

SMBCグループ リテール事業部門


お客さま本位の業務運営に関する取組方針

- **SMBCグループリテール事業部門** は、「お客さまにとっての最善の利益」を実現するために、お客さまをよく知り、一人ひとりに合ったソリューションを提供し、お客さまの豊かな生活や安心感を実現できるよう注力してまいります。
- そのため、自らの指針として、5つの取組方針を公表しております。
- 本取組方針に基づく具体的な取組状況は、定期的に開示してまいります。

取組方針

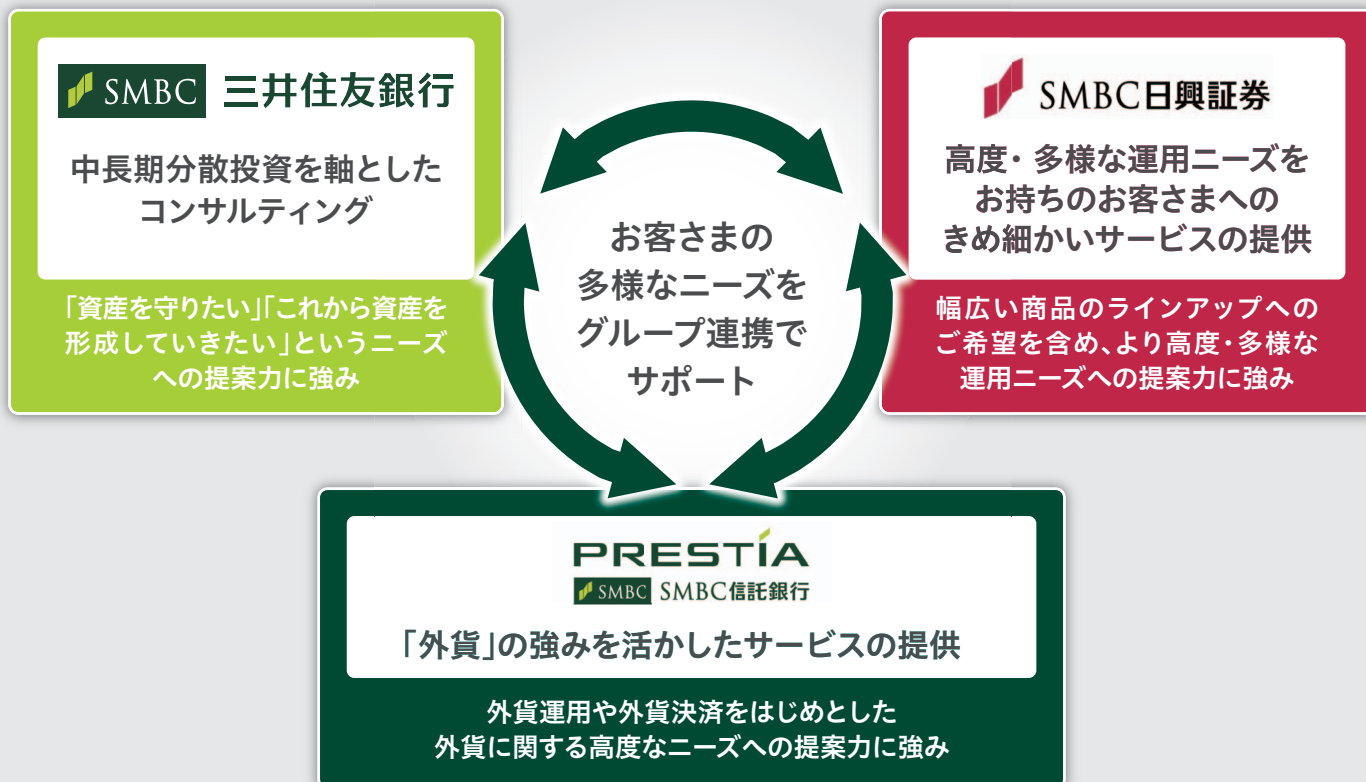
- 1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案
- 2 お客さま本位の商品ラインアップの整備
- 3 お客さま本位のアフターサービスの充実
- 4 お客さま本位の業績評価体系の整備
- 5 コンサルティング力向上に向けた取組み

動画でも取組をご紹介します



お客さま本位の業務運営に関する基本方針ご紹介動画

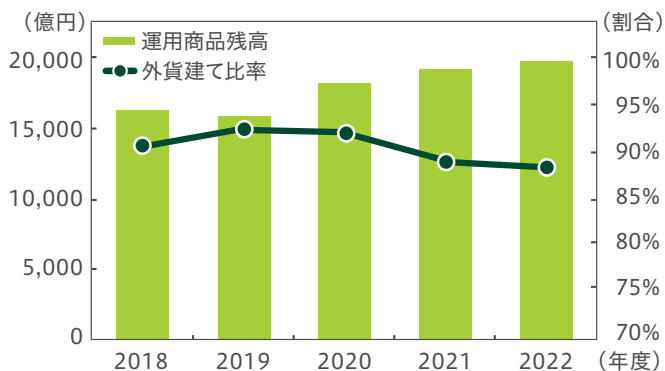
SMBCグループで連携し、各社の特長を活かし、お客さまの幅広いニーズに対応してまいります。



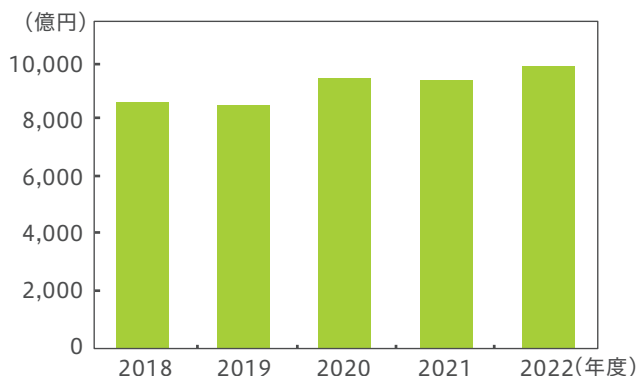
1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズへの的確な対応として、外貨を中心とした中長期分散投資を軸とした提案を行ってまいります。

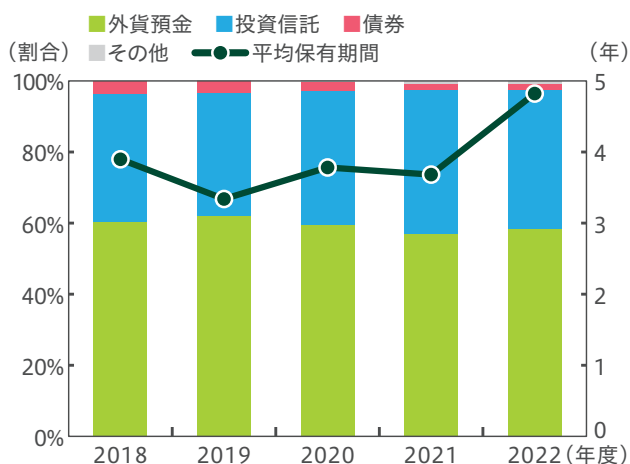
運用商品残高増加額



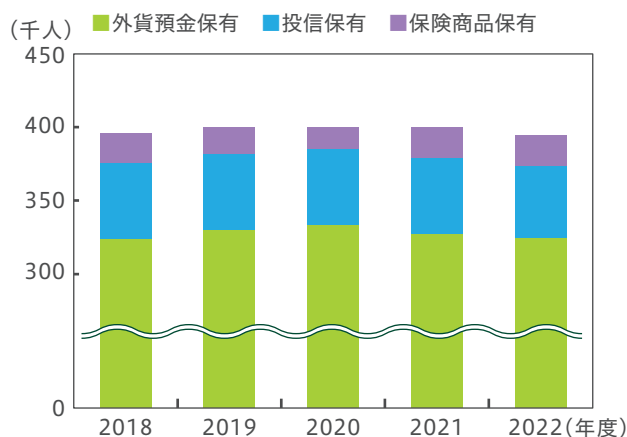
外貨預金残高



運用商品の販売比率・保有期間



運用商品保有者数



2 お客さま本位の商品ラインアップの整備

長期分散投資、ポートフォリオ提案に相応しい商品を、オープン・アーキテクチャの下、検討、導入しております。

〈ご参考〉「投資信託販売会社における比較可能な成果指標」(共通KPI)

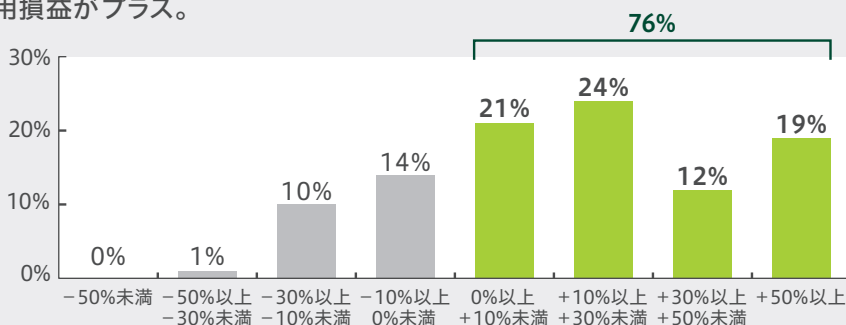
投資信託の運用損益別顧客比率

「投資信託販売会社における比較可能な成果指標 (共通KPI) について」
(2018年6月金融庁公表)の共通KPIについても検証。

※ 金融庁から発表された定義に沿って算出
※ 2023年3月末時点

全体の約8割のお客さまは、投資信託の運用損益がプラス。

プラス顧客	2020年	2021年	2022年
3月末時点	43%	88%	87%
前年比	-33%	+46%	-1%
(3カ年平均)	73%		



3 お客さま本位のアフターサービスの充実

- オンラインやアプリ等でも口座状況のご確認とお取引をいただくことができ、またご希望の方にはタイムリーな情報をeメール配信することでお客さまの多様なニーズに対応しております。
- マーケットの急変時にはホームページへのレポートの掲載などによる情報提供とともに、営業担当者からの保有商品の状況や市況に応じたご案内とアフターフォローに努めます。
- お客さまとのコンタクトを大切に、従来型のご来店やお電話等に加え、ご希望によりWEB面談も活用したフォローアップ体制を整えております。

4 お客さま本位の業績評価体系の整備

- 中長期分散投資の観点から、手数料のみの評価ではなくお預かりする資産の持続的拡大を主軸にした評価。
- 取引状況、販売商品のバランス、フォローアップ状況など、トータルソリューション提供に資する項目を評価。

5 コンサルティング力向上に向けた取組み

- 広範なニーズに対応できるよう、日々信託銀行としてのコンサルティング力の向上を図っております。
- お客さまの資産背景やライフプランなどをヒアリングし、ご要望に応じグループ会社全体でお客さまの資産ポートフォリオ見直しのご提案に務めてまいります。

ご参考

デジタルを活用した コンサルティング

お客さまの様々なニーズに対応できるように、日々のコンサルティングにデジタルツールを積極的に取り入れております。

- WEB面談を導入し、お客さまの利便性向上に努めております。

- ポートフォリオ診断、ライフプラン提案にタブレット専用ツールを活用しております。



人生100年時代に 向けた取組み

信託銀行ならではの商品サービス、各種プログラムなどを導入し、お客さまのセカンドライフをサポートしてまいります。

スマート相続口座(特許出願中)

- 面倒な手続き不要で口座をご家族へ相続可能



ファミリーバトン(贈与サポートサービス)

- 生前贈与に係るお手続きを当行がサポート



ご留意点

- 本資料は、特定の投資信託・生命保険・株式・債券等の売買を推奨、勧誘する目的のものではありません。
- 2023年6月30日公表「SMBCグループ リテール事業部門における『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』」の簡易版です。

一定の投資性金融商品の販売・販売仲介に係る

重要情報シート

1 当行の基本情報

社名	株式会社 SMBC 信託銀行	
登録番号	関東財務局長（登金）第 653 号	
加入協会	日本証券業協会／一般社団法人投資信託協会／ 一般社団法人日本投資顧問業協会／一般社団法人第二種金融商品取引業協会	
当行の概要を記したウェブサイト	https://www.smbctb.co.jp	

2 取扱商品 当行がお客さまに提供できる金融商品の種類は次のとおりです

預金（投資性なし）	○	預金（投資性あり）	○
株式	×	債券	○ [仲介]
特殊な債券（仕組債等）	×	投資信託	○
ラップ口座	×	REIT	×
その他の上場商品	×	保険（投資リスクなし）	○
保険（投資リスクあり）	○	合同運用指定金銭信託	○
上記以外の商品	○		

取扱商品の詳しいご案内は
取扱商品・サービス一覧を
ご用意しております



R & I 顧客本位の投信販売会社評価



格付投資情報センター（R&I）による「R&I顧客本位の投信販売会社評価」において S+ 評価を獲得しています

スマートフォンの方はこちらから
ご覧いただけます



3 商品ラインアップの考え方 商品選定のコンセプトや留意点は次のとおりです

お客さまのニーズに即した商品やサービスを提供し、幅広いニーズにお応えいたします。
当行の強みである外貨に対する高度なニーズにも対応できるよう、外貨建て商品を豊富に取り揃えております。
お客さまの「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズに的確にお応えできるよう、グループ会社の商品に関わらず、必要に応じ第三者評価も取り入れて、商品ラインアップを随時見直ししております。

4 苦情・相談窓口

当行お客さま相談窓口	1 当行の基本情報 に記載の「当行の概要を記したウェブサイト」でも受け付けております。	国内からご利用の場合 03-6854-6800 海外からご利用の場合 81-3-6854-6800 【受付時間】平日：9時～17時（祝日・年末年始を除く）
加入協会共通の相談窓口	証券・金融商品あっせん相談センター（FINMAC）	0120-64-5005 【受付時間】平日：9時～17時
金融庁金融サービス利用者相談室		0570-016811 (03-5251-6811)