

お客様の「ベストパートナー」を目指すための取組みに関する成果指標(KPI)

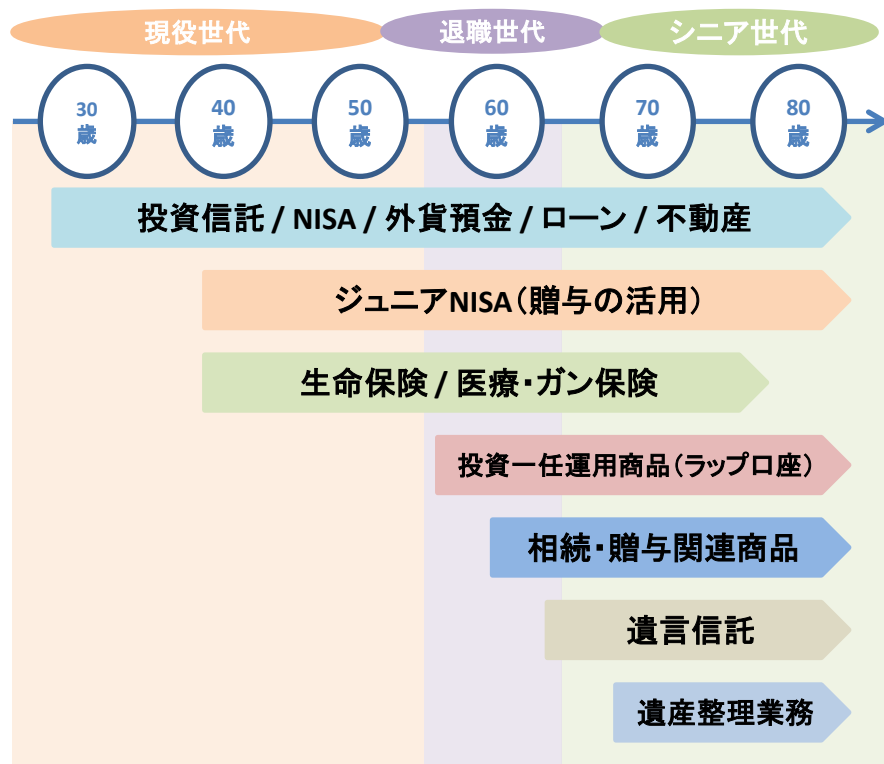
- ・お客様本位の取組みを実践し、浸透・定着させていくことで、お客様から信頼され、末永くお取引いただける、お客様の「ベストパートナー」を目指してまいります。
- ・この取組みの状況をご確認いただくための指標を、定期的に公表するとともに、活動の推進・拡充等にあわせ随時見直してまいります。

【 I .個人のお客さま】

1. お客さまの多様なニーズにお応えする幅広い商品・サービス

・資産形成から相続に至るまで、お客さまの長きにわたる人生の「ベストパートナー」として、ライフイベントに応じた様々なニーズにお応えするため、幅広い商品・サービスを取り揃えるとともに、新たな商品・サービスの開発に努めております。

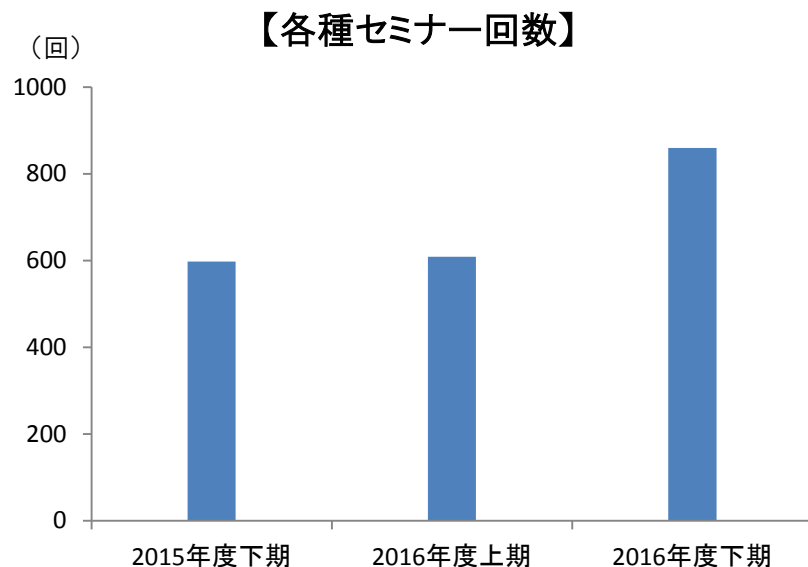
【ライフイベントに応じた様々なニーズにお応えする商品・サービス】



お客さまのニーズ	ニーズにお応えする主な商品等
・将来のために資産をふやしておきたい	投資信託・外貨預金
・資産運用に税制優遇を活用したい	NISA(少額投資非課税制度)
・マイホームを購入したい ・相続対策として不動産を活用したい	ローン・不動産 ・住宅ローン・アパートローン ・不動産仲介・有効利用
・子どものライフイベントのために資金を準備したい ・孫に大切な資産をのこしたい	ジュニアNISA (未成年者少額投資非課税制度)
・万一の際、家族が困らないようそなえておきたい	生命保険 ・各種個人年金保険 ・各種終身保険
・病気やケガ、ガンの治療費にそなえたい	医療・ガン保険
・忙しくてなかなか時間が取れない ・大事な退職金なので安定的に運用したい	投資一任運用商品(ラップ口座) ・三井住友信託ファンドラップ
・家族に大切な資産をのこしたい	相続・贈与関連商品 ・暦年贈与サポート信託 ・家族おもしろ信託(一時金型) ・教育資金贈与信託 ・結婚・子育て支援信託
・大切な資産を、自分の思い通りに引き継ぎたい	遺言信託
・不慣れな手続きをサポートしてほしい	遺産整理業務

2. お客様本位のコンサルティングの実践と情報提供

・ご来店や訪問の機会に加え、資産運用や相続・贈与などに関する各種セミナーの開催を通じて、お客様の役に立つ専門的な情報をわかりやすくご提供させていただくなど、お客様本位のコンサルティングに努めております。



※三井住友信託銀行における個人のお客様向けの各種セミナーの開催回数を示しています。

【お客様の様々なニーズにお応えする各種セミナーの開催】

・2016年度下期には全店舗でのべ800回以上のセミナーを開催しています。主なセミナーの事例は以下のとおりです。

<資産運用セミナー>

・現在の資産運用を取り巻く環境を踏まえ、「株式・為替・金利」といった各マーケットの現状と今後の見通しをわかりやすくご説明するとともに、今後の資産運用のお役に立つ情報をご提供しています。

<くらしとお金のライフプランセミナー>

・ライフプランやマネープランの考え方、資産運用の基礎知識をご説明しています。

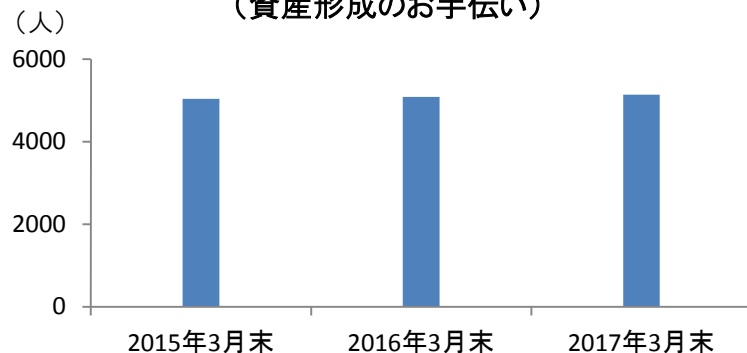
<相続対策セミナー>

・相続、贈与、遺言の「これだけは知っておきたい」基本事項、大切な財産を思いどおり次の世代に引き継いでいくために、今から考えておきたい相続や遺言のことについて、ご説明しています。

3. プロフェッショナルとしての専門性の向上

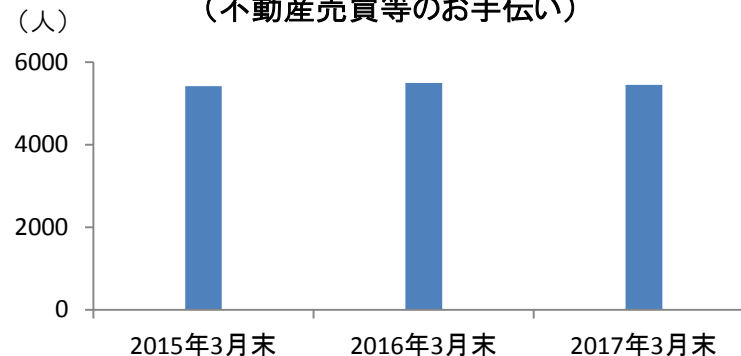
・お客さまから信頼され、安心してご相談いただけるよう、プロフェッショナルとして相応しい、幅広い専門知識・スキルを有する人材の育成に取り組んでおります。

【FP関連資格保有者数】
(資産形成のお手伝い)



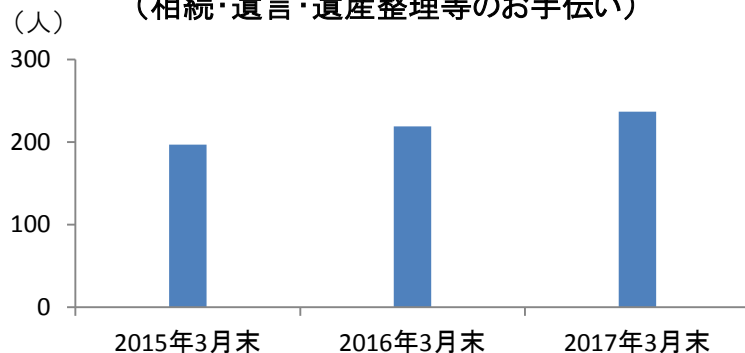
※三井住友信託銀行のコース社員のうち、以下のいずれかの資格を保有する社員数を示しています。
・FP技能士(1級、2級)、CFP、AFP、金融渉外技能審査(1級、2級)

【「宅地建物取引士」合格者数】
(不動産売買等のお手伝い)



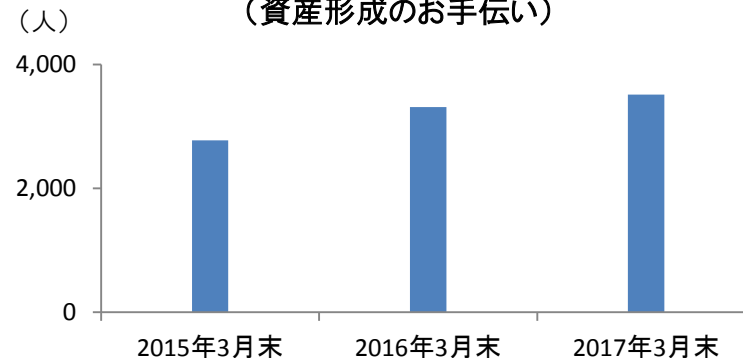
※三井住友信託銀行のコース社員のうち、「宅地建物取引士」資格試験合格者数を示しています。

【財務コンサルタント数】
(相続・遺言・遺産整理等のお手伝い)



※豊富な実務経験と専門性を有する財務コンサルタントは、お客さまの財産の取得・管理・運用・承継ニーズにお応えするプロフェッショナルであり、約250名を全店舗に配置しています。

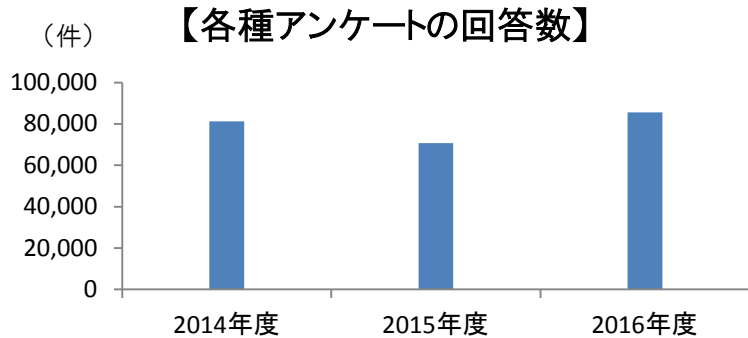
【「証券アナリスト基礎講座」修了者数】
(資産形成のお手伝い)



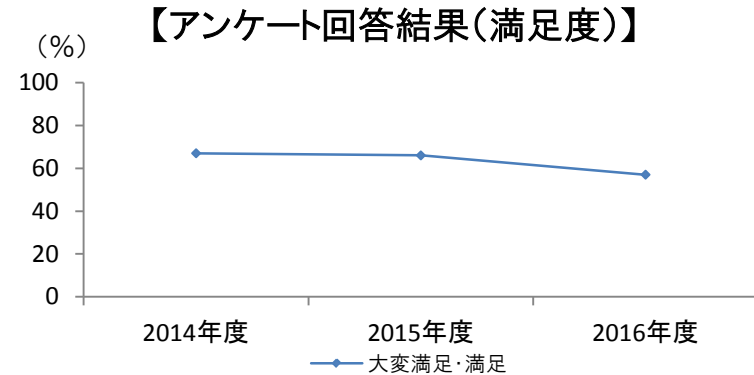
※個人のお客さま向け業務に従事する三井住友信託銀行の社員のうち、「証券アナリスト基礎講座」修了者数を示しています。
ファンドラップの販売に必要な要件として、公益社団法人 日本証券アナリスト協会が開講する「証券アナリスト基礎講座」の受講と修了試験合格を義務付けています。

4. お客様の声や評価のサービス等への反映

・お客様の「ベストパートナー」であるために、各種アンケートなどを通じてお客様からのご意見・ご要望などを広くいただくことに加え、外部機関による評価も受け、商品・サービス・対応・マナーなどの状況を継続的に把握するとともに、弛まぬ改善・向上に努めております。

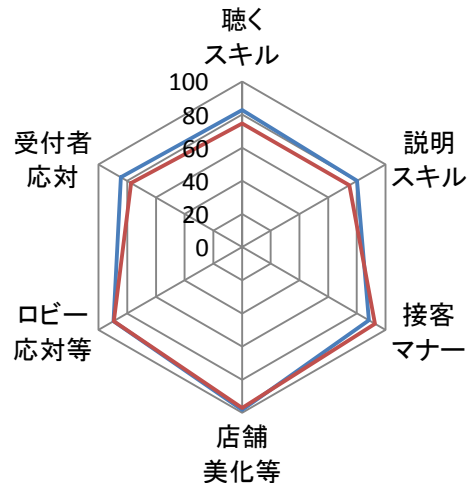


※ 個人のお客さまを対象とする各種アンケートの回答件数の合計を示しています。



※個人のお客さまを対象とする季刊誌を通じた郵送方式のアンケートの回答結果を示しています。回答件数は、2014年度:3.2万件、2015年度:2.5万件、2016年度:2.7万件となっています。

【外部機関による店舗評価結果】



— 2016年度下期 — 2015年度下期

※外部機関の調査員が全店舗に来店し、お客さまの視点から評価を実施。上記グラフは各項目の調査基準に対する達成度合いの全店平均値を示しています。

【お客さまのご意見・ご要望等に基づく改善・向上への取組み】

①商品・サービス等の改善・向上への取組み事例

- ・「三井住友信託の住宅ローン 契約に係る説明DVD」導入による、お客さまのお手続きに係る時間の短縮
- ・「タブレット型外訪端末」の導入による、お客さまのお手続きに係るご負担の軽減

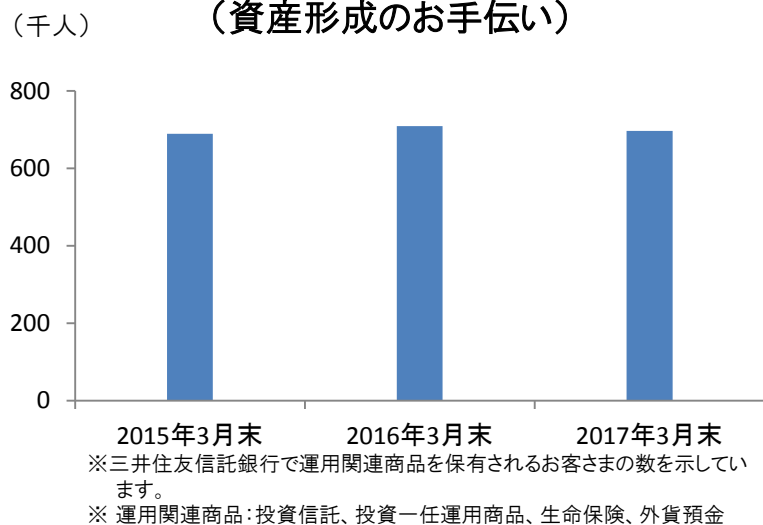
②コンサルティングや対応・マナー等の改善・向上への取組み事例

- ・接客対応ロールプレイングの実施、CS講演会の開催
- ・「サービス介助士」の配置、「老年学(ジェロントロジー)」の受講

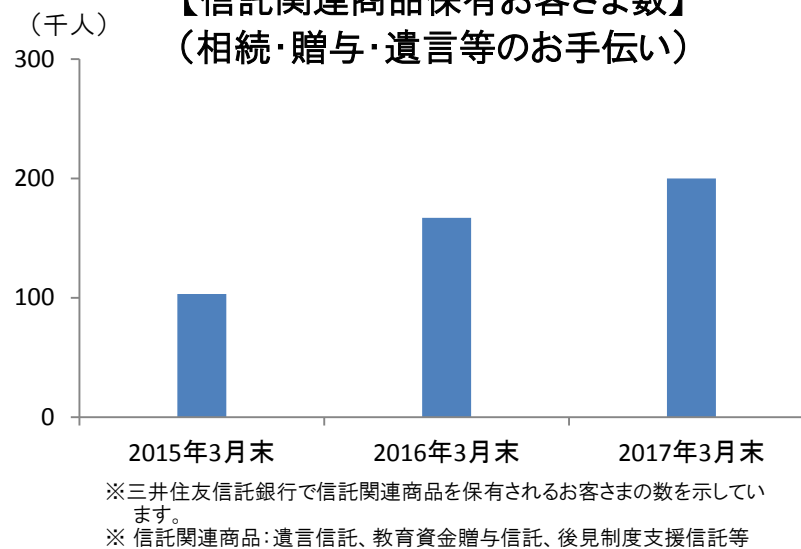
5. 「ベストパートナー」を目指す取組み

・各種運用関連商品や信託関連商品のご提供を通じ、より多くのお客さまに「ベストパートナー」としてご支持いただくことを目標として、お客さま本位の取組みを推進してまいります。

【運用関連商品保有お客さま数】
(資産形成のお手伝い)

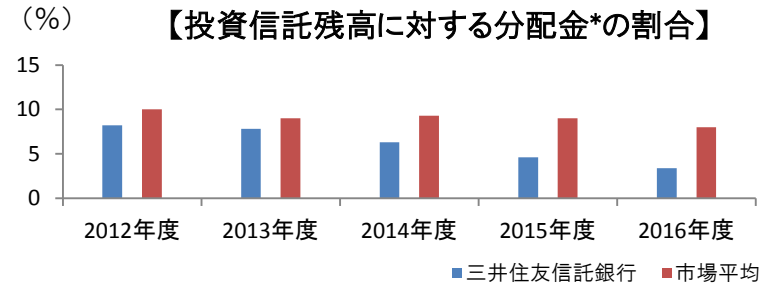
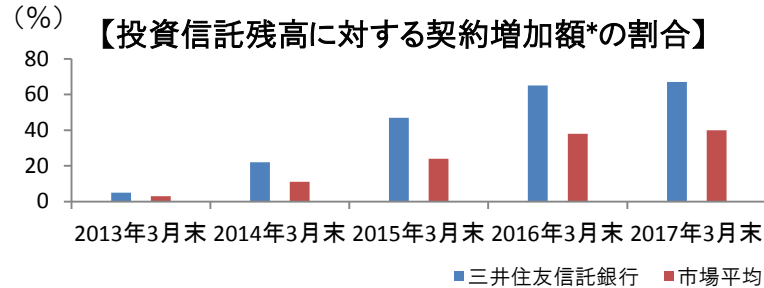


【信託関連商品保有お客さま数】
(相続・贈与・遺言等のお手伝い)



6. 長期的な資産形成等のニーズに適ったご提案等の取組み

- ・各種商品のご提案にあたっては、お客さまの資産・負債の状況や資産運用の目的など、お客さまひとりひとりのニーズを共有させていただきながらコンサルティングを行っております。
- ・例えば、投資信託の販売において、長期的な資産形成のニーズのあるお客さまに対しては、「長期間保有することに適した分散・安定型の商品」や「分配頻度が少ない商品」、「積立投資契約(投資信託自動購入プラン)」をご提案するなど、それぞれのニーズに適ったお客さま本位のご提案に努めております。

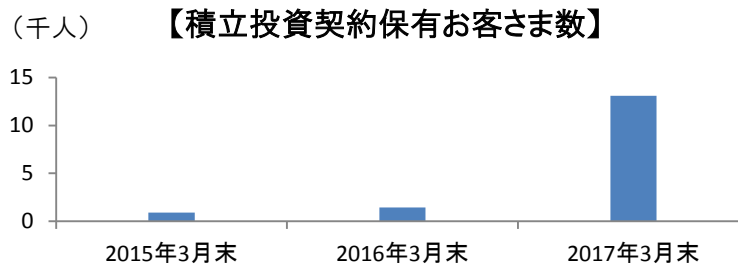


- ・長期的な資産形成のニーズに対して、長期間保有することに適した商品をご提案しており、投資信託残高に対する契約増加額の割合は市場平均を上回っております。

※上記グラフは、各基準日時点で、2012年3月末を起点とした契約増加額の累計額の公募投資信託残高(2012年3月末時点)に対する割合を示しています。
市場平均は、投資信託協会が公表する統計データに基づき算出しています。
契約増加額とは、三井住友信託銀行が販売会社となる公募投資信託の販売額から解約・償還額を控除した金額を指します。
公募投資信託には、投資一任商品、DCプラン専用投資信託等を含みます。

- ・長期的な資産形成のニーズに対して、分配頻度が少ない商品をご提案しており、投資信託残高に対する分配金の割合は市場平均より低く推移しております。

※上記グラフは、各年度に支払われた分配金額の、公募投資信託残高(月次平均)に対する割合を示しています。
市場平均は、投資信託協会が公表する統計データに基づき算出しています。
分配金とは、三井住友信託銀行が販売会社となる公募投資信託の分配金を指します。
公募投資信託には、投資一任商品、DCプラン専用投資信託等を含みます。



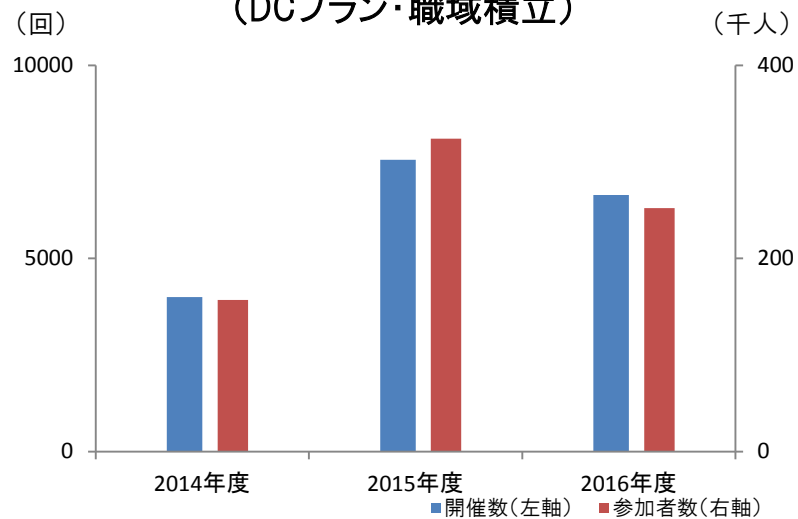
- ・長期的な資産形成のニーズに対して、長期・分散・安定に資する運用方法として、積立投資契約(投資信託自動購入プラン)をご提案しております。

※ 三井住友信託銀行において積立投資契約(投資信託自動購入プラン)をご契約いただいているお客さま数を示しています。

7. DCプランを通じた資産形成のお手伝い

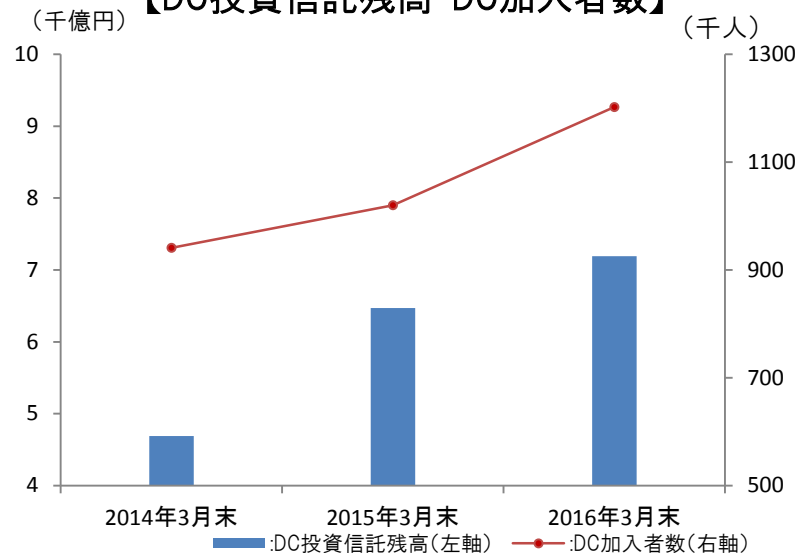
・ご来店される個人のお客さまだけではなく、確定拠出年金(DC)プラン、職場単位での積立制度を導入いただいている企業の従業員等のお客さまにも、投資教育セミナー等の開催など継続的な金融経済全般や投資教育等に関する活動を通じ、お客さまへの情報提供や資産形成の機会の拡大をお手伝いしております。

【投資教育セミナー等の開催数・参加者数】
(DCプラン・職域積立)



※DC投資教育セミナー:「新入社員向け教育」「制度導入時教育」「制度導入後の教育(継続教育)」を合算した値を集計。

【DC投資信託残高・DC加入者数】



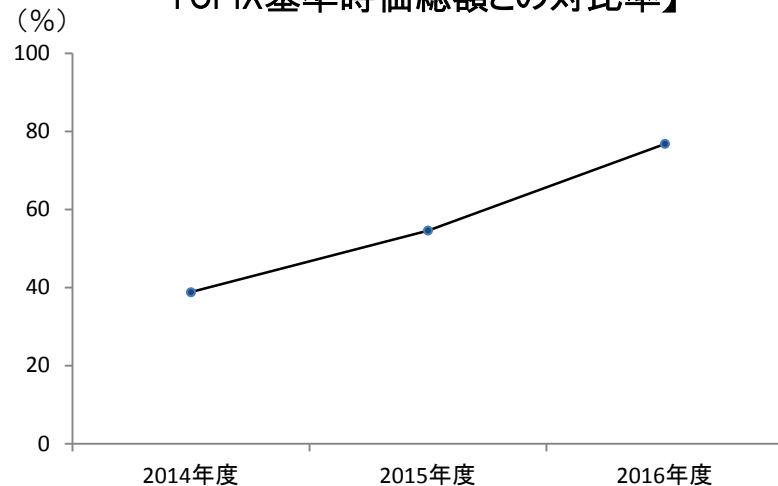
※DC投信:三井住友信託銀行が販売会社となるDCプラン向け投資信託

【Ⅱ.機関投資家等のお客さま】

1. スチュワードシップ活動の高度化

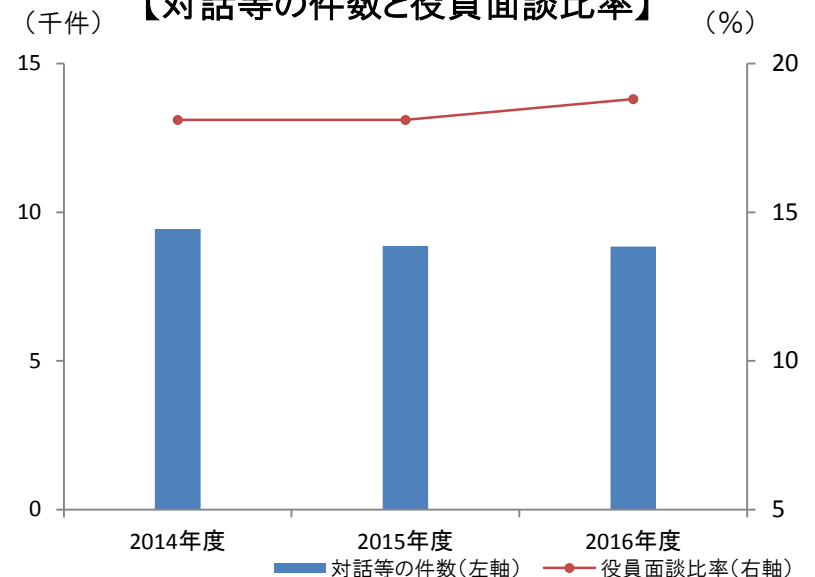
- ・スチュワードシップ活動の質・量両面からの高度化や拡充に取り組んでおります。
- ・長期運用を中心とするパッシブ運用ファンドにおいても、投資先企業との対話(エンゲージメント)活動を拡充するとともに、投資先企業の役員の方々との面談など建設的対話の質の向上につながる取組みを進めております。
- ・社外メンバーを過半とした「スチュワードシップ活動諮問委員会」の審議・答申を踏まえ、今後とも、投資家の中長期的リターンの向上のためスチュワードシップ活動の高度化に取り組んでまいります。

【エンゲージメント実施企業の時価総額の TOPIX基準時価総額との対比率】



※時価総額との対比率:エンゲージメント実施企業の発行株式の時価総額と東証1部の時価総額(TOPIXの基準時価総額)を対比した割合(各年度末)。

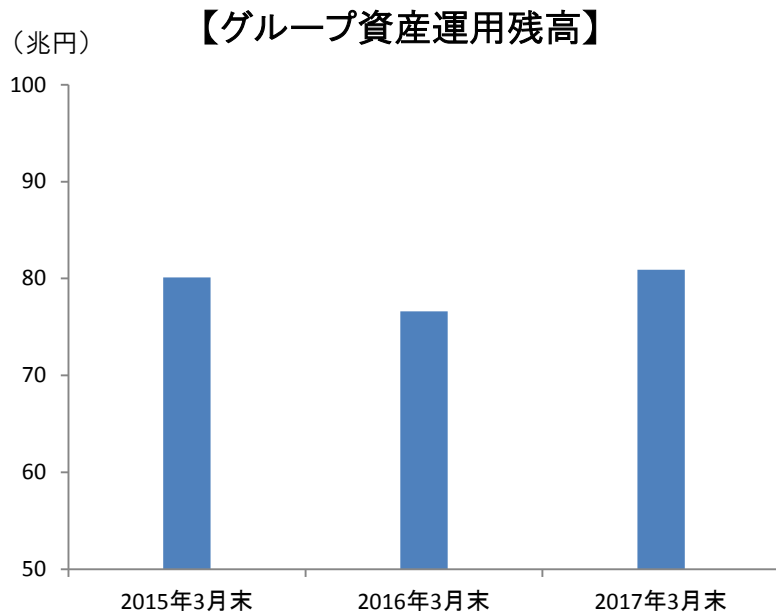
【対話等の件数と役員面談比率】



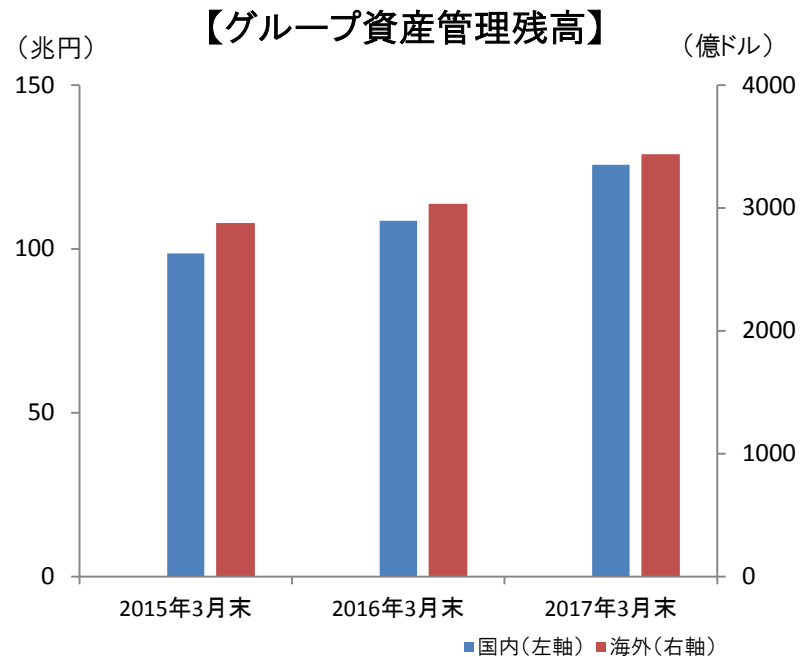
※対話等の件数:アナリストと企業側が双方向でディスカッションできる機会と、企業側のプレゼン主体の機会の合計
役員面談比率:双方向でのディスカッションが可能な機会における、役員以上との面談件数比率

2. グループ全体での資産運用・資産管理業務の展開

・グループ全体で機関投資家等のお客さまの多様なニーズにお応えし、運用力の向上、資産管理サービスの充実などに努め、グループ全体で資産運用・資産管理業務を展開しております。



※グループ資産運用残高:年金信託、投資一任、投資信託等の合計額。



※グループ資産管理残高:国内…投資信託・特定金銭信託等の信託財産やカストディ等の合計額。
海外…海外資産管理現法のカストディ、ファンドアドミの残高。

- ・[投資信託に関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)
- ・[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\(少額投資非課税制度\)、ジュニアNISAに関するご注意事項はこちらからご確認ください。](#)
- ・[外貨預金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。](#)