

2018年6月29日

各位

三井住友トラスト・ホールディングス株式会社

三井住友信託銀行株式会社

**「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」の改定
および三井住友信託銀行における行動計画の見直しについて**

三井住友トラスト・ホールディングス株式会社(取締役社長:大久保 哲夫、以下「当社」)においては、今般、「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」を改定するとともに、前年度の取組状況等を踏まえ「お客さまの『ベストパートナー』を目指すための取組状況と成果指標(KPI)」を公表いたしました。また、三井住友信託銀行株式会社(取締役社長:橋本 勝、以下「三井住友信託銀行」)においても同方針に基づく行動計画を見直しましたので、以上についてお知らせいたします。

記

三井住友トラスト・グループでは、お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供してまいるべく、2016年に、「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」)と、同方針に基づく三井住友信託銀行の行動計画(以下「行動計画」)を策定・公表し(いずれも、2017年6月に改定・見直しを実施)、グループ各社において、フィデューシャリー・デューティーの浸透・実践を進めてまいりました。また、2017年6月に、当グループのお客さま本位の取組状況をわかりやすく確認できる指標として、「お客さまの『ベストパートナー』を目指すための取組みに関する成果指標(KPI)」(以下「成果指標」)を公表しております。

グループ各社の行動計画・行動指針の実施状況やお客さまの声・評価、利益相反管理委員会などにおける外部有識者のご意見や本年10月に予定されている運用事業の分社化なども踏まえ、フィデューシャリー・デューティーの更なる浸透・実践の促進やお客さま本位の業務運営の徹底のため、今般、別紙のとおり、「取組方針」を一部改定するとともに、「行動計画」の見直しを行いました。また、成果指標についても、当グループにおけるこれまでのお客さま本位の取組状況などを踏まえ「お客さまの『ベストパートナー』を目指すための取組状況と成果指標(KPI)」として、内容を拡充しております。

なお、主なグループ会社のお客さま本位の取組状況等は以下のとおりでございます。

三井住友トラスト・アセットマネジメント株式会社 <http://www.smtam.jp/company/policy/fiduciary/>

日興アセットマネジメント株式会社 <http://www.nikkoam.com/about/fiduciary>

日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社 (本日公表予定)

以上

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

<前文>

- ▶ フィデューシャリー・デューティーは、信託の根幹をなす基本概念であり、私どもは大正13年の創立以来、その概念を「信義誠実」「奉仕開拓」「信頼創造」として経営理念に置き、事業を行ってまいりました。
- ▶ 三井住友トラスト・グループは、「信託の受託者精神に立脚した高い自己規律に基づく健全な経営を実践し、社会から揺るぎない信頼を確立」するという経営理念（ミッション）のもと、「信託の受託者精神に立脚し、高度な専門性と総合力を駆使して、銀行事業、資産運用・管理事業、不動産事業を融合した新しいビジネスモデルで独自の価値を創出する信託銀行グループ」を目指す姿（ビジョン）として定め、その実現のために、「お客さま本位の徹底」をはじめとした行動規範（バリュー）を役職員が共有し、フィデューシャリー・デューティーの実践に努めてまいりました。
- ▶ お客さまの真の利益を追求するというフィデューシャリー・デューティーの実践のためには、お客さまから信頼される高度な専門性とお客さまそれぞれのニーズに適った選択肢を提示するコンサルティングが最も重要であると考えております。
- ▶ これまで私どもでは、個人のお客さまに関しては、年金業務で培ったコンサルティングや資産運用のノウハウを生かし、投資信託・保険商品の販売、ファンドラップの運用など、お客さま本位の商品・サービスの提供に取り組んでまいりました。
- ▶ また、法人のお客さまに関しては、銀行事業の法人取引を基盤として、コンサルティングを通じて、お客さまのニーズを共有させていただき、年金信託、投資信託、流動化・証券化信託、不動産信託などのお客さまに有用な、また経済・社会のインフラともなる商品・サービスを提供してまいりました。
- ▶ 我が国の経済や社会構造の変化に伴うお客さまのニーズに対応する商品開発、資産運用、販売、資産管理、資産保全などの幅広い機能を有する独自の信託銀行グループとして、三井住友信託銀行をはじめとするグループ各社が、引き続きお客さまの「ベストパートナー」としてお客さまの真の利益に合致した商品・サービスを提供し、グループの業務全般にわたるフィデューシャリー・デューティーを実践・徹底していくために、本「取組方針」を策定・公表し、更なる「お客さま本位」の商品・サービスの提供に向けた取組みを進めてまいります。

本「取組方針」に基づく取組みを実践する国内会社

三井住友信託銀行、三井住友トラスト・アセットマネジメント、日興アセットマネジメント、日本トラスティ・サービス信託銀行、投信・保険ビジネス総合研究所（追加）、三井住友トラスト・ウェルスパートナーズ、三井住友トラスト不動産、三井住友トラスト不動産投資顧問、三井住友トラスト基礎研究所、三井住友トラスト・インベストメント

※下記4社は、資産運用、販売、資産管理に関する業務に携わる事業者として「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、後述する〈グループの基本方針（行動原則）〉を遵守するとともに、〈機能別方針〉について、各社の業務内容に応じ、該当する方針を踏まえた取組みを進めてまいります。

三井住友信託銀行

「1. 販売」「2. 資産運用・商品開発」「3. 資産管理」「4. その他信託業務等」

三井住友トラスト・アセットマネジメント

「2. 資産運用・商品開発」

日興アセットマネジメント

「2. 資産運用・商品開発」

日本トラスティ・サービス信託銀行

「3. 資産管理」

※投信・保険ビジネス総合研究所を追加した下記6社は、〈グループの基本方針（行動原則）〉を遵守するとともに、〈機能別方針〉について、各社の業務内容に応じ、該当する方針を踏まえた取組みを進めてまいります。

投信・保険ビジネス総合研究所

「1. 販売」※

三井住友トラスト・ウェルスパートナーズ

「1. 販売」※

三井住友トラスト不動産

「4. その他信託業務等」※

三井住友トラスト不動産投資顧問

「2. 資産運用・商品開発」※

三井住友トラスト基礎研究所

「2. 資産運用・商品開発」※

三井住友トラスト・インベストメント

「2. 資産運用・商品開発」※

※方針のうち、該当する項目についての取組みを実施

＜グループの基本方針＞

- ▶ 三井住友トラスト・ホールディングス（以下、当社）は、当グループの業務全般にわたるフィデューシャリー・デューティーを実践・徹底していくために「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・公表します。

- ▶ 三井住友トラスト・グループでは、信用と信託の担い手としての信頼を根本として、お客さまの安心と満足のために行動し、お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するにあたり、以下の通りグループの行動原則を定めるとともに、グループの態勢を整備し、フィデューシャリー・デューティーを実践してまいります。

- ▶ この取組方針に基づき、グループ各社が、更なる「お客さま本位」の商品・サービスの提供に取り組み、その取組状況を定期的に公表してまいります。当社としても、各社の取組状況をモニタリングするとともに、取組みの進捗状況などを踏まえ、取組方針を見直してまいります。

1. 行動原則

(1) お客さま本位のコンサルティングの実践

- お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを通じ、ライフサイクルに応じ変化する資産・負債状況やそれに沿ったニーズをそれぞれのお客さまと共有させていただくよう努めてまいります。

(2) わかりやすい情報提供

- お客さまの投資判断に役立つよう、商品やサービスの複雑さやご提供する情報の重要性を踏まえ、商品の特性、リスク、手数料等についてわかりやすく説明を行い、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努めてまいります。

(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するため、お客さまのさまざまな声や意見を踏まえて、幅広い資産運用会社や保険会社等との連携や商品・サービスの共同開発などを通じ、お客さまのニーズに合致した質の高い商品・サービスを、幅広く取り揃えてまいります。

(4) お客さま本位の徹底と専門性の向上

① お客さまの「ベストパートナー」を目指す企業文化・風土の定着

- グループ各社における研修やディスカッション等を通じて、本取組方針に基づく判断・行動の浸透・徹底を図るとともに、お客さま本位の行動の実践や浸透に資する取組みを評価する業績評価・目標体系を構築していくことで、フィデューシャリー・デューティーを実践、徹底し、役職員の一人一人がお客さまの「ベストパートナー」を目指す企業文化・風土の定着を進めてまいります。

② お客さま本位のコンサルティングなどを支える専門性の向上

- 役職員の研修や専門資格の取得への支援などを通じて、市場環境、商品・サービスに関する知識や専門能力を高めてまいります。

(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

- 信託銀行グループとして、利益相反管理を徹底しつつ、銀行事業、資産運用・管理事業、不動産事業などの多様かつ柔軟な機能を十分に発揮して、個人・法人を問わず、お客さまにとっての最適かつトータルなソリューションを迅速かつ的確に提供してまいります。

(6) お客さまの安心と満足、経済・社会への貢献

① 経済や社会の変化に対応した新しい商品・サービスの提供

- お客さまにご安心いただき、かつ満足いただける商品・サービスを提供するとともに、信託の機能などを活用し、経済や社会構造の変化に対応した新しい商品・サービスを生み出すことで、経済・社会に貢献してまいります。

② 金融経済教育、投資教育への積極的な取組み

- お客さまが主体的かつ合理的に金融商品を選択し健全な資産形成ができるよう、確定拠出年金業務などで培った投資教育などに関するノウハウを活用し、日々のコンサルティングやセミナーなども通じ、ライフプランニングを含めた金融経済教育やリテラシー向上につながる活動に取り組んでまいります。

2. 態勢

(1) 専門組織の設置

- 当社に、専門組織としてフィデューシャリー・デューティー推進部を設置し、フィデューシャリー・デューティーの浸透・徹底をグループ全体で進めていくための態勢を構築しております。

(2) ベストプラクティスとしての利益相反管理態勢の整備

- 信託銀行グループの業務・商品・サービスの特性を踏まえ、お客さまに信頼、安心してお取引いただけるよう、実効性のある利益相反管理態勢の構築を進めてまいります。
- 具体的には、外部メンバーを中心として設置した「利益相反管理委員会」において、グループの利益相反管理態勢の妥当性・実効性を継続的に検証いただくとともに、執行側においても利益相反管理態勢の不断の高度化を目的とした利益相反管理高度化委員会を設置しております。なお、利益相反管理委員会の議事概要は公表し自己評価等の「見える化」を図っております。
- また、商品提供会社と販売会社との関係などを含め、利益相反のおそれがある取引を適切に管理すべく、社内での組織や権限の分離、情報や人事異動の制限、新商品やサービス導入の際の審査の強化、主要部署への利益相反管理責任者の配置など、実効性を確保する態勢を構築いたします。
- 投信・保険商品に関し、商品・サービスのクオリティや販売体制等について評価する外部評価機関として設置した投信・保険ビジネス総合研究所（以下、M&I総研）を活用し、グループ内外を問わず、お客さまのニーズに合致した質の高い商品・サービスを提供してまいります。
- なお、具体的な利益相反管理方針(概要)を2017年5月16日に公表しておりますので、ご参照ください。

<https://www.smth.jp/news/2017/170516.pdf>

(3) 資産運用業務における経営・運営の独立性の確保

- ▶ 当社のみならず、資産運用事業を行うグループ各社のうち、三井住友信託銀行、三井住友トラスト・アセットマネジメント、日興アセットマネジメントに独立社外取締役を置くとともに、外部有識者を中心としたスチュワードシップ活動等に関する外部委員会を設置し、資産運用会社の経営・運営の独立性の確保に向けた態勢を構築しております。

(4) グループ各社による協議会の定期開催

- ▶ フィデューシャリー・デューティーの中心となる資産運用、商品開発、販売、資産管理や評価業務等の事業を行うグループ各社のうち、三井住友信託銀行、三井住友トラスト・アセットマネジメント、日興アセットマネジメント、日本トラスティ・サービス信託銀行、M&I総研と、当社により、フィデューシャリー・デューティー協議会を設置しております。同協議会では外部有識者の知見を活用・反映しつつ、商品提供会社と販売会社の適切な相互牽制・連携を含む以下のような事項に関し、協議の上、当該グループ各社において取り組んでおります。
 - ・専門性の向上
 - ・スチュワードシップ活動の高度化
 - ・各社の商品組成、販売に関する適切な連携
 - ・リスク管理等の高度化

(5) フィデューシャリー・デューティーの徹底・浸透等に関する動機付け等

① お客さま本位の業務運営を促進・浸透させる業績評価・目標体系

- ▶ 投資信託、保険商品などの金融商品販売に関しては、系列や手数料の多寡にかかわらずお客さまへのコンサルティングや説明の充実度を基準とした評価、お客さまの長期資産形成を促進する取組みの評価、お客さまへのアフターフォローの取組みの評価など、お客さま本位の業務運営を促進する業績評価体系を整備して不断に改善してまいります。
- ▶ また、店部長等の業績評価に、フィデューシャリー・デューティーの浸透に関する取組みに関する項目を設けるなど、定着に向けた取組みや態勢の強化に努めてまいります。

② フィデューシャリー・デューティーの実践・浸透のための研修等の充実

- ▶ グループ各社において、フィデューシャリー・デューティーの実践・浸透を徹底・促進するために、その理念のみならず、具体的な業務における実践内容も含めた各種研修やディスカッション等とともに、お客さま本位の視点からの商品・サービスに関するアイデア募集などのボトムアップ型の取組みを進めてまいります。
- ▶ お客さま本位の意識の更なる向上を図るとともに、フィデューシャリー・デューティーの浸透度を把握するため、各種意識調査を定期的実施し、それらの結果も踏まえ更なる施策の改善につなげるよう努めてまいります。

<機能別方針>

- 機能別方針は、グループの基本方針（行動原則）を踏まえて、その内容を機能別等に具体化したものであり、機能別方針に記載がない事柄についても、基本方針や機能別方針の趣旨を踏まえ、事柄の性質に応じて、対応してまいります。

1. 販売

（1）お客さま本位のコンサルティングの実践

- お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを通じ、ライフサイクルに応じ変化する資産・負債状況やそれに沿ったニーズをそれぞれのお客さまと共有させていただくよう努めてまいります。
- 資産形成時期、退職前後時期など、お客さまの世代やライフイベントを踏まえたライフプランニングを含めたコンサルティングをより充実させるため、コンサルティングスキルの向上、ノウハウの蓄積を進めるとともに、各種ツールの内容等の充実に努めてまいります。また、休日や時間外における資産形成時期にあるお客さま等との接点、ご提案やコンサルティングの機会の拡大に努めてまいります。
- 商品・サービスの提案にあたっては、コンサルティングの内容を踏まえ、また、お客さまの知識、経験、財産の状況及び投資目的に照らして、ニーズに適った選択肢を提示するよう努めてまいります。
- お客さまの真の利益に資するコンサルティングを核とした業務推進を評価する態勢を整備してまいります。
- 役職員の研修や専門資格の取得への支援などを通じて、市場環境、商品・サービスに関する知識や専門能力の向上に努めてまいります。

（2）わかりやすい情報提供

- お客さまが、商品の特性を理解し他の金融商品との比較を含めた投資判断に役立つよう、商品やサービスの複雑さやご提供する情報の重要性を踏まえ、商品・サービスの特性、リスク、手数料等についてわかりやすく説明を行い、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努めてまいります。
例えば、資産運用をお任せいただくファンドラップや投資信託に関して、その手数料についての考え方の明確化、商品・サービスの特性、リスク、コスト等のわかりやすい情報提供などの取組みを進めております。
- お客さまの投資判断に役立つよう、市場動向や保有商品の運用状況について定期的に情報を

提供するほか、重要なマーケットイベントが発生した際などについては、市場動向、市場見通しについて適時適切に情報を提供するなど、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。また、このような活動を業績評価に取り入れる態勢を整備してまいります。

(3) お客さまの多様なニーズに応える幅広い商品・サービスの提供・開発

- ▶ お客さまの多様なニーズにお応えするため、お客さまのさまざまな声や意見を踏まえて、幅広い資産運用会社や保険会社等との連携や商品・サービスの共同開発などを通じ、お客さまのニーズに合致した質の高い商品・サービスを、幅広く取り揃えてまいります。なお、三井住友信託銀行では、お客さまのライフサイクルに応じた安心を提供するため、税制・社会保障制度・年金制度を考慮しながら総合提案を行なう「信託銀行ならではの保険ビジネス」（トラストバンカシュアランス）（※）の実現を目指してまいります。
※信託銀行の“トラストバンク”と、銀行による保険販売を意味する“バンカシュアランス”を掛け合わせた、三井住友信託銀行による造語です。
- ▶ 継続的な投資に向けた積立型商品を含む「長期・分散・安定」型投資の商品を中心に、お客さまの資産形成に資する商品を提供してまいります。また、お客さまの長期的資産形成に合致した手数料体系を取り入れてまいります。
- ▶ 長期的資産形成に資する確定拠出型年金、取引利便性の高いインターネット取引など、多様なお客さまのニーズにお応えするサービスの提供に取り組んでまいります。
- ▶ 系列や手数料の多寡にかかわらず、お客さまの資産形成に資する提案を推進し、お客さまへのコンサルティングや説明の充実度などを基準に評価する態勢等を整備してまいります。

(4) 多様な機能を生かした金融サービスの提供

- ▶ 信託銀行グループとして、利益相反管理を徹底しつつ、銀行事業、資産運用・管理事業、不動産事業などの多様かつ柔軟な機能を十分に発揮して、個人・法人を問わず、お客さまにとっての最適かつトータルなソリューションを迅速かつ的確に提供してまいります。

(5) お客さまの声や評価のサービス等への反映

- ▶ アンケートなど様々なチャネルでいただいた、お客さまのご意見やサービスに対する評価を、不断のサービスの改善に生かすとともに、お客さま本位の業務運営の定着のため、そのようなお客さまからの評価を業績評価に取り入れる態勢を整備してまいります。

(6) お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

- ▶ お客さまが主体的かつ合理的に金融商品を選択し健全な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、他団体と連携した取組みを通じ、金融経済教育やリテラシー向上につながる活動に取り組んでまいります。

- お客様のリテラシーに配慮した資料、書面作りに取り組んでまいります。

2. 資産運用・商品開発

(1) 資産運用の高度化

- 明確で合理性のある投資方針を策定し、資産運用プロセスにおいてP D C Aを回すことにより、適切な資産運用態勢を維持するよう努めてまいります。
- アクティブ運用、パッシブ運用にかかわらずエンゲージメント活動を展開する等の日本版スチュワードシップ・コードを踏まえた取組み、グローバルな視点に基づくE S G課題への取組みなどにより投資先企業の持続的成長を促し、投資手法の洗練化と合わせて資産運用の高度化を図ることで、お客さまの利益の最大化を目指してまいります。
- 受託した資産について、お客さまにとって最良の取引の条件で執行するよう努めてまいります。

(2) 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

- お客さまの資産運用上の課題を解決するため、グループ内外を問わず、クオリティの高い商品・サービスのラインナップを拡充するよう、努めてまいります。
- お客さまの多様化する資産運用ニーズや投資環境の変化に対応するため、グループ内外のノウハウや機能・ネットワークをフルに活用した、商品・サービスの開発・提供に努めてまいります。
- 年金などの機関投資家等をはじめとした、お客さまからの資産運用のニーズや、当社の資産運用サービスに対するご評価やご意見を幅広くいただき、必要に応じ外部機関の評価なども活用して、資産運用サービスの高度化や態勢の強化につなげるよう取り組んでまいります。

(3) お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供

- お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを通じ、ライフサイクルに応じ変化する資産・負債状況やそれに沿ったニーズをそれぞれのお客さまと共有させていただくよう努めてまいります。
- 商品・サービスの提案にあたっては、コンサルティングの内容を踏まえ、また、知識・経験・財産の状況及び契約締結の目的に照らして、ニーズに適った提案を行います。
- 商品・サービスの提案にあたっては、お客さまの知識・経験・財産の状況及び契約締結の目的に照らして、お客さまのご理解を得られるように適切な情報の提供に努めてまいります。
- お客さまの投資判断に役立つよう、市場動向や保有商品の運用状況について定期的に情報を提供するほか、重要なマーケットイベントが発生した際などには、市場動向、市場見通しに

ついて適時適切に情報を提供するなど、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

- ▶ お客さまの投資判断に役立つよう、商品・サービスの特性、リスク、手数料等についてわかりやすく説明を行ってまいります。

(4) 専門性の向上

- ▶ 「高度な運用コンサルティング」と「高品質かつ豊富なマルチ・プロダクト」によるトータルソリューションの提供を担う、資産運用業務のプロフェッショナルを、継続的かつ安定的に育成し、人材の定着と運用の継続性・再現性の確保に努めてまいります。
- ▶ ファンドマネージャーやアナリスト等の運用人材評価にあたっては、中長期の運用パフォーマンスを重視した評価・処遇を通じて、高度な専門性を有する運用体制の確保に努めてまいります。

(5) 「責任ある機関投資家」としてのステュワードシップ活動の高度化

- ▶ グループの資産運用会社では、各社が独自に定める方針・ガイドラインに基づくステュワードシップ活動を通じて、「責任ある機関投資家」としての役割を適切に果たしてまいります。また、日本のみならずグローバルな経済の安定成長と持続的社会的の実現を達成するために、ステュワードシップ活動による企業への働きかけとともに、グローバルな ESG 課題への対応を推進してまいります。
- ▶ エンゲージメント活動に関しては、アナリスト等が投資先企業と企業価値向上に資する対話を行うことに加え、集团的エンゲージメントや国連の PRI（責任投資原則）に代表される国際的な枠組みも有効に活用することにより、グローバルな ESG 課題に対応するとともに、その効果を高めるよう努めてまいります。こうしたグローバルな視野でのステュワードシップ活動を通じて、投資先企業の価値向上と ESG 課題の改善に効果的かつ効率的に取り組んでおります。

(6) 独立性を確保したガバナンスの構築・強化

- ▶ お客さまの利益を最優先する態勢を強化するため、グループの資産運用会社については、独立社外取締役を導入するなど、グループの販売会社からの経営・運営の独立性を確保する態勢を構築してまいります。
- ▶ 議決権行使などについては、日本版ステュワードシップ・コードに則り外部有識者のチェックを受けるなど透明性の確保を通じた利益相反管理態勢の高度化を実践しております。特に、三井住友信託銀行、三井住友トラスト・アセットマネジメント、日興アセットマネジメントにおいては、独立性の担保された外部有識者が過半を占める委員会を各社に設置し、議決権行使やエンゲージメントの適切性などについて検証しております。

なお、同委員会の審議内容についてはその概要を公表し、可視化しております。

- ▶ 2018年10月に予定されている三井住友信託銀行の運用事業の三井住友トラスト・アセットマネジメントへの統合後も上記の態勢の不断に高度化していくため、当社の利益相反管理委員会にグループの資産運用会社の外部委員会の委員を構成員とするスチュワードシップ部会を設置し、グループ全体のスチュワードシップ活動の監督強化を図ってまいります。
- ▶ また、三井住友信託銀行、三井住友トラスト・アセットマネジメント、日興アセットマネジメントでは、議決権行使の透明性をさらに高めるために、議決権行使結果について、個別の投資先企業、個別の議案ごとに公表しております。議決権行使ガイドラインについても随時見直しを行っております。

(7) グループ資産運用ビジネスモデルの更なる強化

- ▶ 「三井住友トラスト・アセットマネジメント」(※)では、中長期の資産形成を安心して託していただける運用商品の開発に注力し、多くのお客さまから『中長期投資といえば、三井住友トラスト・アセットマネジメント』と認められる国民的なブランド力を持った資産運用会社を目指してまいります。
※ 2018年10月に、三井住友信託銀行の運用機能を分割し、三井住友トラスト・アセットマネジメントと発展的に統合する予定です。
- ▶ また、三井住友トラスト・アセットマネジメントでは、業務全般にわたるフィデューシャリー・デューティの実践とお客さま本位の業務運営を徹底するため、監査役設置会社から監査等委員会設置会社への移行を予定しており、独立社外取締役が過半を占める監査等委員会による監査・監督機能を強化することで、経営の透明性等の向上を図ってまいります。
- ▶ このような取組みにより、当社グループによるお客さまの真のニーズ・利益に合致する商品等の開発・提供を更に徹底・強化すると同時に、市場への成長資金の供給や投資先企業との建設的な対話を通じた企業価値向上にも貢献してまいります。

3. 資産管理

(1) 資産管理サービスの堅確性・迅速性の維持・向上

- 資産管理サービスの根幹となる事務の堅確性・迅速性向上を図るべく、人材・事務基盤・システム等の適切な資源配分を行ってまいります。
- 有価証券・資金決済に係る法制・税制等の資産管理サービスに必要な高度な専門性を有する人材の育成に努めてまいります。

(2) お客さまニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システム等の高度化

- グローバルに多様化・高度化するお客さまの資産運用ニーズにお応えするため、事務・システム等の高度化に取り組んでまいります。

(3) お客さまの投資活動やミドル・バック業務に資する情報提供・サービスの高度化

- お客さまの投資活動やミドル・バック業務の高度化に資するため、各種報告書・レポートに加え、海外グループ関係会社および各カスタディアン等からの情報をベースに、付加価値の高い情報（法制・税制、市場情報）を適時提供することに努めてまいります。
- 専業信託銀行として、銀行事業のノウハウも活用し、お客さまのミドル・バック業務の効率化、高度化に資するサービスの提供に努めてまいります。

4. その他信託業務等

(1) 受託者責任の徹底

- 信託の受託者として、資産運用・管理業務に限らず、受益者であるお客さまのために、善管注意義務、忠実義務、分別管理義務などの厳格な受託者責任を誠実に果たし、お客さまの利益を第一に信託業務を進めてまいります。

(2) お客さまの資産の保全など、安全、安心への取組み

- 特に高齢者のお客さまにとっての資産の保全等の安心の確保、資産の確実な承継についてのニーズの高まりを踏まえ、お客さまの資産運用ニーズのみならず、資産保全や資産承継に関するニーズに対しても、しっかりとお応えするよう、商品・サービスの開発・提供に努めてまいります。
- 例えば、営業店の店部長が社内の「老年学」を受講し、高齢者のお客さまの老後の認知症や介護など様々なご不安を理解した上で、コンサルティングさせていただけるよう努めております。
- また、お客さま向けの「シルバーカレッジ」を本部・営業店が協働して順次開催し、「老年学」を中心とした情報提供を進めるとともに、シニア世代の応援レポートとして認知症問題を考える冊子のご提供を行っております。
- どなたでも安心してご利用いただけるよう、お客さまの立場に立ったサービスについての社員教育徹底・有資格者配置、各種チャネルの利便性向上など、お客さまに利用いただきやすい環境づくりに向けた、さまざまな取組みを実施してまいります。

(3) 不動産業務におけるお客さま本位の取組み

- 個人のお客さまにとって最大の資産とも言える不動産の仲介業務にあたっては、お客さまに安心して取引いただけるよう、丁寧かつわかりやすい説明に努めてまいります。

※ [商品・サービスについて詳しくはHPをご覧ください。](#)

お客様の「ベストパートナー」を目指すための取組状況と成果指標(KPI)

- ・お客様本位の取組みを実践し、浸透・定着させていくことで、お客様から信頼され、末永くお取引いただける、お客様の「ベストパートナー」を目指してまいります。
- ・この取組みの状況をご確認いただくための指標を、定期的に公表するとともに、活動の推進・拡充等にあわせ随時見直してまいります。

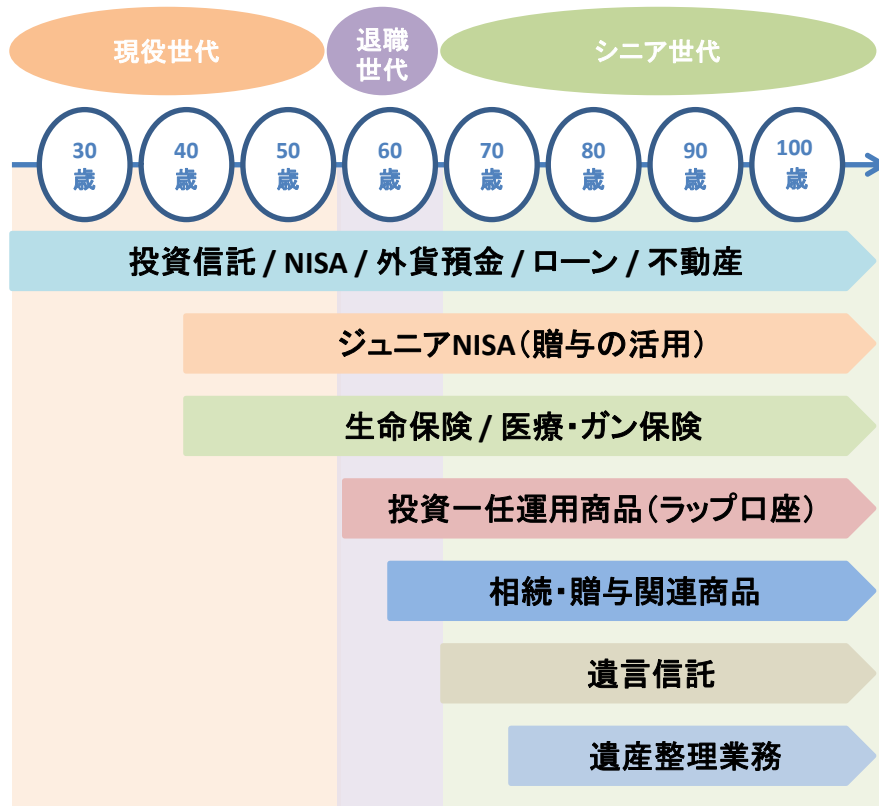
2018年6月

【 I .個人のお客さま】

1. お客さまの多様なニーズにお応えする幅広い商品・サービス

・資産形成から相続に至るまで、お客さまの長きにわたる人生の「ベストパートナー」として、ライフイベントに応じた様々なニーズにお応えするため、幅広い商品・サービスを取り揃えるとともに、新たな商品・サービスの開発に努めております。また、「任意後見制度支援信託」、「ライフサイクルプラン」(保険商品)などの取扱いを開始いたしました。

【ライフイベントに応じた様々なニーズにお応えする商品・サービス】

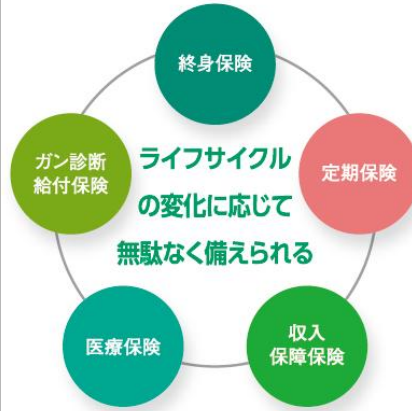


お客さまのニーズ	ニーズにお応えする主な商品等
・将来のために資産をふやしておきたい	投資信託・外貨預金
・資産運用に税制優遇を活用したい	NISA(少額投資非課税制度)
・マイホームを購入したい ・相続対策として不動産を活用したい	ローン・不動産 ・住宅ローン・アパートローン ・不動産仲介・有効利用
・子どものライフイベントのために資金を準備したい ・孫に大切な資産をのこしたい	ジュニアNISA (未成年者少額投資非課税制度)
・万一の際、家族が困らないようそなえておきたい	生命保険 ・各種個人年金保険 ・各種終身保険
・病気やケガ、ガンの治療費にそなえたい	医療・ガン保険
・忙しくてなかなか時間が取れない ・大事な退職金なので安定的に運用したい	投資一任運用商品(ラップ口座) ・三井住友信託ファンドラップ
・家族に大切な資産をのこしたい	相続・贈与関連商品 ・暦年贈与サポート信託 ・家族おもしろ信託(一時金型) ・教育資金贈与信託 ・結婚・子育て支援信託
・大切な資産を、自分の思い通りに引き継ぎたい	遺言信託
・不慣れな手続きをサポートしてほしい	遺産整理業務

<新たな商品ラインアップ>



【ライフサイクルプラン】



・ライフサイクルプランは、5種類の商品（終身保険、定期保険、収入保障保険、医療保険、ガン診断給付保険）から必要な保障を必要なだけ1口単位で組み合わせることができる組立タイプ保険で、お客さまのライフサイクルに応じて保障の追加・解約も自由にできる商品設計となっています。本商品は、“シンプル”“カンタン”“おトク”の3つの特長を備えています。



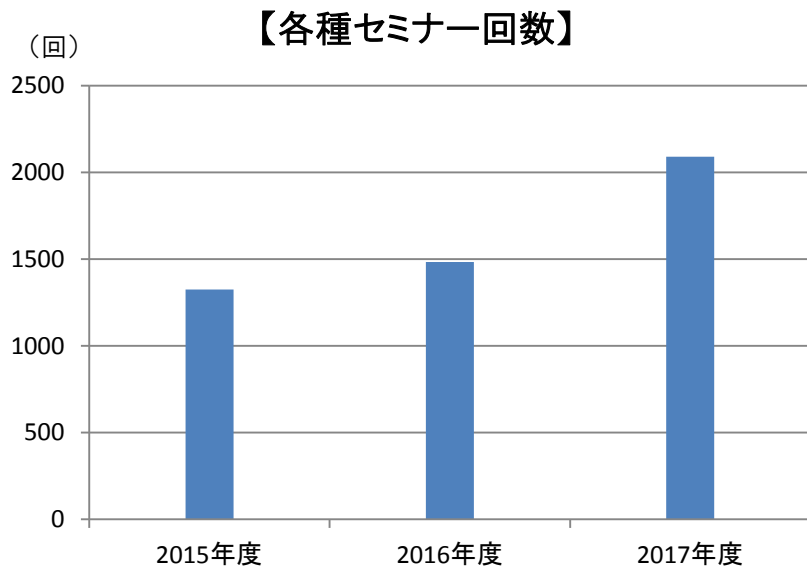
【任意後見制度支援信託】

・任意後見制度支援信託は、任意後見制度をご利用される方の財産を信託で管理することで、任意後見制度をサポートする信託です。任意後見契約発効後の払い戻しには任意後見監督人の同意が必要となりますので、安全・確実に財産の保護を図ることができます。また、資金の定期的なお受け取りなど、任意後見人が担う財産管理のご負担も軽減できます。



2. お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供

- ・ご来店や訪問の機会に加え、資産運用や相続・贈与などに関する各種セミナーの開催を通じて、お客さまのお役に立つ専門的な情報をわかりやすくご提供させていただくなど、お客さま本位のコンサルティングに努めております。
- ・また、現役世代を中心とするお客さまのニーズにお応えし、時間外・休日でのご相談をほぼ全店舗で定期的実施し、お客さまとの接点を拡大しております。



※三井住友信託銀行における個人のお客さま向けの各種セミナーの開催回数を示しています。

【お客さまの様々なニーズにお応えする各種セミナーの開催】

- ・2017年度には、新たなテーマのセミナーを開催するなど、内容の拡充を図り、全店舗でのべ2000回超のセミナーを開催しています。主なセミナーの事例は以下のとおりです。

<資産運用セミナー>

- ・現在の資産運用を取り巻く環境を踏まえ、「株式・為替・金利」といった各マーケットの現状と今後の見通しをわかりやすくご説明するとともに、今後の資産運用のお役に立つ情報をご提供しています。

<くらしとお金のライフプランセミナー>

- ・ライフプランやマネープランの考え方、資産運用の基礎知識をご説明しています。

<相続対策セミナー>

- ・相続、贈与、遺言の「これだけは知っておきたい」基本事項、大切な財産を思いどおり次の世代に引き継いでいくために、今から考えておきたい相続や遺言のことについて、ご説明しています。

<ミニセミナー>

- ・「今から始めるマネー講座」「家計の節約にも効く保険の見直し」「セカンドライフプラン」「“想い”を伝える相続対策」など、様々なテーマのミニセミナーを各店舗で実施しています。2018年度より、原則、全店舗で毎月開催しています。

2. お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供

・金融経済教育やリテラシー向上につながる活動

金融マーケットを学ぶ入門書の出版

- ✓金融マーケットを理解するための入門書として、2017年10月にNHK出版より「60歳までに知っておきたい 金融マーケットのしくみ」を出版しました。
- ✓これから本格的な資産運用ステージに入られるミドル・シニア世代の方をはじめ金融市場を学びたい方、また、おさらいをしたい方に向け、ディーリングルーム内で市場分析に携わるマーケットストラテジストが、金融市場のしくみをわかりやすく解説したものです。

60歳までに 知っておきたい 金融マーケット のしくみ

三井住友信託銀行マーケット企画部

株や投資信託を始めたい人も、退職金を運用したい人も、
NISAやiDeCoをお得に使いたい人も



まず必要なのは 金融の知識！

銀行の現役マーケット・アナリストが、
わかりやすく金融のしくみをおしえます。

6歳で著者の
資産運用の結果も
公表しています！

NHK出版

<抜粋>

2 金融の「知識」を「実践」に生かす

私も実践！ 投資タイミングの分散

実践が伴わなければ、ここまで学んできた金融市場の基礎知識も生かされません。この本は投資のノウハウ本ではありませんが、ここからは、投資・資産運用の実践へ向けた着眼点をご紹介します。

預金と異なり、価格変動のある金融資産への投資は、いつ始めようかと逡巡するものです。金融市場の長期トレンドを捕らえようとしても、ただ一度の投資タイミングが、短期的な変動で価格が上振れた時だったら、その後の短期的な価格下落に耐えなくてはなりません。

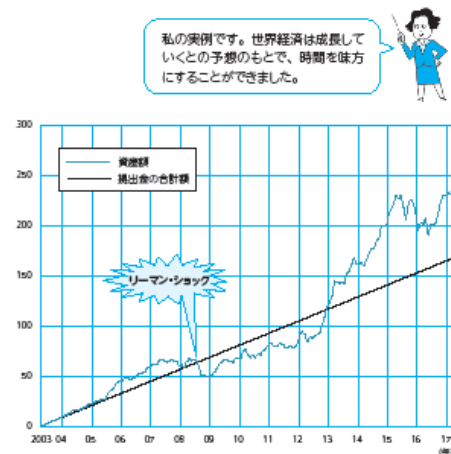
これに対しては、投資タイミングを分散することで、短期的な相場変動のストレスを軽減させることができます。

図表6-4は、筆者が毎月一定額を日本株と外国債券へ投資し続けた実例です。この間にリーマン・ショックが発生し、毎月の拠出額の合計を割り込む局面もありましたが、その局面は安く買えるタイミングとなりました。

あくまでも過去の実績ですので、将来がこの通りになるわけではありませんが、毎月自動的に投資をするような制度や商品を選ぶことは、短期的な相場変動に気にしなくても、ある程度長期的なスタンスで投資に取り組める一つの方法です。したがって、年齢が若い人ほど取り組みやすい手法だと思います。日本経済や世界経済が長期的に成長していくという見通しを持つ人であれば、投資タイミング分散を活用した、株式や外資建て資産への長期投資を考えてみるとよいでしょう。

第6章 ● 資産を守り、増やすために
～金融市場とのつきあい方

図表6-4 毎月積み立て投資の例



筆者の定期拠出年金運用実績を、毎月の拠出金を1として換算したものの、2003年5月より投資開始。日本株式（TOPIX連動）と外国債券（シティ世界国債インデックス〈除く日本〉連動）を毎月7対3で購入。なお、時価変動による配分比率の調整は実施していない。

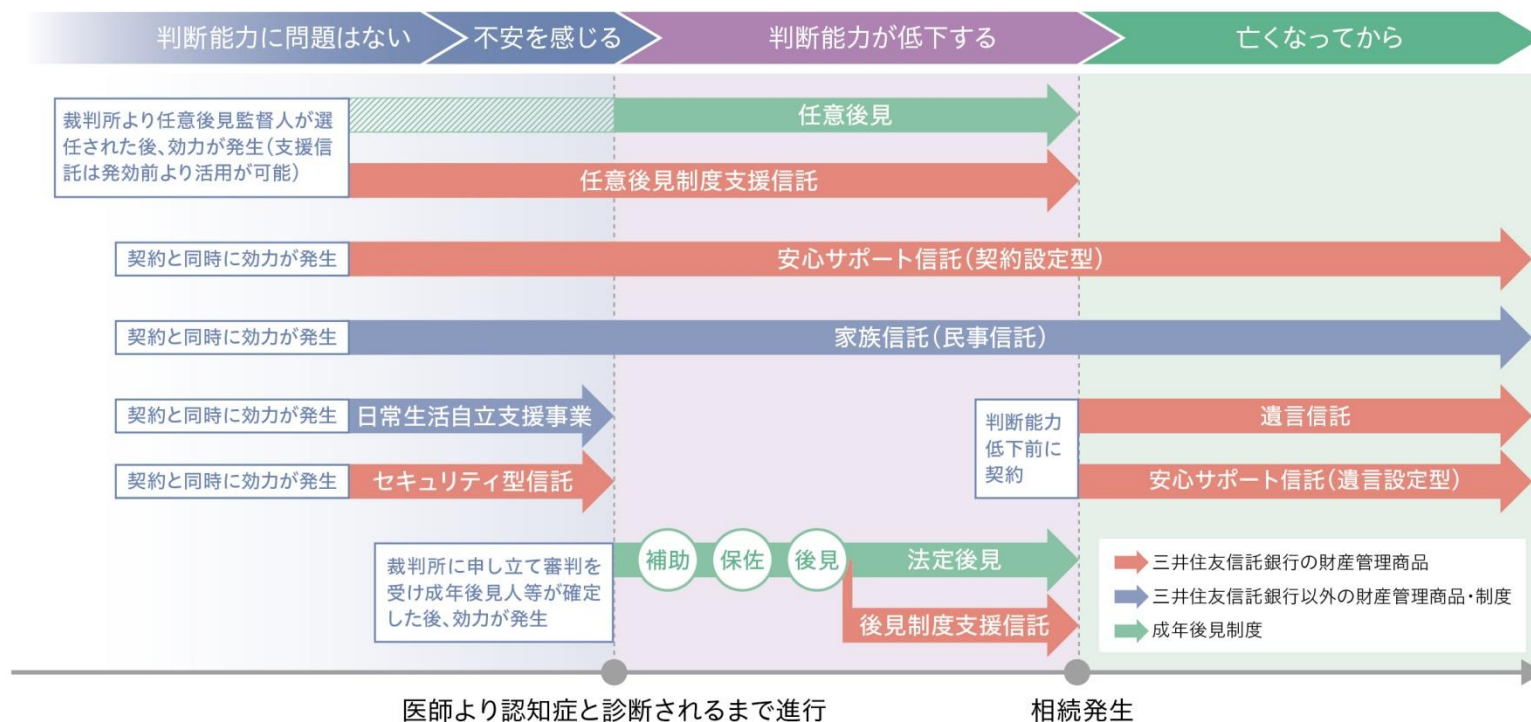
2. お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供

・金融経済教育やリテラシー向上につながる活動

シニア世代応援レポート「認知症問題を考える」のご提供

✓シニア世代のお客さまの生活の質向上を目的に三井住友信託銀行が作成する「シニア世代応援レポート」にて、認知症の方々を財産管理面で支援することの意義や、公的制度も含めた商品・サービスのラインナップについて取り纏め、お客さまへの情報提供に活用しております。

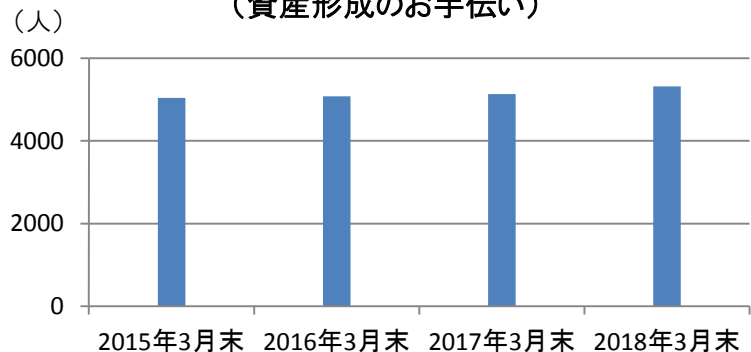
<抜粋>



3. プロフェッショナルとしての専門性の向上

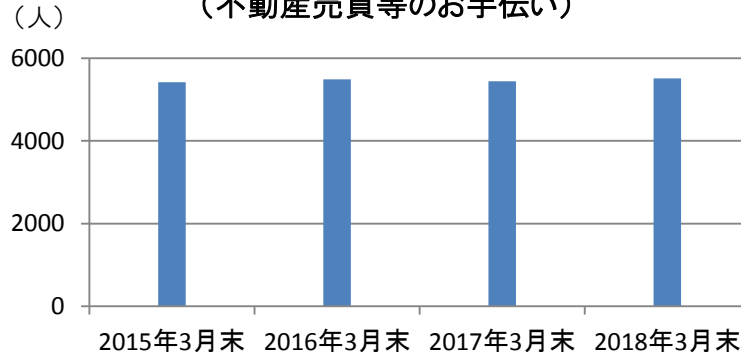
・お客さまから信頼され、安心してご相談いただけるよう、プロフェッショナルとして相応しい、幅広い専門知識・スキルを有する人材の育成に取り組んでおります。資格試験受験者へのe-ラーニング教材の配信や資格取得支援講座・セミナーの提供・受講推奨などの取り組みにより、2017年度において各資格保有者とも増加しております。

【FP関連資格保有者数】
(資産形成のお手伝い)



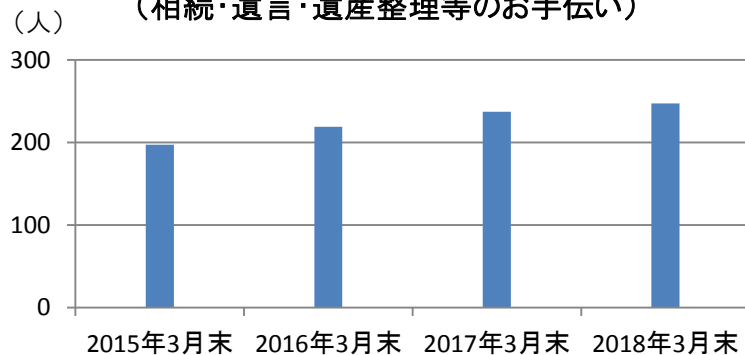
※三井住友信託銀行のコース社員のうち、以下のいずれかの資格を保有する社員数を示しています。
・FP技能士(1級、2級)、CFP、AFP、金融渉外技能審査(1級、2級)

【「宅地建物取引士」合格者数】
(不動産売買等のお手伝い)



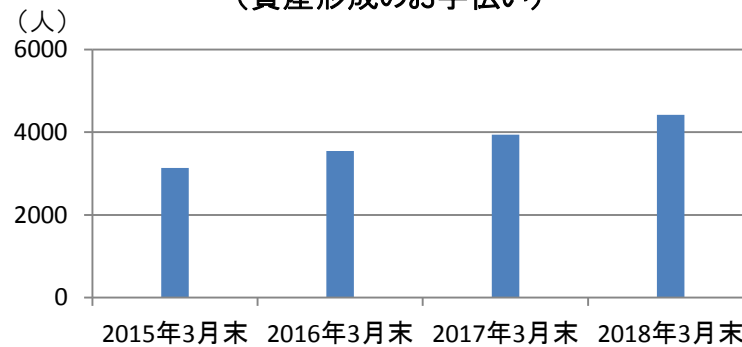
※三井住友信託銀行のコース社員のうち、「宅地建物取引士」資格試験合格者数を示しています。

【財務コンサルタント数】
(相続・遺言・遺産整理等のお手伝い)



※豊富な実務経験と専門性を有する財務コンサルタントは、お客さまの財産の取得・管理・運用・承継ニーズにお応えするプロフェッショナルであり、約250名を全店舗に配置しています。

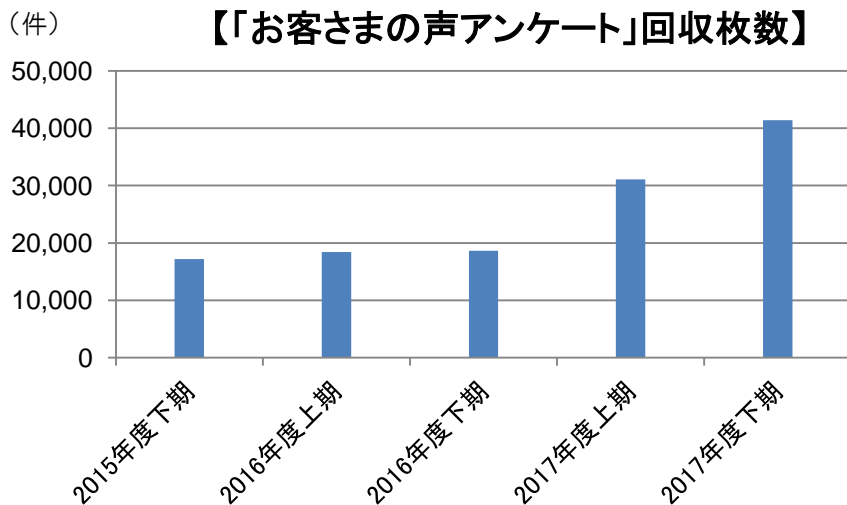
【「証券アナリスト基礎講座」修了者数】
(資産形成のお手伝い)



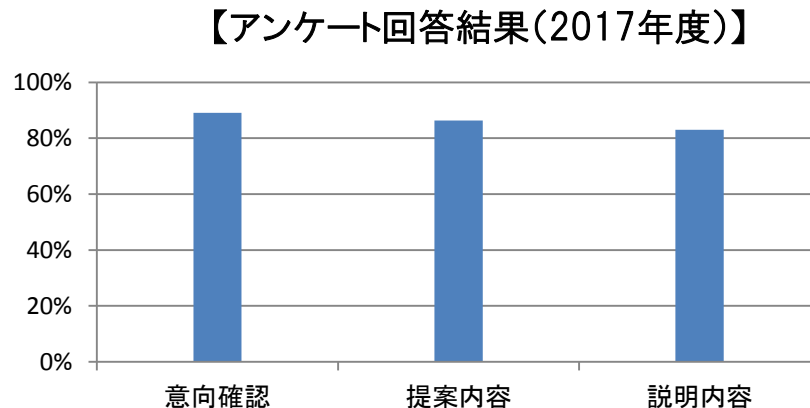
※個人のお客さま向け業務に従事する三井住友信託銀行の社員のうち、「証券アナリスト基礎講座」修了者数を示しています。
ファンドラップの販売に必要な要件として、公益社団法人 日本証券アナリスト協会が開講する「証券アナリスト基礎講座」の受講と修了試験合格を義務付けています。

4. お客様の声や評価のサービス等への反映

・お客様の「ベストパートナー」であるために、「お客様の声アンケート」を通じてお客様からのご意見・ご要望を広くいただくことに加え、社員一人ひとりの「お客様本位の実践」を直接お客様にご評価いただき、その結果を基に、投資一任運用商品の報酬の長期保有優遇制度を拡大するなど、商品・サービス・対応・マナーの弛まぬ改善・向上に努めております。

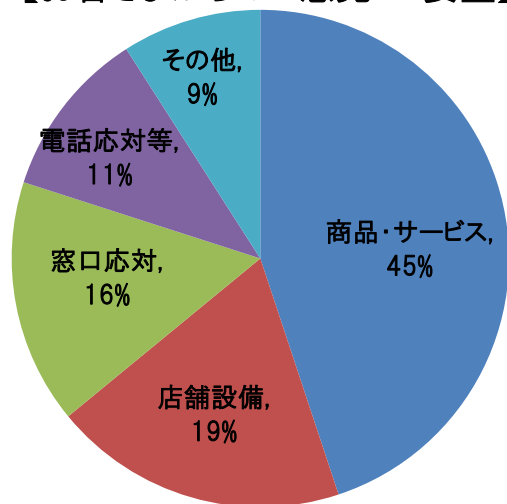


※2017年6月より「お客様の声アンケート」の取組みをリニューアルしました。



※以下の質問について、最も高い評価をいただいた割合を示しています。
【意向確認】: お客様のご意向などの丁寧な確認に努めていたか
【提案内容】: お客様のご意向に適った選択肢をお示しするよう努めていたか
【説明内容】: リスクや手数料等について、分かりやすく丁寧な説明に努めていたか

【お客様からのご意見・ご要望】



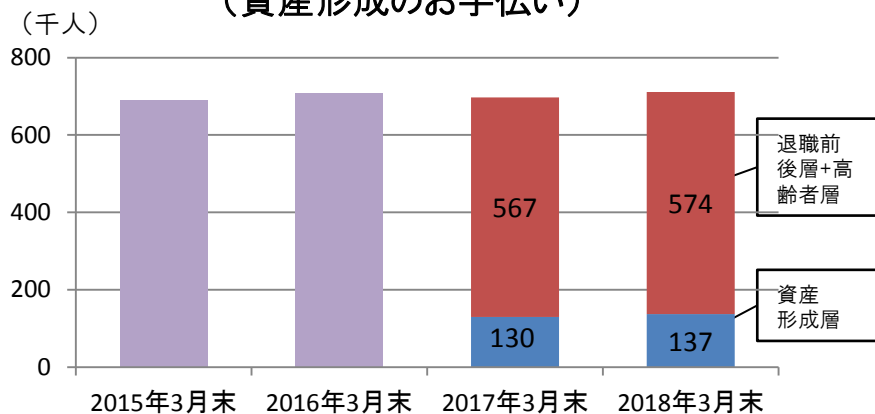
【ご意見・ご要望への対応状況】

ご意見・ご要望	対応状況
(商品・サービス)『セミナーに参加すると、商品説明等をしてもらえて、分かりやすいので、母にも三井住友信託を利用するように勧めました』	引き続きお客様のご興味・ご関心のあるテーマのセミナーや投資商品へのご理解を促進するセミナーを積極的に開催してまいります。
(商品・サービス)『手数料の基準がわかりにくい。ファンドラップの手数料が高く感じる』	「長期・分散・安定」型の投資商品である投資一任運用商品の報酬に関して、長期保有優遇制度を拡大し、5年経過後のご契約について当初比50%の料率を適用することとしました。
(店舗設備)『待ち合い場所の空間、商談コーナーの設備も、来店客を大切にしていると感じる』	引き続き高齢者や障がい者の方にも安心してご利用いただける店舗づくりを進めてまいります。
(窓口対応)『平日は勤務があるため、土曜日にもかかわらず、予約で丁寧に対応してもらえてとても助かった。時間外や休日での対応は、有難い』	2017年度下期より、ほぼ全営業店において定期的に土日・平日夜間の営業を開始しました。

5. 「ベストパートナー」を目指す取組み

- ・各種運用関連商品や信託関連商品のご提供を通じ、より多くのお客さまに「ベストパートナー」としてご支持いただくことを目標として、お客さま本位の取組みを推進してまいります。
- ・様々な取組みの推進を通じ、資産形成層の世代、退職前後層以降の世代、それぞれの世代でのお客さまとのお取引が広がっています。

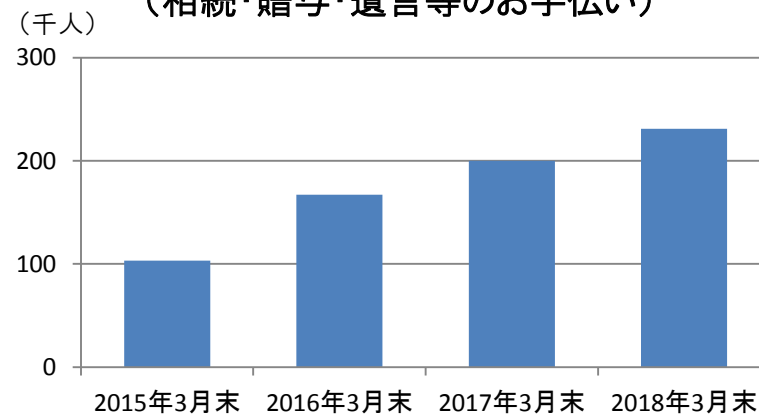
【運用関連商品保有お客さま数】
(資産形成のお手伝い)



※三井住友信託銀行で運用関連商品を保有されるお客さまの数を示しています。

※ 運用関連商品: 投資信託、投資一任運用商品、生命保険、外貨預金

【信託関連商品保有お客さま数】
(相続・贈与・遺言等のお手伝い)

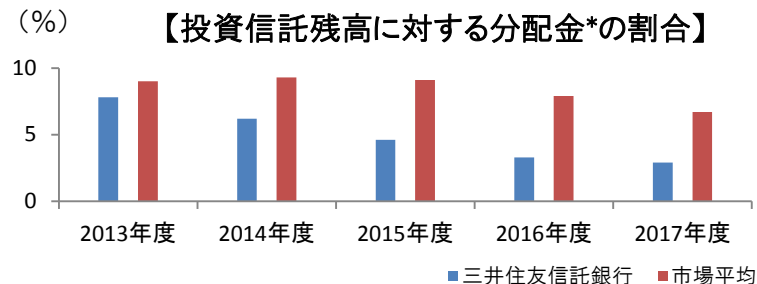
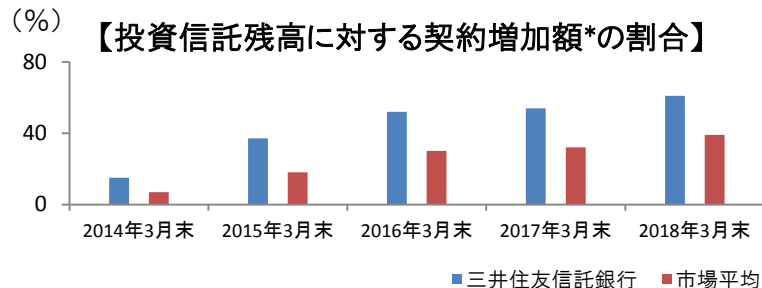


※三井住友信託銀行で信託関連商品を保有されるお客さまの数を示しています。

※ 信託関連商品: 遺言信託、教育資金贈与信託、後見制度支援信託等

6. 長期的な資産形成等のニーズに適ったご提案等の取組み(1)

- ・各種商品のご提案にあたっては、お客さまの資産・負債の状況や資産運用の目的など、お客さまひとりひとりのニーズを共有させていただきながらコンサルティングを行っております。
- ・例えば、投資信託の販売において、長期的な資産形成のニーズのあるお客さまに対しては、「長期間保有することに適した分散・安定型の商品」や「分配頻度が少ない商品」、「積立投資契約(投資信託自動購入プラン)」をご提案するなど、それぞれのニーズに適ったお客さま本位のご提案に努めております。



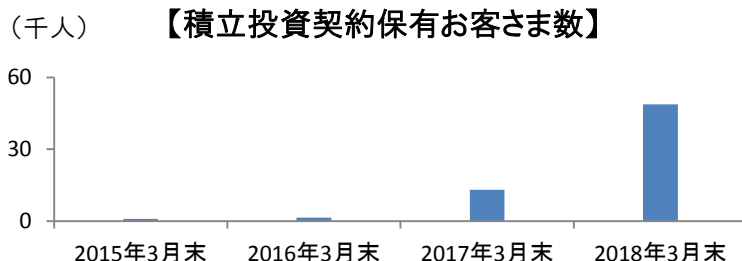
- ・長期的な資産形成のニーズに対して、長期間保有することに適した商品をご提案しており、投資信託残高に対する契約増加額の割合は引続き市場平均を上回っております。

※上記グラフは、2013年3月末から起算する契約増加額の累計額の公募投資信託残高(起算日時点)に対する割合を示しています。
 契約増加額＝公募投信(投資一任・DC専用商品等を含む)の販売額－解約・償還額
 市場平均は、投資信託協会が公表する統計データに基づき算出しています。

- ・長期的な資産形成のニーズに対して、分配頻度が少ない商品をご提案しており、投資信託残高に対する分配金の割合は低下傾向にあり、かつ市場平均より低く推移しております。
- ・ご高齢のお客さまにおいては一定の資産取り崩しニーズがあり、それらのニーズに応じたご提案の結果、投資信託残高に対する分配金の割合は高齢者層のお客さまのほうが高くなっております。

	資産形成層 ＋退職前後層	高齢者層
18年3月	1.4%	4.3%

DCは資産形成層・退職前後層に含めています。



- ・長期的な資産形成のニーズに対して、長期・分散・安定に資する運用方法として、積立投資契約(投資信託自動購入プラン)をご提案しております。お客さま数も1年間で約3.7倍増加いたしました。

※三井住友信託銀行において積立投資契約(投資信託自動購入プラン)をご契約いただいているお客さま数を示しています。

※上記グラフは、各年度に支払われた分配金額の、公募投資信託残高(月次平均)に対する割合を示しています。
 市場平均は、投資信託協会が公表する統計データに基づき算出しています。
 分配金とは、三井住友信託銀行が販売会社となる公募投資信託の分配金を指します。
 公募投資信託には、投資一任専用商品、DCプラン専用投資信託等を含みます。

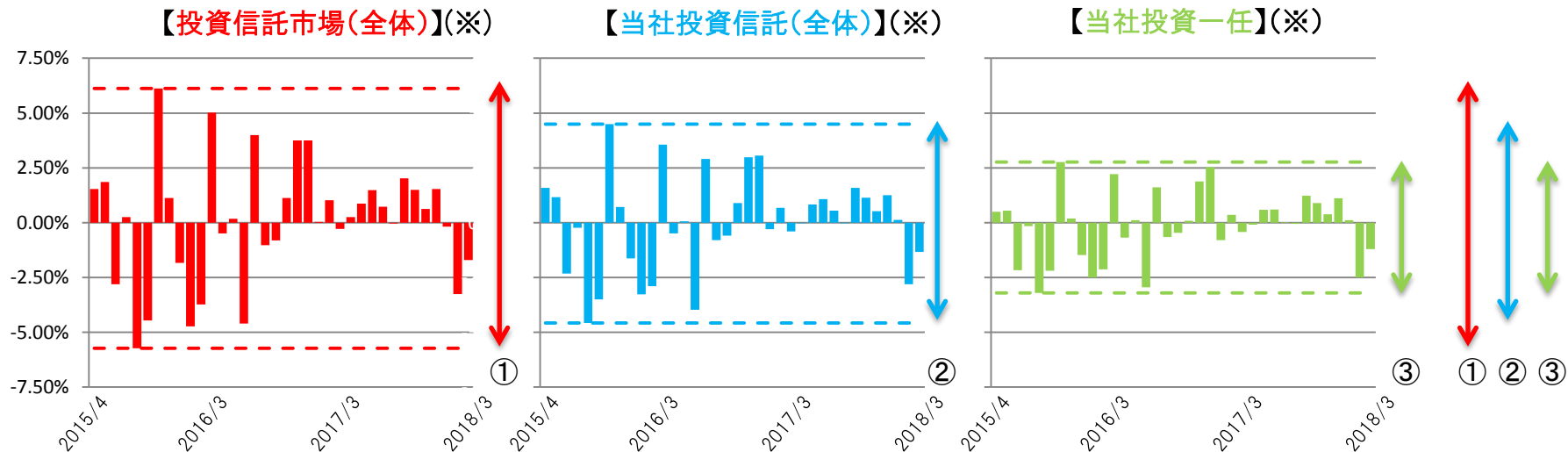
6. 長期的な資産形成等のニーズに適ったご提案等の取組み(2)

- ・投資家の皆さまの参考指標の一つである「インベスターリターン」はファンド資金の流出入も加味した指標であり、ファンドそのものの収益率(基準価額の増減)に加え、買付・売付のタイミング等が影響してきます。販売会社として「お客さまにどのようなリターンをご提供できたか」を示す1つの指標と考えられます。
- ・三井住友信託銀行では、お客さまの中長期の資産形成に資する運用方法のご提案に注力しており、お客さまのインベスターリターンは、投資信託市場(全体)比で変動幅が抑制され安定的な傾向にあります。
- ・このようなご提案につながる取組みとして、収益性と安定性のバランスを重視するバランス型ファンドのラインアップ拡充や、投資一任運用商品における長期保有優遇制度拡大など、お客さまの長期運用ニーズに適う商品・サービスの拡充も進めています。

(※)インベスターリターンとは、該当月の時価変動率(r)を示したもので、当月末残高÷前月末残高・販売額・解約額・分配金をもとに算出しています。具体的には以下のとおりです。

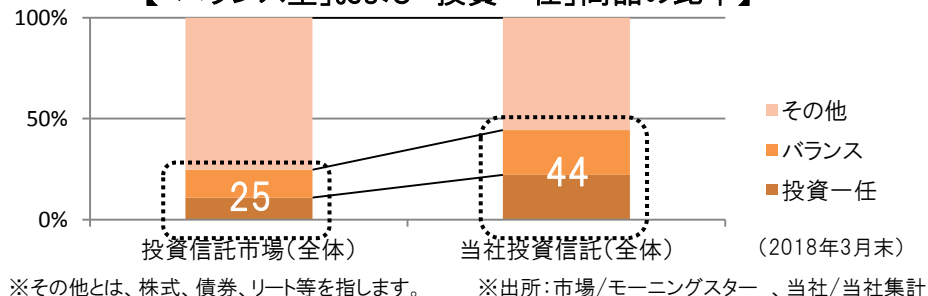
$$\text{当月末残高} = \text{前月末残高} \times (1+r) + (\text{販売額} - \text{解約額} - \text{分配金}) \times (1+r/2)$$

【2015年度～2017年度の月次インベスターリターン比較】



(※)【投資信託市場(全体)】は、投資一任専用商品、DC専用商品を含みます。
 【当社投資信託(全体)】は三井住友信託銀行で取り扱う投資一任専用商品、DC専用商品を含みます。
 【当社投資一任】は、三井住友信託銀行で取り扱う投資一任運用商品を指します。

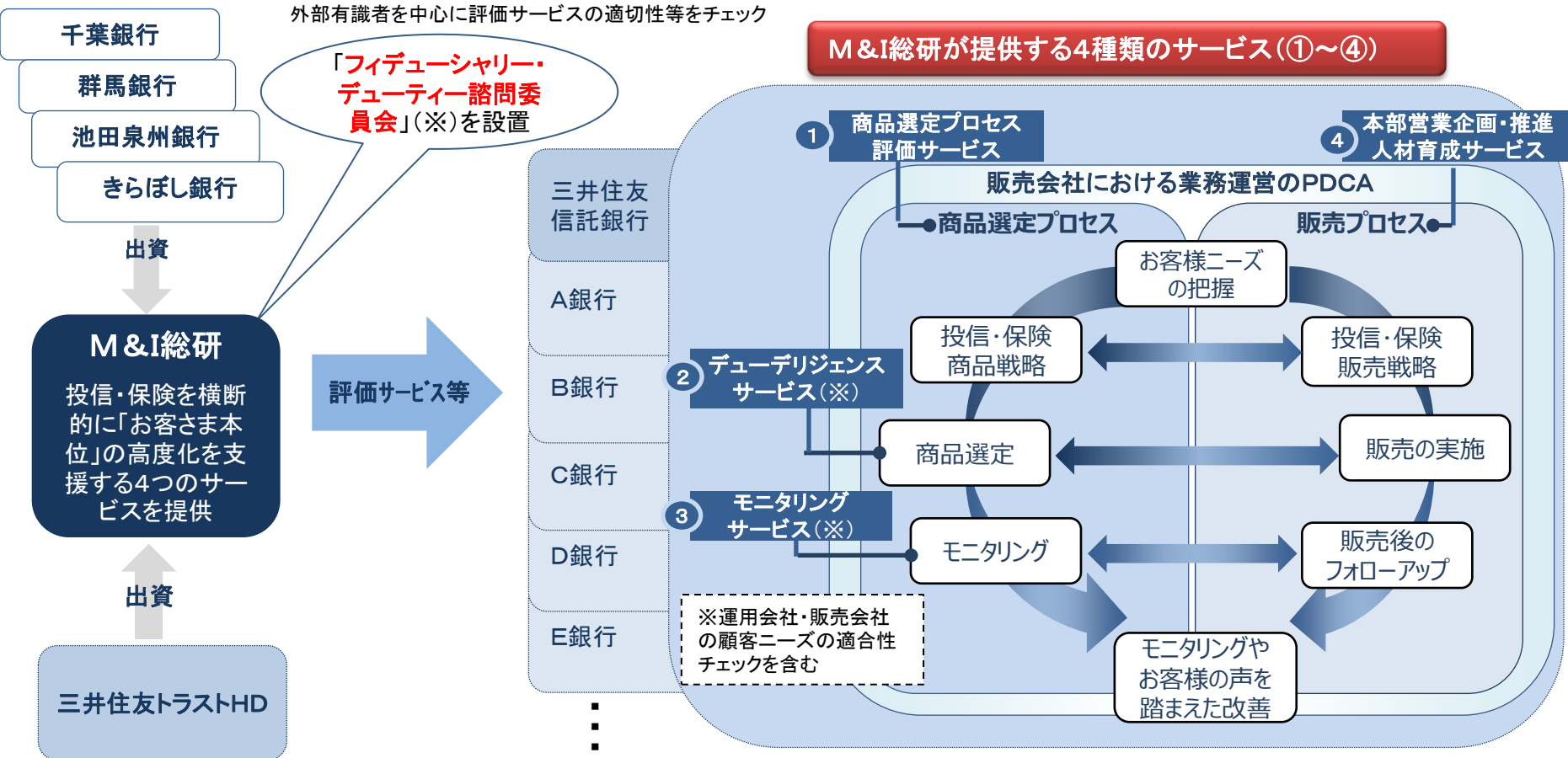
【「バランス型」および「投資一任」商品の比率】



7. M&I総研の活用によるお客さま本位の商品・サービスの提供の徹底

- ・投信・保険に関する商品・サービスのクオリティや選定プロセスの評価、販売体制等についてのアドバイスを業務内容とする「投信・保険ビジネス総合研究所」(M&I総研)を外部評価機関として設立しました(2018年4月より営業開始)。
- ・M&I総研による商品・サービスの評価等を活用し、グループ内外を問わず、お客さまのニーズに合致した質の高い商品・サービスの提供をさらに進めてまいります。
- ・また、多くの金融機関に同社にご参画頂き、各行の「お客さま本位」の取組みのサポートを通じ、健全な個人向け金融コンサルティングビジネスの発展と、家計におけるリスク管理の理解と資産形成の増進に貢献してまいります。

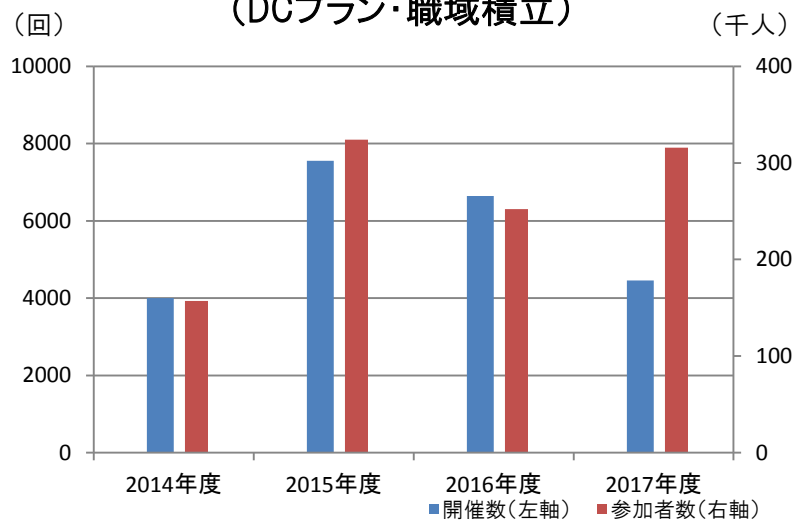
※取締役会の諮問機関として、外部有識者を中心に評価サービスの適切性等をチェック



8. DCプランを通じた資産形成のお手伝い

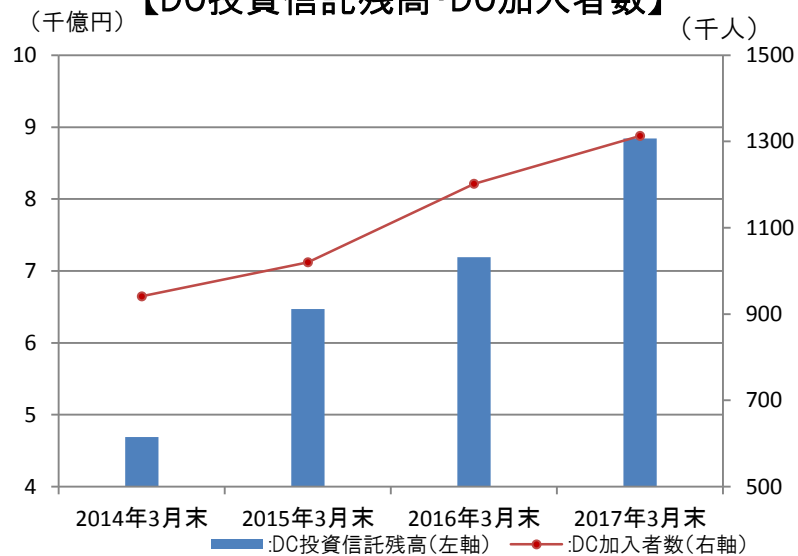
・ご来店される個人のお客さまだけでなく、確定拠出年金(DC)プラン、職場単位での積立制度を導入いただいている企業の従業員等のお客さまにも、投資教育セミナー等の開催など継続的な金融経済全般や投資教育等に関する活動を通じ、お客さまへの情報提供や資産形成の機会の拡大をお手伝いしております。

【投資教育セミナー等の開催数・参加者数】
(DCプラン・職域積立)



※DC投資教育セミナー:「新入社員向け教育」「制度導入時教育」「制度導入後の教育(継続教育)」を合算した値を集計。

【DC投資信託残高・DC加入者数】



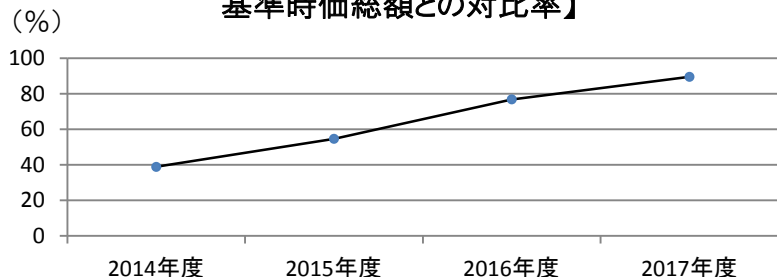
※DC投信:三井住友信託銀行が販売会社となるDCプラン向け投資信託

【Ⅱ.機関投資家等のお客さま】

1. スチュワードシップ活動の高度化

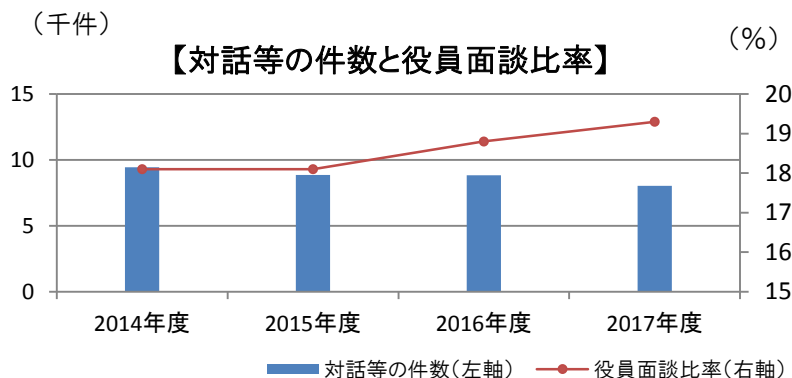
- ・スチュワードシップ活動の質・量両面からの高度化や拡充に取り組んでおります。長期運用を中心とするパッシブ運用ファンドにおいても、投資先企業との対話(エンゲージメント)活動を拡充するとともに、投資先企業の役員の方々との面談など建設的対話の質の向上につながる取組みを進めております。
- ・2017年度のエンゲージメント活動の拡充と質の向上への取組みの結果として、例えば、以下のように投資先企業の具体的行動に結びついた事例も出てきております。

【エンゲージメント実施企業の時価総額のTOPIX
基準時価総額との対比率】



※時価総額との対比率:エンゲージメント実施企業の発行株式の時価総額と東証1部の時価総額(TOPIXの基準時価総額)を対比した割合(各年度末)。

【対話等の件数と役員面談比率】



※対話等の件数:アナリストと企業側が双方向でディスカッションできる機会と、企業側のプレゼン主体の機会の合計
役員面談比率:双方向でのディスカッションが可能な機会における、役員以上との面談件数比率

【エンゲージメントの事例】

企業価値を高めるビジネスモデルの内容(国内事例)

対話概要

- ・当社は、A社における国内外での設備投資について、企業価値を高める成長戦略として評価する一方、調達資金が膨らむ点につき懸念。
- ・また、A社の負債資本倍率が高水準であり、投資家にエクイティファイナンスを想起させるリスク(株式の希薄化)がある点を当社から指摘。

成果

- ・A社は、公募増資だけでなく、劣後ローンも組み合わせた形での資金調達計画を発表。

ESG課題への対応(国外事例)

対話概要

- ・B社が運営するダムにつき決壊事故が発生し、B社が修復工事を実施(強度につき現地当局が懸念)。
- ・B社はダム決壊の原因や予防策を明確にしていなかったため、当社から事態改善に向けた取組状況につきヒアリングを実施。

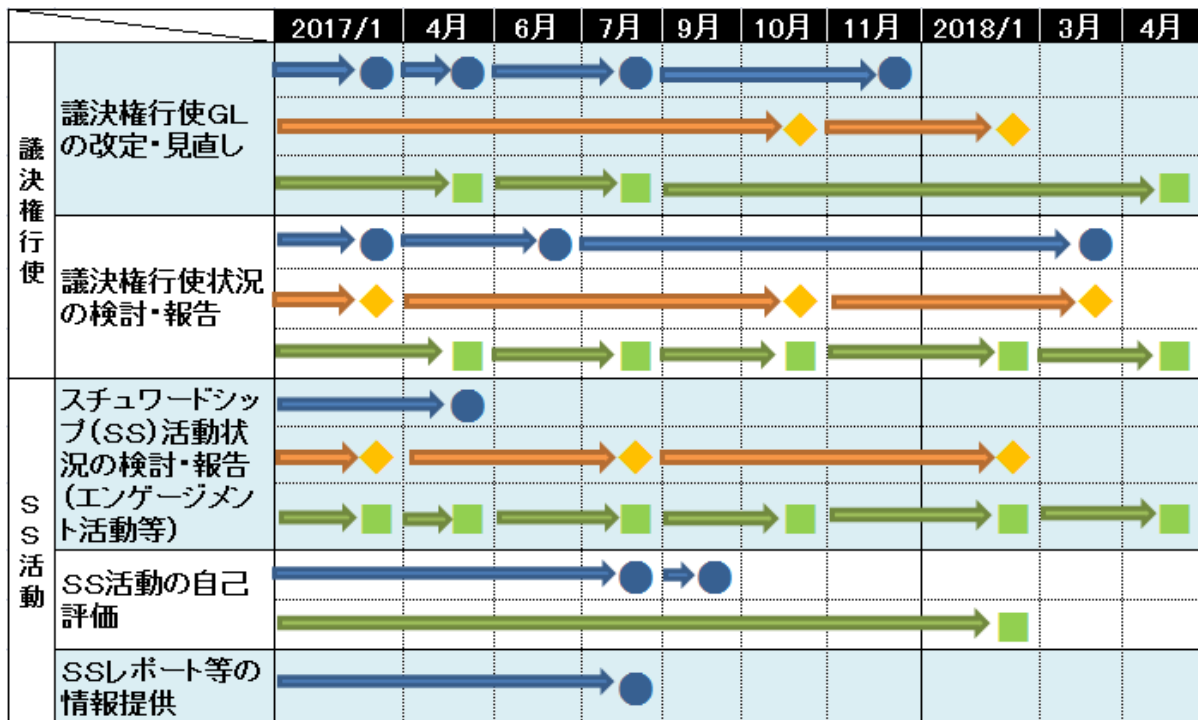
成果

- ・C社(B社の親会社)から、ダム決壊事故対応のために設営された団体が作成した環境被害の回復状況レポートの開示あり。
- ・C社が作成したレポートではないため、当社から、対応姿勢に問題があるのではないかと意見。また、当局からの懸念事項につき一部対応未了であり継続して対応するよう促した。

1. スチュワードシップ活動の高度化

・グループの運用各社において、社外メンバーを過半としたスチュワードシップ活動に関する外部委員会を設置し、各種のテーマについて議論頂いております。これらの委員会の審議・答申内容を踏まえ、今後とも、投資家の中長期的リターンの向上のためスチュワードシップ活動の高度化に取り組んでまいります。

【スチュワードシップ活動に関する外部委員会の開催状況】



●: 三井住友信託銀行
「スチュワードシップ活動諮問委員会」

◆: 三井住友トラスト・アセットマネジメント
「フィデューシャリー・デューティー諮問委員会」(2018年1月に「スチュワードシップ活動諮問委員会」を設置)

■: 日興アセットマネジメント
「スチュワードシップ活動&議決権政策監督委員会」

【スチュワードシップ活動に関する外部委員会の主な議題内容】

議決権行使

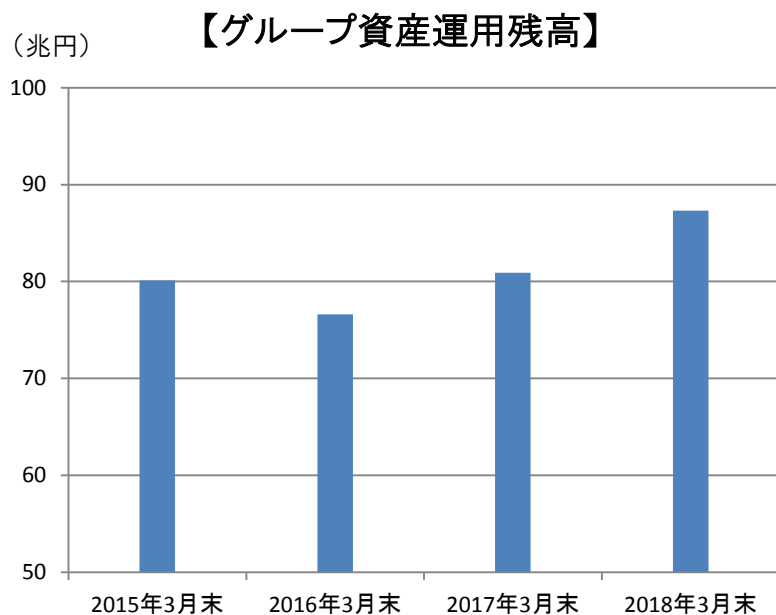
- 議決権行使ガイドラインの見直し(自己株式の財団拋出の是非、役員の独立性基準の具体化等)
- 議決権行使ガイドラインの運用・解釈(議決権行使プロセスの検証等)
- 議決権行使の状況の検討・報告(株主提案への対応方針、ガバナンスリスク銘柄への対応等)

スチュワードシップ活動

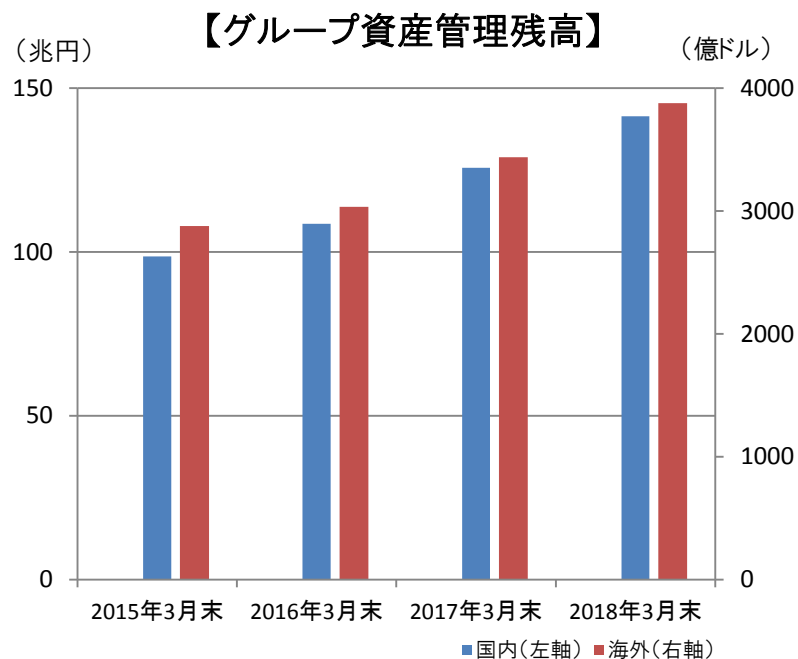
- 改訂版スチュワードシップ・コードの対応方針
- スチュワードシップ活動の自己評価
- スチュワードシップ・レポート等の発行
- スチュワードシップ活動の報告(エンゲージメント等)

2. グループ全体での資産運用・資産管理業務の展開

・グループ全体で機関投資家等のお客さまの多様なニーズにお応えし、運用力の向上、資産管理サービスの充実などに努め、グループ全体で資産運用・資産管理業務を展開しております。



※グループ資産運用残高:年金信託、投資一任、投資信託等の合計額。



※グループ資産管理残高:国内…投資信託・特定金銭信託等の信託財産やカストディ等の合計額。
海外…海外資産管理現法のカストディ、ファンドアドミの残高。

- ・[投資信託に関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)
- ・[投資一任運用商品\(ラップ口座\)に関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)
- ・[NISA\(少額投資非課税制度\)、ジュニアNISAに関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)
- ・[外貨預金に関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)
- ・[生命保険商品に関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)

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に基づく、 三井住友信託銀行の行動計画 (2018年6月改定)

(2018年度上期時点)

三井住友トラスト・ホールディングス株式会社(以下「三井住友トラスト・ホールディングス」)では、「お客さま本位」の取組方針として、「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」)を公表しており、三井住友信託銀行株式会社(以下「当社」)では、取組方針に基づく行動計画を公表しております。

以下は、今般、三井住友トラスト・ホールディングスが見直した取組方針や当社の取組内容を踏まえ、当社が現在実施・推進している具体的な取組みや今後取り組むべき内容を「行動計画」として見直しとまとめたものです。

当社は、「行動計画」の取組みを進めるとともに、フィデューシャリー・デューティー推進部を中心とした研修等の実施を通じて役職員へのフィデューシャリー・デューティーの浸透を図り、日々の業務運営においてフィデューシャリー・デューティーを実践してまいります。

1.販売

★…今般、内容を改定した項目
☆…今般の改定より、新たな取組みとして追加した項目

(1)お客さま本位のコンサルティングの実践

■ライフサイクルに応じ変化する、資産・負債状況やそれに沿ったニーズのお客さまとの共有

<行動計画>

・ご自身のライフプランやご自身に合った資産運用方法を意識していただけるようなご案内に努めております。例えば、各種のライフイベントに伴う収入・支出金額の目安やライフプランの設計事例、目的や期間に応じた資産運用方法をわかりやすく纏めた資料※を用いてご案内しております。

※「考えてみよう!これからのマネープラン」

・資産形成時期等のお客さまへの接触、ご提案やコンサルティングの機会を増加させるため、休日や時間外でのご相談をほぼ全店舗に拡大してまいります。★

・お客さま一人一人に合わせた質の高いコンサルティングができるよう、教育・研修において、実践的な事例に基づくロールプレイングを実施する等、説明力や提案力の向上に努めてまいります。

■お客さまの世代やライフイベントを踏まえたライフプランニングを含めたコンサルティングの充実

<行動計画>

・お客さまへのコンサルティング資料である「考えてみよう!これからのマネープラン」を活用して、よりお客さまにご自身のニーズを実感いただけるコンサルティングが可能となるよう、工夫したツールの活用を進めてまいります。

・現行のコンサルティング態勢の更なる強化のため、各営業店に「ライフプランニング推進者」を配置し、お客さまのライフサイクルに応じて変化する資産・負債状況を踏まえたコンサルティングの態勢を整備してまいります。あわせて、同推進者への研修等を進め、コンサルティングスキルの向上を図ってまいります。

■お客さまの知識、経験、財産の状況及び投資目的に照らした、ニーズに適った選択肢のご提案

<行動計画>

・投資商品のご案内にあたっては、お客さまの知識・資産状況・投資経験・投資目的を十分に確認させていただき、ライフプランや経済環境・社会情勢の先行きに照らして、お客さまにふさわしい商品の提案に努めてまいります。

■お客さまの真の利益に資するコンサルティングを核とした業務推進を評価する態勢の整備

<行動計画>

・営業店部に対する業績評価において、積立投資を活用したコンサルティングの実践状況(資産形成)や取引にかかる継続的な情報提供の取組状況等(アフターフォロー)を評価するとともに、資産形成期のお客さまへのセミナー等の投資教育活動など、プロセスも評価項目とし、今後もお客さま本位の業務推進の動機づけの観点から不断に評価体系を見直してまいります。★

■役職員の研修などを通じた、市場環境、商品・サービスに関する知識や専門能力の向上

<行動計画>

・役職員がそれぞれの階層・役割に応じ能力伸長を図るため、研修機会を拡充し、e-ラーニングシステムを整備し研修内容の拡充等を行うとともに、役職員の専門能力を向上させるため、証券アナリスト基礎講座、FP技能検定等の資格取得の支援を行っております。

・上記に加え、全店舗でのディスカッションやお客さま本位の視点での商品・アイデア募集等のボトムアップ型の取組みを進めてまいります。☆

(2)わかりやすい情報提供

■商品やサービスの複雑さ等を踏まえた、商品・サービスの特性、リスク、手数料等のわかりやすい情報提供

<行動計画>

・複数の金融商品やサービスを組み合わせたり、複雑なリスク等を有する金融商品等(※)をお客さまに販売するに当たっては、お客さまの選択に資するよう、その商品の特性、リスクや手数料等の重要な事項について、お客さまにご理解いただくよう、わかりやすい説明や資料の提供に努めてまいります。法人のお客さま向けのデリバティブ付預金等に関するわかりやすい説明資料のご提供も進めてまいります(2018年上)★

(※)いわゆる外貨建て変額保険商品、ファンドラップ、デリバティブ付預金(当社においては、個人のお客さまには販売しておりません)などが代表例です。

・生命保険商品について、お客さまに一層適切な商品選択を行っていただけるよう、特定保険契約商品をはじめとする保険会社各社の同意を得られた商品を対象に、当社が保険会社から受領する代理店手数料(募集手数料・継続手数料)を開示しております。

・投資信託について、ご負担いただく手数料等をお客さまに一層ご理解いただくため、ご提供するサービスの内容等に関する資料を作成し、説明の充実を図っております。

・投資一任運用商品(ラップ口座)について、ご負担いただく投資顧問報酬等をお客さまに一層ご理解いただくため、ご提供するサービスの内容等に関する資料を作成し、説明の充実を図っております。

■市場動向、市場見直しについて適時適切に情報を提供するなど、丁寧なアフターフォローの実践

<行動計画>

- ・お客さまの属性や保有商品に応じた各種セミナーを定期的に開催し、適切な情報提供に取り組んでおります。
- ・市場動向が大きく変化した場合等には、市場の見直しや保有商品の運用状況等について、ご訪問・ホームページ等を通じて情報提供に努めております。
- ・アフターフォローを通じ、お客さまの投資判断に資する情報の提供等を促進するため、アフターフォローなどプロセスを評価する業績評価体系としております。

(3) お客さまの多様なニーズに応える幅広い商品・サービスの提供・開発

■お客さまの多様なニーズにお応えし、ニーズに合致した質の高い商品・サービスのご提供・開発

<行動計画>

- ・お客さまの多様なニーズにお応えするため、資産運用会社や保険会社等との連携や共同開発を通じ、まとまったご資金の運用に対しては安定性を重視した投資一任運用商品(ラップ口座)や収益性を重視した投資信託等を、資産形成の過程にあるご資金の運用に対してはリスクを抑えた商品や、販売手数料・信託報酬等の費用の低い商品を取り揃えております。
- ・お客さまのライフサイクルに応じた安心を提供するため、税制・社会保障制度・年金制度を考慮しながら、保険や住宅ローン・資産運用・相続などをトータルに提案する「信託銀行ならではの保険ビジネスモデル」(トラストバンカシュアランス)(※)の実現を目指してまいります。☆
(※)信託銀行の「トラストバンク」と、銀行による保険販売を意味する「バンカシュアランス」を掛け合わせた、当社による造語です。

■「長期・分散・安定」型投資の商品を中心とした、お客さまの資産形成に資する商品のご提供

<行動計画>

- ・積立NISA制度を導入します。商品ラインアップの組入れ理由や、どのようなお客さまに適合しているか等についてわかりやすく説明を行う方針です。
- ・NISA(少額投資非課税制度)口座について、販売手数料・信託報酬等の費用の低い専用の商品を提供しております。
- ・投資一任運用商品(ラップ口座)について、一定期間保有していただいているお客さまの投資顧問報酬を引き下げております。
- ・投資信託について、インターネット取引における販売手数料を引き下げております。あわせて、テレフォンバンキングにおける取引、積立投資における取引においても、同様の取組みを実施しております。
- ・投資信託について、資産運用会社への働きかけや共同開発を通じ、ファンドの残高(純資産総額)が増加するに従い、信託報酬率が下がる商品の取り扱い拡充に取り組んでおります。
- ・投資が初めての方でも、ご自身に合った投資方針を簡便にご確認いただけるよう、投資診断ツール(「とうしの入り口」)をホームページを通じてご提供しております。

■取引利便性の高いインターネット取引など、多様なお客さまのニーズにお応えするサービスのご提供

<行動計画>

- ・平日営業時間内での来店が難しいお客さまにもご相談いただけるよう、休日・時間外営業実施店舗をほぼ全店舗に拡大してまいります。★
- ・ご自宅からでも気軽にご相談いただけるよう、テレフォンバンキングによるお手続きや、ご自宅のパソコン等からインターネットを通じて簡便に資産運用や相続等のご相談が可能なサービスをご用意しております。
- ・企業にお勤めのお客さま・住宅ローンをご利用のお客さま等向けに、当社が取り扱う商品・サービスや、お客さまのリテラシー(知識・能力・スキル)向上につながる情報を集約してご提供する専用サイトをご用意するとともに、機能拡充による利便性の向上に取り組んでおります。

■お客さまへのコンサルティングや説明の充実度を基準に評価する態勢の整備等

<行動計画>

- ・投資信託について、系列商品にかかわらず、お客さまの資産形成に資するご提案を推進する業績評価体系としております。
- ・投資信託や保険商品について、系列などにかかわらずお客さまの資産形成に資する質の高い商品を取り揃えるため、商品の質や販売姿勢などを外部から評価する「投信・保険ビジネス総合研究所」(M&I総研)の活用を進めてまいります。☆
- ・投資信託について、残高をより重視した体系とするとともに、販売についての評価においても、お客さまへのコンサルティングや説明の充実度を基準とした評価体系としてまいります。

(4) 多様な機能を生かした金融サービスの提供

■利益相反管理を徹底し、多様かつ柔軟な機能を十分に発揮した、トータルなソリューションのご提供

<行動計画>

- ・信託銀行グループとしての多様かつ柔軟な機能の発揮、お客さまにとっての最適かつ総合的な課題へ対処する各種商品・サービスの提供を支える利益相反管理態勢について、現状の管理態勢等に関し幅広く検証し、ご説明や情報開示の充実など一層の高度化を図ってまいります。三井住友トラスト・ホールディングスの利益相反管理方針に基づき、利益相反管理高度化委員会の設置など実効的な管理態勢の定着を進めるとともに、三井住友トラスト・ホールディングスにおいて外部有識者を中心とした利益相反管理委員会の下、管理態勢の妥当性や実効性の検証などに取組みその見える化を図っております。★
- ・既存の主な商品・サービスなどについて、改定後の利益相反管理方針を踏まえ、利益相反管理の観点からの検証を行い、必要に応じ、管理手法等の見直しを行います。

(5) お客さまの声や評価のサービス等への反映

■サービスの改善・業績評価体系の整備に対するお客さまの意見・評価の反映

<行動計画>

- ・従来からのお客さまの声の収集、分析、を通じたサービス改善等に加え、お取引いただいたお客さまからの、当社担当者からのコンサルティングや説明などに関するご評価を収集し、それらを業績評価にも反映させる態勢を整備してまいります。
 - ・投信・保険・ファンドラップ等の商品特性、手数料、リスク等に関するわかりやすい説明資料の改定にあたり、お客さまの直接の声を反映するなどの取組みを進めております。☆
 - ・NPS (Net Promoter Score) (※)を活用することで、お客さまの声・評価を当社の商品・サービスに反映させることを試行的に検討してまいります。☆
- (※)顧客ロイヤリティ(企業や商品・サービス等への信頼度・愛着度)を測るマーケティング指標のことです。

(6) お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

■お客さまの健全な資産形成のための、金融経済教育やリテラシー向上につながる取組み

<行動計画>

- ・幅広い年代のお客さまにご自身のライフプランをお考えいただく機会をご提供できるよう、開催日時や内容を工夫し、「現役世代」「退職世代」「シニア世代」それぞれのお客さまにご参加いただきやすいセミナー(※)を開催しております。
※例えば、「現役世代」向けには「NISAセミナー」を、「退職世代」向けには「ライフプランセミナー」を、「シニア世代」向けには「シルバーカレッジ特別講座」等を開催しております。
- ・確定拠出年金制度における従業員等の皆様への投資教育セミナー、職場積立NISAを導入する企業等の従業員等の皆様へのセミナー、職域も通じた取組みにより、金融経済教育や投資教育など、お客さまのリテラシー向上に資する取組みを進めております。☆
- ・大学等他団体と連携し、金融経済教育やリテラシー(知識・能力・スキル)向上につながる活動に取り組んでまいります。

■お客さまのリテラシーに配慮した資料、書面作りの取組み

<行動計画>

- ・投資信託や投資一任運用商品(ラップ口座)の取引内容や運用状況をご理解いただけるよう、当社よりお客さまにお届けする報告書等について、その見方を記した資料を作成しご案内しております。
- ・お客さまへのご説明やお手続きに用いる資料について、お客さまからお寄せいただいたご意見等も踏まえ、改訂するよう取り組んでおります。
- ・投資になじみのない方々にマーケットの仕組みをわかりやすく解説した「60歳までに知っておきたい金融マーケットのしくみ」の刊行や、老後の不安に対し情報面からサポートする「シニア世代の応援レポートー認知症問題を考える」のご提供等を進めております。☆

[投資一任運用商品\(ラップ口座\)に関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)

[NISA\(少額投資非課税制度\)口座に関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)

[生命保険商品に関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)

(次頁に続きます)

2.資産運用・商品開発

(1)資産運用の高度化

■明確で合理性のある投資方針の策定等による、適切な資産運用態勢の維持

<行動計画>

- ・お客さまとの協議に基づき、投資方針を策定し、受託事業に関する意思決定機関(審議会)や商品開発専担部署において運用プロセスの適切性、運用状況等について定期モニタリングを実施しております。
- ・モニタリングを通じて発見された改善点を踏まえ、運用プロセスを継続的に見直し、商品・サービスの品質向上に取り組んでおります。

■日本版ステューワードシップ・コードを踏まえた取組み、ESGへの取組みなどによる、お客さまの利益の最大化

<行動計画>

- ・ステューワードシップ活動に関する外部諮問委員会における外部有識者によるチェックや、議決権行使ガイドラインの精緻化・公表等による行使判断プロセスの透明性向上など、運営面の改善を進めており、その定着を進めてまいります。パッシブ運用も含めお客さまからの受託財産に関してエンゲージメントや議決権行使等のステューワードシップ責任を適切に果たしてまいります。★
- ・ESG(環境・社会・企業統治)情報等の非財務情報に関する分析の高度化により投資先企業の持続的成長を促す等、資産運用の高度化に取り組んでおります。★

■受託した資産に関する最良執行

<行動計画>

- ・受託資産の運用において利用する証券会社等の評価・選定を適切に実施することにより、執行の迅速性、確実性を確保する最良の条件で執行することに努めております。

(2)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

■グループ内外を問わない、クオリティの高い商品・サービスのラインナップの拡充

<行動計画>

- ・グループ内外を問わず、高品質な運用商品・サービスや経営資源を活用し、商品・サービスの拡充を図っております。

■グループ内外のノウハウや機能・ネットワークをフルに活用した、商品・サービスの開発・ご提供

<行動計画>

- ・資産、負債の構造等、お客さまの直面する運用環境を前提に、制度設計も含めたコンサルティングによりグループ内外の高品質な運用商品・サービスのご提供に取り組んでおります。

■機関投資家等をはじめとした、お客さまからの資産運用のニーズ等を踏まえた、資産運用サービスの高度化や態勢の強化

<行動計画>

- ・ご提供するサービスに対する評価について定期的にアンケートを実施し、サービス水準の向上に取り組んでおります。
- ・コンサルティング会社等、当社の運用サービスに対する外部評価機関の評価を活用し、評価に基づくサービス改善を図る等、運用サービスの品質向上を実践しております。

(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供

■質の高いコンサルティングを通じた、ライフサイクルに応じ変化する資産・負債状況やそれに沿ったニーズの共有

<行動計画>

- ・コンサルティングを通じてお客さまのニーズを的確に把握し、グループ内外の高品質な各種の運用商品・サービスを最適な組み合わせでご提供できるよう努めております。

■コンサルティングの内容を踏まえ、また、知識・経験・財産の状況及び契約締結の目的に照らして、ニーズに適ったご提案

<行動計画>

- ・お客さまへの運用のご提案に際しては、お客さまの知識、経験、財産の状況および契約締結の目的に照らした勧誘活動を実施しております。
- ・法人のお客さまに関しても、オルタナティブ商品等、商品性が複雑な商品であったり、収益の変動幅が大きい商品については、ご提案に際してお客さまの知識・経験やリスク管理態勢に十分に配慮し、管理部署の事前認可を必要とする等、一層高度な適合性確認を実践しております。★

■お客さまの知識、経験、財産の状況及び契約締結の目的に照らして適切な情報のご提供

<行動計画>

- ・お客さまへの運用のご提案に際しては、お客さまの投資経験、ニーズ等に合わせた書面等を活用し、わかりやすい適切な説明の実施に努めております。

■定期的な情報の提供ほか、市場動向、市場見通しについて適時適切に情報を提供するなど、丁寧なアフターフォローの実践

<行動計画>

- ・お客さまにご提供した運用商品・サービスについては、市場環境、運用状況等について定期的(四半期、半期、年度)に報告を実施しております。
- ・市場動向に関する情報提供に加え、市場動向が大きく変動した場合の臨時レポートの発信等、適時適切な情報提供に努めております。

■商品・サービスの特性、リスク、手数料等に関するわかりやすい説明

<行動計画>

- ・事前にコンプライアンス部署の審査を経る等により、適切でわかりやすい説明資料等の作成に取り組んでおります。

(4) 専門性の向上	
■資産運用業務のプロフェッショナルの継続的かつ安定的な育成	<行動計画> ・社内外の研修メニューの整備、証券アナリスト等の専門資格取得の支援・サポート策の充実を図ることにより、資産運用業務に従事する役職員の専門性の維持向上に取り組んでおります。
■ファンドマネージャーやアナリスト等の運用人材評価を通じた高度な専門性を有する運用体制の確保	<行動計画> ・運用成果向上や業務貢献等を含めた人材評価制度の整備を図ることで、ファンド運用に従事する役職員の専門性の維持向上に取り組んでおります。
(5) 独立性を確保したガバナンスの構築・強化	
■グループの資産運用会社に関し、グループの販売会社からの独立性確保によるお客さまの利益を最優先する態勢の強化	<行動計画> ・経営・運営の独立性を確保する体制を構築するため、独立社外取締役を導入しております。
■日本版ステュワードシップ・コードに則った、議決権行使などに関する利益相反管理態勢の高度化	<行動計画> ・エンゲージメント(建設的対話)や議決権行使等、ステュワードシップ活動に関する利益相反管理体制強化のため社外メンバーを過半とする外部諮問委員会を設置し、外部有識者を活用した透明性の高い運営体制を構築しております。その議事概要について公表し、可視化しております。★ ・数値基準等の判断基準を含む議決権行使の考え方を公表するとともに、日本版ステュワードシップコードに関する議論も踏まえ、議決権行使結果の詳細開示 をすること等により、透明性の高い運営体制を構築しております。
■議決権行使結果の個別開示等による議決権行使の透明性の向上	<行動計画> ・日本版ステュワードシップコードに則り、議決権行使の透明性をさらに高めるために、個別の行使結果について公表しております。また、議決権行使ガイドラインについても随時見直してまいります。★

(次頁に続きます)

3.資産管理

(1) 資産管理サービスの堅確性・迅速性の維持・向上	
■人材・事務基盤・システム等の適切な資源配分による事務の堅確性・迅速性の向上	
<行動計画> ・証券受渡決済における、約定から決済に至る一連の事務処理において、システム処理による自動化の推進等により、効率的な業務提供に取り組んでおります。 ・海外証券直接投資に加え、昨今投資ニーズの高い外国籍投信を投資対象とするファンドオブファンズへの対応等、市場商品トレンドに合致したサービスの展開を行えるよう、人材・事務基盤・システム等の適切な資源配分に取り組んでおります。	
■資産管理サービスに必要な高度な専門性を有する人材の育成	
<行動計画> ・資産管理サービス業務に関わる人材に対し、業務上必要な知識を習得させるために、資格取得等を組織的にサポートしております ・資産管理サービス業務におけるグループ全体での人材活用に資するべく、グローバル化を支える中核的な人材や、海外拠点の現地スタッフを含む人材の育成を推進しております。	
(2) お客さまニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システム等の高度化	
■グローバルに多様化・高度化するお客さまの資産運用ニーズにお応えする、事務・システム等の高度化	
<行動計画> ・資産管理サービス業務の提供先のお客さまに対して実施させていただき、当社グループの資産管理サービス業務に対する各種アンケート等の結果を踏まえ、更なる利便性向上を目指したサービス改善活動を推進しております。	
(3) お客さまの投資活動やミドル・バック業務に資する情報提供・サービスの高度化	
■お客さまの投資活動やミドル・バック業務の高度化に資する付加価値の高い情報(法制・税制、市場情報)のご提供	
<行動計画> ・資産運用会社向けミドル・バックオフィス業務である計理処理および各種法定報告事務に加え、レポート等、事務受託サービス提供メニュー拡充に取り組んでおります。	
■専業信託銀行としての、お客さまのミドル・バック業務の効率化、高度化に資するサービスのご提供	
<行動計画> ・銀行事業におけるノウハウや知見を活かし、デリバティブ取引に係る管理業務等、資産運用会社向け事務受託サービスの高度化に取り組んでおります。	

4.その他信託業務等

(1) 受託者責任の徹底	
■善管注意義務、忠実義務などの厳格な受託者責任の誠実な履行	
<行動計画> ・受託者責任やステewardシップ責任を誠実に履行するため、専門組織の設置や社内規則の整備、役職員に対する研修等体制整備に取り組み、お客さまの利益第一に業務運営を進めております。	
(2) お客さまの資産の保全など、安全、安心への取組み	
■高齢者を中心とするお客さまの資産保全や資産承継に関するニーズにお応えする商品・サービスの開発・ご提供	
<行動計画> ・信託機能等を活用し、振り込め詐欺等の金融犯罪からの資産保全や円滑な資産承継等、お客さまの抱える課題・悩みへの解決策を提供する新商品・サービスの開発・提供に取り組んでおります。 ・お客さまの資産承継に関するニーズを踏まえ、非金融サービスとの組合せも含めた幅広い商品開発に取り組んでまいります。☆	
■高齢のお客さまのご不安等を理解したコンサルティングの実践、老年学等の情報提供	
<行動計画> ・営業店の店部長が社内の「老年学」を受講し、高齢者のお客さまの老後の認知症や介護など様々なご不安を理解した上で、コンサルティングさせていただけるよう努めております。また、老年学に関する情報提供を中心としたお客さま向けの「シルバーカレッジ」を本部・営業店が協働し、順次開催してまいります。	
■社員教育徹底・有資格者配置、各種チャネルの利便性向上など、お客さまに利用いただきやすい環境づくりの取組み	
<行動計画> ・社内研修や外部講師による講演会の開催、サービス介助士や認知症サポーター等の専門資格の取得を奨励する等して応対力の改善を図り、接遇の質を向上させております。 ・お客さまから頂戴するご意見・ご要望については、関係各々が連携し、サービス改善や店舗環境の改善等に活かしております。	
(3) 不動産業務におけるお客さま本位の取組み	
■不動産の仲介業務における丁寧かつわかりやすい説明のご提供	
<行動計画> ・お客さまの属性に応じ、お取引の条件・物件の内容についてわかりやすくご説明させていただきます。また、業務の進捗状況について適時適切にお客さまにご報告いたします。併せて、ご説明状況のモニタリングを充実させるため、運営ルールを定め実施しております。	

当社の商品・サービスについて詳しくはHPをご覧ください。

<http://www.smtb.jp/personal/service.html>