

# 個人トータルソリューション事業



## 事業統括役員からのメッセージ

個人トータルソリューション事業では、個人のお客さまの世代ごとの幅広いニーズに対し、質の高い総合的なコンサルティングを通じ、資産形成・運用、資産管理、相続・資産承継など専門信託銀行グループならではの多様なサービスをご提供しています。

三井住友信託銀行 専務執行役員 個人トータルソリューション事業統括  
三井住友トラスト・ホールディングス 執行役員

岩熊 清司

## 中長期的に目指す姿

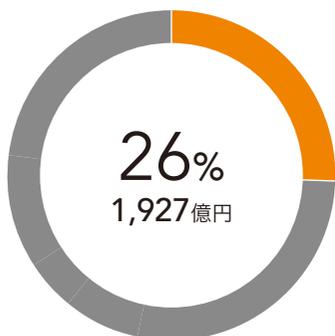
人生100年時代を迎え、お客さまの「長く充実した人生を過ごすこと」への関心がますます高まるとともに、将来に向けた資産形成や高齢期における財産管理に関する悩み・不安が、各世代における社会課題として顕在化してきています。

当グループは、専門信託銀行グループならではの高度な専門性と多彩な商品・サービスを駆使し、個人のお客さまの世代やライフイベントなどに応じて変化する資産・負債の特

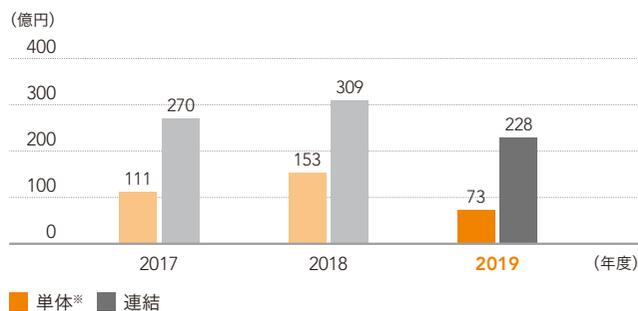
性を踏まえたトータル・コンサルティングをご提供し、お客さま一人一人が抱えられている課題の解決を図っていきます。

「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」に基づき、お客さま本位の徹底とコンサルティングを支える専門能力のさらなる向上に努め、お客さまとともに成長していきます。

## 実質業務粗利益に占める割合



## 実質業務純益の推移



投資運用コンサルティング関連において、販社管理手数料が増益の一方、投信・保険販売手数料が減少した結果、実質業務純益は単体では前年度比79億円減益の73億円、連結では同80億円減益の228億円となりました。

※三井住友信託銀行(単体)

## 事業環境認識

### 環境認識・課題

- 新型コロナウイルス感染症拡大、マイナス金利の長期化、金融商品の手数料低下
- 中長期的な人口減少やデジタルイノベーションに対応する業務プロセス・店舗の変革

### 機会・当グループの強み

- 専門信託銀行グループならではの、お客さま本位のトータル・コンサルティングを軸とした戦略展開
- 資産形成層からシニア層まで幅広いお客さま基盤
- 超高齢社会における資産形成や財産管理の必要性の高まりと当グループの多様な商品・サービスラインアップ

## 中期経営計画での重点施策

お客さま一人一人の人生と真摯に向き合い、世代やライフプランに応じた確かなトータル・コンサルティングをご提供することで、人生100年時代におけるお客さまの課題、社会課題の解決に貢献していきます。

### ■ 現役世代のお客さまの資産形成に対する取り組み

資産形成ニーズの高まりや、働き方・ライフスタイルの多様化などを踏まえ、お客さま一人一人のニーズに合わせたコンサルティングやご提案を行います。多くのお客さまと長きにわたるお取引をいただくことによるお預かり資産残高の拡大を通じて、ともに発展していくことを目指していきます。

運用関連商品を保有されるお客さま



■ 資産形成層 + 退職前後層 (65歳未満) ■ シニア層 (65歳以上)

※三井住友信託銀行で運用関連商品を保有されるお客さま  
 ※運用関連商品: 投資信託、投資一任運用商品、生命保険、外貨預金

### ■ シニア層のお客さまの資産管理・承継に対する取り組み

将来の認知症や健康などに対する不安や、次世代への相続・承継に関する各種課題などを踏まえ、お客さま一人一人のニーズに合わせたコンサルティングやご提案を行います。さらに、高齢化社会における金融包摂促進に資する商品・サービスの充実に努め、お客さまに安心と安全をご提供します。

資産管理系信託関連商品を保有されるお客さま



※三井住友信託銀行で資産管理系信託関連商品を保有されるお客さま  
 ※信託関連商品: 遺言信託、人生100年応援信託<100年パスポート>、教育資金贈与信託など

### ■ チャンネルの最適化と運営効率化

コンサルティング機会の拡大に向け、店舗ネットワークの見直しおよびWEBなどの疑似対面・非対面チャネルの強化により、利便性の高いチャネルを整えます。また、営業店で行う事務を削減することにより、生産性の向上と人員の再配置によるコンサルティング力の強化を図っていきます。

### 店舗運営の効率化

2017年度からの5年間で店舗の事務量の70%を削減  
 1,600名相当の人員を再配置、コンサルティング力を強化



サステナビリティへの取り組み

信託銀行の機能を生かした超高齢社会問題への対応

超高齢社会の到来によって年金や社会保障などの生活を支える経済社会システムが脆弱化したり、認知症などの高齢者に対する適正な金融サービスの対応が遅れたりすることにより、安全な生活に支障を来すおそれが増大しています。当グループでは専門信託銀行グループの機能とスキルを生かした付加価値の高いソリューション事業を推進し、個人の財産の安全を確保するとともに、住まいの安定性を確保し、高齢者やそのご家族の生活の安定を確保することに貢献します。



人生100年応援部の設置

三井住友信託銀行は、「人生100年時代」の到来により個人のお客さまに生じるさまざまな課題に対し、適切なソリューションをご提供することを目的とした「人生100年応援部」を設置しました。長寿化による人生の時間軸の変化により生じるお客さまのニーズの多様化、複雑化を捉え、お客さまへ安心や安全、楽しみをご提供すべく、長年培った専門信託銀行グループならではのノウハウを生かしてソリューションメニューを開発し、順次ご提供していきます。

また「人生100年時代」に対応した資産形成や資産活用に関するさまざまなニーズや悩みを調査・研究し、これらの目指すべき在り方について、お客さまをはじめ世に幅広く情報発信することを目的とした「三井住友トラスト・資産のミライ研究所」、保険販売子会社である三井住友トラスト・ライフパートナーズによる「人生100年安心プラザ 新宿営業所」の開設、高齢者の方々の住まい、医療、介護などに関する将来への不安の解消に貢献する「一般社団法人安心サポート」の設立など、お客さまのニーズにきめ細かく対応すべく、組織・体制を強化し取り組みを加速させています。

老年学(ジェロントロジー)検定

老年学は英語ではジェロントロジーと呼ばれ、加齢に伴って生じるさまざまな課題を扱い、生涯をより良く生きるための方法を追究していくことを目的とした学際的な視点が特徴の学問です。三井住友信託銀行は、2014年から一般社団法人日本応用老年学会が主催する「老年学(ジェロントロジー)検定」資格取得を全営業店部長に義務付けていましたが、2019年に対象を次長、課長、財務コンサルタントまで拡大しました。その結果、資格取得者は大きく増加し、2020年2月末には912名になりました。

住まいの選択肢についてのご提案

高齢者が生活の質を維持し、安心して暮らしていく上でカギを握るのは住まいです。当グループでは、シニア世代のお客さまのニーズに合った住まい方についての情報提供をさせていただくとともに、グループのさまざまな機能を活用し、住まいの安定性の確保を応援させていただいています。また、当社ではシニア世代応援レポート「シニア世代の住まいを考える2.0」を作成し、住まいの選択肢を詳しく解説しています。



シルバーカレッジの開催

三井住友信託銀行は、各界の第一人者の方々を講師に招き、シルバー世代とそれを支える世代のお客さまが安心・豊かなセカンドライフを送るための学びの場「シルバーカレッジ」を開催しています。2012年から全国各地で201回開催し、延べ約6,100人のお客さまに受講いただきました(2020年3月末時点)。テーマはお金のこと、健康のこと、認知症のこと、住まいのことなど多岐にわたっており、一流の講師陣による講義は毎回好評をいただいています。



シルバーカレッジの様子(2019年11月岡山にて)

### 認知症問題への対応

高齢化の進展とともに、日本における認知症の方の人数は急増しており、65歳以上の高齢者では約7人に1人、認知症の前段階と考えられているMCI(Mild Cognitive Impairment)の方も加えると約4人に1人の割合です。三井住友信託銀行は、ノーマライゼーションの視点に立ち、認知症のお客さまであっても健常者と変わらぬ生活を送ることができるような社会を目指し、アカデミズムとの連携や新商品の開発、認知症サポーター養成講座の受講促進などのさまざまな取り組みを行っています。

また、認知症に備え財産管理を分かりやすく解説したシニア世代応援レポート「認知症問題を考える2.0」を発行しています。自社商品だけでなく公的サービスを含めた財産管理のラインアップと各々の機能を明らかにし、認知症の進行度合と契約発効の時期の関係などを分かりやすく解説したものと、お客さまや成年後見制度の専門家の方々から評価をいただいています。



### COLTEMとの連携

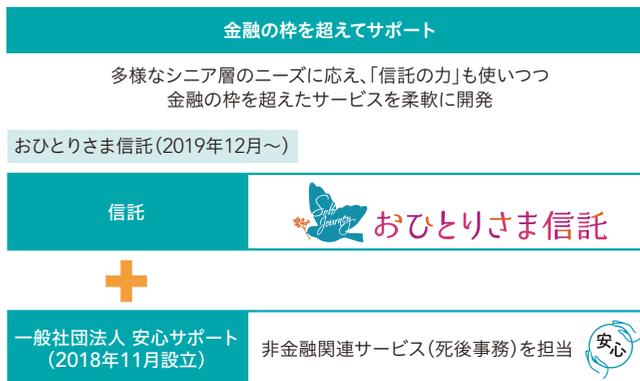
三井住友信託銀行は、産官学連携プロジェクトCOLTEMおよびそれを主導する京都府立医科大学と連携し、認知症への取り組みに医学、法律、介護現場の知見を積極的に取り入れています。2017年9月に出版した「認知症の人にやさしい金融ガイド」もその成果の一つです。また、金融と認知症に焦点を当てたシンポジウムの開催を主導するなど、金融業界全体の認知症対応力の向上にも貢献してきました。本連携を通じて培った知見は、三井住友信託銀行自身の商品・サービスの開発などにも大きく役立っています。

### 人生100年応援信託〈100年パスポート〉の開発

三井住友信託銀行は、人生100年時代を迎え、今後多くのお客さまに起こることとなる判断能力の低下に対する備えとして有効な機能群をワンパッケージにした信託商品を開発しました。認知症など判断能力の低下時に直面する、「預貯金の引き出しなどの困りごと」に対する備えとして有効な機能群をそろえています。また、成年後見制度とタイアップしたソリューションのご提供も含め、幅広くお客さまの立場に立ったコンサルティングを行っています。

### おひとりさま信託の開発

三井住友信託銀行は、お客さまが、万が一のときに気になる身の回りのこと、死後事務(葬儀、埋葬、デジタル遺品の消去、家財などの整理、訃報連絡、ペットの託し先への搬送など)を、エンディングノートに基づいて、ワンストップで実現するサービスを開始しました。長寿化や生涯未婚率の上昇で一人暮らしの高齢者が増えています。万が一の事態になったときの不安の解消に貢献し、お客さまのQOL(生活の質)の向上をサポートします。



※超高齢社会問題への対応の詳細はESGレポート2019/2020 P.46-56ご参照