

お客さま志向経営の取り組み(2022年度)

2023年7月

目次

1	理念	3
2	消費者志向自主宣言 取組方針	4
3	主な取組状況	5～19
4	その他の取組状況	20～21
5	参考資料/その他	22

1. 理念

当グループでは自らの存在意義(パーパス)を定義し、「社会的価値創出と経済的価値創出の両立」を経営の根幹と掲げています。

創業以来変わらない「お客さま本位」という理念に基づいて、お客さまから最も信頼されるベストパートナーとして次世代に責任を持ち、変化への対応力を一段と高めた社会を築き上げていくことが私たちの使命と認識して、社会課題の解決に積極的に貢献することで私たち自身も持続的に成長する、という思いを込めたものです。

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

このパーパスを共通の思いに据え、「経営理念(ミッション)」「目指す姿(ビジョン)」「行動規範(バリュー)」を役職員が共有し、お客さま本位(フィデューシャリー・デューティー)の実践・消費者志向経営の推進に努めてまいります。

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(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 |
| 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・経済へ貢献 |

2. 消費者志向自主宣言 取組方針

当グループの「消費者志向自主宣言～お客さま・社会とともに成長し続けるために～」に基づく取組方針を、以下3点策定しております。

消費者志向自主宣言 取組方針

- (1) みんなの声を聴き、かついかすこと
- (2) 未来・次世代のために取り組むこと
- (3) 法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

主なグループ会社

 三井住友信託銀行 SUMITOMO MITSUI TRUST BANK	 三井住友トラストグループ 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
 三井住友信託銀行グループ 三井住友トラスト不動産	 三井住友トラストグループ 三井住友トラスト基礎研究所	 三井住友信託銀行グループ 三井住友トラストクラブ
 NEOBANK 住信SBIネット銀行	 三井住友信託銀行グループ 三井住友トラスト・バナソニックファイナンス	 三井住友信託銀行グループ 三井住友トラスト・ローン&ファイナンス

3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

お客さまの声を反映する仕組み

当グループの三井住友信託銀行では、全国の営業店部にお寄せいただく声のほか、各種アンケートなどを通じていただいた**お客さまからのご意見・ご要望は、調査・分析を行い改善策の検討・実施につなげています。**

お客さま満足推進サイクル

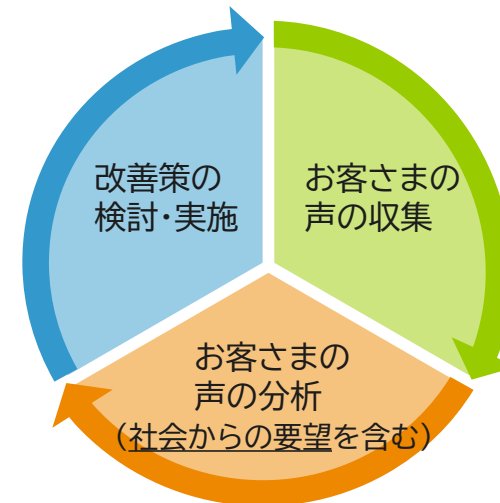
① お客さまの声の収集

- 営業店部(店頭・往訪・電話)
- お客さまの声アンケート(WEB・ハガキ)
- その他各種アンケート など

② お客さまの声の分析

③ 改善策の検討・実施

- 店部ごとに開催するFD・CS委員会で原因分析・課題把握
- 改善策の検討⇒より良い商品・サービスのご提供へ



次ページ以降で
(社会からの要請を含む)お客さまの声を反映した具体的な商品・サービス
について、ご紹介いたします。

3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

三井住友信託銀行の取り組み

人生100年応援信託(100年パスポートプラス) 商品機能の改良

お客さまの声

私が認知症などで判断能力が低下した時に、投資信託で運用をしている資金についても、家族が代理で解約をしたり、引き出せるようにしてほしい。

取組事例

人生100年応援信託 〈100年パスポートプラス〉

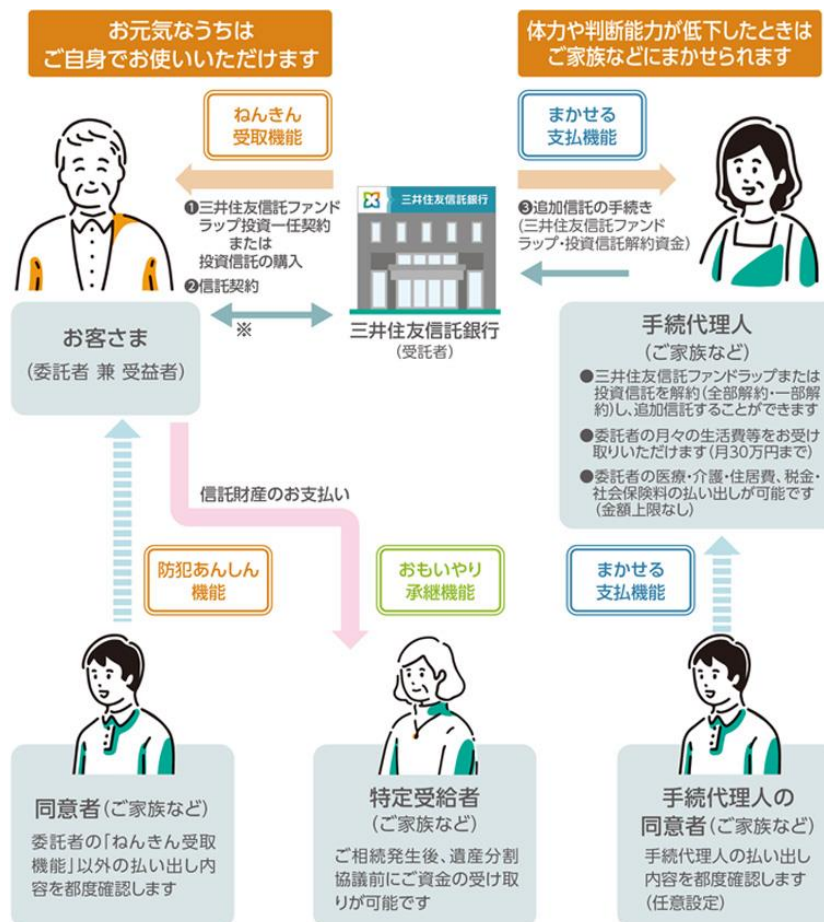
人生100年時代の目標はさまざまです。
簡単に選んでいくと、いざとなったら、便利につかう。
人生100年応援信託(100年パスポートプラス)は、
お客さまの「安心」を実現する商品です。



将来の認知症や健康の不安に備えられる「4つの機能」(右図参照)をワンパッケージにした、「人生100年応援信託(100年パスポートプラス)」は、2021年10月の取扱開始以降、沢山のお客さまにご利用をいただいております。

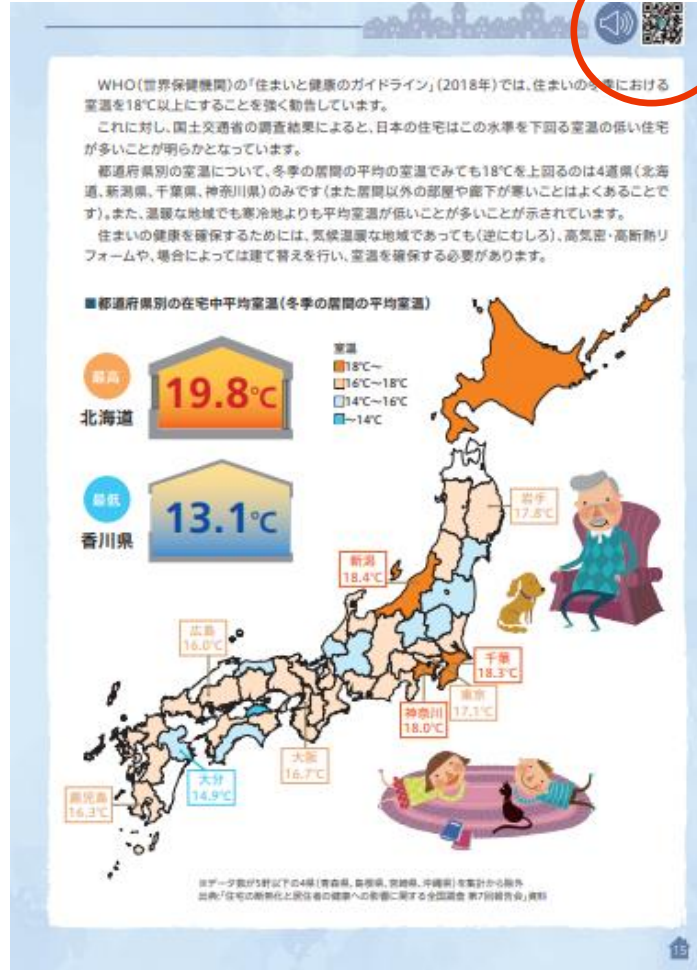
今回、お客さまの声を受けて、2022年12月に、あらかじめ契約者にご指定されている代理人さまが、**投資信託の運用資金も全部解約・一部解約ができるように商品機能を改良しました。**

<商品の仕組み>



3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

情報を音声でお届けする音声読み上げサービス「VOXX」の導入



お客さまの声

- 長い文を読むのがつらい。
- 文字が小さくて、読めない。

取組事例

2022年4月以降に発行の「シニア世代応援レポート」から、各ページに二次元コードをつけて、掲載情報を音声で聞いていただける機能を追加しました。

読み上げ速度や声も選択をしていただけます。

※音声アシスタントサービスVOXXはREMEM(株)が提供しています。

3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

スマートライフデザイナー(スマートフォンアプリ)の機能改善

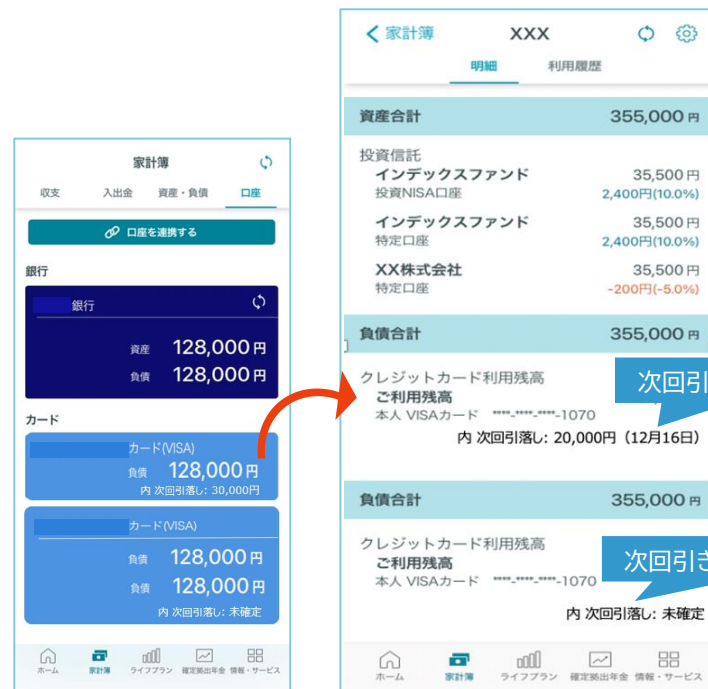
お客さまの声

家計の収支や、口座残高の出入りが、見てすぐに分かるように、クレジットカードの引き落とし金額や引き落とし日も表示してほしい。

取組事例

2023年1月末に、「クレジットカードの次回引き落とし金額表示機能」をリリースしました。

クレジットカードの翌月支払金額が確定した段階で、アプリの「家計簿」ページの「クレジットカード」の欄に「支払金額」と「支払日」が表示され、収支バランスをより管理していただきやすくなりました。



スマートライフデザイナーとは

“人生100年時代に向けて必要なお金をお客さまとともにデザインし、お金のミライを創る”のコンセプトのもと、理想のライフプランの設計、家計や資産の一括管理機能から資産形成に関する情報収集サービスなどをまとめて提供するスマートフォンアプリです。



2022年度グッドデザイン賞(主催:公益財団法人日本デザイン振興会)を受賞!

[スマートライフデザイナー | 三井住友信託銀行 \(smtb.jp\)](https://smtb.jp)

アプリをダウンロード

iOS版はこちら



Android版はこちら



3. 主な取組状況__ (1)みんなの声を聴き、かついかすこと

三井住友トラストクラブの取り組み

三井住友トラストクラブでは、発行するダイナースクラブカードにおいて、お客さまからお寄せいただいたお声を真摯に受け止め、常にお客さまに寄り添って特別なご体験や毎日の便利をご提供できるように、一つ一つサービスの向上に努めております。



[「お客様のお声」への取り組み](#) | [クレジットカードの三井住友トラストクラブ \(sumitclub.jp\)](#)

更新カード発行の早期化(1か月前倒し)

お客さまの声

更新カードをもっと早く受け取りたい。定期購読を申し込む際に、カード番号の更新を求められているが、決済ができない。

取組事例

有効期限到来にともなう更新カードを、1ヵ月早め、有効期限の前月の5日～10日頃に、お届けするように変更しました。

ETCカードのデザイン変更

お客さまの声

ETCカードデザインが全商品共通のため、どのカードに付帯されているか分かりづらい。券面に付帯元カード名を掲載して欲しい。

取組事例

デザインの改良を図り、どのカードに付帯されたものかをご確認いただけるよう、ETCカードに各カード名を印字しました。

各種カードデザインの変更

お客さまの声

カードサインパネルに記載されているクレジットカード番号の下4桁をセキュリティコードと勘違いしてしまうので削除して欲しい。

取組事例

セキュリティコードの前のカード番号下4桁を削除し、セキュリティコード3桁のみの印字に変更しました。

お客さまの声

個人カードとビジネス・アカウントカード、リボルビングカードで、見た目の区別がつかないので、分かりやすくしてほしい。

取組事例

本会員カード(個人カード)と付帯カードや法人カードとの区別がしやすいように、カードの表面に各カード名の印字を追加しました。

3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

「サステナビリティ方針」に基づいた活動

当グループでは、お客さま、株主・投資家、社員、事業パートナー、地域社会、NPO、行政、国際機関等の**すべてのステークホルダーとの対話を尊重し、持続可能な社会の構築に積極的な役割を果たすために「サステナビリティ方針」を定めています。**

サステナビリティ方針(概要)

- ① 事業を通じた社会・環境問題の解決への貢献
- ② お客さまへの誠実な対応
- ③ 社会からの信頼の確立
- ④ 環境問題への取り組み
- ⑤ 個人の尊重
- ⑥ 地域社会への参画・貢献

本方針に基づく取組状況は、サステナビリティレポートにて公表しています



[サステナビリティレポート | サステナビリティ | 三井住友トラスト・ホールディングス \(smth.jp\)](#)

次ページ以降で
(社会からの要請を含む)「サステナビリティ方針」に基づく具体的な商品・サービス、活動内容
について、ご紹介いたします。

3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

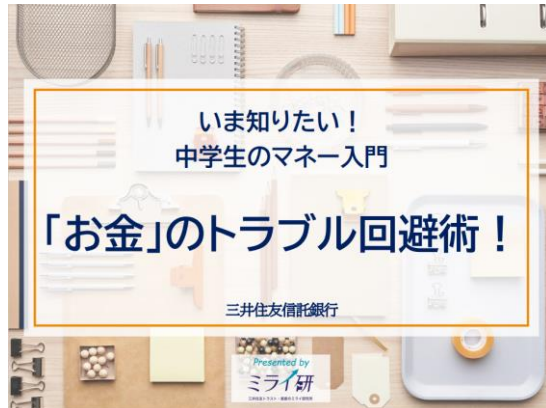
金融リテラシー教育など

当グループでは、学生向けの金融教育セミナーや、企業型確定拠出年金加入者等向けの投資教育を実施しています。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投資教育に関するコンテンツを各社HP上で公開しています。

資産のミライ研究所

資産のミライ研究所では金融への関心・知識向上などに貢献することを目的に、高校生向けの金融リテラシー教材を作成し、全国の営業店部を中心として、教育に取り組んで参りました。

2022年度からは対象を中学生に広げ、中学生向け「金融リテラシーセミナー」も開始しました。



受講した学生の感想

- お金について考えたことがなく他人事だと思っていた部分もあったが、今回の授業を通して自分にとって近い将来についてのことだと感じた
- トラブルに巻き込まれる前に、自分自身を守る方法を知ることができて良かった

3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

確定拠出年金法改正に伴う企業型確定拠出年金加入者等に対する投資教育(金融教育)とiDeCo新プランの創設

人生100年時代に代表される老後不安に対する社会課題に加えて、資産形成やそれに必要な金融教育は資産所得倍増プランでも掲げられているなど社会課題として顕在化しています。

2022年10月に確定拠出年金法の改正(※)が行われたことを契機に、企業型確定拠出年金(企業型DC)の加入者等へ、「iDeCoという新たな選択肢の活用」を考えていただくための投資教育を実施しました。

(※)企業型DCの加入者におけるiDeCo(個人型確定拠出年金)の加入要件が緩和され、多くの企業型DC加入者においてもiDeCoに加入することができるようになったもの。



イデコ
iDeCoって何?

iDeCo[イデコ]とは、
個人型確定拠出年金
の愛称です。



個人型確定拠出年金はセカンドライフの資産作りのための制度です。
掛金を積み立てながら、自分で運用し、その運用の成果に基づいた資金を
給付金として、原則60歳以降に受け取るものです。



企業型DC加入者向けセミナー



超長期の積立投資の効果などをご説明



ファイナンシャルウェルビーイングや、
より豊かなセカンドライフに向けた
気づきの機会創出

約43万人
受講

新iDeCoプラン「プランS」創設

新たなiDeCoプラン
「プランS」を創設し、
多くの方にご活用い
ただいています。



3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

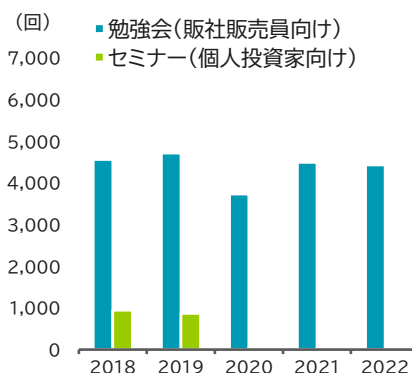
三井住友トラストクラブ

2022年11月に、次世代を担う広島大学の学生に対して、クレジットカードに限らず、スマートフォン決済、電子マネーを含め、キャッシュレスについて幅広い内容で講義を行いました。



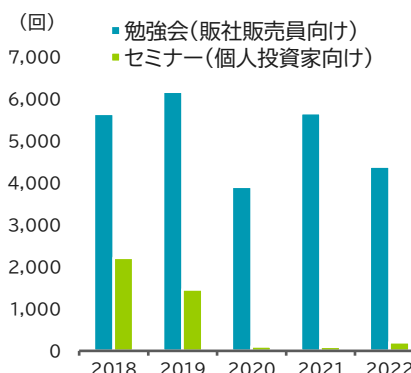
三井住友トラスト・アセットマネジメント

- 個人投資家向けセミナー43件、販売員向け勉強会4,433件（合計：4,476件）を開催しました。
- ウェブサイトや動画をはじめとした多様な媒体を活用することで、中長期的な資産形成に資する情報提供、商品提案、運用状況等のフォローアップを実施しました。



日興アセットマネジメント

- 個人投資家向けセミナー207件、販売員向け勉強会4,381件（合計：4,588件）を開催しました。
- 投資啓発情報コンテンツに加え、社内に設けたスタジオを活用したタイムリーな動画コンテンツの発信にも注力しました。

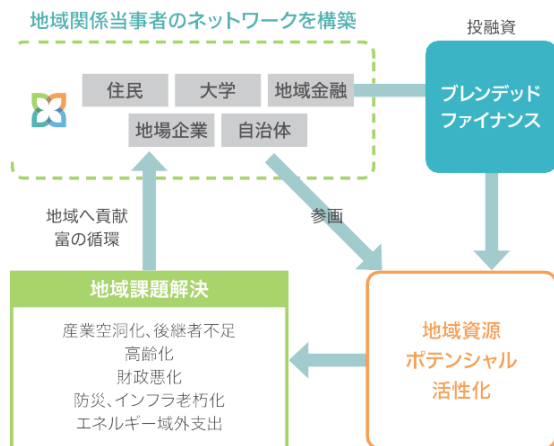


3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

事業を通じた社会・環境問題の解決への貢献、地域社会への参画・貢献の具体的な取り組み

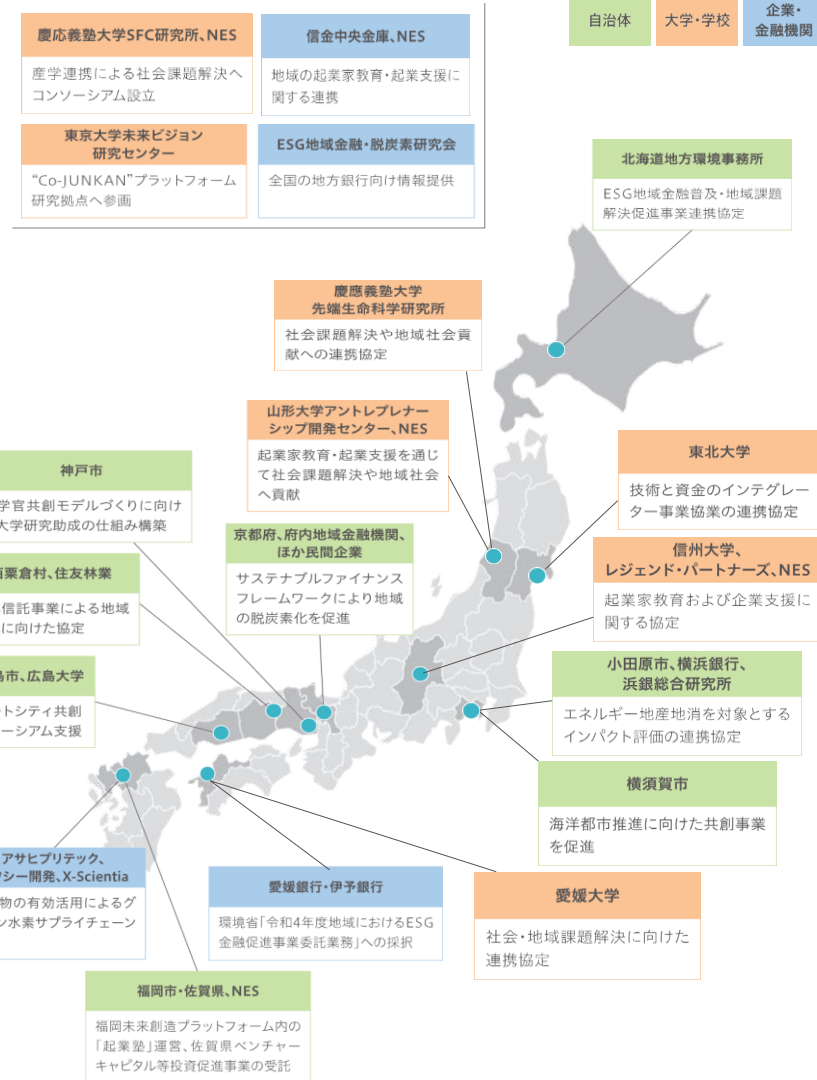
地域エコシステム構築支援

2030年に実現したい、社会と当グループの姿を見据えて設定した三つの重点戦略領域の一つ“ネットワーキング”において、新たな価値を創造するために、高い専門性と多様な経済主体との接点を活かし、地域の関係当事者とともに各地域の課題を解決する地域エコシステムの構築に取り組んでいます。



当社自身が自治体や大学、企業、地域金融機関などのネットワークの結節点となり、資金の好循環を創出し、持続可能な地域社会の構築へ貢献することを目指しています。

地域エコシステム構築に向けた当グループの取り組み状況



3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

事業を通じた社会・環境問題の解決への貢献の具体的な取り組み

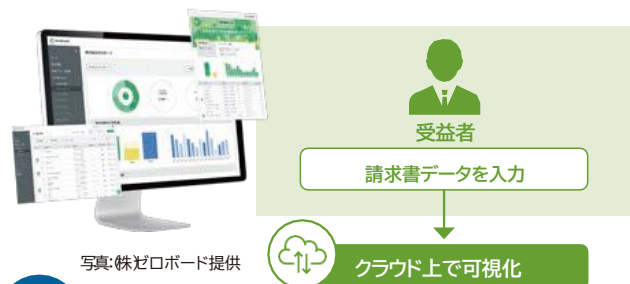
受託不動産の脱炭素化推進サポート

三井住友信託銀行では、国内最大規模の不動産証券化信託の受託者として、お客さまとともに不動産の脱炭素化を推進すべく、2022年度より新たなサポートメニュー「GHG排出量算定サポート」「非化石証書受託者購入サービス」の提供を開始しました。

受益者のコストや手間を削減しながら保有・運用物件のカーボンニュートラル化達成をサポートしております。

GHG排出量算定サポート

- 受益者が保有・運用する不動産のGHG排出量を“かんたん”に算出するためのサポート



特徴

集計業務の効率化、GHG排出量の削減を支援

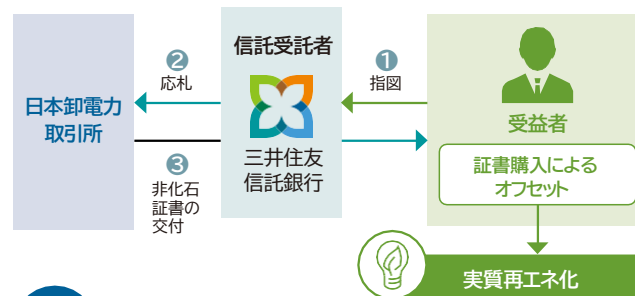
※ 両サービスは、当社で受託する不動産に対してご提供しています

GHG排出量の現状を可視化することからサポートし、受益者との対話を通して、不動産の脱炭素化に向けたトータルソリューションを提供してまいります。

非化石証書受託者購入サービス

- 各受益者からの指図で証書を購入するサービス

金融機関初の
取り組み



特徴

電力契約を変えず手軽に再エネ化

当サービスを通じて、非化石証書の流通促進、および日本全体の再生可能エネルギー割合の増加に寄与してまいります。

3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

事業を通じた社会・環境問題の解決への貢献、地域社会への参画・貢献の具体的な取り組み

京都市 北山林業活性化プロジェクト

- 三井住友信託銀行は、「建築物等における北山杉の利用促進協定」を締結(*)、グループの機能及びネットワークを活用し、北山杉の利用促進に向けた魅力発信や普及啓発、地域活性化、信託の活用等を検討しています。

*協定締結者:京都市、株式会社内田洋行、菊池建設株式会社、ナイス株式会社、京都北山丸太生産協同組合、京北銘木生産協同組合、三井住友信託銀行株式会社



- 京都市北西部(北区中川、右京区京北を中心とした地域)で生産される北山杉は、磨き丸太や垂木材として約 600 年の歴史を誇る銘木であり、それらが織りなす素晴らしい風景は、日本が誇る貴重な自然資本です。

- 現在まで脈々と受け継がれてきた伝統技術と、その結晶ともいえる北山林業ブランドを維持継承することは、京都の歴史および日本の木造建築、木の文化のさらなる発展につながると考えています。

- 2022年3月、京都市主催、当社協賛で「京都から木の文化を考えるシンポジウム」を開催、当社はパネルディスカッションに出演しました。



📺 京都市公式Youtubeにて公開中 ▶

3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

事業を通じた社会・環境問題の解決への貢献

三井住友トラスト総合サービス

再生可能エネルギーの利用拡大(賃貸事業部)

保有ビル調達電力の、化石燃料から再生可能エネルギーへ切替を推進しています。脱炭素化と電力の安定供給を両立し、環境負荷削減および気候変動の緩和に貢献していきます。



三井住友トラストクラブ

親子で考えるSDGs ～海の豊かさを守ろう～

「海の豊かさを守ろう」をテーマに、帆船「みらいへ」に乗船し、海洋環境問題を考える親子イベントを2022年9月に開催。イベントには12組の親子が参加し、海洋ごみに関する現状についてのセミナーや実際にごみの収集、調査を行いました。



フードドライブによる地域社会への貢献(各拠点)

三井住友信託銀行の各拠点ビルでは、非常用に備蓄している飲料水・保存用食品のうち賞味期限が近づいてきたものを、各地域の社会福祉協議会へ寄付する取り組みを継続して行っています。



食育イベント ～ こどもたちの「食」の未来に何を残せるか ～

2022年8月、「フランス レストランウィーク」のイベントの一環で、大阪の桜宮中学校で食のSDGsを考えるイベントを開催しました。フランス料理のシェフ、食材の生産者と生徒たちが、フードロスの問題を話し合いました。



3. 主な取組状況__ (2)未来・次世代のために取り組むこと

事業を通じた社会・環境問題の解決への貢献

三井住友トラスト・パナソニックファイナンス

SDGs『ありがとう』プロジェクト

本プロジェクトは、SDGsの実現に貢献可能な設備をリース等で導入いただく際、お客さまより寄付に関する賛同をいただいたご契約について、ご契約金額の一部を公益社団法人日本ユネスコ協会連盟に寄付をする取り組みです。

また本プロジェクトにご賛同いただいたお客さまについては、(ご承諾いただけた場合)当社ウェブサイトにて、ご賛同企業として、社名を公表させていただいております(ご賛同いただいたお客さまは2023年3月末で75団体)。

当グループにおいては、「持続可能な社会に向けた貢献」をサステナビリティに取り組む最も重要な目的と位置付けており、当社においても、本プロジェクトを通じて、社会問題の解決に貢献してまいります。



※ 本プロジェクトの主旨に合致した設備をご販売されている株式会社大塚商会様、蔵王産業株式会社様とは、当社と2社連名で寄付をする取り組みをはじめました。

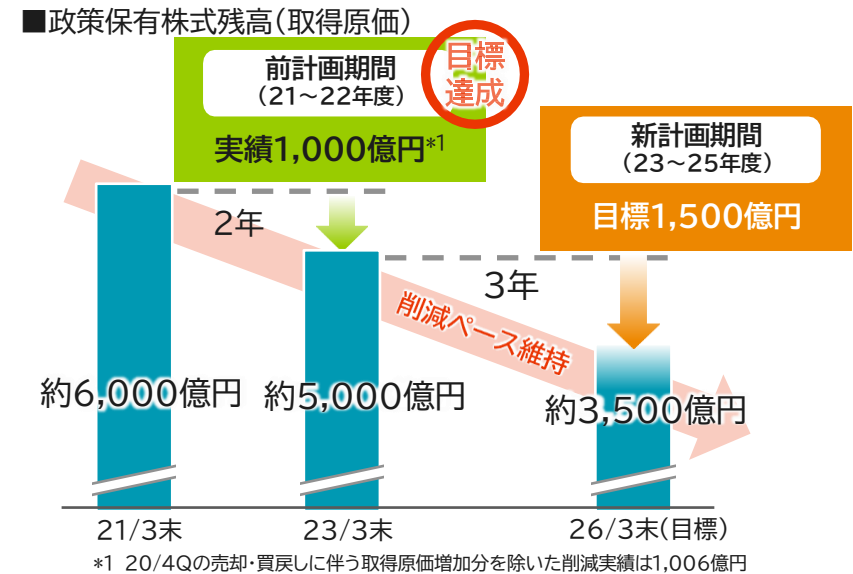
3. 主な取組状況__ (3)法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

コーポレートガバナンス強化の取り組み

政策保有株式の削減に向けた取り組み

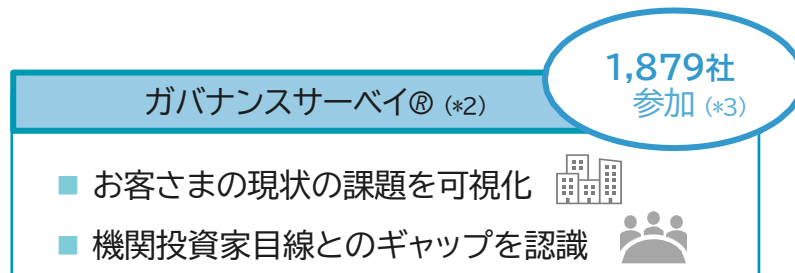
当グループは、2021年5月に、資本効率性の改善に加え、日本の資本市場の健全な発展に寄与することを目的として、「従来型の安定株主としての政策保有株式」は原則保有しない方針を公表し、2023年3月までの2年間で1,000億円(取得原価)の削減を目指すこととしておりました。

この2年間、お客さまとの長期の信頼関係継続のため対話を重ね、上記の削減目標を達成しました。



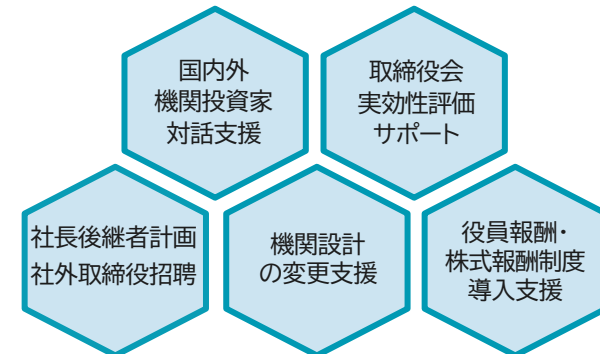
企業のお客さまのESG・サステナブル経営支援～ガバナンス高度化～

ガバナンスサーベイを通じて現状の課題を可視化し、三井住友信託銀行独自のビジネスモデルと専門性を活かしたソリューション提供を通じて、お客さま各社のコーポレートガバナンスの高度化・資本市場の活性化に貢献しております。



(*2) 三井住友信託銀行が実施している国内最大級のコーポレートガバナンスに関する調査

(*3) 2022年度調査実績



4. その他の取組状況__みんなの声を聴き、かついかすこと

みんなの声を聴き、かついかすこと

FD(お客さま本位の業務運営)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」を策定・公表しています。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、お客さまの最善の利益に適う商品・サービスを提供するにあたり、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。

[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\(KPI\)](#)
(以下、FD取組状況報告)
P2～8

グループの資産運用会社では、個人のお客さまや全国の投資信託販売会社の皆さまに、資産形成や商品に関する正しい知識を学び理解を深めていただくために、研修プログラムや各種イベント、ウェブサイトなどを通じ、金融知識の向上に役立つ情報をご提供しています。

[FD取組状況報告](#)
P34

三井住友信託銀行を含む複数のグループ会社では、「社員意識調査」を実施し、FD・CS意識等の浸透状況モニタリングを実施しています。その結果は経営層に報告し、企業風土や社員の意識醸成のための取り組みに反映させています。一人一人がより具体的な取り組みを実践できるよう社内情報発信の強化をしてまいります。

当グループでは、2018年度より「未来創造フェスティバル」(以下「未来フェス」)を開催しています。未来フェスは、社員発のアイデアで当グループの未来を創り出すことを目的とした社内ビジネスプランコンテストです。グループ全社員がエントリー可能で、ビジネスプランの領域を問わず、新規性・意外性に富んださまざまなアイデアを募集します。最終選考では、応募者は審査員である役員および外部有識者に対し直接プレゼンテーションの機会が与えられるとともに、最終選考で選ばれた応募者は自らが提案した商品・サービスの事業化に挑戦することができます。

[2022/2023サステナビリティレポート](#)(以下サステナビリティレポート)
P136

三井住友信託銀行では、お客さまの「ベストパートナー」を目指す企業文化・風土の定着に向け、営業店部に設置している「FD・CS委員会」でのディスカッションや、お客さまアンケート等から得られた気づきからの改善活動、各種研修等に取り組んでいます。

[サステナビリティレポート](#)
P141

法人・個人ともに、事業ごとにお客さま向けアンケートを実施し、業務品質の管理、向上に役立てています。アンケート結果から各事業の課題を抽出し、課題改善への活動を施策に反映する取り組みを展開しています。

[サステナビリティレポート](#)
P141

三井住友信託銀行の個人事業では、全国の営業店部または営業担当窓口にお寄せいただく声のほか、「お客様サービス室」「お客さまの声アンケート」「三井住友信託ダイレクト」などを通じて、多くのお客さまのご意見・ご要望を頂戴し、お客さま満足の向上につなげています。

[サステナビリティレポート](#)
P142

4. その他の取組状況__ 未来・次世代のために取り組むこと/法令を遵守

未来・次世代のために取り組むこと

社会的価値創出と経済的価値創出を両立させるには、パーパスに基づきステークホルダーの価値を最大化させながらポジティブインパクトを創造するプロセスが必要です。またそのプロセスと、当社自身の財務・非財務の経営基盤(六つの資本)を持続的に強化していくプロセスを有機的に結合するとともに、それを経営レベルで適切に管理する仕組みの構築が必要です。当社は、この仕組みを「価値創造プロセス」として整理しています。

[2022/2023サステナビリティレポート](#)(以下サステナビリティレポート)
P11~

当社では、経営理念(ミッション)において、お客さま・株主・社員・社会をステークホルダーと位置付けています。また社会的責任に関する基本方針(サステナビリティ方針)では、主要なステークホルダーとしてさらに広範囲にお客さま・株主・投資家・社員・事業パートナー・地域社会・NPO・行政および国際機関を掲げ、対話を重視し、持続可能な社会の構築に積極的な役割を果たすことを宣言しています。

[サステナビリティレポート](#)
P28

当グループはサステナビリティレポート、統合報告書以外にもサステナビリティに関するさまざまな情報開示を行っています。まず、サステナビリティレポートからスピノフさせた別冊版として、TCFD(気候関連財務情報開示タスクフォース)レポート(旧「気候変動レポート」)、自然資本レポート、不動産ESGレポート(旧「環境不動産レポート」)が挙げられます。また、三井住友信託銀行は2種類のシニア世代応援レポート(「認知症問題を考える」「シニア世代の住まいを考える」)をそれぞれ隔年で、「SuMi TRUST With You社会貢献レポート」を四半期で発行しています。資産運用業務を担う三井住友トラスト・アセットマネジメントは「スチュワードシップ・レポート」を、日興アセットマネジメントは「サステナビリティレポート」を年次ベースで発行し、ESG投資の取り組みを詳細に開示しています。なお、ウェブサイト「サステナビリティ活動」において、本レポートへの掲載情報以外にも当グループが取り組んでいる幅広いサステナビリティ活動の内容を掲載しています。

[サステナビリティレポート](#)
P4

法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

当グループがお客さまの「ベストパートナー」として、お客さまの最善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り、お客さま本位を実践・徹底していくために、2016年9月に「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・公表して以来、取組方針を必要に応じ改定するとともに、さらなる取り組みの強化を行っています。当グループでは、経営レベルから実務レベルまでの充実した組織体制を整備し、不断に取り組みの高度化を図っていきます。

[統合報告書2023ディスクローチャー誌本編](#)
(以下、統合報告書)
P78~82

三井住友信託銀行では、苦情等に関しては苦情等報告システムによる情報集約・管理を実施し、顧客サポート等管理の適切性を検証・答申を行う会議体を通じ、定期的に経営層への報告を行っています。

三井住友信託銀行では、①全国の営業店部やコールセンター、ウェブサイト寄せられる「お客さまの声」など、数多くの貴重なご意見・ご要望を頂戴しています。②それらのお客さまの声を“見える化”し、“気づき”を得やすくすることで、お客さまの真のニーズにお応えしていけるよう、努めています。さらに、③お客さまからいただいたご意見・ご要望は、営業店部および本部が連携して原因の調査・分析と問題点の把握を行った上で必要な改善策を検討し、より良い商品・サービスの提供に努めています。

[統合報告書](#)
P81

5. 参考資料/その他

参考資料

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)	https://www.smth.jp/-/media/th/about-us/management/customer/fiduciary-duty/pdf/fiduciaryduty_kpi_status.pdf
2022/2023サステナビリティレポート	https://www.smth.jp/-/media/th/sustainability/report/2022/full/all.pdf
統合報告書2023 ディスクロージャー誌本編	https://www.smth.jp/-/media/th/investors/disclosure/2022/all1.pdf

その他

スマートライフデザイナーのご注意事項

- 不正アプリ(偽アプリ)ダウンロード防止のため、本アプリは「App Store」、「Google Play」からダウンロードしてください。
- 本アプリのダウンロードおよび利用は日本国内に限ります。
- 本アプリの利用可能時間や利用推奨環境は当社ホームページまたは各アプリストアの記載をご確認ください。
- 機能や特徴は、今後予告なく変更する場合があります。
- App Storeは、Apple Inc.の商標です。
- Google PlayはGoogle LLC の商標です。
- 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。

- ・この文書は、三井住友トラスト・ホールディングスの消費者志向自主宣言の取組結果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。
- ・各商品・サービスに関する注意事項等は当グループ各社のホームページ等をご覧ください。