

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、 三井住友信託銀行の行動計画(2017年6月改定)

(2017年度上期時点)

三井住友トラスト・ホールディングス株式会社(以下「三井住友トラスト・ホールディングス」)では、2016年9月30日に、「お客さま本位」の取組方針として、「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」)を制定・公表いたしました。三井住友信託銀行株式会社(以下「当社」)では、同年12月22日に取組方針に基づく行動計画を策定・公表しております。

以下は、今般、三井住友トラスト・ホールディングスが見直した取組方針の内容や2016年9月以降の取組内容を踏まえ、当社が現在実施・推進している具体的な取組みや今後取り組むべき内容を「行動計画」として見直しとりまとめたものです。

当社は、「行動計画」の取組みを進めるとともに、フィデューシャリー・デューティー推進部を中心とした研修等の実施を通じて役員へのフィデューシャリー・デューティーの浸透を図り、日々の業務運営において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。

1.販売

★…従来の行動計画において取り組んだ項目

☆…今般の改定より、新たに行動計画として取り組む項目

(1)お客さま本位のコンサルティングの実践

■お客さまの真の利益に適う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを通じ、ライフサイクルに応じ変化する、資産・負債状況やそれに沿ったニーズをそれぞれのお客さまと共有させていただくよう努めてまいります。

<行動計画>

・ご自身のライフプランやご自身に合った資産運用方法を意識していただけるようなご案内に努めております。例えば、各種のライフイベントに伴う収入・支出金額の目安やライフプランの設計事例、目的や期間に応じた資産運用方法をわかりやすく纏めた資料※を用いてご案内しております。

※「考えてみよう!これからのマネープラン」

・資産形成時期等のお客さまへの接触、ご提案やコンサルティングの機会を増加させるため、休日や時間外でのご相談を拡大してまいります。☆

・お客さま一人一人に合わせた質の高いコンサルティングができるよう、教育・研修において、実践的な事例に基づくロールプレイングを実施する等、説明力や提案力の向上に努めてまいります。

■資産形成時期、退職前後時期など、お客さまの世代やライフイベントを踏まえたライフプランニングを含めたコンサルティングをより充実させるため、コンサルティングスキルの向上、ノウハウの蓄積を進めるとともに、各種ツールの内容等の充実に努めてまいります。

<行動計画>

・お客さまへのコンサルティング資料である「考えてみよう!これからのマネープラン」を活用して、よりお客さまにご自身のニーズを実感いただけるコンサルティングが可能となるよう、工夫したツールの活用を進めてまいります。☆

・現行のコンサルティング態勢の更なる強化のため、各営業店に「ライフプランニング推進者」を配置し、お客さまのライフサイクルに応じて変化する資産・負債状況を踏まえたコンサルティングの態勢を整備してまいります。あわせて、同推進者への研修等を進め、コンサルティングスキルの向上を図ってまいります。☆

■商品・サービスの提案にあたっては、コンサルティングの内容を踏まえ、また、お客さまの知識、経験、財産の状況及び投資目的に照らして、ニーズに適った選択肢を提示するよう努めてまいります。

<行動計画>

・投資商品のご案内にあたっては、お客さまの知識・資産状況・投資経験・投資目的を十分に確認させていただき、ライフプランや経済環境・社会情勢の先行きに照らして、お客さまにふさわしい商品の提案に努めてまいります。

■お客さまの真の利益に資するコンサルティングを核とした業務推進を評価する態勢を整備してまいります。

<行動計画>

・営業店部に対する業績評価において、積立投資を活用したコンサルティングの実践状況(資産形成)や取引にかかる継続的な情報提供の取組状況等(アフターフォロー)を評価するとともに、資産形成期のお客さまへのセミナー等の投資教育活動など、プロセスも評価項目とし、業務推進の動機づけをしてまいります。★

■役職員の研修や専門資格の取得への支援などを通じて、市場環境、商品・サービスに関する知識や専門能力の向上に努めてまいります。

<行動計画>

・役職員がそれぞれの階層・役割に応じ能力伸長を図るため、研修機会を拡充するとともに、e-ラーニングシステムを整備し研修内容の拡充等を行っております。

・役職員の専門能力を向上させるため、証券アナリスト基礎講座、FP技能検定等の資格取得の支援を行っております。

(2)わかりやすい情報提供

■お客さまが、商品の特性を理解し他の金融商品との比較を含めた投資判断に役立つよう、商品やサービスの複雑さやご提供する情報の重要性を踏まえ、商品・サービスの特性、リスク、手数料等についてわかりやすく説明を行い、お客さまのご理解に合わせた丁寧な対応に努めてまいります。

例えば、資産運用をお任せいただくファンドラップや投資信託に関して、その手数料についての考え方を明確化していくなどの取組みを進めてまいります。

<行動計画>

・複数の金融商品やサービスを組み合わせたり、複雑なリスク等を有する金融商品等(※)をお客さまに販売するに当たっては、お客さまの選択に資するよう、その商品の特性、リスクや手数料等の重要な事項について、お客さまにご理解いただくよう、わかりやすい説明や資料の提供に努めてまいります。(2017年中)☆

(※)いわゆる外貨建て変額保険商品、ファンドラップ、デリバティブ付預金(当社においては、個人のお客さまには販売しておりません)などが代表例です。

・生命保険商品について、お客さまに一層適切な商品選択を行っていただけるよう、特定保険契約商品をはじめとする保険会社各社の同意を得られた商品を対象に、当社が保険会社から受領する代理店手数料(募集手数料・継続手数料)を開示しております。

・投資信託について、ご負担いただく手数料等をお客さまに一層ご理解いただくため、ご提供するサービスの内容等に関する資料を作成し、説明の充実を図っております。★

・投資一任運用商品(ラップ口座)について、ご負担いただく投資顧問報酬等をお客さまに一層ご理解いただくため、ご提供するサービスの内容等に関する資料を作成し、説明の充実を図っております。★

■お客さまの投資判断に役立つよう、市場動向や保有商品の運用状況について定期的に情報を提供するほか、重要なマーケットイベントが発生した際などについては、市場動向、市場見通しについて適時適切に情報を提供するなど、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。また、このような活動を業績評価に取り入れる態勢を整備してまいります。

<行動計画>

・お客さまの属性や保有商品に応じた各種セミナーを定期的に開催し、適切な情報提供に取り組んでまいります。

・市場動向が大きく変化した場合等には、市場の見通しや保有商品の運用状況等について、ご訪問・ホームページ等を通じて情報提供に努めております。

・アフターフォローを通じ、お客様の投資判断に資する情報の提供等を促進するため、アフターフォローなどプロセスを評価する業績評価体系としております。

(3) お客様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

■お客様の多様なニーズにお応えするため、お客様のさまざまな声や意見を踏まえて、幅広い資産運用会社や保険会社等との連携や商品・サービスの共同開発などを通じ、お客様のニーズに合致した質の高い商品・サービスを、幅広く取り揃えてまいります。

<行動計画>

・お客様の多様なニーズにお応えするため、資産運用会社や保険会社等との連携や共同開発を通じ、まとまったご資金の運用に対しては安定性を重視した投資一任運用商品(ラップ口座)や収益性を重視した投資信託等を、資産形成の過程にあるご資金の運用に対してはリスクを抑えた商品や、販売手数料・信託報酬等の費用の低い商品を取り揃えております。

・投資信託について、系列などにかかわらずお客様の資産形成に資する質の高い商品を取り揃えるため、商品選定に係る基準を整備しております。さらに、外部の視点の活用に向けた検討を進めてまいります。★

■継続的な投資に向けた積立型商品を含む「長期・分散・安定」型投資の商品を中心に、お客様の資産形成に資する商品を提供してまいります。また、お客様の長期的資産形成に合致した手数料体系を取り入れてまいります。

<行動計画>

・積立NISA制度を導入します。商品ラインアップの組入れ理由や、どのようなお客様に適合しているか等についてわかりやすく説明を行う方針です。

・NISA(少額投資非課税制度)口座について、販売手数料・信託報酬等の費用の低い専用の商品を提供しております。

・投資一任運用商品(ラップ口座)について、一定期間保有していただいているお客様の投資顧問報酬を引き下げしております。

・投資信託について、インターネット取引における販売手数料を引き下げしております。あわせて、テレフォンバンキングにおける取引、積立投資における取引においても、同様の取組みを実施しております。★

・投資信託について、資産運用会社への働きかけや共同開発を通じ、ファンドの残高(純資産総額)が増加するに連れ、信託報酬率が下がる商品の取り扱い拡充に取り組んでおります。

・投資が初めての方でも、ご自身に合った投資方針を簡便にご確認いただけるよう、投資診断ツール(「どうしの入り口」)をホームページを通じてご提供しております。★

■長期的資産形成に資する確定拠出型年金、取引利便性の高いインターネット取引など、多様なお客様のニーズにお応えするサービスの提供に取り組んでまいります。

<行動計画>

・平日営業時間内での来店が難しいお客様にもご相談いただけるよう、休日・時間外営業実施店舗を順次拡大しております。

・ご自宅からでも気軽にご相談いただけるよう、テレフォンバンキングにおいて同一の担当者が継続してお客様をご担当する取組みを拡充するとともに、ご自宅のパソコンからインターネットを通じて簡便に資産運用や相続等のご相談が可能なサービスをご用意しております。

・企業にお勤めのお客様・住宅ローンをご利用のお客様等向けに、当社が取り扱う商品・サービスや、お客様のリテラシー(知識・能力・スキル)向上につながる情報を集約してご提供する専用サイトをご用意するとともに、機能拡充による利便性の向上に取り組んでおります。

■系列や手数料の多寡にかかわらず、お客様の資産形成に資する提案を推進し、お客様へのコンサルティングや説明の充実度などを基準に評価する態勢を整備してまいります。

<行動計画>

・投資信託について、系列商品にかかわらず、お客様の資産形成に資するご提案を推進する業績評価体系としております。

・投資信託について、残高をより重視した体系とするとともに、販売についての評価においても、お客様へのコンサルティングや説明の充実度などを標準とした評価体系としてまいります。★

(4) 多様な機能を生かした金融サービスの提供

■信託銀行グループとして、利益相反管理を徹底しつつ、銀行事業、資産運用・資産管理事業、不動産事業などの多様かつ柔軟な機能を十分に発揮して、個人・法人を問わず、お客様にとっての最適かつトータルなソリューションを迅速かつ的確に提供してまいります。

<行動計画>

・信託銀行グループとしての多様かつ柔軟な機能の発揮、お客様にとっての最適かつ総合的な課題へ対処する各種商品・サービスの提供を支える利益相反管理態勢について、現状の管理態勢等に関し幅広く検証し、ご説明や情報開示の充実など一層の高度化を図ってまいります。本年5月16日に三井住友トラスト・ホールディングスが公表した利益相反管理方針に基づき、利益相反管理高度化委員会の設置など実効的な管理態勢の定着を進めるとともに、三井住友トラスト・ホールディングスにおいて新設予定(2017年7月予定)の外部有識者に参画いただく利益相反管理委員会の下、管理態勢の妥当性や実効性の見える化を図ってまいります。(2017年度上期中)★

・既存の主な商品・サービスなどについて、改定後の利益相反管理方針を踏まえ、利益相反管理の観点からの検証を行い、必要に応じ、管理手法等の見直しを行います。(2017年7月目途)★

(5) お客様の声や評価のサービス等への反映

■アンケートなど様々なチャネルでいただいた、お客様のご意見やサービスに対する評価を、不断のサービスの改善に生かすとともに、お客様本位の業務運営の定着のため、そのようなお客様からの評価を業績評価に取り入れる態勢を整備してまいります。

<行動計画>

・従来からのお客様の声の収集、分析、を通じたサービス改善等に加え、お取引いただいたお客様からの、当社担当者からのコンサルティングや説明などに関するご評価を収集し、それらを業績評価にも反映させる態勢を整備してまいります。★

(6) お客様の安心と満足、社会・経済への貢献

■お客様が主体的かつ合理的に金融商品を選択し健全な資産形成ができるよう、コンサルティングを通じたライフプランニングやセミナー等の開催に加え、他団体と連携した取組みを通じ、幅広い年代のお客様への金融経済教育やリテラシー向上につながる活動に取り組んでまいります。

<行動計画>

・幅広い年代のお客様にご自身のライフプランをお考えいただく機会をご提供できるよう、開催日時や内容を工夫し、「現役世代」「退職世代」「シニア世代」それぞれのお客様にご参加いただきやすいセミナー※を開催しております。

※例えば、「現役世代」向けには「NISAセミナー」を、「退職世代」向けには「ライフプランセミナー」を、「シニア世代」向けには「シルバーカレッジ特別講座」等を開催しております。

・確定拠出年金制度における従業員等の皆様への投資教育セミナー、職場積立NISAを導入する企業等の従業員等の皆様へのセミナー、職域も通じた取組みにより、金融経済教育や投資教育など、お客様のリテラシー向上に資する取組みを進めてまいります。★

・大学等他団体と連携し、金融経済教育やリテラシー(知識・能力・スキル)向上につながる活動に取り組んでまいります。

■お客様のリテラシーに配慮した資料、書面作りに取り組んでまいります。

<行動計画>

・投資信託や投資一任運用商品(ラップ口座)の取引内容や運用状況をご理解いただけるよう、当社よりお客さまにお届けする報告書等について、その見方を記した資料を作成しご案内しております。
・お客さまへのご説明やお手続きに用いる資料について、お客さまからお寄せいただいたご意見等も踏まえ、改訂するよう取り組んでおります。

投資一任運用商品(ラップ口座)に関するご注意事項はこちらからご確認ください。
NISA(少額投資非課税制度)口座に関するご注意事項はこちらからご確認ください。
生命保険商品に関するご注意事項はこちらからご確認ください。

2.資産運用・商品開発

(1)資産運用の高度化

■明確で合理性のある投資方針を策定し、資産運用プロセスにおいてPDCAを回すことにより、適切な資産運用態勢を維持するよう努めてまいります。

<行動計画>

・お客さまとの協議に基づき、投資方針を策定し、受託事業に関する意思決定機関(審議会)や商品開発専担部署において運用プロセスの適切性、運用状況等について定期モニタリングを実施しております。
・モニタリングを通じて発見された改善点を踏まえ、運用プロセスを継続的に見直し、商品・サービスの品質向上に取り組んでおります。

■アクティブ運用、パッシブ運用にかかわらずエンゲージメント活動を展開する等の日本版スチュワードシップ・コードを踏まえた取組み、ESGへの取組み、投資手法の高度化などにより、継続的に資産運用の高度化を図り、お客さまの利益の最大化を目指してまいります。

<行動計画>

・スチュワードシップ活動に関する外部諮問委員会の新設や、議決権行使ガイドラインの精緻化・公表等による行使判断プロセスの透明性向上など、運営面の改善を進めており、その定着を進めてまいります。パッシブ運用も含めお客さまからの受託財産に関してエンゲージメントや議決権行使等のスチュワードシップ責任を適切に果たしてまいります。★
・ESG(環境・社会・企業統治)情報等の非財務情報に関する分析の高度化等により資産運用の高度化に取り組んでおります。

■受託した資産について、お客さまにとって最良の取引の条件で執行するよう努めてまいります。

<行動計画>

・受託資産の運用において利用する証券会社等の評価・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おります。

(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

■お客さまの資産運用上の課題を解決するため、グループ内外を問わず、クオリティの高い商品・サービスのラインナップを拡充するよう、努めてまいります。

<行動計画>

・グループ内外を問わず、高品質な運用商品・サービスや経営資源を活用し、商品・サービスの拡充を図っております。

■お客さまの多様化する資産運用ニーズや投資環境の変化に対応するため、グループ内外のノウハウや機能・ネットワークをフルに活用した、商品・サービスの開発・提供に努めてまいります。

<行動計画>

・資産、負債の構造等、お客さまの直面する運用環境を前提に、制度設計も含めたコンサルティングによりグループ内外の高品質な運用商品・サービスのご提供に取り組んでおります。

■年金などの機関投資家等をはじめとした、お客さまからの資産運用のニーズや、当社の資産運用サービスに対するご評価やご意見を幅広くいただき、必要に応じ外部機関の評価なども活用して、資産運用サービスの高度化や態勢の強化につなげるよう取り組んでまいります。

<行動計画>

・ご提供するサービスに対する評価について定期的にアンケートを実施し、サービス水準の向上に取り組んでおります。
・コンサルティング会社等、当社の運用サービスに対する外部評価機関の評価を活用し、評価に基づくサービス改善を図る等、運用サービスの品質向上を実践しております。

(3)お客さま本位のコンサルティングの実践と情報提供

■お客さまの真の利益に合う商品・サービスを提供するために、質の高いコンサルティングを通じ、ライフサイクルに応じ変化する資産・負債状況やそれに沿ったニーズをそれぞれのお客さまと共有させていただくよう努めてまいります。

<行動計画>

・コンサルティングを通じてお客さまのニーズを的確に把握し、グループ内外の高品質な各種の運用商品・サービスを最適な組み合わせでご提供するよう努めております。

■商品・サービスの提案にあたっては、コンサルティングの内容を踏まえ、また、知識・経験・財産の状況及び契約締結の目的に照らして、ニーズに適った提案を行います。

<行動計画>

・お客さまへの運用のご提案に際しては、お客さまの知識、経験、財産の状況および契約締結の目的に照らした勧誘活動を実施しております。
・オルタナティブ商品等、商品性が複雑な商品であったり、収益の変動幅が大きい商品については、ご提案に際して管理部署の事前認可を必要とする等、一層高度な適合性確認を実践しております。

■商品・サービスの提案にあたっては、お客さまの知識、経験、財産の状況及び契約締結の目的に照らして、お客さまのご理解を得られるように適切な情報の提供に努めてまいります。

<行動計画>

・お客さまへの運用のご提案に際しては、お客さまの投資経験、ニーズ等に合わせた書面等を活用し、わかりやすい適切な説明の実施に努めております。

■お客さまの投資判断に役立つよう、市場動向や保有商品の運用状況について定期的に情報を提供するほか、重要なマーケットイベントが発生した際などには、市場動向、市場見通しについて適時適切に情報を提供するなど、丁寧なアフターフォローに努めてまいります。

<行動計画>

・お客さまにご提供した運用商品・サービスについては、市場環境、運用状況等について定期的(四半期、半期、年度)に報告を実施しております。
・市場動向に関する情報提供に加え、市場動向が大きく変動した場合の臨時レポートの発信等、適時適切な情報提供に努めております。

■お客さまの投資判断に役立つよう、商品・サービスの特性、リスク、手数料等についてわかりやすく説明を行ってまいります。

<行動計画>

・事前にコンプライアンス部署の審査を経る等により、適切でわかりやすい説明資料等の作成に取り組んでおります。

(4) 専門性の向上

■「高度な運用コンサルティング」と「高品質かつ豊富なマルチ・プロダクト」によるトータルソリューションの提供を担う、資産運用業務のプロフェッショナルを、継続的かつ安定的に育成し、人材の定着と運用の継続性・再現性の確保に努めてまいります。

<行動計画>

・社内外の研修メニューの整備、証券アナリスト等の専門資格取得の支援・サポート策の充実を図ることにより、資産運用業務に従事する役職員の専門性の維持向上に取り組んでおります。

■ファンドマネージャーやアナリスト等の運用人材評価にあたっては、中長期の運用パフォーマンスを重視した評価・処遇を通じて、高度な専門性を有する運用体制の確保に努めてまいります。

<行動計画>

・運用成果向上や業務貢献等を含めた人材評価制度の整備を図ることで、ファンド運用に従事する役職員の専門性の維持向上に取り組んでおります。

(5) 独立性を確保したガバナンスの構築・強化

■お客さまの利益を最優先する態勢を強化するため、グループの資産運用会社については、独立社外取締役を導入するなど、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態勢を構築してまいります。

<行動計画>

・経営・運営の独立性を確保する体制を構築するため、独立社外取締役を導入しております。

■日本版ステュワードシップ・コードに則り、議決権行使などに関する利益相反管理態勢を高度化してまいります。例えば、議決権行使に関して、グループの運用会社において、外部有識者のチェックを受けるなど透明性の確保に努めており、特に、三井住友信託銀行においては、独立性の担保された外部有識者が過半を占める「ステュワードシップ活動諮問委員会」を設置し、議決権行使やエンゲージメントの適切性などについて検証しております。同委員会の審議内容については、その概要を公表し、可視化いたします。

<行動計画>

・エンゲージメント（建設的対話）や議決権行使等、ステュワードシップ活動に関する利益相反管理体制強化のため社外メンバーを過半とする外部諮問委員会を新設し、外部有識者を活用した透明性の高い運営体制を構築しております。

・数値基準等の判断基準を含む議決権行使の考え方を公表するとともに、日本版ステュワードシップコードに関する議論も踏まえ、議決権行使結果の詳細開示をすること等により、透明性の高い運営体制を構築してまいります。(2017年度上期)★

■議決権行使の透明性をさらに高めるために、議決権行使結果について、個別の投資先企業、個別の議案ごとに公表してまいります。

<行動計画>

・日本版ステュワードシップコードの改訂に関する議論も踏まえ、議決権行使の透明性をさらに高めるために、個別の行使結果について本年8月を目途に公表してまいります。★

3. 資産管理

(1) 資産管理サービスの堅確性・迅速性の維持・向上

■資産管理サービスの根幹となる事務の堅確性・迅速性向上を図るべく、人材・事務基盤・システム等の適切な資源配分を行ってまいります。

<行動計画>

・証券受渡決済における、約定から決済に至る一連の事務処理において、システム処理による自動化の推進等により、効率的な業務提供に取り組んでおります。

・海外証券直接投資に加え、昨今投資ニーズの高い外国籍投信を投資対象とするファンドオブファンズへの対応等、市場商品トレンドに合致したサービスの展開を行えるよう、人材・事務基盤・システム等の適切な資源配分に取り組んでおります。

■有価証券・資金決済に係る法制・税制等の資産管理サービスに必要な高度な専門性を有する人材の育成に努めてまいります。

<行動計画>

・資産管理サービス業務に関わる人材に対し、業務上必要な知識を習得させるために、資格取得等を組織的にサポートしております。

・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、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おります。

(2) お客さまニーズへの対応、社会的インフラとしての事務・システム等の高度化

■グローバルに多様化・高度化するお客さまの資産運用ニーズにお応えするため、事務・システム等の高度化に取り組んでまいります。

<行動計画>

・資産管理サービス業務の提供先のお客さまに対して実施させていただき、当社グループの資産管理サービス業務に対する各種アンケート等の結果を踏まえ、更なる利便性向上を目指したサービス改善活動を推進しております。

(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

■お客さまの投資活動やミドル・バック業務の高度化に資するため、各種報告書・レポートに加え、海外グループ関係会社および各カस्टディアン等からの情報をベースに、付加価値の高い情報（法制・税制、市場情報）を適時提供することに努めてまいります。

<行動計画>

・資産運用会社向けミドル・バックオフィス業務である計理処理および各種法定報告事務に加え、レポート等、事務受託サービス提供メニュー拡充に取り組んでおります。

■専業信託銀行として、銀行事業のノウハウも活用し、お客さまのミドル・バック業務の効率化、高度化に資するサービスの提供に努めてまいります。

<行動計画>

・銀行事業におけるノウハウや知見を活かし、デリバティブ取引に係る管理業務等、資産運用会社向け事務受託サービスの高度化に取り組んでおります。

4. その他信託業務等

(1) 受託者責任の徹底

■信託の受託者として、資産運用・資産管理業務に限らず、受益者であるお客さまのために、善管注意義務、忠実義務、分別管理義務などの厳格な受託者責任を誠実に果たし、お客さまの利益を第一に信託業務を進めてまいります。

<行動計画>

・受託者責任やスチュワードシップ責任を誠実に履行するため、専門組織の設置や社内規則の整備、役員に対する研修等体制整備に取り組み、お客さまの利益第一に業務運営を進めております。

(2) お客さまの資産の保全など、安全、安心への取組み

■特に高齢者のお客さまにとっての資産の保全等の安心の確保、資産の確実な承継についてのニーズの高まりを踏まえ、お客さまの資産運用ニーズのみならず、資産保全や資産承継に関するニーズに対しても、しっかりとお応えするよう、商品・サービスの開発・提供に努めてまいります。

<行動計画>

・信託機能等を活用し、振り込み詐欺等の金融犯罪からの資産保全や円滑な資産承継等、お客さまの抱える課題・悩みへの解決策を提供する新商品・サービスの開発・提供に取り組んでおります。

■例えば、営業店の店部長が社内の「老年学」を受講し、高齢者のお客さまの老後の認知症や介護など様々な不安を理解した上で、コンサルティングさせていただけるよう努めております。また、老年学に関する情報提供を中心にしたお客さま向けの「シルバーカレッジ」を本部・営業店が協働し、順次開催しております。

<行動計画>

・営業店の店部長が社内の「老年学」を受講し、高齢者のお客さまの老後の認知症や介護など様々な不安を理解した上で、コンサルティングさせていただけるよう努めております。また、2017年度においても老年学に関する情報提供を中心にしたお客さま向けの「シルバーカレッジ」を本部・営業店が協働し、順次開催してまいります。☆

■どなたでも安心してご利用いただけるよう、お客さまの立場に立ったサービスについての社員教育徹底・有資格者配置、各種チャネルの利便性向上など、お客さまに利用いただきやすい環境づくりに向けた、さまざまな取組みを実施してまいります。

<行動計画>

・社内研修や外部講師による講演会の開催、サービス介助士や認知症サポーター等の専門資格の取得を奨励する等して対応力の改善を図り、接遇の質を向上させております。

・お客さまから頂戴するご意見・ご要望については、関係各部署が連携し、サービス改善や店舗環境の改善等に活かしております。

(3) 不動産業務におけるお客さま本位の取組み

■個人のお客さまにとって最大の資産とも言える不動産の仲介業務にあたっては、お客さまに安心して取引いただけるよう、丁寧かつわかりやすい説明に努めてまいります。

<行動計画>

・お客さまの属性に応じ、お取引の条件・物件の内容についてわかりやすくご説明させていただきます。また、業務の進捗状況について適時適切にお客さまにご報告いたします。併せて、ご説明状況のモニタリングを充実させるため、運営ルールを定め実施しております。★

当社の商品・サービスについて詳しくはHPをご覧ください。

<http://www.smtb.jp/personal/service.html>