

お客さまから信頼を いただくための取り組み

近年、金融機関にはお客さま本位の一層の徹底が求められており、当グループにおいても信託の受託者精神に立脚した金融機関として「顧客満足度の向上／フィデューシャリー・デューティー」を最も高いマテリアリティ項目の一つと位置付けています。ここでは、「お客さまのベストパートナーを目指した取り組み」「フィデューシャリー・デューティーに関する取り組み」「顧客保護等管理」の三つの観点からご説明します。

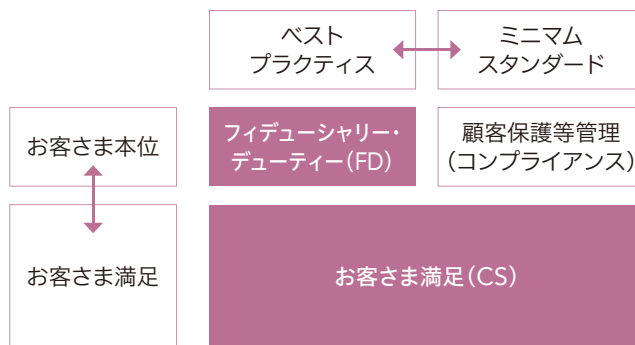


お客さまのベストパートナーを目指した取り組み

1. お客さまに対する価値提供について

当グループは、個人・法人のお客さまのニーズを的確に把握し、幅広く専門性の高い商品・サービスを最適な解決手段としてご提案するトータルソリューションのご提供を目指しています。変化の激しい時代の中で、個人・法人を問わず、お客さまの資産の形成・運用や見直し、承継のニーズはますます複雑化しており、信頼できる金融機関を求めるニーズは一層高まっています。当グループは、本邦唯一の自主独立の専門信託銀行グループとして、高度な利益相反管理態勢のもと、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生かし、お客さまに最大の価値をご提供する「ベストパートナー」でありたいと考えています。顧客情報保護等のコンプライアンスの徹底はもちろんのこと、お客さま満足（CS）とフィデューシャリー・

デューティー（FD）を両輪に、当グループは強力かつ徹底的にベストプラクティスを追求しています。



2. トータルソリューションを支える商品開発力

当グループでは、信託銀行ならではの多彩な金融機能と信託機能の柔軟性、専門性を発揮し、トータルソリューションのご提供に欠かせないユニークで洗練された商品・サービスを幅広くそろえるため、各事業やグループ会社がそれぞれの強みやノウハウを生かすことにとどまらず、それらの専門性を結合した横断的取り組みの推進に注力しており、各事業・グループ会社の領域にカテゴライズされにくいテーマ等に対して、中期的・継続的に研究活動を行

う商品開発体制を構築しています。

具体的には、三井住友信託銀行では、商品開発組織として、各事業の商品開発部署、信託開発部、商品開発オフサイト・ミーティングを設置しています。各事業の商品開発部署は、業務の中で収集したお客さまのニーズを分析し、既存商品の見直しや新商品の設計など、主に即効性のある商品の改良、開発を行っています。また、主として信託商品開発の専任組織として設置している信託開発部は、商品