

# 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、パーパスの実現のために「お客さま本位の徹底」をはじめとした行動規範を役職員に共有しています。これを実践・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。

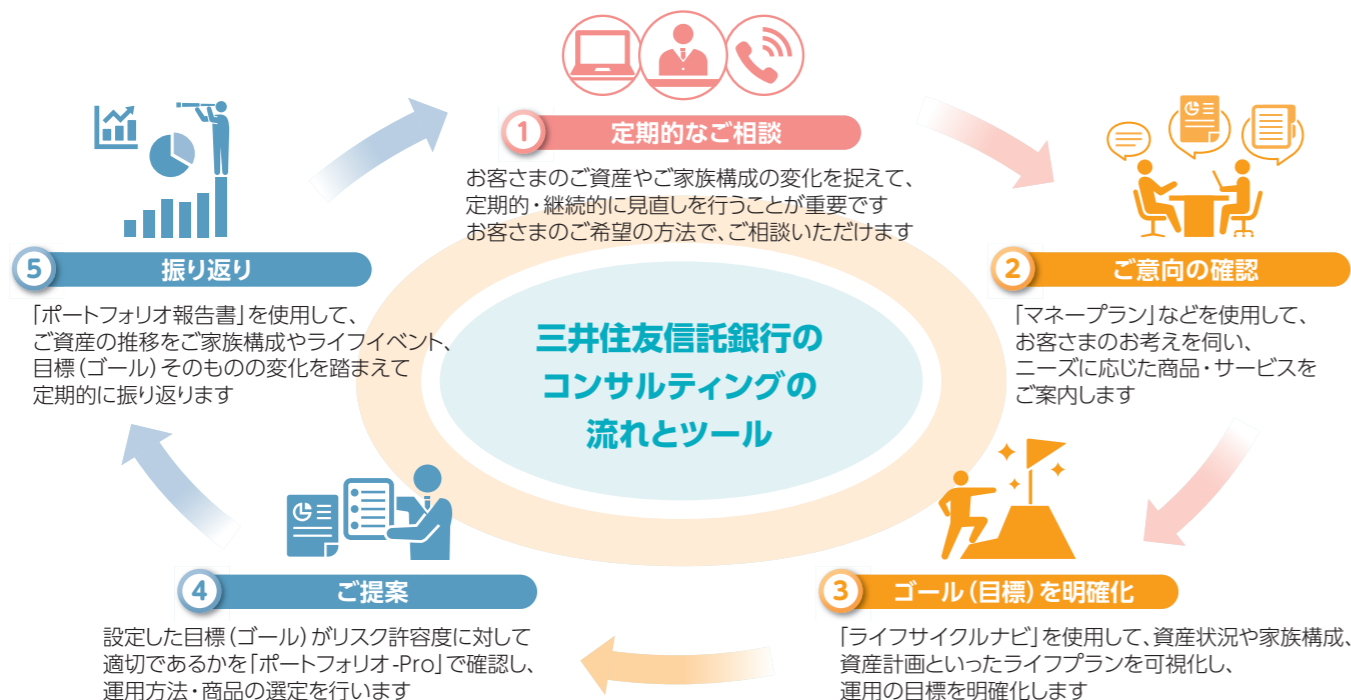
当社は、この取組方針に定めるグループの基本方針(行動原則)を実践し、お客さまの最善の利益を追求します。

## 三井住友トラスト・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

お客さま一人ひとりの人生と真摯に向き合い、ライフステージや資産状況などを踏まえ、これまで当社が培ってきた知見を活かしたご提案とアフターフォローを内包したトータルコンサルティングに取り組みます。



平日夜間や休日営業、  
オンライン相談の  
利用拡大

- 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時以降や休日における相談窓口を開設しています。
- ご自宅などから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。引き続き、お客さまの利便性や品質向上に努めてまいります。

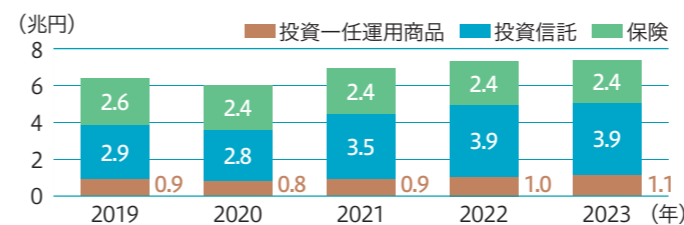
## 2 わかりやすい情報提供

- 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います。
- 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います。
- 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。

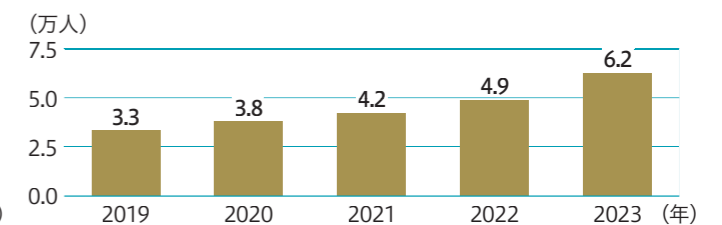
## 3 お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

- 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います。その結果、多くのお客さまから当社を支持するお声をいただいています。
- 2023年3月末時点の投資信託・投資一任運用商品・保険商品のお客さまの残高は7.3兆円で、運用損益がプラスのお客さま比率は、投資信託で72%、ファンドラップで82%となっています。(図1・3ご参照)
- 資産承継にそなえる「遺言信託」や判断能力の低下などにそなえる「人生100年応援信託」等の信託関連商品を保有されているお客さまは、合計で約6.2万人となりました。(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)

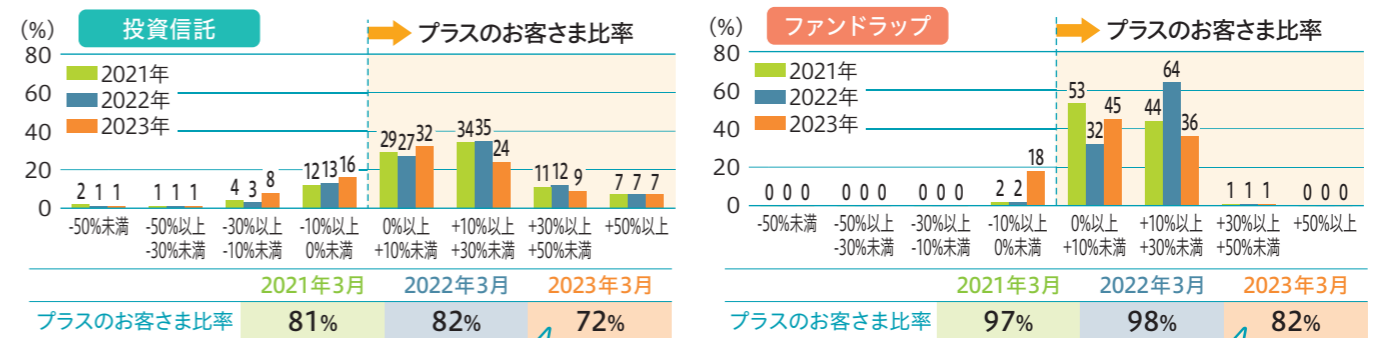


(図2) 信託関連商品を保有されているお客さま数\*(3月末)



\*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)



投資信託の運用損益がプラスのお客さま比率は全体の72%

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82%

\*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。

## 投資信託・保険商品の選定プロセス

当社がご提供する投資信託・保険商品を選定する際には、第三者機関による調査分析を経て、一定以上の評価がなされているものを採用するなど選定基準を定め、系列の運用会社の商品に捉われることなく幅広い候補の中から品質の高いものを選定しています。

# 三井住友信託銀行のお客さま本位の取組状況

## 4 お客さま本位の徹底と専門性の向上

### お客さま本位の浸透

パーパスの実現を目指した社長・役員による全国の営業店部向けキャラバン活動に加え、全ての営業店部において「お客さま本位の業務運営」に関する勉強会やディスカッションを定期的で開催するなど、お客さま本位の活動の周知・浸透を図っています。

### お客さまの声や評価のサービス等への反映

お手続きの都度いただいている「お客さまの声アンケート」をWEB回答化し、集計の迅速化、分析の高度化を図っています。加えて半期に一回、無作為に抽出したお客さまへ当社満足度を伺うアンケートを実施しています。それら「お客さまの声」から課題を抽出し、商品・サービスの品質向上、改善活動に取り組んでいます。また、お客さまの評価を業績評価に取り入れる態勢を整備しています。

### お客さま評価指標

お取引いただいているお客さまを対象に半期に1回、当社商品・サービスの満足度を伺うアンケートを実施しています。2022年度は合計16,800名のお客さまから回答をいただきました。直近の評価は、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



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 2022年度版の結果です。

### 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	2023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)	6,124名
不動産売買等のお手伝い	「宅地建物取引士」合格者数	6,496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	4,178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	273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

## 5 信託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、信託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)をトータルでお手伝いします。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。

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

- 多様化、複雑化するニーズを踏まえ、信託機能等を活用し、「資産形成・運用」、「資産管理」、「資産承継」の三分野の課題解決に取り組んでいます。一例ですが、お客さまが中長期的に安定した資産形成ができるよう、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、以下のとおりご紹介いたします。

### スマートフォンアプリ



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。

スマートフォンアプリ「スマートライフデザイナー」では、資産形成に関する情報をまとめて提供しています。

### Point

- 理想のライフプランを実現するために必要なお金を確認することができます!
- 家計簿機能で収支バランスや金融資産の状況を自動で把握することができます!
- 資産形成やライフプランに関するお得で役立つ情報をお届けします!

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。

- 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。



(2023年10月1日現在)

### 課外授業



金融に関する知識や注意点を学ぶことでお金のトラブルから身を守る知識を身につけること等を目的に、当社社員が学校に出向き授業を実施するなど、未成年の方への金融リテラシー向上に取り組んでいます。