三井住友トラスト・ホールディングス

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）

2024年　6月作成

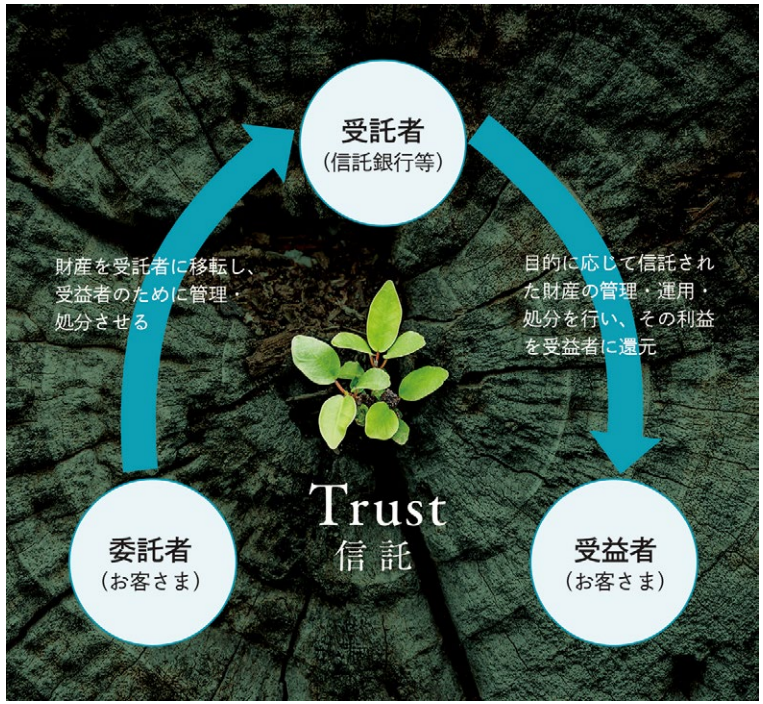
SuMi TRUST
SUMITOMO MITSUI TRUST GROUP

100th Anniversary

© 2024 SUMITOMO MITSUI TRUST HOLDINGS, INC. All rights reserved.

三井住友トラスト・グループのパーパス

- 信託とは
  - 「信託（Trust）」とは、「信じて託す」という言葉どおり、信頼できる人（受託者）に大切な財産を託し、目的に沿って大切な人や自分（受益者）のために運用・管理してもらう制度です。
  - その根幹には、フィデューシャリー・デューティー、すなわち受託者が受益者のために最善を尽くすという、信託の基本概念があります。



- 三井住友トラスト・グループは、「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」という存在意義（パーパス）を共通の思いに据え、経営理念を実現するため「お客さま本位の徹底」をはじめとした行動規範を遵守いたします。
- そのために、お客さまのニーズに幅広く対応できる銀行事業、資産運用・管理事業、不動産事業など信託グループの強みを活かし、アドバイザリー・資産運用・資産管理の三位一体のビジネスモデルで独自の付加価値を創造してまいります。

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

行動規範（バリュー）

私たち、三井住友トラスト・グループの役員・社員は、グループ経営理念を実践するため、以下の行動規範を遵守してまいります。

お客さま本位の徹底
―信義誠実―

社会への貢献
―奉仕開拓―

組織能力の発揮
―信頼創造―

個の確立
―自助自律―

「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」に基づく取り組みを実践する国内グループ会社

「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択

販売等

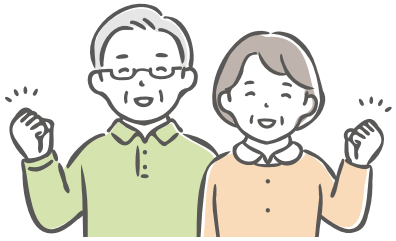
- 三井住友信託銀行 SUMITOMO MITSUI TRUST BANK
- 三井住友トラスト・ライフパートナーズ SUMITOMO MITSUI TRUST LIFE PARTNERS

資産運用・商品開発

- 三井住友信託銀行 SUMITOMO MITSUI TRUST BANK
- 三井住友トラスト・アセットマネジメント
- nikko am 日興アセットマネジメント

SuMi TRUST

お客さま



資産管理

- 三井住友信託銀行 SUMITOMO MITSUI TRUST BANK

販売等

- 三井住友信託銀行グループ 三井住友トラスト不動産
- 三井住友トラスト・ウェルスパートナーズ SUMITOMO MITSUI TRUST WEALTH PARTNERS
- M&I 投信・保険ビジネス総合研究所 Mutual Fund & Insurance Research Institute

資産運用・商品開発

- 三井住友トラスト不動産投資顧問 SUMITOMO MITSUI TRUST REAL ESTATE INVESTMENT MANAGEMENT
- 三井住友トラスト・インベストメント SUMITOMO MITSUI TRUST INVESTMENT
- 三井住友トラスト基礎研究所

目次

販売等

1 お客さま本位のコンサルティングの実践 …… 5
2 わかりやすい情報提供 …… 12
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 …… 14
4 お客さま本位の徹底と専門性の向上 …… 17
5 多様な機能を生かした金融サービスの提供 …… 18
6 お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献 …… 19

資産運用・商品開発

1 資産運用の高度化 …… 24
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 …… 26
3 お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供 …… 26
4 専門性の向上 …… 26
5 「責任ある機関投資家」としてのスチュワードシップ活動の高度化 …… 27
6 経営の独立性を確保したガバナンスの構築・強化 …… 27

資産管理

1 資産管理サービスの堅確性・迅速性の確保 …… 29
2 お客さまのニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システム等の高度化 …… 29
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 …… 30

※本資料は「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」に基づいた2023年度の取り組みの実施状況と成果指標についてまとめた資料となります。

機能別方針

販売等

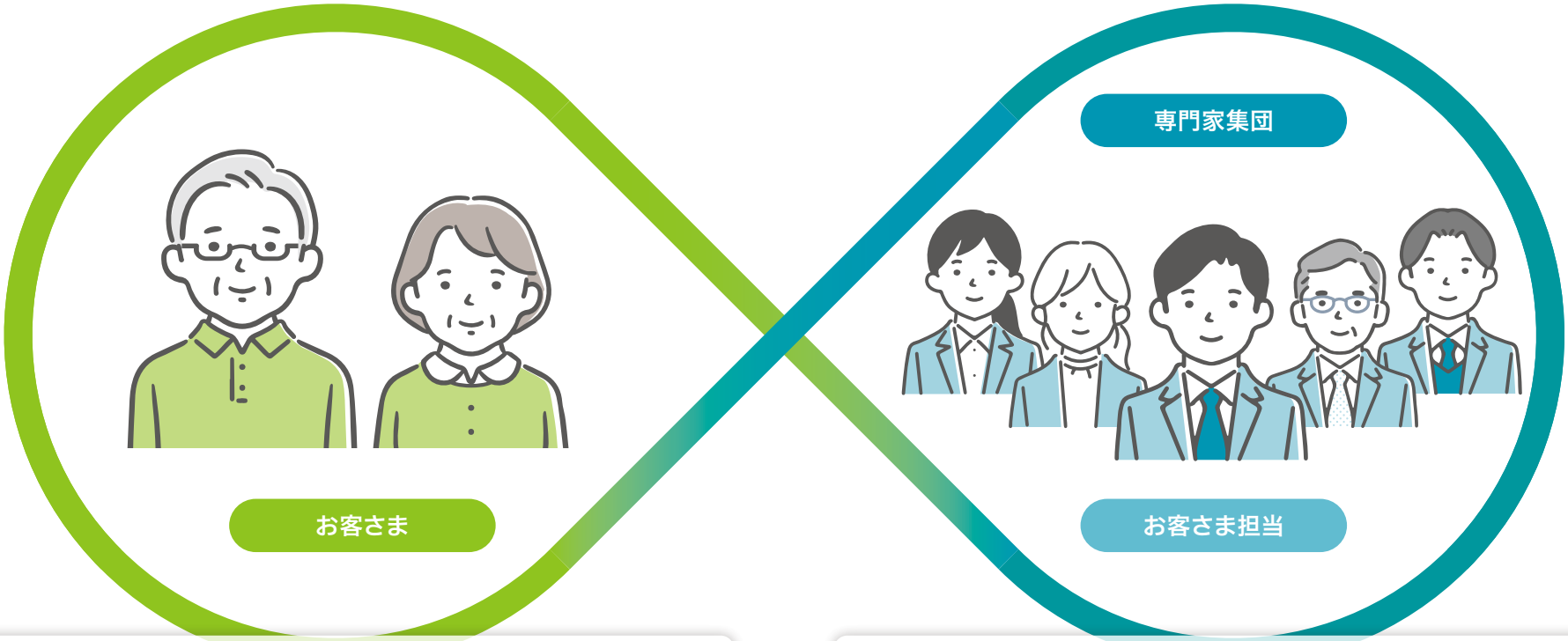
「取組方針」に基づく取り組みを実践する国内グループ会社

- 三井住友信託銀行
- 三井住友トラスト・ライフパートナーズ
- 三井住友トラスト不動産※
- 三井住友トラスト・ウェルスパートナーズ※
- 投信・保険ビジネス総合研究所※

※「取組方針」のうち、該当する項目についての取り組みを実施

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

- 三井住友信託銀行では、お客さま担当がお客さま一人ひとりの人生と真摯に向き合うトータルコンサルティングを提供しています。
- お客さま担当はお客さま一人ひとりのコンサルティングニーズに応じて、不動産や遺言などの専門分野の担当者と協働しています。



トータルコンサルティングとは

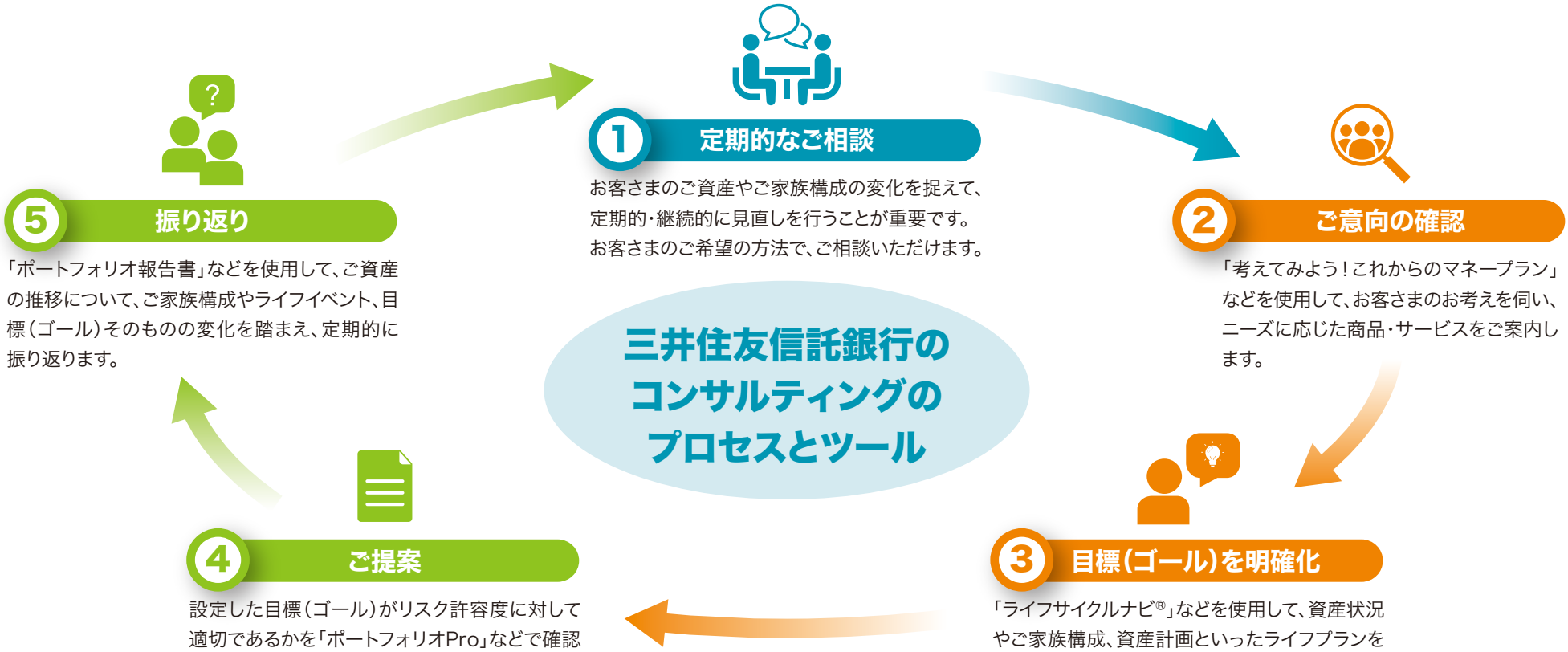
人生100年時代におけるお客さまのさまざまなニーズ（老後資金への備え、資産承継・管理、不動産の見直しなど）に対して、その時々のライフプランや資産状況を、定期的・継続的に伺い、適時適切な解決策を提案するコンサルティングです。

お客さま担当とは

お客さまごとの窓口となり、お客さま一人ひとりのお悩みやニーズなどのご相談に応じます。必要に応じて、不動産や遺言など当社の専門分野の担当者と協働しコンサルティングを行います。

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

- 三井住友信託銀行では、五つのプロセスによって、トータルコンサルティングを実践します。
- 各プロセスでは、お客さま一人ひとりの人生に真摯に向き合い、それぞれのプロセスにおいて充実したツールを用いて、トータルコンサルティングを行います。

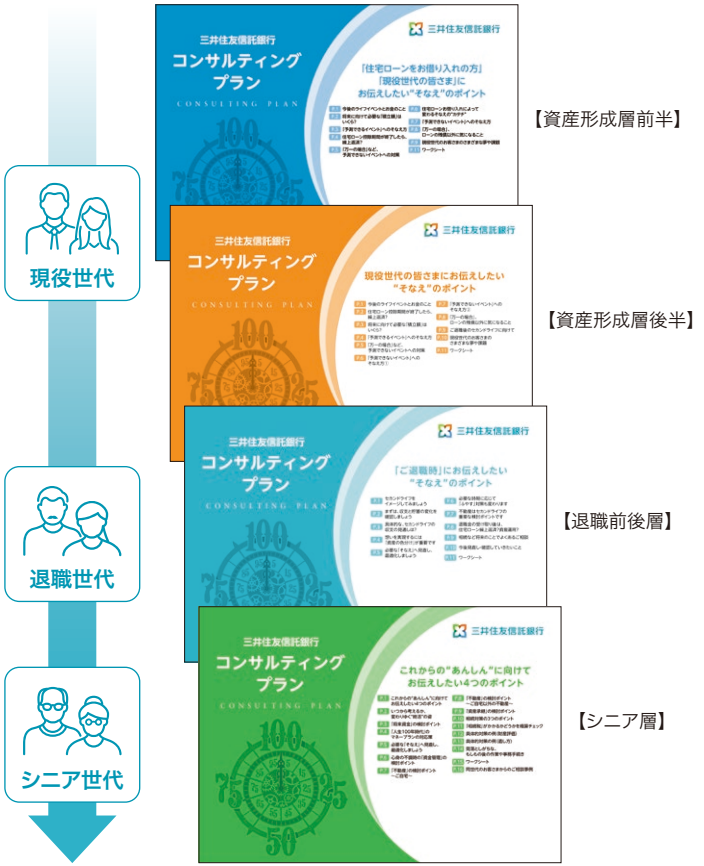


1 お客さま本位のコンサルティングの実践

- 三井住友信託銀行では、トータルコンサルティング実践の二つ目のプロセス「ご意向の確認」において、以下のツールなどを用いてお客さまのお考えを伺い、ニーズに応じた商品・サービスを案内します。

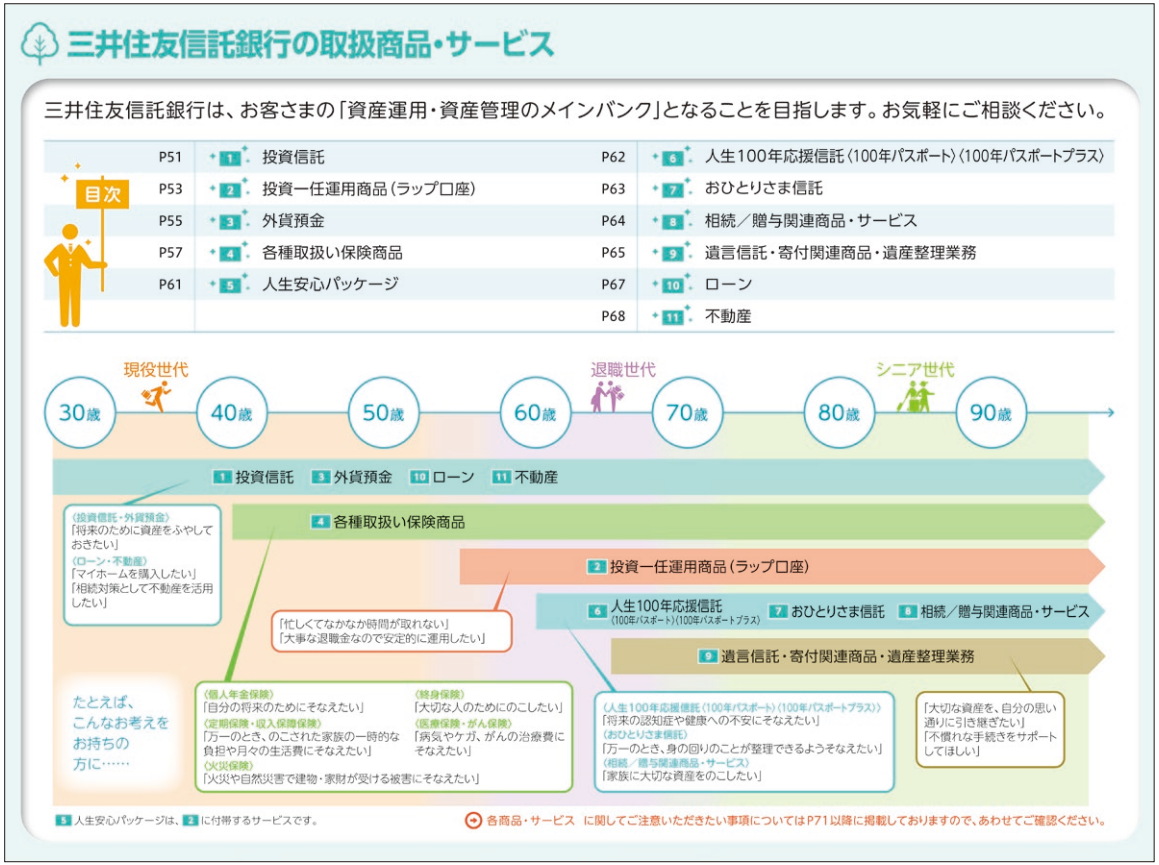
世代別「コンサルティングプラン」

人生100年のライフステージごとの典型的なお悩みやニーズを体系化しています。



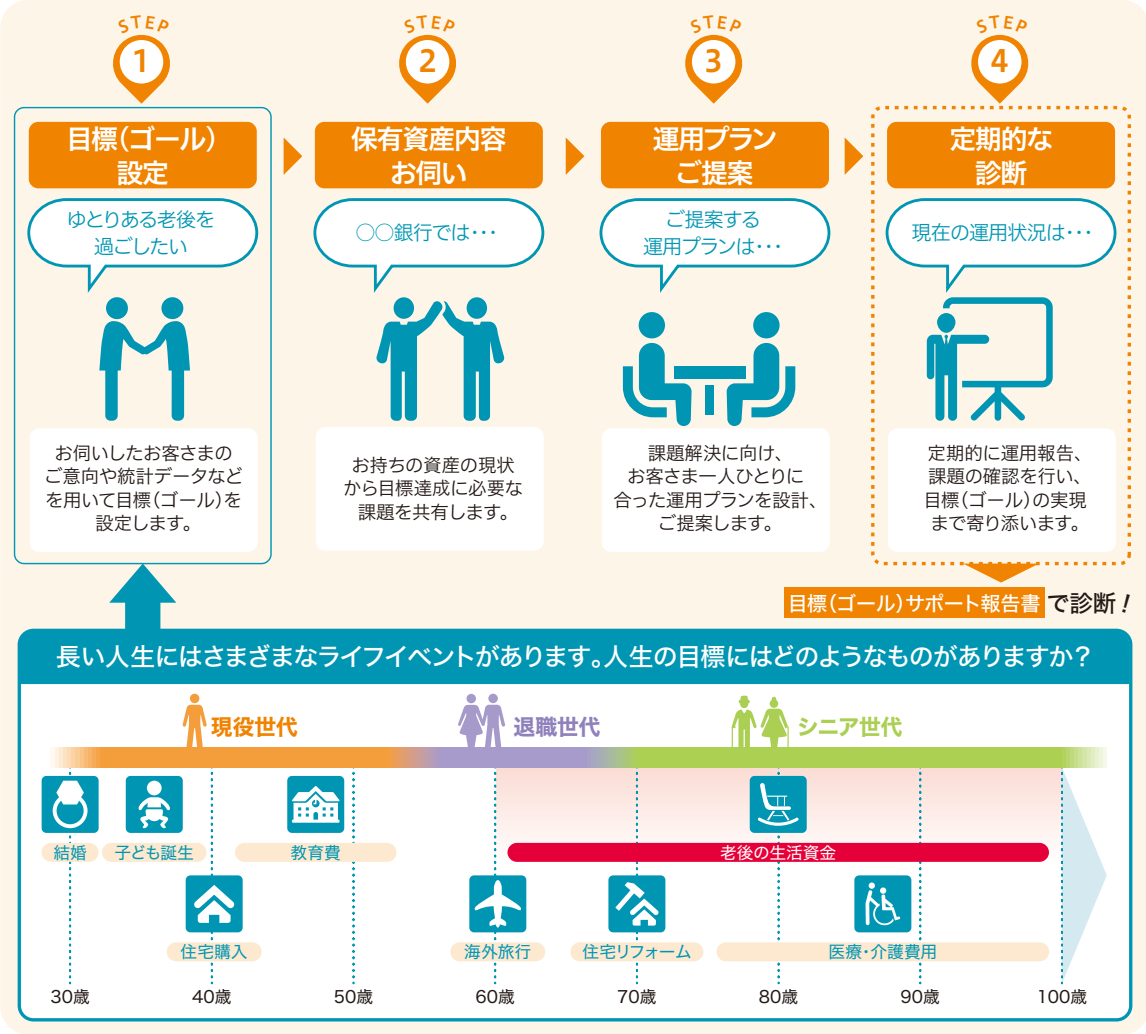
「考えてみよう！これからのマネープラン」

さまざまな商品・サービスの中から、ニーズに応じた商品・サービスを案内します。



1 お客さま本位のコンサルティングの実践

- お客さまのポートフォリオは、時間の経過に伴う市場環境に応じて変化します。三井住友信託銀行では、ご家族構成やライフイベント、目標（ゴール）の変化を踏まえて、ポートフォリオの変化や資産の推移を五つ目のプロセスとして、定期的にフォローアップ・振り返りを実施します。
- 特に高齢のお客さまへは、ご家族とともに対話をすることで、次世代につなげるきっかけづくりを含めた、幅広いニーズへ対応します。



1 お客さま本位のコンサルティングの実践

- 三井住友信託銀行は、資産管理・資産承継のプロフェッショナルとして、相続、贈与、遺言信託などを提供しています。また、不動産のお悩みについてもサポートしています。

よくあるお悩みと商品・サービスの提供例

万一のため、私は遺言書を作成したが、妻はしていない。最近、妻も作成した方が良いのではと、心配に思うことがある。

人生100年時代と言われているように、皆さま**ご長寿**となったため同様のお悩みを抱えるご夫婦は少なくありません。三井住友信託銀行では、**相続の専門家**がいつでもご相談に応じます。

商品・サービス例

WEB遺言信託サービス
https://www.smtb.jp/personal/entrustment/webwill

自分が認知症になったとしても、医療費などのお金の支払いで家族に負担をかけたくない。

信託を活用するなど、お元気なうちに対策をとることで、**ご家族の負担を減らす**ことができます。事前の対策についてご相談に応じます。

商品・サービス例

人生100年応援信託
https://www.smtb.jp/personal/entrustment/passport

遺言書を作ったので、万一のときの資産のことは安心している。ただ、私には子どもがいないので、葬儀や大切なペットのことが心配。

遺言書を作られたお客さまから、万一のときの身の回りのことが不安とのご相談をいただきます。**安心**してお過ごしいただくために、**今からできる準備**のご相談に応じます。

商品・サービス例

おひとりさま信託
https://www.smtb.jp/personal/blind/after/lp02

今の住まいは広過ぎて、掃除などが大変。子どもたちの家に近い高齢者向け住宅に住み替えを考えたい。

不動産のことは、遺言書の内容にも関係します。**不動産も当社の専門分野**であり、ご相談に応じます。

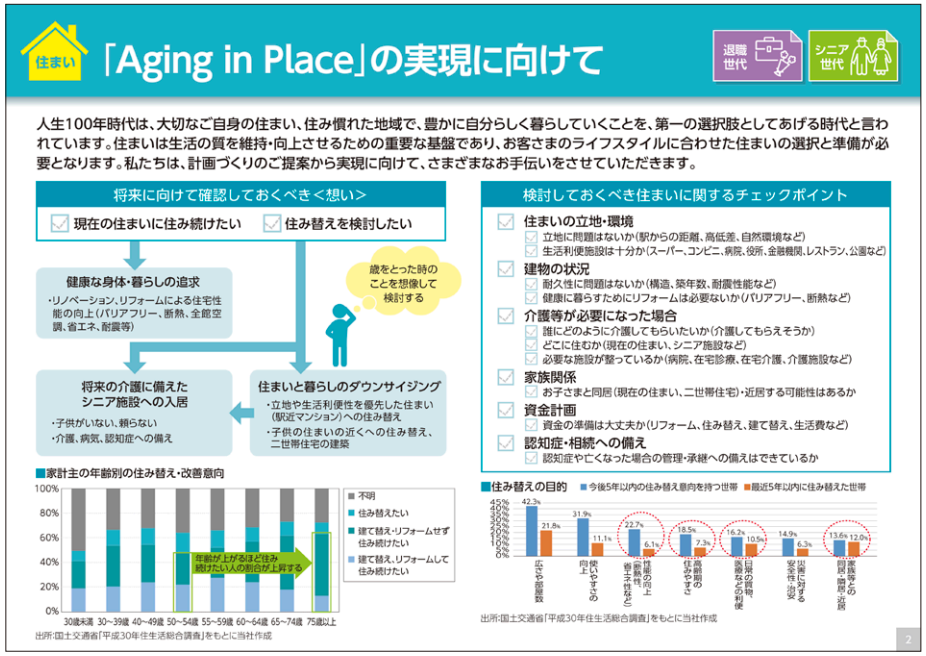
商品・サービス例

不動産コンサルティングプラン

1 お客さま本位のコンサルティングの実践

● お客さまのさまざまな不動産ニーズ（売却、購入、住み替え、有効活用、投資用不動産、相続対策）に対応できるよう、三井住友トラスト不動産はじめ、三井住友信託銀行グループの専門スタッフとともにコンサルティングを行います。

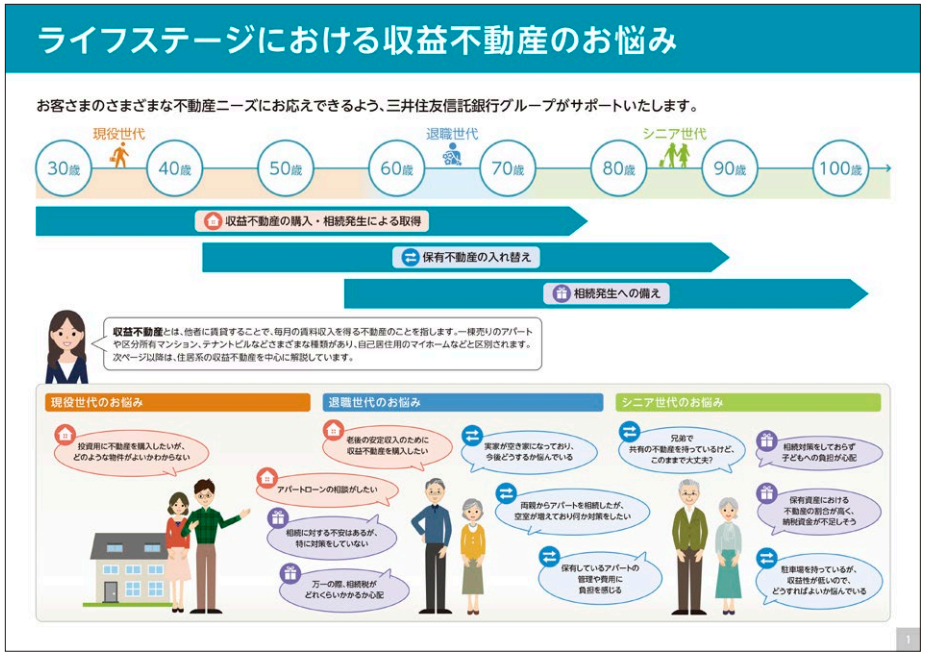
► 人生100年に適合する「Aging in Place」実現のため、「不動産コンサルティングプラン（住まい編）」などを活用し、住まいに関するさまざまなお手伝いをします。



「Aging in Place」とは …

高齢者が、加齢や心身の虚弱化に伴う問題に関わらず、住みなれた住宅や地域でできるだけ長く住み続けること。

► 「不動産コンサルティングプラン（収益不動産・相続編）」などを活用し、お客さまのご意向やご家族・資産の状況などに合わせた不動産の有効活用について提案します。



1 お客さま本位のコンサルティングの実践

- 三井住友信託銀行では、「世代を超えて　お客さまが集い・繋がる信託ならではのコンサルティングフロア」をテーマとした信託型次世代店舗を開設しています。2023年度は、新たに3店舗開設しました。
- 「信託型次世代店舗」には、オンライン相談機能を備えた「信託型次世代ブース」を設置しており、ご本人とともに遠方にお住まいのご家族も一緒にご相談いただける機会を提供しています。
- 幅広いお客さまにコンサルティングの機会を提供できるよう、お仕事帰りやお買い物ついでの時間や休日における相談窓口を設けており、若い世代や平日勤務のお客さまなどへのコンサルティング機会の拡充に繋がっています。

信託型次世代店舗のコンセプト

世代を超えて お客さまが集い・繋がる 信託ならではのコンサルティングフロア

世代を超えて	親世代から孫世代まで、**あらゆる世代のお客さま**がゆったりとしたスペースでご相談いただくことで、ご家族の絆を繋ぎ・深めるコンサルティングフロア
お客さまが集い・繋がる	人生をより豊かにするための**非金融分野を含む情報の提供**などによりお客さまがご来店を楽しみにされ、満足いただけるコンサルティングフロア
信託ならではの	お客さまをよく知り、専門知識を有する担当者が、お客さまのベストパートナーとして、**人生100年時代を踏まえたトータル・ソリューション**を提案するコンサルティングフロア

信託型次世代店舗ロビーラウンジ（渋谷）

信託型次世代ブース（コンサルプラザ武蔵小杉）

2 わかりやすい情報提供

- 三井住友信託銀行では、個々のお客さまの状況に応じた重要な情報をわかりやすく提供しています。
- 複数の金融商品との比較を行う観点から、「三井住友信託の資産運用ガイド～ブルーガイド～」では、それぞれの商品の特徴・元本保証・その他のリスク・費用などを比較・説明した一覧を掲載しています。

	外貨定期預金	投資信託	投資一任運用商品	生命保険（円建）	生命保険（外貨建）
仕組み・イメージ図	円換算の価値／為替相場の変動による損益／利息／元本／自動継続／自動継続／外貨建ての預金残高／満期金／預入期間／満期	分配金／運用成果に応じた損益／元本／資産残高／運用期間	運用成果に応じた損益／元本／資産残高／運用期間	（円建一時払定額終身保険のイメージ）／一時払保険料／死亡保険金／解約返戻金／一生涯にわたる死亡保障／保険期間（終身）	（外貨建一時払定額終身保険のイメージ）／死亡保険金、解約返戻金等は為替相場の変動の影響を受けます／一時払保険料／死亡保険金／解約返戻金／一生涯にわたる死亡保障／保険期間（終身）
特徴	●海外の好金利が期待できます。 ●お預入時点で満期時の外貨建元本とお利息が確定します。	●分散投資により安定した投資成果が期待できます。 ●少額の資金から投資がはじめられます。	●お客さまのお考え・投資経験などに合わせて、運用コース等をご提案します。 ●市場環境の変化に対応した見直しを実施します。 ●資金の受取方法を選択できます。	●一般勘定で運用し契約時点で予定利率が確定する定額タイプ、特別勘定の運用実績に応じて価格が変動する変額タイプがあります（変額タイプや外貨建の場合、死亡保険金や解約返戻金が運用実績や為替変動により一時払保険料を下回る場合があります）。 ●死亡保障があり、保険金受取人の指定ができます。 ●生命保険金の非課税枠や生命保険料控除の活用ができます。 ●生前贈与や介護・認知症にそなえることができるタイプもあります。	
元本保証	「円」での元本保証はありません	元本保証はありません	元本保証はありません	元本保証はありません	元本保証はありません
クーリング・オフ	対象外	対象外	対象外	対象	対象 （保険料を外貨でお支払いいただいた場合、外貨での返金となり、為替差損が発生する場合があります）
期間	1カ月・3カ月・6カ月 1年・2年・3年・4年・5年	無期限	1年・5年（全て自動更新）	5年～	
主なリスク	為替変動リスク	為替変動リスク／信用リスク／市場変動リスク／その他（流動性等）リスク	為替変動リスク／信用リスク／市場変動リスク／その他（流動性等）リスク	（変額タイプのみ）為替変動リスク／信用リスク／市場変動リスク／その他（流動性等）リスク	為替変動リスク／信用リスク／市場変動リスク／その他（流動性等）リスク
費用（※1） 購入／契約時	為替手数料※2	購入手数料（0%～3.3%）	－	－	契約時費用（0%～11%）／為替手数料（外貨のみ）
費用（※1） 保有期間中	－	信託報酬 等（商品によって異なります）	投資顧問報酬（報酬タイプ等によって異なります）／信託報酬 等（商品によって異なります）	保険関係費 等（商品によって異なります）	保険関係費 等（商品によって異なります）
費用（※1） 解約／換金時	為替手数料※3（中途解約の場合、当社所定の中途解約利率で計算します。）	信託財産留保額（0%～0.5%）	投資顧問報酬（未受領分の清算を行います）	解約控除（0%～5%）	解約控除（0%～10%）（商品によって異なります）／市場価格調整※4／為替手数料（外貨のみ）
ご契約の相手方	当社（三井住友信託銀行）	委託会社※5／受託会社※5	当社（三井住友信託銀行）	保険会社※6	保険会社※6
利益相反	－	当社が資本関係のある委託会社の商品の取り扱いがあります。	当社が資本関係のある委託会社等の商品の組み入れを行う場合があります。	当社は保険会社から代理店手数料（販売手数料・継続手数料）を受け取ります。（商品によって異なります）	当社は保険会社から代理店手数料（販売手数料・継続手数料）を受け取ります。（商品によって異なります）

※ 重要情報シートとは、商品を限定することなく複数の金融商品との比較説明をするための資料です。

「重要情報シート」※も活用しています！

「重要情報シート」では、当社が想定するお客さまの属性やファンドのリスクを、より わかりやすく提示しています。

（当社は、組成会社などの委託を受け、お客さまに商品の販売の勧誘を行っています）

世界経済インデックスファンド	
三井住友トラスト・アセットマネジメント株式会社	
三井住友トラスト・アセットマネジメント株式会社	
国内、先進国および新興国の公社債および株式に分散投資することでリスクの低減をはかり、投資信託財産の中長期的な成長を目指します。	
組成会社（運用会社）：中長期での資産形成を目的とし、元本割れリスクを許容する方	
当社（販売会社）：上記を踏まえ、過去の運用実績に基づく以下のファンドリスクもご参考にご購入をご検討ください。	
〈ファンドリスク（2024年3月末現在）〉 1 2 3 4 5 5*（小 ← TOPIX → 大）	（注）（株）QUICKがファンドの価格変動リスクをTOPIX（東証株価指数）との相対評価を6段階で表したものです。詳細は裏面に記載のQUICKファンドリスクをご参照ください。
●当ファンドは、運用で得た利子、配当などや値上がり益を再投資することによって、複利効果による中長期的な資産の成長を目指す商品です。そのため、定期的な分配金のお支払いを抑制します。	

「重要情報シート（個別商品編）」世界経済インデックスファンド

2 わかりやすい情報提供

- 三井住友信託銀行の公式アプリ「スマートライフデザイナー」では、お客さま一人ひとりの収入状況や住まい状況に応じたシミュレーションや毎月の収支、資産・負債の状況、さらには人生100年時代に知っておきたい、信託銀行ならではのお役立ち情報などを提供しています。

https://www.smtb.jp/personal/app

- シミュレーション機能や家計簿管理機能によって、資産の「イマ」と「ミライ」をお示しします。

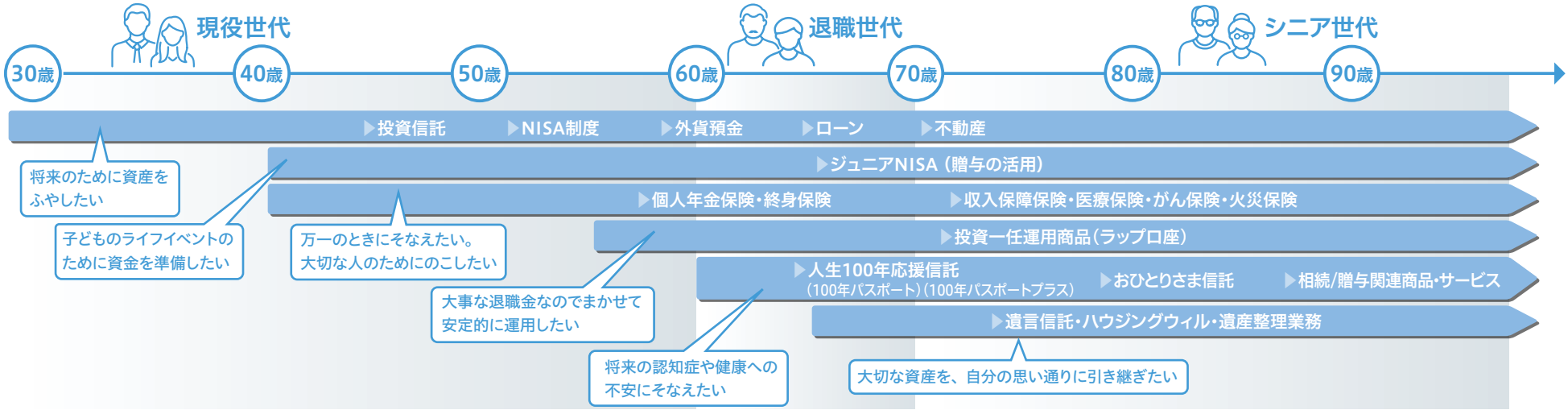
https://www.smtb.jp/personal/app#function

2023年、「スマートライフデザイナー」の新サービス「三井住友信託銀行NEOBANK」の提供を開始しました。

https://www.smtb.jp/personal/neobank/information

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

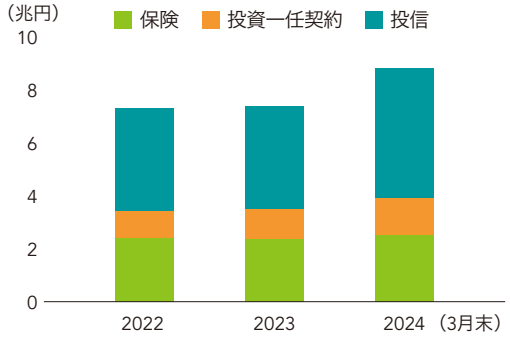
● 三井住友信託銀行では、お客さまのさまざまな声を踏まえて、幅広い資産運用会社や保険会社などとの連携や商品・サービスの共同開発を通じ、お客さまのニーズに合った商品・サービスを、幅広く揃えています。



● トータルコンサルティングを通じて、現役世代、退職世代、シニア世代のそれぞれの世代において、お客さまとの取引が広がっています。

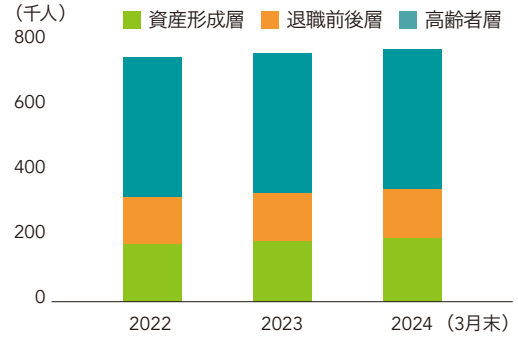
資産運用のお手伝い①

【投信・投資一任契約・保険の残高】



資産運用のお手伝い②

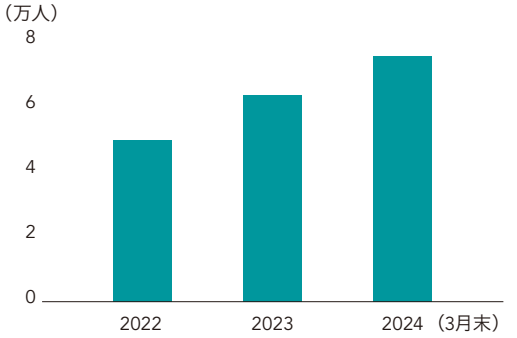
【運用関連商品保有のお客さま数】



※三井住友信託銀行で投資信託、投資一任運用商品、生命保険、外貨預金を保有されているお客さま数を示しています。

相続・贈与・遺言等のお手伝い

【信託関連商品保有のお客さま数】



※三井住友信託銀行で「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、契約されているお客さま数を示しています。

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

- 三井住友信託銀行では、プロダクトガバナンスの観点から、投資信託や保険商品を選定する際に、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、右のプロセスを通じて商品を選定し継続的に検証しています。
- 具体的には、第三者機関である投信・保険ビジネス総合研究所による調査・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の選定基準を定めています。
- 2023年度は、運用スタイルや投資先テーマの分散、2024年1月から始まった新NISA制度への活用を企図し、バランスファンドや隔月分配型など計9銘柄の取り扱いを新規に開始しました。

新規導入銘柄

- ドラッカー研究所米国株ファンド（資産成長型）
- グローバル10資産バランスファンド
- ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（隔月分配型）
- ダイワ・US-REIT・オープン（為替ヘッジなし／奇数月決算型）
- 米国地方債ファンド 為替ヘッジあり／なし（奇数月決算型）
- J-REIT・リサーチ・オープン（奇数月決算型）
- 米国国債ファンド 為替ヘッジなし（奇数月決算型）
- オーストラリア公社債ファンド（奇数月決算型）
- フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド（隔月決算型）（為替ヘッジなし）

お客さまの最善の利益に資する投資信託・保険商品の選定

商品選定の基本方針

共通	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る
投信	「長期」「分散」「安定」型投資の商品を中心に資産形成に資する商品を提供する
	長期的資産形成に合致した手数料体系を取り入れる
保険	生命保険の機能を活用し、お客さまのニーズやライフスタイルの変化に対応する

評価・検証基準

必要性 / 報酬水準 / パフォーマンス実績 / 組織体制・利益相反

商品選定のプロセス

ファンド選定会議での選定・評価 → 投信・保険ビジネス総合研究所による評価・検証（外部評価） → 投資運用コンサルティング協議会での審議

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

- 三井住友信託銀行では、選定後においても、選定した投資信託や保険商品について、選定時点における品質が変わらず維持できているか、投信・保険ビジネス総合研究所による調査・分析を活用しながら、継続的にモニタリングを実施しています。2023年度はグループ内の資産運用会社が組成した投資信託を含む、4銘柄の販売を停止しました。

- 商品ラインアップについて、同一のベンチマークに連動した運用成果を目指すインデックスファンドが複数ある場合には、新規募集を1ファンドに絞るなど、継続して商品ラインアップの品質維持に取り組んでいます。

主な販売停止の理由

- 運用状況に改善がみられず、投資対象当社推進のポートフォリオ分散の観点からも活用が難しい
- 投資環境の変化によりファンドのコンセプトが陳腐化、かつ残高・運用状況が悪化
- 通貨選択のスイッチング先が減少、かつ、類似ファンドの取り扱いあり

投資信託のモニタリングプロセス

月次のパフォーマンス検証（コスト控除後のリターン検証含む）

月次モニタリング（全ファンド）

抵触予備軍 → モニタリング抵触 → モニタリングを経て、最終対処を検討

選定後もお客さまの最善の利益に資する商品であることの定量・定性検証

年次モニタリング（残高・販売上位20ファンド）

・選定時に準じた検証を年次で実施
・投信・保険ビジネス総合研究所による3段階評価で品質点検

◎ 良好 / ○ 問題無 / ▲ 要観察 → モニタリングを経て、販売方針、運用・報酬など見直し

4 お客さま本位の徹底と専門性の向上

- 三井住友信託銀行では、お客さまの大切な資産を中長期にわたってしっかり増やしていくことを、社員一人ひとりが自らの目標とすることが大切と考えています。これを後押しする業績評価体系を導入し、お客さまの資産運用・資産管理にしっかりと取り組んでいくことをお約束します。

業績評価体系（個人事業）

「定量目標」の成果と「お客さま本位の業務運営の評価」の乗算によって評価を行います。

定量目標
販売収益目標廃止→残高純増目標に一本化

×

お客さま本位の業務運営
コンサルティング提案、アフターフォロー、
資格取得、お客さまの声などを評価に反映

- 三井住友信託銀行では、社員の資格取得を通じた専門性の向上に力を入れています。ファイナンシャルプランナーや宅地建物取引士など、幅広い信託業務に関係する資格を有する社員のほか、遺言など相続業務の専門知識を有する社員が数多く在籍しています。

資格取得状況※1

（2024年3月末時点）

FP関連資格 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
「宅地建物取引士」合格者数※2	6,076名
証券アナリスト基礎講座修了試験	6,273名

※1 三井住友信託銀行のコース社員のうち、各資格試験の保有者などを示しています。
※2 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・トラストコンサルタント

遺言信託・遺産整理・事業承継などの専門知識と豊富な経験を有した専門家スタッフを指します。全国のお近くの店舗やオンラインで、ご相談に応じます。

（2024年3月末時点）

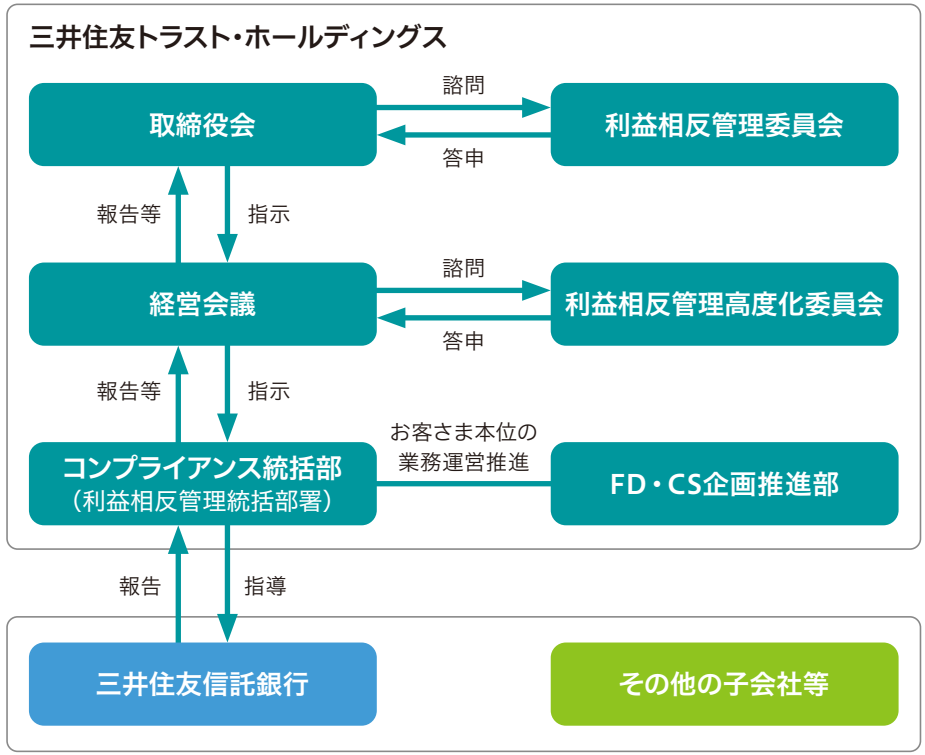
財務コンサルタント・トラストコンサルタント数	293名

5 多様な機能を生かした金融サービスの提供

- 三井住友トラスト・グループでは、信託グループの業務・商品・サービスの特性を踏まえ、お客さまに信頼・安心して取引をいただけるように、利益相反管理態勢を構築しています。

- 三井住友トラスト・ホールディングスの取締役会の諮問機関として、外部メンバーを中心とした利益相反管理委員会を設置し、当グループの利益相反管理態勢の妥当性の検証を受けています。なお、同委員会の議事概要は継続的に公表しています。

利益相反管理体制



利益相反管理委員会委員※1

委員長　**神田 秀樹**※2
東京大学名誉教授

委員　**加藤 宣明**
三井住友トラスト・ホールディングス
社外取締役

委員　**細川 昭子**
渥美坂井法律事務所・外国法共同事業
パートナー弁護士

委員　**鈴木 康之**
三井住友トラスト・ホールディングス
取締役執行役専務CRO※3

委員　**高田 由紀**
三井住友トラスト・ホールディングス
執行役常務CCO※4

※1 役職等は2024年6月末時点
※2 三井住友信託銀行社外取締役
※3 Chief Risk Officerの略称。リスク管理を担当
※4 Chief Compliance Officerの略称。コンプライアンスを担当

6 お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

- 三井住友信託銀行では、法人・個人のお客さま向けにアンケートを実施し、分析結果などから見えた当社の強みや課題に対して、継続して深化・改善活動に取り組み、商品・サービスの品質向上に役立てています。2023年度はオンラインでお手続きいただけるシステムの環境整備や、公式アプリ スマートライフデザイナーの新サービス「三井住友信託銀行NEO BANK」を導入し、利便性の向上を図りました。

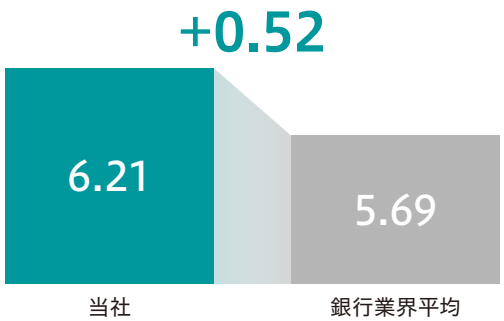
強み	・丁寧親切な対応 ・傾聴理解　など

課題	・利便性の向上 など

- 2023年度に、個人のお客さまを対象として実施した当社商品・サービスの満足度を測るアンケート※では、銀行業界平均を上回る評価をいただきました。

※ アンケート送付先は、当社のお客さまの代表制を意識し送付しております。

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」の三つを組み合わせた、お客さまロイヤルティを測る指標の一つです。

出典）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。

- 三井住友トラスト・ホールディングスはグループ各社において、シンクサービス株式会社が運営するHDI-Japanより、企業のコールセンターやWEBサイトでのサポート性をお客さまの視点から評価する「クオリティ格付け」、「Webサポート格付け」の2分野で、最高評価となる「三つ星」を獲得しました。

HDI-Japan「クオリティ格付け」「Webサポート格付け」

対象会社・部署	業務内容	調査種別
三井住友信託銀行 ダイレクトバンキング部	銀行業務全般	クオリティ Webサポート
三井住友信託銀行 確定拠出年金管理部	確定拠出年金	クオリティ
三井住友トラストクラブ ダイナースクラブカード・TRUST CLUBカード コールセンター	クレジットカード	クオリティ
三井住友トラスト・カード	クレジットカード	クオリティ
三井住友トラスト・パナソニックファイナンス	クレジットカード	クオリティ
	インフォメーション	クオリティ
	ファイナンス	クオリティ
三井住友トラストTAソリューション	証券代行	クオリティ Webサポート
三井住友トラスト・ビジネスサービス	ローン	クオリティ
	相続受付	クオリティ
	紛失・諸届	クオリティ

6 お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

● 三井住友信託銀行では、「遺言信託」や「遺産整理」など、信託銀行ならではの商品・サービスを通じて円滑な相続を実現しています。加えて、「おひとりさま信託」「人生100年応援信託」など、独自の商品も提供しています。

「おひとりさま信託」

親族や友人への連絡	お葬式 お墓
家の片付け	ペットの世話
SNSアカウント	携帯等の解約
公共サービス等の解約	形見分け

死後事務

不動産	遺産の分割

財産処分

https://www.smtb.jp/personal/entrustment/after

「人生100年応援信託」

人生100年応援信託〈100年パスポートプラス〉

人生100年応援信託〈100年パスポートプラス〉の特長

特長01：タイミング	認知症や健康上の不安があるときに、三井住友信託ファンドラップ・投資信託を手続代理人が解約（全部解約・一部解約）し追加信託できます
特長02：ワンパッケージ	ご資金を、「つかう」「まもる」「つなぐ」機能があります
特長03：サービス	信託期間中、生活を支える多様なサービスを優待価格等でご利用いただけます
特長04：コンサルティング	お客さま一人ひとりに合わせた本信託の機能の活用をご提案します

人生100年応援信託〈100年パスポートプラス〉は、運用しながら将来の認知症や健康上の不安に備えることができる信託商品です。ワンパッケージの四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」をご提供いたします。

https://www.smtb.jp/personal/entrustment/passport_plus

● 三井住友信託銀行では、大学などの研究機関や企業と連携して、「認知症への備え」「住まいの選択」「相続・承継」といった人生100年時代の到来によりフォーカスされるテーマを中心に研究・開発を継続しています。

● 2023年は、『LIFE SHIFT』の著者リンダ・グラットン教授（ロンドン・ビジネススクール教授）をお招きし、当社トップと幅広く意見を交換し、多くの示唆や助言をいただきました。

https://www.smtb.jp/personal/entrustment/interview

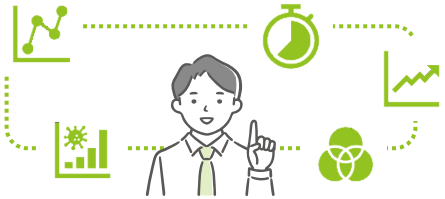
● 三井住友信託銀行では、社員によるジェロントロジー（老年学）の知識習得を奨励し、その知識を用いた情報提供に力を入れています。2024年3月末時点で「銀行ジェロントロジスト」の保有者は3,991名となりました。

6 お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

- 三井住友信託銀行では、お客さま一人ひとりが「ファイナンシャルウェルビーイング」を実現できるよう、金融リテラシーの向上に取り組んでいます。
- 確定拠出年金（DC）の投資教育では、年金運用や運営管理機関として培ったノウハウをベースに、年金制度や資金準備の必要性から運用の基本的な考え方まで、DC加入者の皆さまにわかりやすく伝えています。
- 職域のお客さまへはライフプランセミナー（「退職後の生き方」も含めた幅広いテーマ設定）などを通じて、情報提供を実施しています。2023年度は、約420回開催し約32,000名のお客さまにご参加いただきました。
- 子育て世帯のお客さまに向けて、株式会社コズレと協働で、シリーズ「お金の疑問と不安リアルトーク！」を発信しています。
  https://feature.cozre.jp/navigator/m_shintaku

教育の内容

✓各企業のDC活用状況を分析
✓明らかになった課題への教育を提案



教育の方法

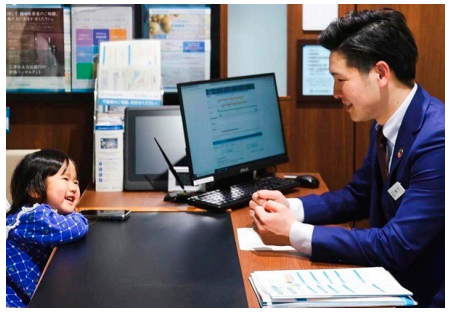
✓集合形式の教育（対面・オンライン）のほか動画配信やアプリを活用した方法も提供

DC加入者の皆さまの投資信託の選択率

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
投資信託選択率	64%	67%	68%	74%
投資教育実施回数	1,233回	1,930回	1,583回	1,176回

出所）三井住友信託銀行DC投資教育。企業型DCにおける投資信託選択率は2024年3月末時点集計値

cozre



三井住友信託銀行の記事｜cozre［コズレ］子育てマガジン

6 お客さまの安心と満足、社会・経済への貢献

● 三井住友信託銀行では、金融リテラシー向上に取り組んでいます。金融に関する知識や注意点を学び、お金のトラブルから身を守る知識を身に付けてもらうことなどを目的に、三井住友信託銀行の社員が小学校、中学校、高校に出向き、生徒の皆さまに向けて課外授業を実施しました。

取組状況		2022年度	2023年度
実施校数	小学校	—	17校（891名）
	中学校	6校（432名）	34校（3,672名）
	高校	46校（7,565名）	65校（10,547名）
合計		52校（7,997名）	116校（15,110名）

参加者からの声

- お金のトラブルは身近に起こるものだと思った。対処法がわかってよかった。
- 将来のことについて考えたり、大人になったときのお金の使いみちや貯金のやり方を教えてもらって凄く勉強になった。

● 三井住友信託銀行内の組織である「三井住友トラスト・資産のミライ研究所（ミライ研）」では、資産形成・資産活用のあり方を調査・研究し、ホームページなどで情報発信を行っています。

ミライ研
三井住友トラスト・資産のミライ研究所

【第33回】教えて！信託さん　資産形成編
2024.03.26
知っていますか？住宅ローンと資産形成の両立

【第32回】教えて！信託さん　資産形成編
2024.03.26
資産形成の目的から考える！NISAとDCの使い分けとは？

【第31回】教えて！信託さん　資産形成編
2024.03.26
リスクとうまく付き合ってNISAを生涯活用するには？

https://mirai.smtb.jp/

機能別方針

資産運用・商品開発

「取組方針」に基づく取り組みを実践する国内グループ会社

- 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
- 三井住友トラスト不動産投資顧問※
- 三井住友トラスト・インベストメント※
- 三井住友トラスト基礎研究所※

※「取組方針」のうち、該当する項目についての取り組みを実施

1 資産運用の高度化（お客さまの最善の利益を追求する態勢：プロダクトガバナンス態勢）

- 三井住友トラスト・グループでは、お客さまの最善の利益を追求するために、プロダクトガバナンスの態勢整備に取り組んでいます。
- グループ資産運用会社では、商品の組成にあたって想定するお客さま層の特定や、期待リターンに見合ったコスト水準などを分析・検証する態勢を構築しています。
- グループの販売会社では、お客さまの資産・収入状況や取引経験、取引目的などに沿ったふさわしい商品の提供や、投資判断の材料となるリスク・リターン・コスト分析や類似商品との比較を交えたわかりやすい説明に取り組んでいます。
- 2023年度においては、グループの資産運用会社での運用状況の定期モニタリングの結果、複数のファンド繰り上げ償還を行いました。

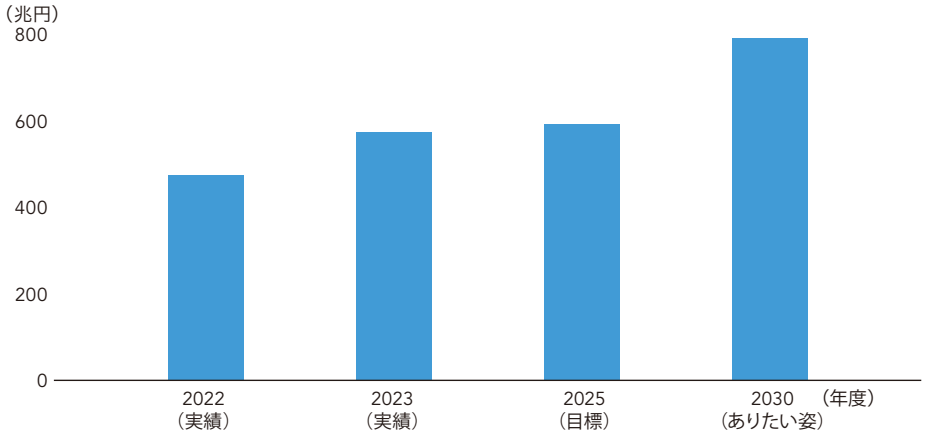
プロダクトガバナンスとは …

組成・提供する商品・サービス（プロダクト）が、お客さまの最善の利益に適うものであるかを確認・検証する枠組みのことです。

1 資産運用の高度化

- 三井住友トラスト・ホールディングスでは、資産運用・資産管理を軸としたビジネスモデルの推進により、AUF（Assets Under Fiduciary）※1800兆円を目指し取り組んでいます。
- お客さまより受託した資産の運用にあたっては、利用する証券会社などの評価・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います。
- 資産運用残高※2は、2024年3月末時点で、約139兆円となっています。

AUF（残高）

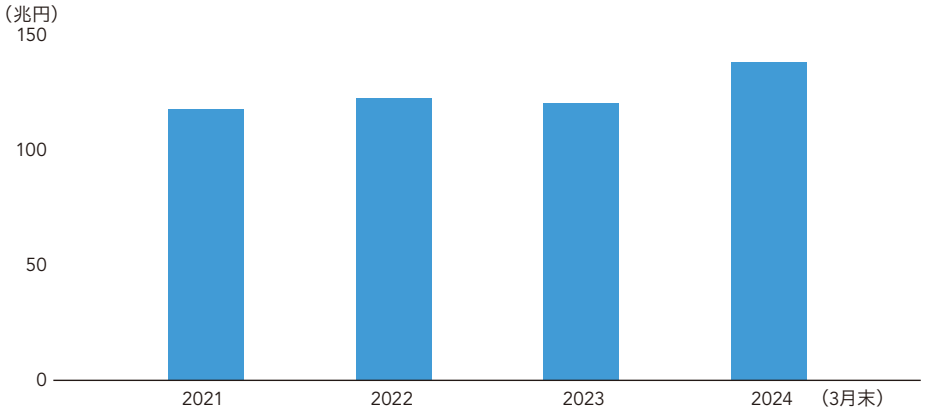


※1 AUF：Assets Under Fiduciaryグループ会社が社会課題解決と市場の創出・拡大に貢献する取り組みの規模を示す残高でバランスシート以外（AUM+AUC+AUA）とバランスシートの合計。（AUM/AUC/AUA：Assets Under Management/Custody/Administration）

AUFとは …

三井住友トラスト・ホールディングスが社会課題解決と市場の創出・拡大に貢献する取り組みの規模を示す指標です。事業者と投資家双方の視点から信託の特長を活かした機能を発揮し、資金・資産・資本の好循環を創出・加速し、AUFの拡大を目指します。

資産運用残高



※2 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および日興アセットマネジメントの資産運用残高の合計値。三井住友信託銀行から、三井住友トラスト・アセットマネジメントおよび日興アセットマネジメントへの再委託による重複分を除く。

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
3 お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供／ 4 専門性の向上

● 三井住友トラスト・グループでは、グループ内の資産運用会社の強みを活かした特徴的な運用力を発揮し、お客さまの信頼・支持の獲得に努めています。

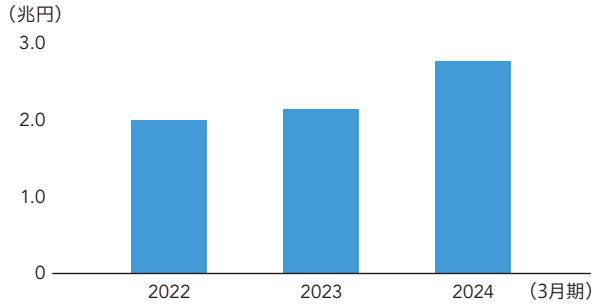
三井住友トラスト・アセットマネジメント

強み DC・DB※で培った運用力と商品提供力

► 強みであるDC（確定拠出年金）やNISAなど、資産形成商品のラインアップ整備やNISA新制度への対応を実施しています。2023年度は、企業型DC商品では2商品、NISA対応商品では5商品を設定しました。

► お客さまの中長期的資産形成に向け、DCファンドとつみたてファンドの運用に力を入れており、2024年3月末時点これらのファンドの残高合計は2.75兆円となりました。

つみたて（長期資産形成向け商品）の残高



その他の取り組みはこちらから
三井住友トラスト・アセットマネジメント
https://www.smtam.jp/company/policy/fiduciary/

※ DB：確定給付型企業年金

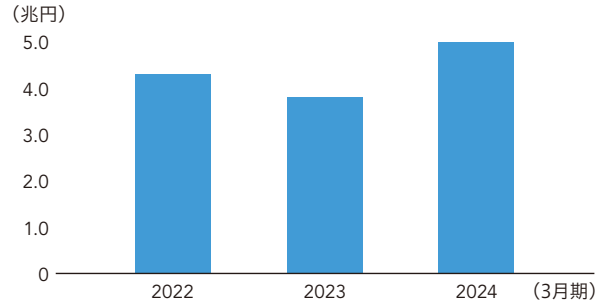
nikko am 日興アセットマネジメント

強み 独自のグローバルネットワークとユニークな商品力

► 運用部隊は独自のキャリア・パスを持っており、主要な運用者に対してはグローバルにリテンションの仕組みを導入し、ファンドパフォーマンスの向上に取り組んでいます。

► お客さまの長期的な資産形成の役に立つことを最大の使命としています。長期的な資産形成に適した決算回数が年2回以下のファンド本数は2024年3月末時点で161本、運用資産は約5.0兆円になりました。

資産形成型ファンドの資産残高



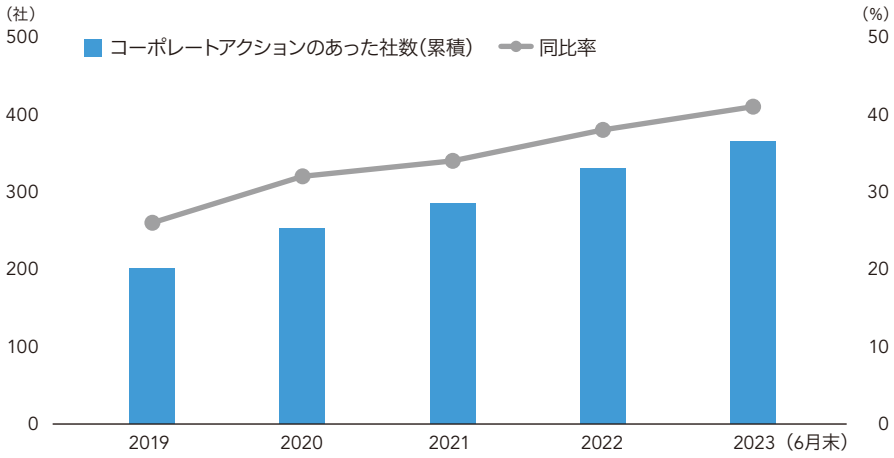
その他の取り組みはこちらから
日興アセットマネジメント
https://www.nikkoam.com/about/fiduciary/esg-all

5 「責任ある機関投資家」としてのスチュワードシップ活動の高度化
6 経営の独立性を確保したガバナンスの構築・強化

● 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、「責任ある機関投資家」の諸原則（日本版スチュワードシップ・コード）を受け入れ、当該コードの趣旨に則った対応方針を公表しています。

► 三井住友トラスト・アセットマネジメントでは、責任ある機関投資家として、中長期的な企業価値向上を目的としたエンゲージメント活動や議決権行使などのスチュワードシップ活動を行っています。この活動を通じて、お客さまの中長期的な投資リターンの拡大を図っています。

三井住友トラスト・アセットマネジメント
コーポレートアクション※のあった社数とエンゲージメント社数に対する比率推移（累積）



※ コーポレートアクションとは三井住友トラスト・アセットマネジメントが表明した意見に合致した企業行動を指します。

► 日興アセットマネジメントは、2023年度、前年度に引き続き多くの企業とエンゲージメントを行いました。対話の際には企業の公開情報を精査して事前に本質的な課題を把握した上で、課題を企業と共有し、課題解決への行動を促しました。

● グループの資産運用会社各社は、独立社外取締役を導入し、グループ販売会社からの経営・運営の独立性を確保する体制を構築しています。

► 三井住友トラスト・アセットマネジメントでは、独立社外取締役および外部有識者を含む「FD諮問委員会」を定期的に開催し、外部からの独立した意見・提言を受け、これを取締役会などに報告して経営に活かすことで、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体制を構築しています。

► 日興アセットマネジメントでは、取締役会は社外取締役が議長を務め、2024年4月1日現在11名中9名が社外取締役、うち日興アセットマネジメントと資本関係のない独立社外取締役は8名という体制であり、本邦の運用業界においては極めて独立性と透明性の高いガバナンス体制を確保しています。

独立社外取締役の体制

機能別方針

資産管理

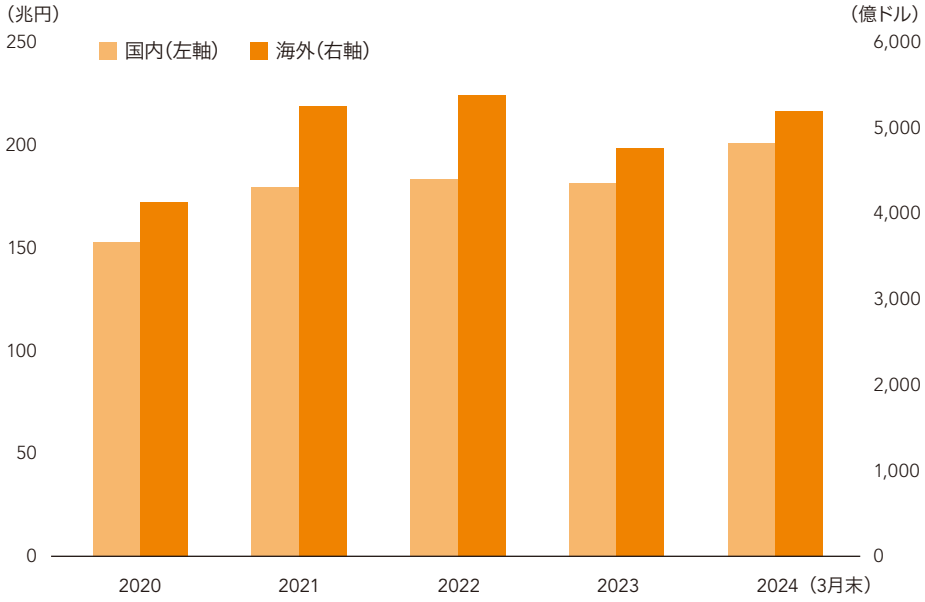
「取組方針」に基づく取り組みを実践する国内グループ会社

- 三井住友信託銀行

1 資産管理サービスの堅確性・迅速性の確保
2 お客さまのニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システム等の高度化

- グループ全体で機関投資家などのお客さまの多様なニーズに応じ、資産管理サービスの充実を図っています。
- 保管・決済・会計・レポーティングといった資産管理の基盤部分においては、コスト競争力確保の観点から規模拡大によるスケールメリットを追求し、お客さまの多様なニーズに対応できる高品質なサービスを提供しています。また資産管理業務を再委託している日本カストディ銀行では、システム・事務の統合による業務効率化やコスト削減に取り組んでいます。
- 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、知見を有する人材の採用に加え、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います。人材育成においては、資格取得支援、外部セミナーへの派遣に加え、研究会を設置し知見の収集・共有に努めました。
- 資産管理サービスに対するお客さまアンケートを実施し、再委託先である日本カストディ銀行とともにサービスの改善・高度化に向けた活動を推進しています。海外資産管理にかかるシステムについて、機能強化・効率化・事務の堅固化を目的とした更改を予定しています。
- 2023年度のグループ資産管理残高は、時価および為替の変動などの影響もあり、国内資産管理残高は約201兆円、海外資産管理残高は約5,196億ドルとなっています。

グループ資産管理残高※



※ 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） 海外資産管理現地法人のカストディ、ファンドアドミの残高

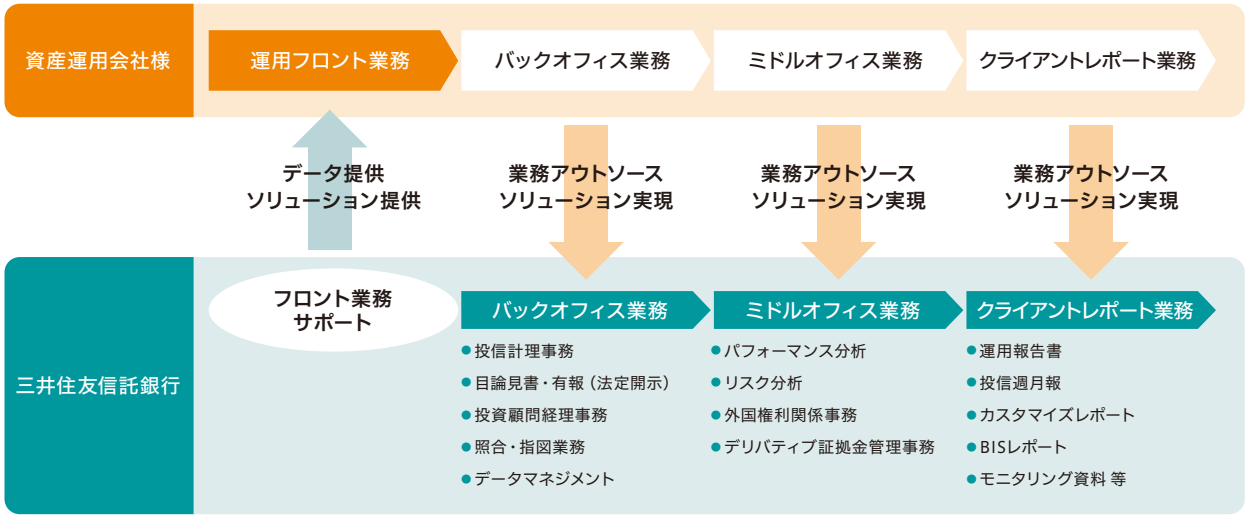
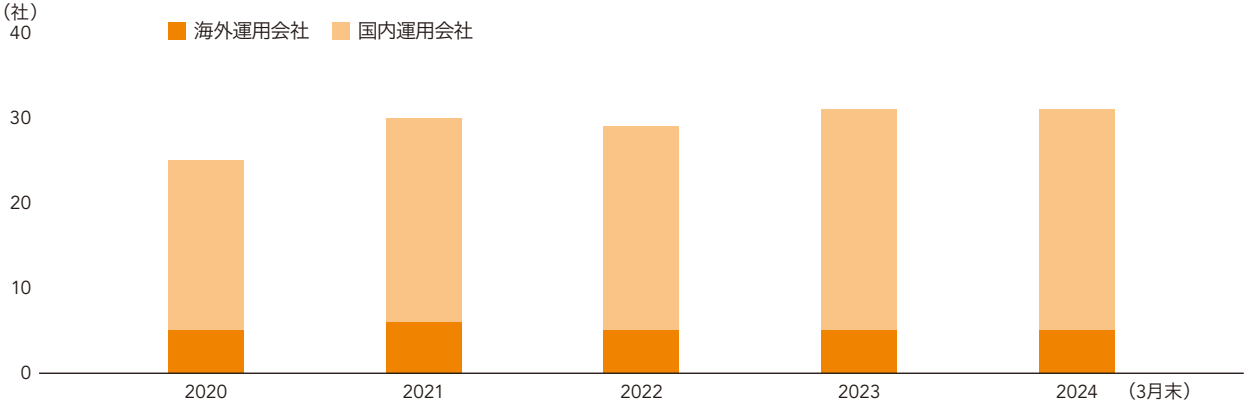
3 お客さまの投資活動やミドル・バック業務に資する情報提供・サービスの高度化

- 資産運用会社などのミドル・バック業務の諸課題に対応するソリューションとして、資産運用業務、資産管理業務、アセットサービスの諸機能をアウトソース・サービス「JABIS®」※として提供しています。

※JABIS®(ジャビス):Japan Asset Business Information Servicesの略称で、三井住友信託銀行の登録商標

- クライアントレポート業務のサービスメニューの拡充やミドル・バック業務のアウトソースソリューションの高度化を推進し、お客さまの業務効率化、コスト削減、持続的なPDCAサイクルの確立に貢献できるサービスの提供に努めています。
- 2024年3月末時点で、31社(国内運用会社26社、海外運用会社5社)にご利用いただいています。
- レポーティング業務へのご要望の拡大を受け、クラウドサービスを活用するなど、業務基盤の強化に取り組んでいます。

JABIS® サービス概要



JABIS® サービス受託会社数