

三井住友信託銀行のお客さま本位の取組状況

三井住友信託銀行（以下、当社）は、三井住友トラスト・グループ（以下、当グループ）の存在意義（パーパス）を共通の思いに据え、お客さま・社会とともに成長し続けることを目指します。



三井住友トラスト・グループの存在意義（パーパス）

信託の力で、新たな価値を創造し、お客さまや社会の豊かな未来を花開かせる

当グループでは、パーパスの実現に向けた行動規範の一つとして、「お客さま本位の徹底」を設定・共有しています。また、この実践のために、「三井住友トラスト・グループのフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」（以下、取組方針）を策定し、その取組状況を定期的に公表しています。

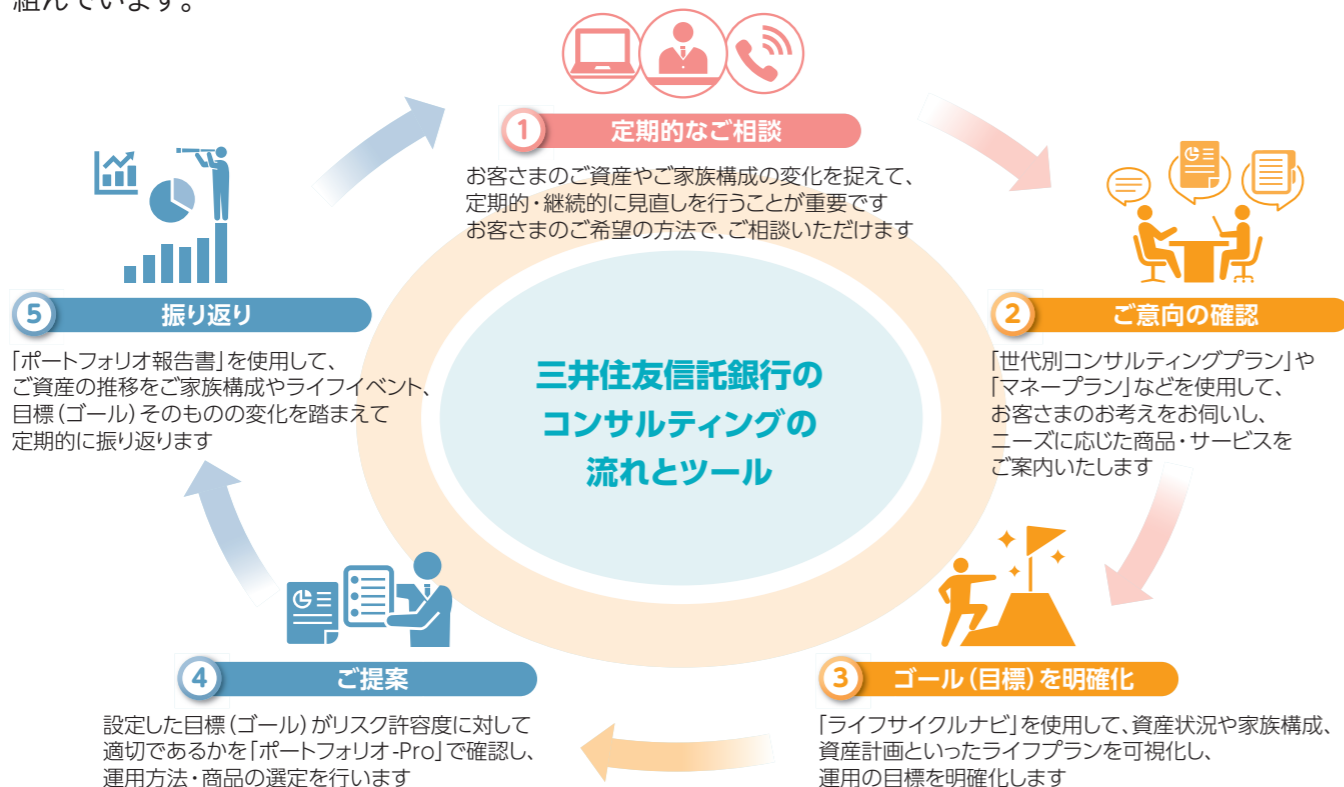
当社は、この取組方針に定めるグループの基本方針（行動原則）を実践することで、お客さまから信頼され末永くお取り扱いいただける、お客さまの「ベストパートナー」として真摯に寄り添い、お客さまの「ファイナンシャルウェルビーイング」に貢献することを目指します。

お客さま本位の徹底を実践するためのグループの基本方針（行動原則）

- | | | | |
|---|------------------------------|---|------------------------------|
| 1 | お客さま本位のコンサルティングの実践 | 4 | お客さま本位の徹底と専門性の向上 |
| 2 | わかりやすい情報提供 | 5 | 信託銀行グループの多様な機能を生かした金融サービスの提供 |
| 3 | お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供 | 6 | お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献 |

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

人生100年のライフステージごとの典型的なお悩みを念頭に置きつつ、お客さま一人一人のお考えや資産背景、家族構成などをお伺いしながら具体的な解決策をご提案する「世代別コンサルティング活動」に取り組んでいます。



平日夜間・休日営業の拡大、オンライン相談の全店導入

幅広いお客さまにコンサルティングの機会をご提供できるよう平日15時以降や休日も営業し、相談窓口の拡大を進めております。また、Zoom等を使用して、お気軽にご相談いただける「オンライン相談」を全店舗で実施しております。



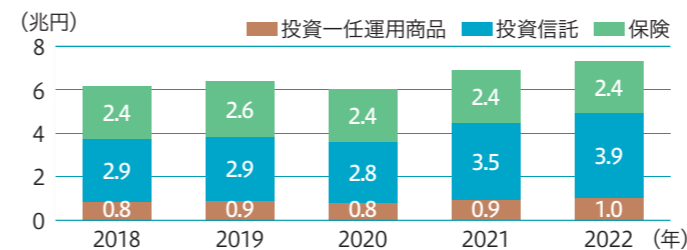
2 わかりやすい情報提供

- 商品・サービスの複雑さや情報の重要性を踏まえ、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努めております。
- お客さまとの信頼関係を確固たるものとし長期的な関係を構築するため、丁寧なアフターフォローに努めるとともに、そのような活動を評価する態勢を整備してまいります。
- パンフレットや資料等の「わかりやすさ」「伝わりやすさ」を向上させるために、専門家による研修や、関連資格の取得を推進しています。

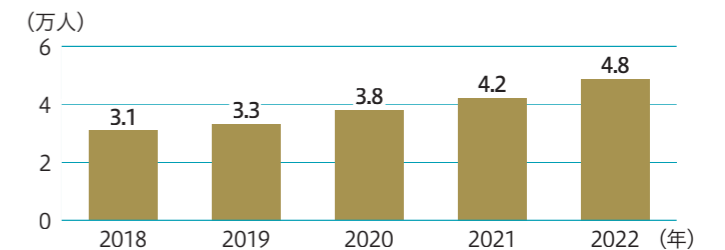
3 お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

- お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、投資信託・投資一任運用商品・保険商品や信託関連商品について、質の高い商品・サービスを取り揃えており、その結果、多くのお客さまに選んでいただいています。
- 投資信託・投資一任運用商品・保険商品では、お客さまの残高が7.3兆円に伸長するとともに、運用損益も高い水準を維持しています。（図1・3 ご参照）
- 信託関連商品では、資産承継にそなえる「遺言信託」、判断能力の低下などにそなえる「人生100年応援信託」などの商品を保有されているお客さまは、合計で約4.8万人となりました。（図2 ご参照）

（図1）投資信託・投資一任運用商品・保険の残高（3月末）

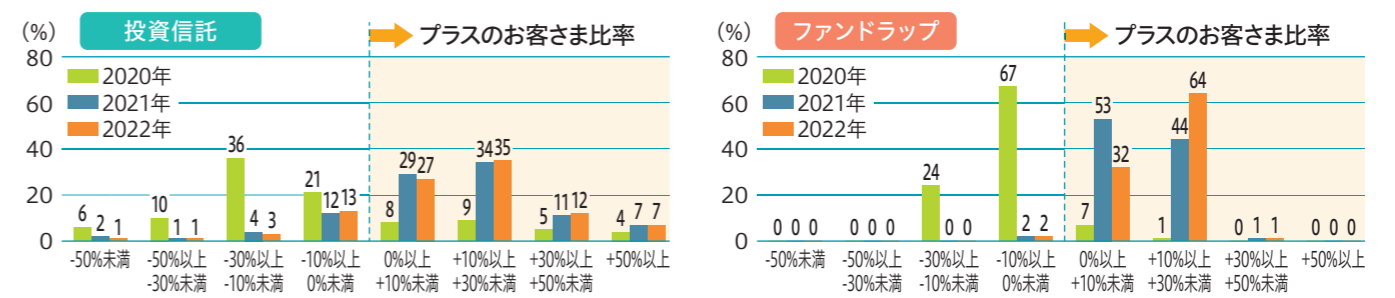


（図2）信託関連商品を保有されているお客さま数*（3月末）



*当社で「遺言信託」「民事信託サポート」「人生100年応援信託」「おひとりさま信託」を保有されているお客さまの数。

（図3）運用損益別お客さま比率（共通KPI*）（3月末）



2020年3月 27%
2021年3月 81%
2022年3月 82%

投資信託の運用損益がプラスのお客さま比率は全体の82%

2020年3月 8%
2021年3月 97%
2022年3月 98%

ファンドラップの運用損益がプラスのお客さま比率は全体の98%

*金融庁が公表した投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIの定義に基づき算出。対象のお客さまの範囲：基準日時点で投資信託を保有しているお客さま、保有商品の範囲：基準日時点で保有している投資信託。端数処理の関係で、比率の合計が一致しない場合があります。

三井住友信託銀行のお客さま本位の取組状況

スマホアプリの導入

スマートフォンアプリ「スマートライフデザイナー」を導入しました。人生100年時代に向けて必要なお金をお客さまとともにデザインし、将来必要なお金の試算や家計管理ができます。

Point

- ご自身やご家族、収入や住まいの状況などを入力することで、将来必要となるお金を試算できます！
- 口座やクレジットカード、確定拠出年金などの情報を連携することで、収支や資産の状況を一括管理できます！

「ご好評いただいています！」

アプリで創る、お金のミライ

Smart Life Designer

スマートライフデザイナー

人生100年時代に向けて必要なお金とともにデザインするアプリです



掲載のアプリ画面は実際のものとは異なる場合があります。

アプリの詳細はこちら！



ご利用にあたっての注意事項等は当社ホームページをご確認ください。

お客さま本位の徹底と専門性の向上

お客さまの声や評価のサービス等への反映

法人・個人のお客さま向けのアンケートを実施し、商品・サービスの品質向上に役立てています。また、お客さまからの評価を業績評価に取り入れる態勢の整備を進めています。

専門性の向上

お客さまから信頼され、安心してご相談いただけるよう、高い専門性をもつ人材の育成に取り組んでいます。

分野	資格等	2022年3月末
資産形成のお手伝い	FP技能士(1級、2級)、CFP/AFP、金融渉外技能審査(1級、2級)	6,001名
不動産売買等のお手伝い	「宅地建物取引士」合格者数	5,958名
ご高齢のお客さまへ適切なコンサルティングの提供	銀行ジェロントロジスト認定者	3,980名
相続・遺言・遺産整理等のお手伝い	財務コンサルタント・トラストコンサルタント数	271名

三井住友信託銀行のコース社員のうち、上記資格試験の合格者数

お客さまの評価

お取引いただいている個人のお客さまを対象に「CX指標」を取り入れた「お客さまアンケート」を実施しました。2021年度は約6,400名のお客さまにご回答いただき、CX指標は銀行業界平均を上回る結果となりました。

◆三井住友信託銀行と銀行業界平均のCX指標



CX指標とは…

「継続意向」「取引意向」「推奨意向」の3つを組み合わせた、お客さまロイヤルティを測る指標のひとつです。

出所: CX指標は、株式会社野村総合研究所のCXMM®に準拠しています。CXMM®は株式会社野村総合研究所の登録商標です。銀行業界平均は株式会社野村総合研究所が実施したFD/CXベンチマーク調査 2021年度版の結果です。

5 信託銀行グループの多様な機能を生かした金融サービスの提供

一層多様化・複雑化するお客さまのニーズへ、信託・銀行機能の融合による総合力やグループ内の多彩な信託機能を効果的に活用することで、専門信託銀行グループとして、多様なサービスをご提供し、お客さまの人生に寄り添うベストパートナーとなることを目指しています。

人生100年応援信託〈100年パスポートプラス〉



人生100年時代、大切なご資金を運用しながら、将来の認知症や健康の不安にそなえることができる信託商品です。ワンパッケージの4つの信託機能と多様なサービスを通じ、さまざまな場面でお客さまに「安心」をご提供します。

おひとりさま信託



万が一のことがあった場合、葬儀の実施や家財の整理など身の回りのこと(死後事務)をトータルでサポートします。計画的にエンディングを迎えたい方にぴったりの商品です。

GOOD DESIGN AWARD
2021年度受賞

おひとりさまを応援する多彩な機能を組み合わせ、社会課題の解決に取り組むプロジェクトとしての有用性が高く評価され、2021年度グッドデザイン賞を受賞しました。

人生100年応援信託〈100年パスポートプラス〉、おひとりさま信託には所定の信託報酬がかかります。詳しくは最新の商品パンフレットまたはホームページにてご確認ください。

6 お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

お客さまが中長期的に安定した資産形成ができるよう、コンサルティングを通じたライフプランニングやセミナー等の開催に加え、金融経済教育や知識向上につながる活動に取り組んでおります。

シニア世代応援レポート



大切なご資金の管理・承継や住まいについて、あらかじめ備えておくことは、ご自身やご家族の安心に繋がります。当社ではシニア世代の住まいや認知症問題を考えるうえでの具体的な情報をご紹介します。

認知症バリアフリー宣言



超高齢社会の進展を背景に、高齢者の皆さまが、自らの意思に基づき、安心して幸福に人生を過ごすことができる豊かな高齢社会が実現できるよう、「認知症バリアフリー宣言」を実施しました。当社は、信託を中心に多彩な商品ラインアップをご用意し、人生100年時代におけるお客さまのベストパートナーを目指してまいります。



「R&I 顧客本位の投信販売会社評価」で2年連続「S+」評価を獲得しました

経営陣関与のもと、充実したFD推進体制の構築、お客さまに最善の利益を提供するための高度な専門性や職業倫理、従業員の営業ノウハウ習得のための豊富なサポートなどが高く評価され、2年連続でS+評価を取得しました。

R&I(株式会社格付投資情報センター)の投信FDは、投資信託の販売において銀行や証券会社がいかに「顧客本位の業務運営」を実践しているかを第三者の中立的な立場から客観的に評価するものです。

- 本資料の詳細は、当社ホームページ「お客さまの「ベストパートナー」を目指すための取り組みの実施状況と成果指標(KPI)」をご参照ください。
- この文書は、当社のお客さま本位の取り組みの状況を公表することを目的とするものであり、金融商品、サービスの勧誘を目的としたものではありません。



(2022年6月30日現在)