

新型コロナウイルス感染症拡大への対応

当グループは新型コロナウイルス感染症への対応が長期化するなか、さまざまなステークホルダーの支援に注力してきました。未曾有の事態において、信託銀行グループとしてのサービスを継続して提供していくために、「社会インフラとしての業務継続維持」「社員および家族の健康と安全確保」「社会への感染拡大防止（含む、感染拡大しにくい社会形成への活動）」の3点を基本スタンスとして、対応を継続していきます。

引き続き、お客さまと社員の安全と安心、健康を第一に、社会インフラを担う金融機関として安定的な業務継続を行っていきます。

対応方針① 社会インフラとしての業務継続維持（お客さまに向けた対応）

お客さまの安全などに配慮して、当グループの各営業拠点においては、セミナーのオンライン開催や飛沫感染防止の亚克力板設置など感染拡大防止の対応をしています。

また、各種手続きや相談をウェブサイト、オンライン、電話

などでの対応に切り替えるとともに、新型コロナウイルス感染症に対応した新商品の開発により、お客さまの利便性の向上を図っています。

銀行ビジネス

- インターネットを利用したご預金や投資信託の手続き、郵送による住所変更手続きなどに対応
- ご来店されたお客さまの密を回避するため、ご来店予約、休日営業の実施を励行
- 個人、法人の融資のご相談に柔軟に対応
- 無利子、無担保融資の相談窓口を設置
- 住宅ローンにおける「八大疾病保障特約付き住宅ローン」の保障内容拡大～失業時のローン返済保障を新たに追加

信託関連ビジネス

- （年金） 確実な年金・一時金の給付のための事務・管理・報告業務を継続
- （証券代行） 株主総会準備・運営の支援
- （資産運用） 資本市場の流れを止めないための運用を継続
- （資産管理） 円滑な資本市場運営のための証券、資金の決済を継続
- （不動産） 不動産証券化信託およびJ-REITの経理・決済・レポーティング業務を継続
オンライン対面チャネルによるお客さま対応の強化

オンライン対面チャネルによるお客さま対応の強化

- 信託型次世代店舗の開設

三井住友信託銀行は、2020年7月から全店舗でオンライン相談の取り扱いを開始し、また、2020年11月には中京圏初となるオンライン相談が可能な信託型次世代店舗を開設するなど、Withコロナにおけるお客さまの利便性向上に努めています。

オンライン相談は、ご自宅などから、説明資料を担当者と一緒に画面を通じてご覧いただきながら、窓口と同じようにご相談いただくことができます。離れて暮らすご家族さまも一緒にご相談いただけます。オンラインに合わせた手続きの利便性も向上させ、これまで以上にお気軽に、安心してご相談いただけます。

- 個人業務におけるオンラインコンサルティング

お客さまへの浸透が進み、利用件数は増加しています。

	2020年度			2021年度	
	2Q	3Q	4Q	1Q	2Q
オンライン相談件数	574	2,317	5,318	12,545	13,113

- オンライン・コンサルプラザ開設

三井住友信託銀行では、2021年7月にオンラインや電話でコンサルティングならびに商品・サービスをご提供する拠点を開設し、財務コンサルタントなどの専門家も配置しています。多くのお客さまの幅広いニーズにお応えしています。

対応方針② 社員および家族の健康と安全確保

グループ各社では、職場の三密回避と社員の多様な働き方を進める取り組みに注力しています。

三井住友信託銀行では、執務スペースへのパーティションの設置、全社員に対するマスク、携帯消毒スプレーの配布を行い、感染防止に努めるとともに、万一の場合には感染者および濃厚接触者に対し、自宅療養セット（食料、日用品等の生活必需品）の配布を行っています。また、店舗の余剰スペースも活用し、社員が自宅近くの店舗で一時的に働くことができるサテライトオフィスを首都圏・中京圏・関西圏に合計30拠点（2021年6月時点）開設、テレワーク用端末の配布などにより、在宅勤務が可能な体制を構築しました。また、三井住友トラスト・アセットマネジメントおよび三井住友トラスト基礎研究所では、テレワーク用の端末を全社員

に配布するなど、当グループ全体でテレワークの推進に努めています。

新型コロナウイルスの感染拡大以降、人が集合することが難しくなった一方で、ウェブ会議の浸透により場所に縛られないコミュニケーションが行いやすくなりました。三井住友信託銀行では、ウェブ会議を活用し、社長が全社員向けにパーパスに込められた想いを説明する会を26回開催し、国内・海外の社員約12,000人が参加しました。

また、勤務場所がオフィス、在宅、サテライトオフィスなど分散するなかで円滑なコミュニケーションを行うため、ビジネスチャットの導入、課長クラスを対象としたリモートマネジメント研修の実施、オンライン懇親会への会社サポートなどを実施しました。



所属部署や担当業務に応じて、市川・浦和・府中のサテライトオフィスを活用



学生向けに、インターンシップをオンライン上で開催し、参加者の理解深耕のため、講義動画を事前配信



本店ビルのエントランス付近に通行者の体温を測定するモニターを設置

対応方針③ 社会への感染拡大防止（含む、感染拡大しにくい社会形成への活動）

当グループは、地域の医療負担軽減およびワクチン接種の加速に貢献するため、2021年6月～9月にかけて職域でのワクチン接種を行いました。職域接種には、グループ会社の社員や家族、お客さまを含む約18,000人が参加しました。ワクチンの追加接種についても、実施する予定です。

また、三井住友信託銀行は、医療に関する研究を実施する大学を支援する「医療支援寄付信託※（以下、「本信託」）」の取り扱いを2021年4月より開始しました。本信託は、「医療支援」という共通テーマのもとに参加した13の大学の中

から、「未来医療の創生」「難病克服に向けた研究」「医療体制の整備」等の具体的な研究・活動を比較検討して寄付先を選択いただける信託商品です。

また、寄付方法に対するニーズの多様化を踏まえ、これまでの遺贈寄付に加えて、万一の際に財産の一部を簡便に寄付したいという想いに応える「遺言代用寄付信託〈愛称：未来への寄付〉」の取り扱いを開始しました。

※医療支援寄付信託の詳細については159-160頁参照