

1. 専門人材の活躍に向けた取り組み

当グループでは、「人材育成No.1金融グループ」を掲げており、2018年4月に「人材育成方針」(TRUST)※を制定しました。この人材育成方針を通じて多様な人材が活躍できる「人材活躍No.1金融グループ」を目指して取り組んでいます。



価値創造の源泉の一つである人的資本の強化について、専門信託銀行グループである当グループが目指すのは、高度な専門性と総合力を駆使してトータルなソリューションをご提供する人材集団の形成とレベルアップです。

高度で専門的なスキルを持つ財務コンサルタントも目指すべき人材集団の一つです。財務コンサルタントとは、高い専門性と豊かな経験をもって、お客さまのご資産の的確な運用、万全な資産管理・承継などについてご提案する信託銀行ならではの専門スタッフです。

信託銀行の特長は預貯金だけでなく、相続や不動産などについても総合的に資産の相談ができることですが、特に財務コンサルタントは、資産管理・承継について包括的な相談にお応えする役割を担っています。三井住友信託銀行では、2020年3月末時点で267名の財務コンサルタントが全国で活躍しています。

お客さまの人生100年と真摯に向き合い、当グループのバリュー（行動規範）の一つである「お客さま本位の徹底」の精神を高いレベルで体现するために、財務コンサルタントは、お客さまのご資産の運用・管理のプロフェッショナルであるのみならず、多様化する課題に直面するお客さまに寄り添い、新たな価値をご提供するとともに、組織全体の指導役としてのリーダーシップ発揮を期待される存在でもあります。

三井住友信託銀行では、高度な専門性を発揮する社員を「フェロー」として認定し、処遇にも反映させる仕組みを導入していますが、この仕組みは財務コンサルタントにも適用されています。三井住友信託銀行では、専門性だけでなく人間力も併せ持つ財務コンサルタントを通じて、お客さまに付加価値をご提供しています。

※当グループの人材育成方針については、P.95ご参照

活躍する専門人材



“高度な専門性と人間力を発揮し
お客さまのさまざまな課題解決を
サポート”

日本橋営業部・東京中央支店フェロー主管
財務コンサルタント

稲熊 里志

**Q 財務コンサルタントとしての役割について
教えてください。**

資産管理・承継ニーズの中核を担うのが財務コンサルタ

ント（通称「財コン」）です。財コンの強みは、一人で幅広いご相談に、ワンストップかつオーダーメイドで応じることができるということです。最適なお提案のため、高度な専門性を

有する三井住友信託銀行の各事業、グループ会社などが必要に応じて連携しますが、お客さまとの窓口はあくまで財コン。ここが税理士・弁護士・司法書士との大きな違いです。当グループは今後さらに資産管理・承継ビジネスを強化します。資産管理・承継ビジネスといえば、三井住友信託銀行。その信頼のトップブランドを中核として担うのが、財コンです。私ども財コンは、資産管理・承継ビジネスを通じ、信託のサービスを、広く世の中に普及させたいと願っています。

**Q お客さまが直面する社会課題について、
どのように認識されていますか。**

人生100年時代が到来し、高齢化するお客さまの資産管理・承継ニーズに応えることがますます求められるようになりました。三井住友信託銀行は、遺言信託・人生100年応援信託<100年パスポート>など、業界トップクラスの豊富なソリューション群とコンサルティング実績があり、人生100年時代のベストパートナーになり得るものと考えています。100年パスポートは、人生100年を安心して過ごすために、さまざまな機能をワンパッケージで活用できる信託商品です。認知症発症時の資産凍結リスクへの備えとして、手続代理人は医療費・介護費・住居費・税金・社会保険料の払い出しが可能となります。お客さまのニーズに沿って、こうした便利な商品もうまく活用しながら、ご提案を進めています。

**Q プロフェッショナルとして心掛けていることがあれば
お聞かせください。**

いくら業務知識が豊富でもお客さまの気持ちに寄り添えない人は、お客さまから大事な相談をされることはありません。基礎的な知識として各種の資格もあるに越したことはないですが、実際に財コン業務に携わってみると、そういう知識よりもむしろお客さまの想いや痛みを自分の心で感じる感性が必要だと考えます。

私が財コンとして最も大事に思っていること、それは、利他の精神です。利他とは他を利する、人を助けたり思いやりたりする心です。お客さまが喜んでくださるなら苦労はいとわれないと思える気持ちが大切です。お客さまのために何ができるかを真摯に日々考え、仕事に取り組んできた結果、自然とお客さまからの相談が集まってくるようになった、そのように感じています。

また、書物から学ぶことも多くあります。書物を読まないと

ただかか数十年の自分の経験でしか物事に対応できません。「一人の人間の持つ世界の広さと深さは、その人の読書の広さと深さに比例する」という人もいます。「書物を読めば古今(ここん)の先人・偉人・賢者の智慧と経験を身に付けることができ、人たる道を踏み外さないばかりか、人生を力強く生き抜いていける」のではないかと思います。

**Q お客さまの価値創造につながる話があれば
教えてください。**

二世代にわたる資産承継のご相談をいただいたお客さまとのエピソードです。そのお客さまは、認知症などで将来ご自身の判断能力が低下することを懸念されていました。また将来的に有料老人ホームへの入居を希望されていることをお聞きました。そこで、資産凍結を回避する100年パスポートのご提案、有料老人ホーム提携先のご紹介、自宅売却に備えたグループ会社の三井住友トラスト不動産での価格査定などのお手伝いをさせていただきました。

また、ご家族に対する想いなども伺いしていくと、お子さん、お孫さんの双方に上手に資産を残したいというご希望をお持ちということが分かりました。それを受け、ご自身の今後の生活に支障を来さない贈与金額の試算をした上で、お孫さんへの贈与を開始することとなりました。

その際、毎年贈与契約書を作成するご負担を軽減していただくため、暦年贈与機能がある生命保険の活用や、お孫さんが無駄遣いせず将来に備えられるよう、お孫さんが贈与を受けたご資金での生命保険への加入をご提案し、それぞれご活用いただきました。さらに遺言書を作成しお子さんへのその想いを託していただきました。

当グループの有する幅広い機能でお客さまの悩みやご希望に寄り添ってトータルにアドバイスを実施することにより、お客さまおよび次の世代のお客さまの価値創造につなげることができたと感じています。



2. デジタイゼーションへの取り組み

三井住友トラスト・
ホールディングス
執行役員

益井 敏夫

AI、ビッグデータ、クラウド、ソーシャルネットワーク、ブロックチェーンなどのデジタルテクノロジーの目覚ましい進化が、次々と新しいサービスやビジネスを誕生させ、私たちの日常にも大きな変化が生まれてきています。

デジタルを武器にした異業種からの参入や価格破壊などのゲームチェンジが小売業などを中心にさまざまな業界で発生し、金融業もフィンテック企業との競争に晒されています。

コロナショック後は、キャッシュレス化加速、非接触・非対面でのサービス提供、顧客接点の再構築などのかつてない社会・ビジネス環境の大変化とともに、デジタル化はより一層加速され、生活様式から業界の在り方そのものまでを変えるパラダイムシフトとして刻一刻と私たちに迫りつつあります。

お客さまの意識や行動の変化と多様化が引き起こす消費構造、お客さまニーズの変化など、変動・不確実・複雑・曖昧(VUCA; Volatility, Uncertainty, Complexity, Ambiguity)な時代に向け、私たち自らが組織・バリューチェーンなどを変革・再構築できなければ、お客さま、社会の支持を失い、衰退の途を辿ることになります。

かかる環境認識の下、社会課題の解決に資する「社会的価値」創出と当グループの成長に資する「経済的価値」創出の原動力として、デジタル・トランスフォーメーション(DX)を加速させていきます。

中期経営計画におけるデジタル戦略 ～6つの戦略領域～

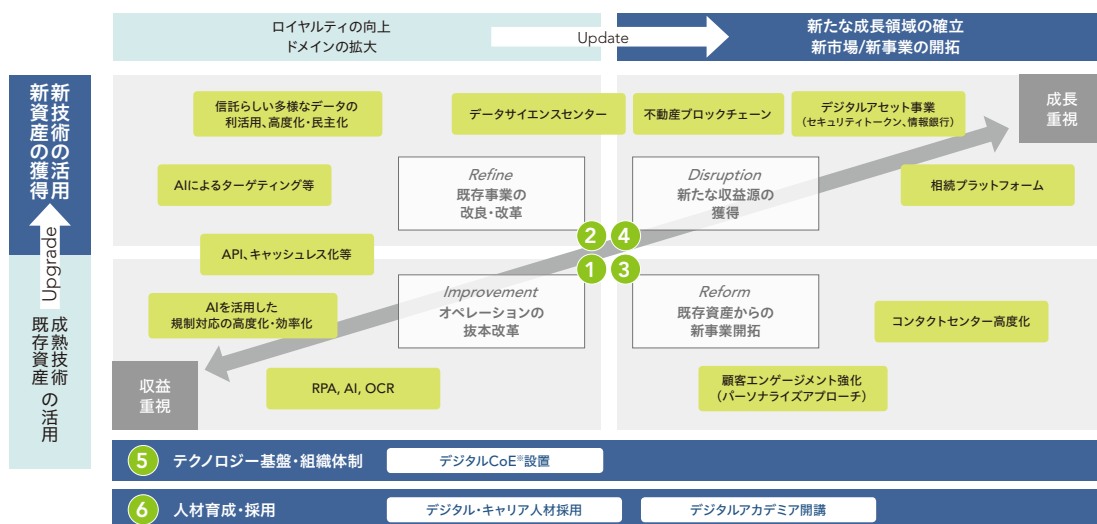
2020年度からスタートした中期経営計画における「事業ポートフォリオの強化」「業務品質の高度化」という基本方針の下、デジタル戦略を推進するにあたり、「6つの戦略領域」を設定しています。

成熟した技術や既存資産を活用してオペレーションの抜本改革などを追求する①Improvement、新技術活用や新資産獲得によって既存事業に磨きをかける②Refine、既存の強みや資産を転用して新たな市場や事業を開拓する

③Reform、そして新技術を活用して新たな成長領域の確立を追求する④Disruption、これら4領域は並行して推進していきます。

また、①～④の領域における各プロジェクトをスピーディかつ俊敏に推進するためには、体制面も同時に強化し続ける必要があります、⑤テクノロジー基盤・組織体制と、⑥人材育成・採用は中長期的に取り組むべき重要な戦略領域と位置付けています。

6つの戦略領域



※CoEはCenter of Excellence

「IT賞(トランスフォーメーション領域)」を受賞

公益社団法人企業情報化協会が主催する「2019年度(第37回)IT賞」において、三井住友信託銀行と三井住友トラスト・システム&サービスが連名で「IT賞(トランスフォーメーション領域)」を受賞しました。

IT賞は、“ITを活用した経営革新”に顕著な努力を払い、優れた成果を挙げたと認め得る企業・団体に対し授与されるもので、マネジメント領域、顧客・事業機能領域、社会課題解決領域、トランスフォーメーション領域、オープン化領域にてそれぞれ審査が行われます。

三井住友信託銀行では、230機を超えるロボット(=RPA)が年間23万時間相当の業務を自動化しています。

ここに至るまでに、自動化プログラムを作成する数十人規模の専任部隊が、社内为数多くの部署と一丸となってロボットを作り上げたという背景があり、一般的に難しいとされるRPAの

安定稼働と全社に広がる効果を実現させました。このようなRPAの浸透プロセスが「業務変革の推進方法として規範性が高く、広く紹介するにふさわしいもの」と評価され、受賞となりました。



「相続手続き迅速化」「相続関連事務自動化」実証実験と、 「WEB遺言信託サービス」のご提供開始

三井住友信託銀行は、お客さまに新たな付加価値をご提供できる、信託ビジネスのプラットフォーム構築を目指して、さまざまな検討を行っています。

『相続手続き迅速化』によるサービス向上のための金融業界横断での協働実証実験

人生100年時代の到来により社会課題となる相続手続きの負担軽減と迅速化を目指して、主旨に賛同いただいた複数の金融機関と協働で、実証実験を行っています。

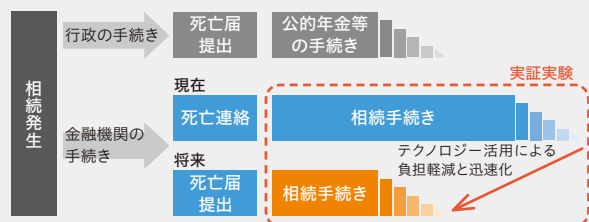
『相続関連事務自動化』実証実験

相続手続きの際に、相続人を確定させるために必要となる戸籍謄本などの確認作業を、デジタルテクノロジーを活用して自動化する実験を実施中です。また、この取り組みについて、ビジネスモデル特許を出願しました。

『WEB遺言信託サービス』のご提供開始

円滑な資産移転は社会課題ですが、民法の遺言の要件緩和の効果もあり、「誰もが遺言を作成する時代」が近づきつつあります。

お客さまに、時間や場所を選ばず、簡単・便利に遺言信託などの相談を始めていただけるよう、2019年10月1日より『WEB遺言信託サービス』のご提供を開始しました。



情報共有技術「UXP」を活用した信託プラットフォーム構築の実証実験

三井住友信託銀行は、最先端のセキュリティ技術を有しエストニア有数のテクノロジー企業である「サイバネティカ社」と信託プラットフォーム構築の共同検討を行っています。

同社が開発した情報共有技術「UXP」は、エストニアの電子政府基盤である「X-Road」を発展させて開発された技術です。この技術は、銀行、信託、不動産、年金、証券代行など多様な事業領域で、数多くの商品・サービスをご提供し、幅広い法人、個人のお客さまとのお取引において、金融・非金融の多様な情報のご提供や共有を行っている当グループの信託ビジネスとの親和性が非常に高く、信託らしいプラットフォームとしての活用を目指しています。

同社との共同検討をきっかけに、2020年2月10日にエストニアのラタス首相が当社を訪問され、同日、安倍首相とラタス首相の立ち合いの下、サイバネティカ社と共同検討の協定を締結しました。

