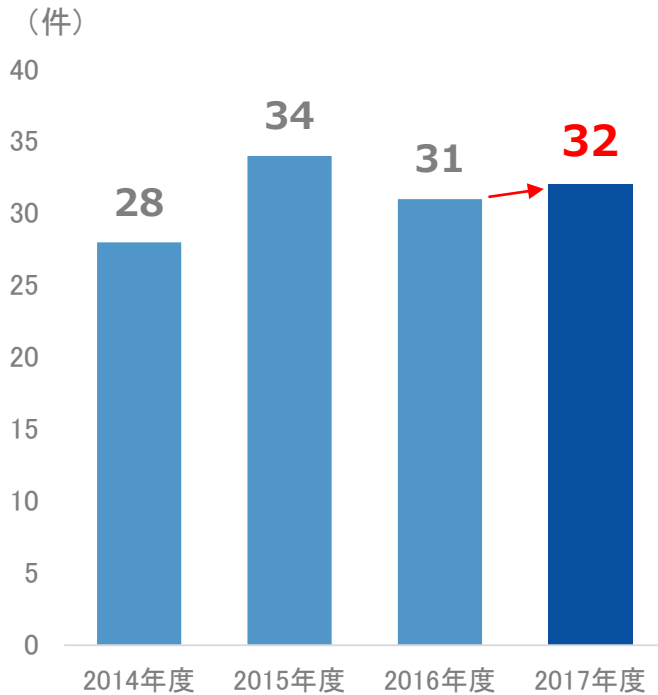
# 運用・商品開発機能におけるお客さま等の支持・評価

## ・外部評価会社の評価

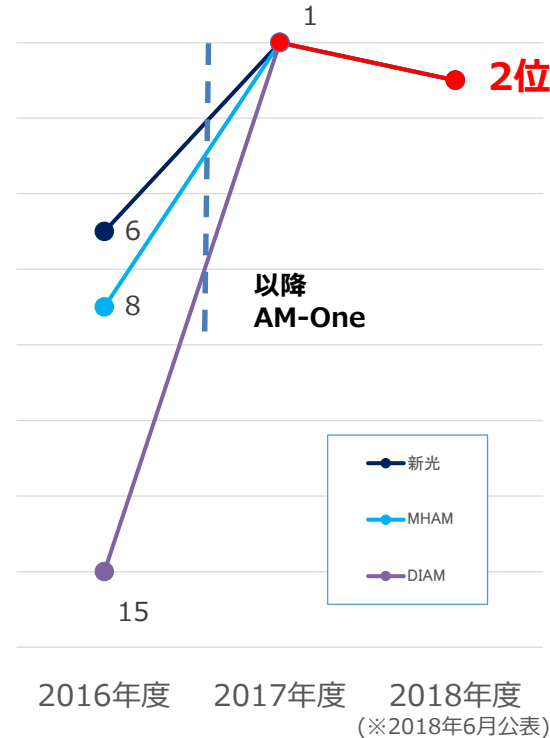
運用会社としての評価を客観的に把握する観点から、外部評価会社の評価水準をKPIとして設定し、継続してモニタリングしてまいります

- 2017年度は、32本のファンドアワードを受賞し、運用会社として運用・商品開発力が評価されたものと考えております。
- また、商品の提供だけでなく、個人のお客さまや販売会社向けの勉強会やセミナーを積極的に開催することで、運用会社ブランド力調査や投信会社満足度調査において高くご評価いただきました。

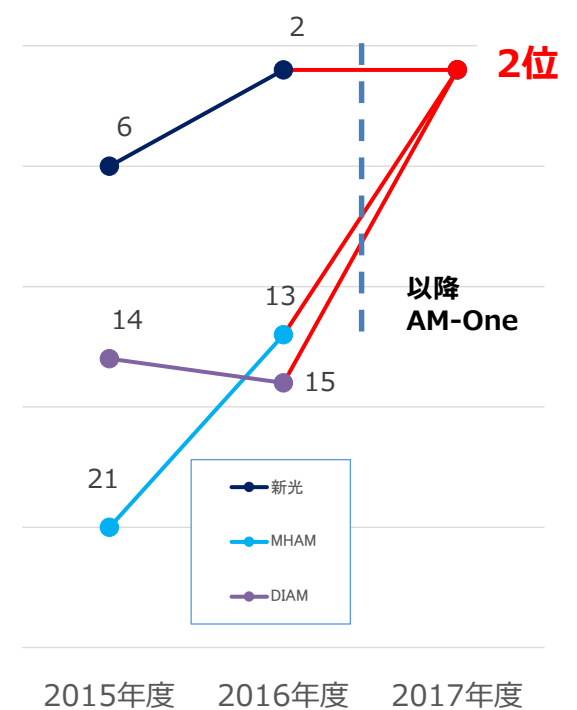
### ファンドアワード受賞本数



### 運用会社ブランド力調査 順位



### 投信会社満足度調査 順位



※①ファンドアワード受賞本数: 出所: トムソン・ロイター リッパリー、R&I、モーニングスター

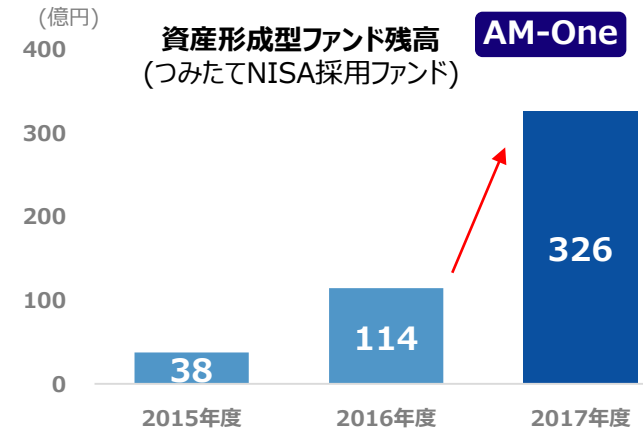
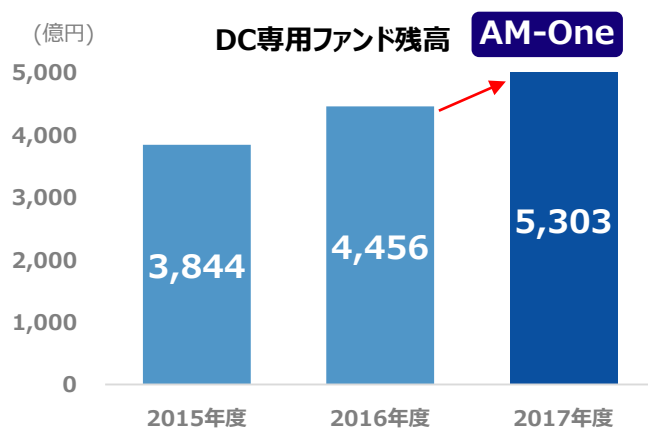
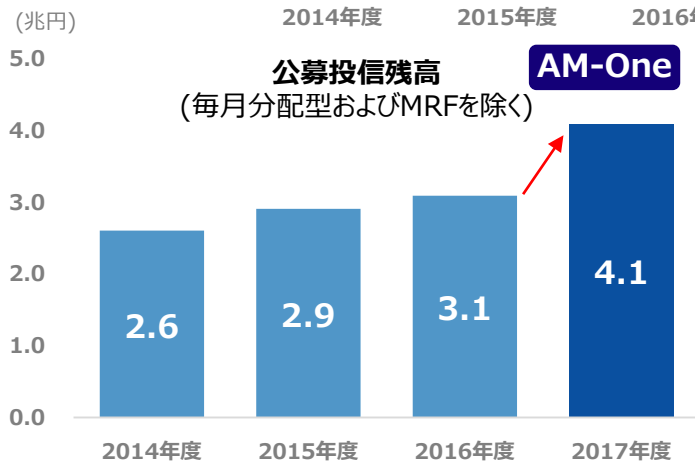
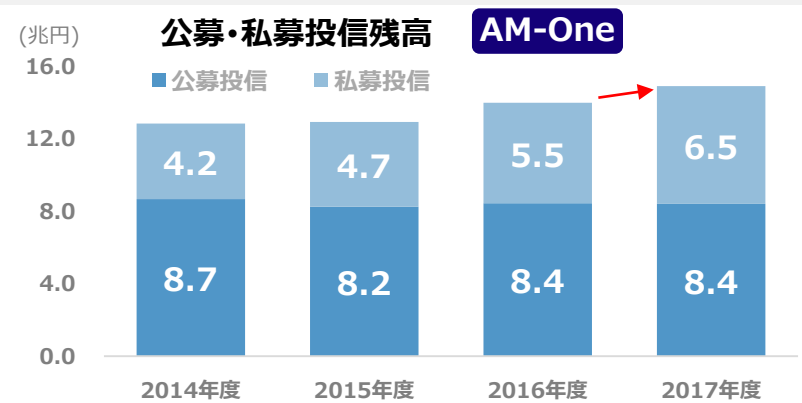
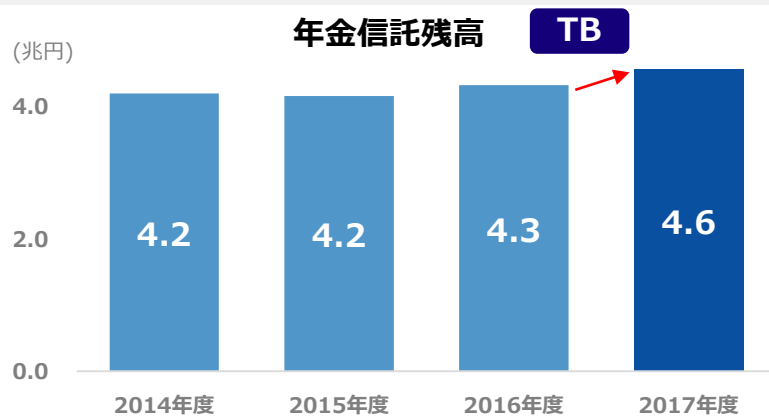
※②ニッキンブランド力調査(187社が回答)順位: 日本金融通信社「ニッキン投信情報」の「運用会社ブランド力調査」よりアセットマネジメントOne 株式会社が作成。

※③投信会社満足度調査(244社が回答)順位: 格付投資情報センター(R&I)「ファンド情報」206号、230号、256号よりアセットマネジメントOne 株式会社が作成。

※上記グラフの略称は次のとおりです。新光: 新光投信株式会社、MHAM: みずほ投信投資顧問株式会社、DIAM: DIAM アセットマネジメント株式会社

## 運用・商品開発機能における成果

- **みずほ信託銀行の年金信託残高は、2017年度4.6兆円となっております**
  - 年金信託残高は、制度・運用両面からのコンサルティング提案やフィデューシャリー・デューティーの実践をご評価いただいたお客さまからの新規取引開始や追加信託等により、継続的に増加基調となっています。
- **アセットマネジメントOneの投資信託残高は、公募投信は8.4兆円、私募投信は6.5兆円となっております**
  - アセットマネジメントOneの公募投信残高は、毎月分配型ファンドの資金流出が大きかったものの、お客さまの安定的な資産形成を目的として設計した、「毎月分配型およびMRFを除く公募投信」、「DC専用ファンド」、「資産形成型ファンド」等を中心に資金流入があったため、昨年比でほぼ横ばいとなりました。
  - 一方、マイナス金利の環境下、金融機関を中心としたお客さまの投資ニーズに対応した各種プロダクトの開発・提供を実施したことから、私募投信残高は約1兆円増加いたしました。

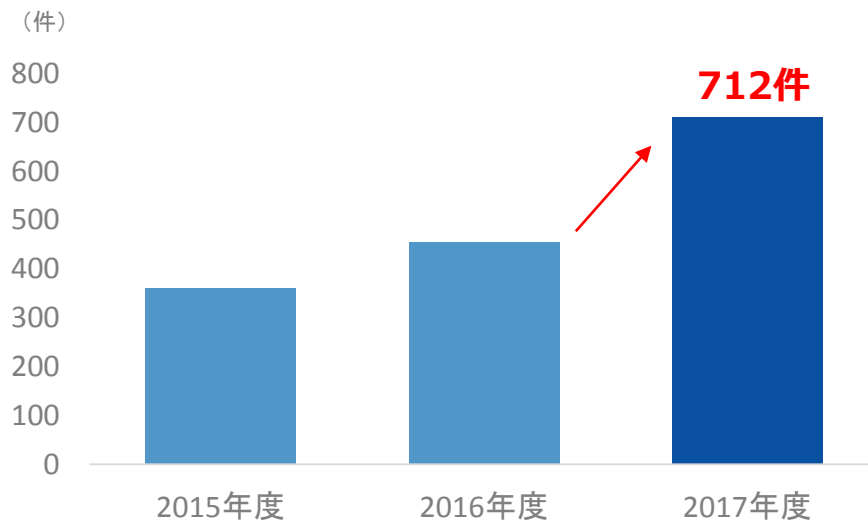


## 資産管理機能におけるFD実践

### 2017年度 の主な 取組状況

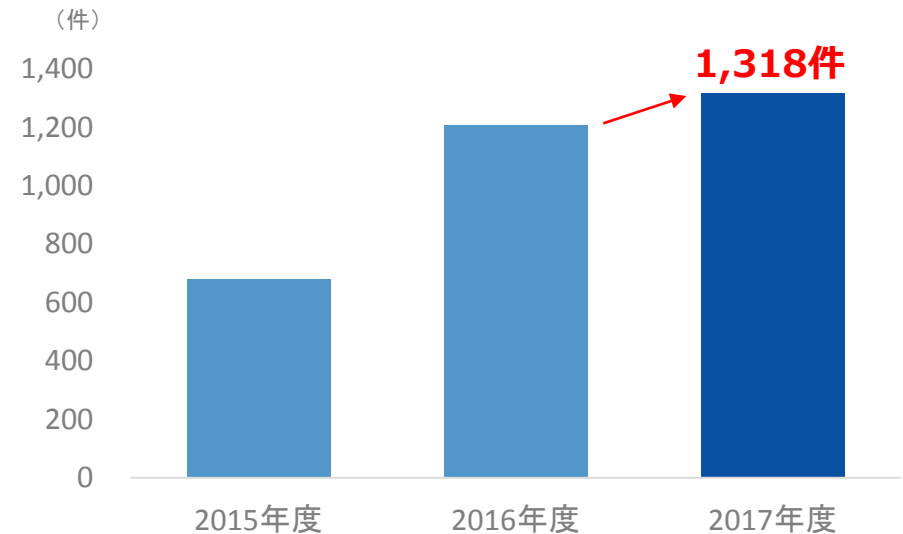
- **資産管理サービス提供体制の強化、サービス品質の向上と新規サービスの開発、情報提供の高度化**
  - みずほ信託銀行と資産管理サービス信託銀行が連携し、事務サービス品質の向上に向けた改善運動を推進しました。
  - お客様に対して最良の事務サービスを提供することを目的として、事務手続き上の課題・リスクの発見と改善に向けた取組みを継続し、712件の改善を実施しました。
  - また、行員向け教育研修や外部セミナーの活用等を通じて、資産管理業務を担う専門人材の育成によるサービス提供体制の強化に取り組んでおり、研修を1,318件実施しました。

### 事務サービス品質改善件数 TB TCSB



※各年度において資産管理サービスの事務品質改善に取り組んだ案件数

### 研修件数 TB TCSB

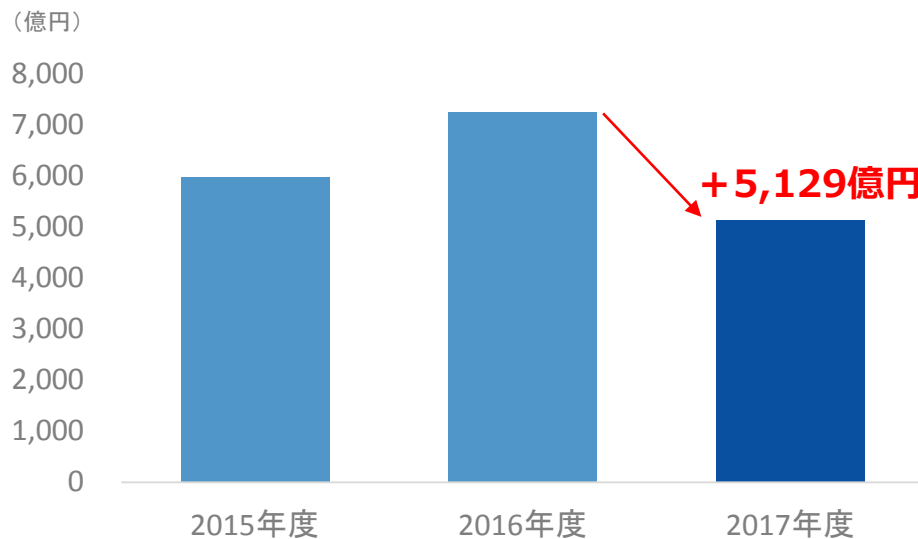


※各年度における資産管理に関する研修の開催件数

## 資産管理機能における成果

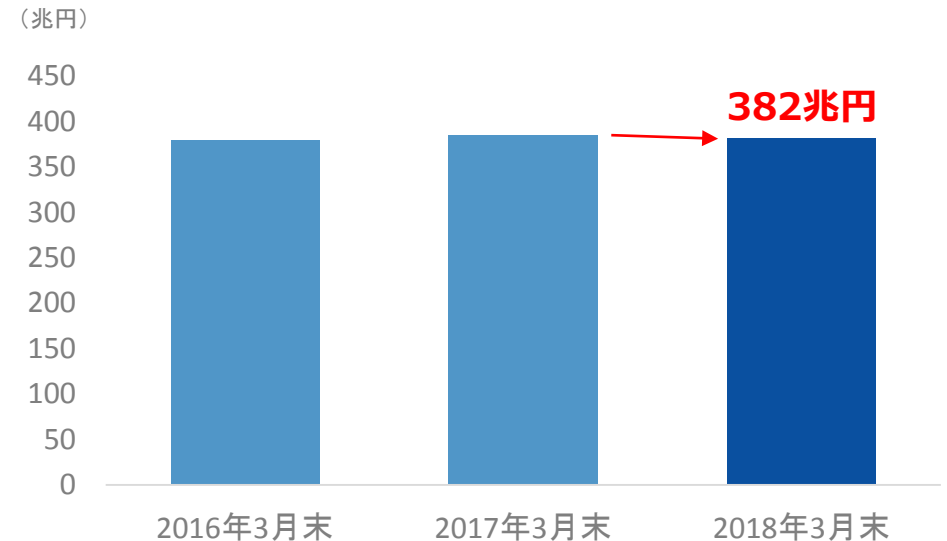
- 足許、公募投信の新規設定件数は減少傾向にありますが、みずほ信託銀行では総合的なコンサルティングとソリューション提供に取組み、約5,129億円を新たに受託しました。
- また、資産管理サービス信託銀行では資産管理サービスの更なる向上に努めた結果、預かり資産残高は引き続き高い水準を維持しております。

### 公募投信新規受託残高 TB



※新規受託した公募投信の各年度における元本ベースでの純増額

### 預かり資産残高 TCSB



※受託信託財産および常任代理契約等に基づく預り資産残高の合計

# グループ管理方針におけるFD実践

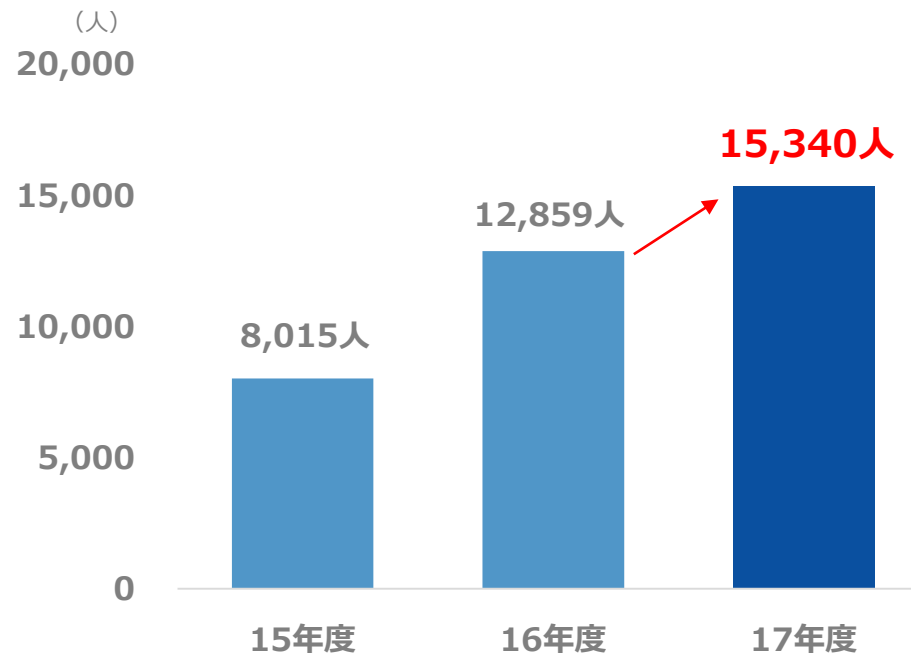
## 2017年度 の主な 取組状況

### ・金融教育の支援を通じ、金融リテラシー向上という社会的ニーズに対応

〈みずほ〉では、「貯蓄から資産形成」を金融リテラシー向上の観点から後押しすべく、金融教育の受講者数をKPIとして設定し、取組みを強化しております

— 総合金融グループとしての実務知識やノウハウを活かし、初等・中等教育と高等教育の2つの分野で金融教育を支援しています。2005年以来取組みを継続して進めてきた結果、〈みずほ〉による金融教育の受講者は年々増加しています。

## 金融教育の受講者数



# 2018年度アクションプラン



# グループ管理方針における2018年度アクションプラン

## 1. ガバナンス

- 持株会社とグループの運用会社、グループの販売会社と運用会社との間の適切な経営の独立性確保に向けた態勢の構築を徹底いたします。
- 持株会社およびグループ各社により策定されたアクションプランについて、その遵守状況を取締役会等に定期的に報告いたします。

## 2. 業績評価

- フィデューシャリー・デューティーの実践等「顧客本位の業務運営」を踏まえた業績評価体系を、持株会社およびグループ各社内において構築します。

## 3. 報酬等の合理性

- グループ各社がお客さまに提供する商品・サービスの内容に合致した合理的な報酬・手数料水準の設定がされるようルール等の整備を徹底いたします。

## 4. 利益相反管理

- 利益相反管理の有効性および適切性を検証し、その検証結果を踏まえて継続的な改善に努めます。

## 5. 企業文化の定着

- グループ各社における適切な動機づけの枠組みを構築するとともに、グループ内コミュニケーション施策等を通じて、全ての役員と社員がフィデューシャリー・デューティー遵守の意識を共有し、実践を行う企業文化を定着させてまいります。
- 総合金融グループとしての実務知識やノウハウを活かして、金融リテラシーの向上という社会的ニーズに対応し、金融教育の支援を積極的に推進してまいります。

# 販売機能における2018年度アクションプラン

## 1. お客さまニーズに適した商品ラインアップの構築

- みずほ銀行・みずほ信託銀行・みずほ証券が有するリソース・機能をフル活用した商品提供体制等を構築します。
- 中長期的な投資視点等、お客さまニーズに沿った質の高い商品ラインアップの維持に向け、商品導入・改廃プロセスを高度化します。

## 2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供

- お客さまの資産・負債状況にかかるヒアリングをしっかりと行い、各種分析などを実施し、お客さまが受け入れ可能なリスクの度合い等を正確に把握する体制を構築します。
- お客さまがニーズに合った商品を選択していただけるよう、明確で誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供の充実を推進します。
- お客さまに対する付加価値の高いサービスの提供のため、商品提供プロセスの一層の標準化等を通じて、商品提案・説明手法のさらなる高度化を進めます。
- 店頭・インターネット等といったお客さまの購入チャネルおよび多様な資産運用ニーズに応じたコンサルティング手法の高度化に向け、最新のテクノロジー等の探求とその積極活用を進めます。
- 手数料に係る考え方について分かりやすい情報提供に努めるとともに、コンサルティングプロセスに係るモニタリングを運営・高度化します。

## 3. お客さまそれぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施

- 投資環境の変化によるお客さまの保有資産等の状況確認やお客さまそれぞれの投資ゴールに基づくポートフォリオ診断等に係るアフターフォローを通じて、お客さまの投資判断に資する適切な情報提供・アドバイスを推進・高度化します。
- 業務のより一層の堅確性向上に向け、事務手続の高度化や帳票類の電子化等を含めたシステム対応を推進します。

## 4. お客さまが安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築

- 店頭・インターネット等といったお客さまの購入チャネルおよび多様な資産運用ニーズに応じた金融・投資知識の向上や市場情報の把握に役立つコンテンツやセミナー等の機会の提供を推進します。
- お客さまの多様な資産運用ニーズに対し、適切かつ的確なコンサルティングを提供するため、営業職員の教育の強化や営業職員の業績評価運営の高度化を推進します。

# 運用・商品開発機能における2018年度アクションプラン

## 1. 運用の高度化

- お客さまへ持続的に高い付加価値を提供するため、外部の研修プログラム等も活用した、次世代を担う専門人材の戦略的育成を行います。
- 既存の運用手法の改善や新たな投資対象の拡充等により運用のさらなる高度化を行います。

## 2. 商品品質の向上とお客さまニーズを捉えた商品開発に向けた不断の取り組み

- 最終受益者を含むお客さまのニーズを的確に捉え、各運用受託機関との意見交換および社内での議論の枠組みを活用した商品開発・改良を継続的に行ってまいります。

## 3. お客さまの立場に立った情報提供やサービスの充実

- お客さまのニーズを踏まえたポートフォリオ分析を高度化し、コンサルティング提案を強化します。
- お客さま向けセミナーの充実化を通じて投資に役立つ情報の提供を強化します。
- お客さまの投資視点に立ち、適切な情報提供を継続します。

## 4. ガバナンス強化

- 責任ある投資家として更なる取組みの高度化に努めます。
- お客さまのニーズやパフォーマンス向上に資する運用商品の導入と強固な管理体制を構築します。
- 透明性の高い新商品開発プロセスの維持・向上を図ります。

# 運用・商品開発機能における2018年度アクションプラン

## 1. 運用の高度化

- お客さまへ付加価値の高い商品・サービスを提供するため、運用基盤の強化を通じた分析力の高度化を推進します。
- お客さまの安定的な資産形成の実現に向け、運用手法の高度化に継続して取り組みます。

## 2. 商品品質の向上とお客さまニーズを捉えた商品開発に向けた不断の取り組み

- リスク管理の高度化を図ることで、継続的に商品品質を向上させます。
- お客さまにご負担いただく運用報酬等に関する適切な情報提供を継続します。

## 3. お客さまの立場に立った情報提供やサービスの充実

- Webページにおける情報提供の充実など、お客さまの利便性向上を目指します。
- お客さまにご理解いただけるよう、わかりやすい資料作成に努めます。
- 取扱金融商品に係る高度な専門性を身につけるよう努めるとともに、お客さまの多様なニーズに即し、適切なコンサルティングを実施します。

## 4. ガバナンス強化

- お客さまの利益を第一に考えた運用体制の構築と内部統制の強化を推進します。

# 運用・商品開発機能における2018年度アクションプラン

## 1. 運用の高度化

- お客さまへ持続的に高い付加価値を提供するため、次世代を担う運用専門人材の戦略的育成を行い、投資判断と分析力の高度化を推進します。
- お客さまへの付加価値提供に対する強いコミットメントの結果を公正・厳格に評価する仕組みを適正に運営することで、専門人材がより一層の付加価値提供に邁進できる環境を維持します。
- お客さまの資産運用ニーズに対する最適なソリューションを提供するため、AI・ビッグデータに関する研究・分析・活用など、運用高度化に資する取り組みを推進します。
- 中長期的な視点に立ったエンゲージメントや議決権行使を通じて、当社の資産運用が、投資先企業の企業価値向上ならびに株式市場全体の底上げに貢献できるよう努めます。

## 2. 商品品質の向上とお客さまニーズを捉えた商品開発に向けた不断の取り組み

- 商品の適切なリスク管理や、お客さまのニーズに対応した商品への重点的な運用リソースの配置により、継続的な商品品質向上、商品開発に努めます。
- 商品特性と想定されるお客さま属性を明確化し、販売会社と連携してお客さまにふさわしい商品を提供します。
- お客さまの声・ご意見を商品開発やお客さま向け説明資料等に反映するための取り組みを継続します。
- お客さまが負担する手数料と提供するサービスの関係について、分かりやすい情報の提供に努めます。

## 3. お客さまの立場に立った情報提供やサービスの充実

- 市場環境変化に伴う、多様化する機関投資家のお客さまニーズに対し、タイムリーな金融市場情報の提供と、きめ細やかなコンサルティング営業を実施します。
- お客さま向けセミナーや販売会社向けサポート態勢の充実化を通じて投資判断にお役に立つ情報の提供を強化します。また、お客さまの立場に立った分かりやすい情報提供を行うため、情報の内容を定期的に見直します。
- お客さまの金融・投資知識向上のため、インターネットでご覧いただける投資教育コンテンツを拡充させます。個人のお客さま向けに、生涯設計における資産運用等の観点に基づく投資教育資料等を充実させます。
- お客さまの立場に立った情報やサービスを提供するプロフェッショナル人材を育成します。

## 4. ガバナンス強化

- 取締役会、監査等委員会、および責任投資委員会をはじめとする各種経営政策委員会におけるガバナンス態勢の機能により、持株会社およびグループの販売会社との間の適切な経営の独立性を確保・維持します。
- お客さまのニーズに適う商品開発のため、透明性の高い新商品開発プロセスの維持・向上を図ります。

# 資産管理機能における2018年度アクションプラン

## 1. 資産管理サービス提供体制の強化

- 資産管理サービスにおけるベストプラクティスの追求に不断に取り組みます。
- 規制・制度の変更や新たな運用手法・投資対象に適切に対応するため、計画的なシステム投資により継続的にインフラの充実を図ります。
- 行員向け教育メニューを充実させることにより、次世代を担う高度な専門性やITスキルを備えた「資産管理のエキスパート」の育成に戦略的に取り組みます。

## 2. サービス品質の向上と新規サービスの開発に向けた取り組み

- 新たな運用手法・投資対象に迅速に対応し、お客さまの「新しい取り組み」を資産管理面から積極的にサポートします。
- 資産管理に係るニーズや当行サービスへの評価など、お客さまの生の声を当行の経営戦略に活かすべく、お客さまとの接点を増やします。
- サービス内容に照らして適正な資産管理報酬を設定し、報酬設定プロセスの定期的な検証を行うとともに、その内容について適切な情報提供を行います。

## 3. お客さまの投資活動を支える情報提供の高度化

- 各国市場に関する規制・制度情報やお客さまが投資する資産に関する情報等、お客さまに対する各種情報提供サービスの充実に向けた体制整備を行います。