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

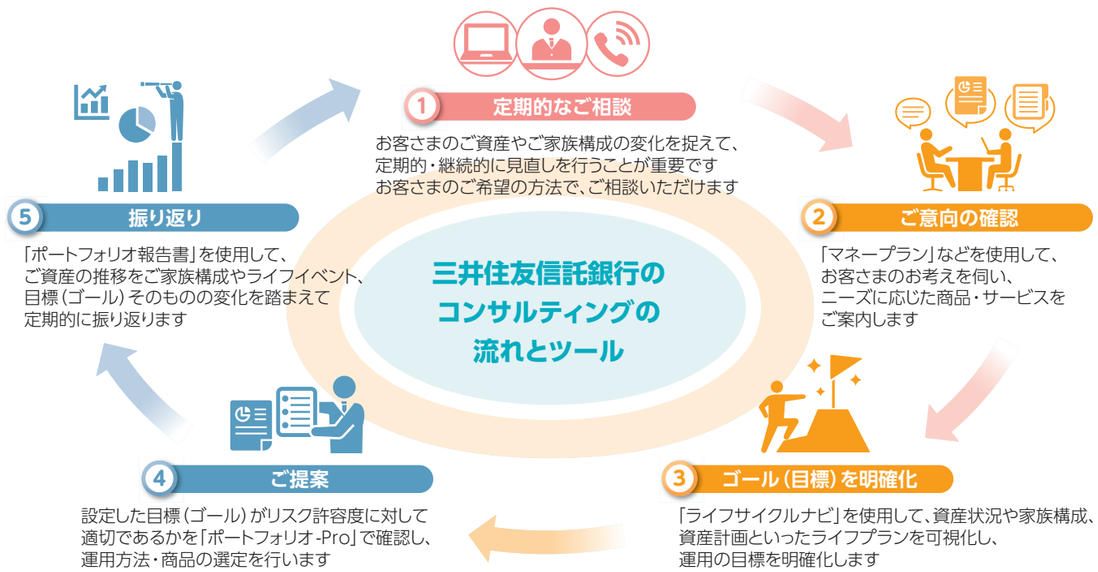
当グループでは、パーパスの実現のために「お客さま本位の徹底」をはじめとした行動規範を役職員に共有しています。これを実践・徹底していくために、「三井住友トラストグループのフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」（以下、取組方針）を策定し、その取組状況を定期的に公表しています。
当社は、この取組方針に定めるグループの基本方針（行動原則）を実践し、お客さまの最善の利益を追求します。

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
2. わかりやすい情報提供
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
4. お客さま本位の徹底と専門性の向上
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
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。



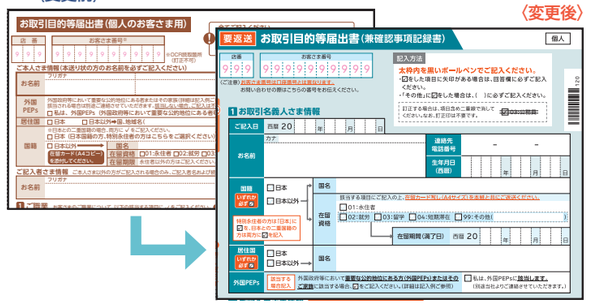
平日夜間や休日営業、オンライン相談の利用拡大

- 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

- お客さまのご理解に合わせたわかりやすい説明と、ご成約後の定期的なフォローアップにより、重要な情報を適切にわかりやすく提供しています。
- パンフレットや資料などの「わかりやすさ」「伝わりやすさ」の改善に取り組んでいます。

〈変更前〉 〈変更後〉

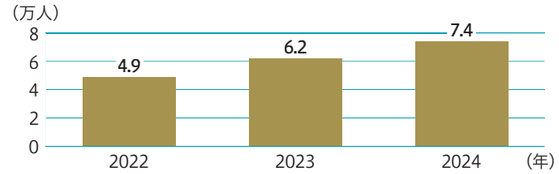


3 お客さまの多様なニーズに応える商品・サービスの開発・提供

お客さまのニーズにお応えできるよう、信託関連商品・運用関連商品について、質の高い商品・サービスを取り揃えています。

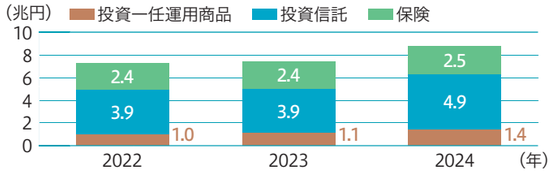
（図1）信託関連商品を保有されているお客さま数＊（3月末）

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」などの信託関連商品を保有されているお客さまは、合計で約7.4万人となりました。



（図2）投資信託・投資一任運用商品・保険の残高（3月末）

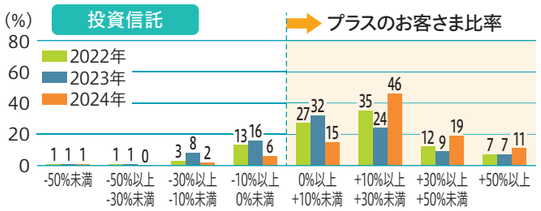
トータルコンサルティングを通じて、運用関連商品のお取引が広がっています。



＊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」を保有されている件数。

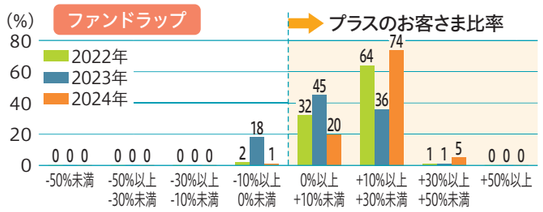
（図3）運用損益別お客さま比率（共通KPI＊）（3月末）

2024年3月末時点で、運用損益がプラスのお客さま比率は、投資信託で91%、ファンドラップで99%となっています。



	2022年3月	2023年3月	2024年3月
プラスのお客さま比率	82%	72%	91%

投資信託の運用損益がプラスのお客さま比率は全体の91%



	2022年3月	2023年3月	2024年3月
プラスのお客さま比率	98%	82%	99%

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99%

＊金融庁公表の定義（「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIの定義」）に沿って算出しています。
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。

お客さまの最善の利益の追求に適う投資信託・保険商品の選定

当社が提供する投資信託・保険商品を選定する際には、第三者機関による調査・分析を活用し、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ています。当グループ内の資産運用会社の商品や、手数料の多寡にとらわれることなく幅広い候補の中から品質の高い商品を選定しています。また、選定後も選定時点における品質が維持できているかを継続的に検証しています。

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に開催するなど、お客さま本位の活動の周知・浸透を図っています。

業績評価体系

社員一人ひとりがお客さまの資産形成・運用・管理にしっかりと取り組んでいくことを後押しするため、販売収益目標を廃止し、お客さまへのコンサルティングや販売後のフォローアップ、資格取得などお客さま本位の業務運営を業績評価に反映する体系を整備しています。

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	2024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）	7,222名
不動産売買等のお手伝い	「宅地建物取引士」合格者数	6,076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	3,991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	293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。

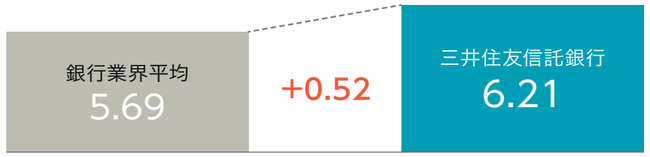
人生100年応援信託〈100年パスポートプラス〉、おひとりさま信託には所定の信託報酬がかかります。詳しくは最新の商品パンフレットまたはホームページにてご確認ください。

6 お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

お客さまの評価

お取引いただいているお客さまを対象に、アンケートを実施しています。アンケート結果から見えた課題に対し、改善に取り組み、商品・サービスの品質向上に役立てています。2023年度は、合計25,490名のお客さまから回答をいただき、銀行最高水準の評価をいただきました。

◆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2023年度版の結果です。

ファイナンシャルウェルビーイングの実現

人生100年時代におけるさまざまな課題に対して、信託銀行ならではの知見をもとにした適時適切な情報発信を通じて、ファイナンシャルウェルビーイング*の実現に取り組んでいます。

*ファイナンシャル ウェルビーイングとは、安心して健やかに生きていくために、お金についての不安をとりのぞき、お金との健全な向き合い方ができている状態のことです。

スマートフォンアプリ

アプリの詳細はこちら！

掲載のアプリ画面は実際のものと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ご注意事項等は当社ホームページをご確認ください。

金融リテラシーの向上

金融に関する知識やトラブル事例を学ぶことで、お金との上手な付き合い方を身につけることなどを目的に、当社社員が小学校・中学校・高校に出向き、生徒の皆さまに向けて授業を実施しています。
2023年度は、116校、約15,000名の方が参加しました。

●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ございません。

（2024年10月1日現在）