

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、個人のお客さま向けの資産運用、資産形成コンサルティング業務に販売会社として取り組むに当たり、SMBCグループの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組んでおります。

具体的な取組方針(以下、「取組方針」)は下表の通りで、その詳細と具体的な取組状況は後述の通りです。

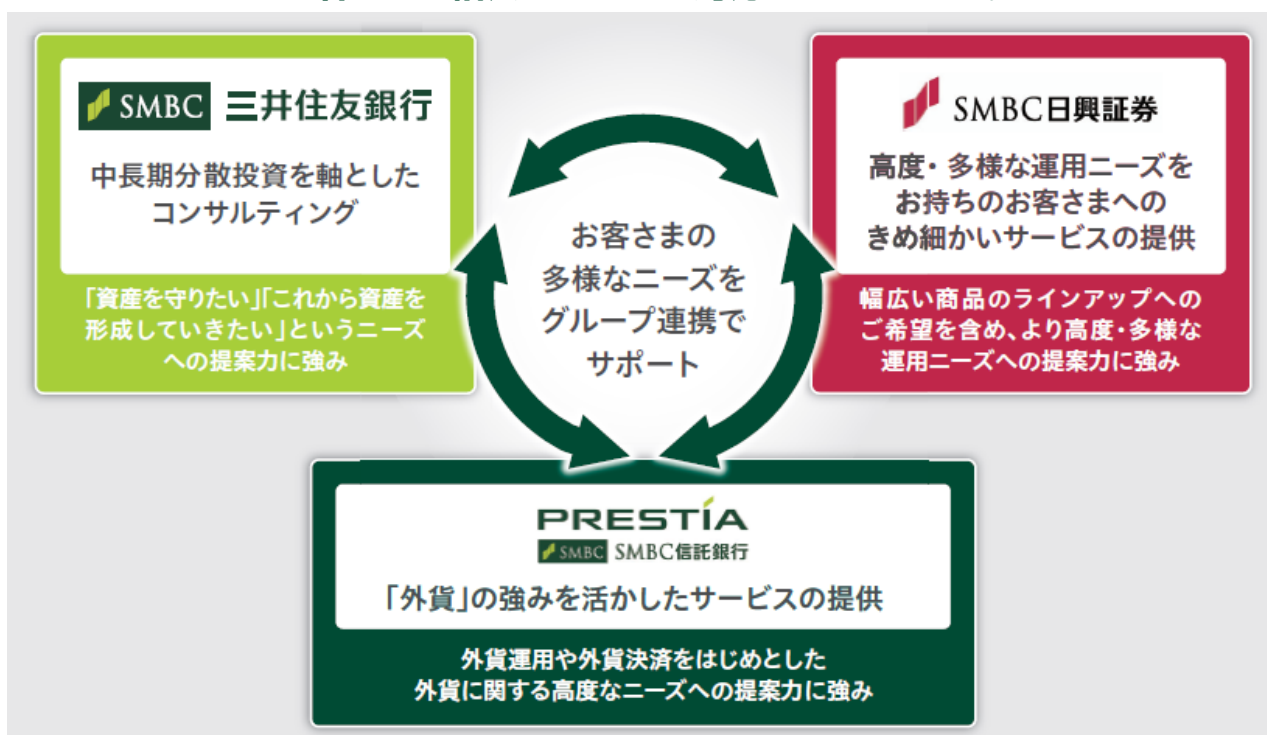
計数指標については、リテール事業部門におけるPDCAサイクルの中で、状況を確認、分析し、お客さまへの対応や業務運営に活用を図ってまいります。

また、今後、具体的な取組状況を定期的に公表し、状況に応じ、取組方針の見直しを行ってまいります。

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

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。



(※) SMBCグループ：株式会社三井住友フィナンシャルグループのグループ会社の総称

SMBCグループ リテール事業部門：三井住友銀行、SMBC日興証券、SMBC信託銀行、三井住友カード、セディナ、SMBCコンシューマーファイナンス等で構成し、資産運用業務・資産形成業務等のリテールビジネス業務を所管

取組方針と計数指標

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

P3-6

多くのお客さまがお持ちの「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対応することを主眼に置き、中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案を行います。
また、それを通じて、お客さま本位の金融商品の提供に注力してまいります。

計数指標 ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

取組方針 2 お客さま本位の商品ラインアップの整備

P7-19

お客さまの「資産を守りたい」というニーズや「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、商品ラインアップを随時見直し、充実させてまいります。
また、お客さまへの情報提供の充実、分かりやすさの向上に努めてまいります。

計数指標 ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮

取組方針 3 お客さま本位のアフターサービスの充実

P20

お客さまに長期的に安心して運用商品をお持ちいただけるよう、きめ細かいアフターサービスに努めてまいります。

取組方針 4 お客さま本位の業績評価体系の整備

P21

お客さま本位の営業活動を的確に行うことを促すため、業績評価体系を整備してまいります。

取組方針 5 コンサルティング力向上に向けた取組み

P22-28

お客さまの幅広いニーズに最適なご提案ができるよう、コンサルティング力の継続的な向上を図ってまいります。

計数指標 ⑯

計数指標一覧

⑬ ⑭ ⑮ : 共通KPI*

- | | |
|------------------|------------------------------------|
| ① 運用資産残高増加額 | ⑨ つみたてNISA口座開設件数・残高・新規割合 |
| ② 運用商品をお持ちのお客さま数 | ⑩ 一時払保険の商品別販売額 |
| ③ 運用商品の商品別販売比率 | ⑪ 投資信託のグループ会社商品比率 |
| ④ 投資信託平均保有期間 | ⑫ 投資信託(含むファンドラップ)販売額(毎月分配型とそれ以外の別) |
| ⑤ ファンドラップの販売・解約額 | ⑬ 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率 |
| ⑥ 外貨定期預金預入額 | ⑭ 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン |
| ⑦ 投資信託・外貨自動積立件数 | ⑮ 投資信託の預り残高上位銘柄のリスク・リターン |
| ⑧ 投資信託・外貨自動積立金額 | ⑯ FP資格保有比率 |

* 共通KPI : 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIIについて」(2018/6金融庁公表)の定義に沿い算出

中長期分散投資を軸とした お客さま本位の運用提案

お客さまのライフプランや資産運用に関するお考え、知識・経験、資産の状況等を十分に把握し、お客さまに適した金融資産の持ち方や商品を提案してまいります。このため、お客さまや商品の特性・リスクを踏まえながら、特に、以下のような中長期分散投資に資する提案に注力してまいります。

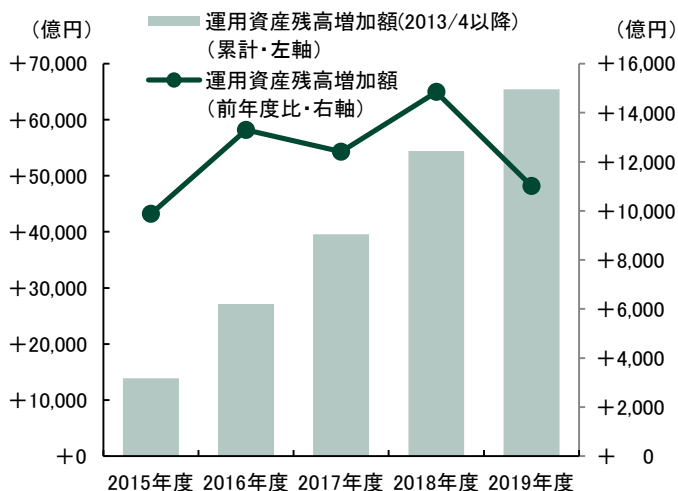
- 資産分散のため、ファンドラップやバランスファンド等、分散型商品をコア商品として提案してまいります。
- 通貨分散のため、外貨預金等の外貨建資産の提案をしてまいります。
- 「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに的確に対応するため、時間分散の観点から、投資信託や外貨の自動積立を提案してまいります。
- 保険商品については、保険商品の元来有する特長を活用することによって、「年金」「遺す」「贈る」といったお客さまのニーズに適切に応えられるよう提案してまいります。

1 運用商品のお取引状況

- ・ 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の取組みの継続等により、運用資産残高は、2019年度も、銀行・日興・信託合算ベースで、増加基調。
- ・ 「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努めており、運用商品をお持ちのお客さま数は、引き続き増加。

1 運用資産残高増加額

銀行 日興 信託

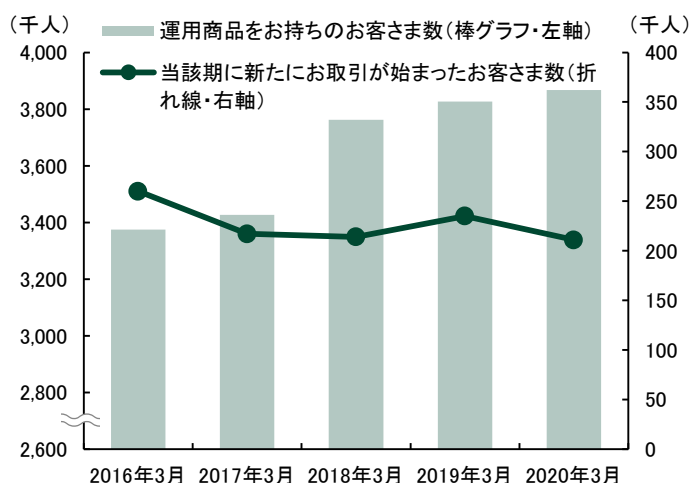


※ 銀行：リテール部門（個人）、日興：営業部門（個人）、
信託：PRESTIA

※ 2015年11月、信託がシティバンク銀行のリテールバンク事業を引き継ぎ、PRESTIAとして展開

2 運用商品をお持ちのお客さま数

銀行 日興 信託

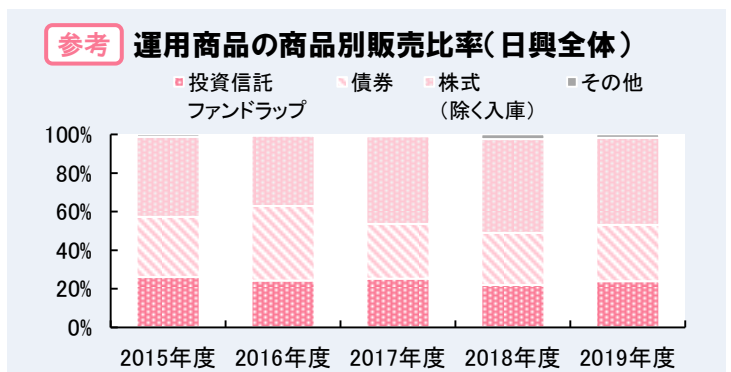
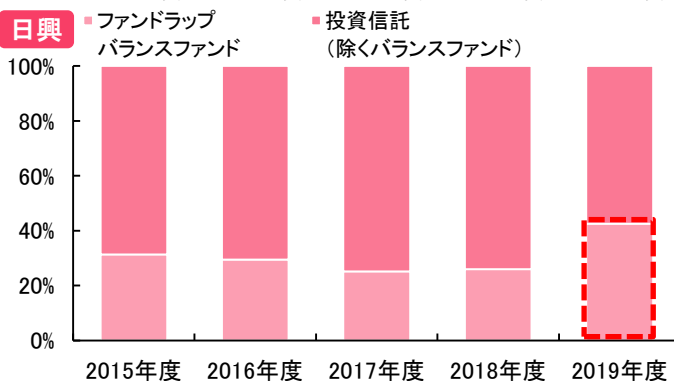
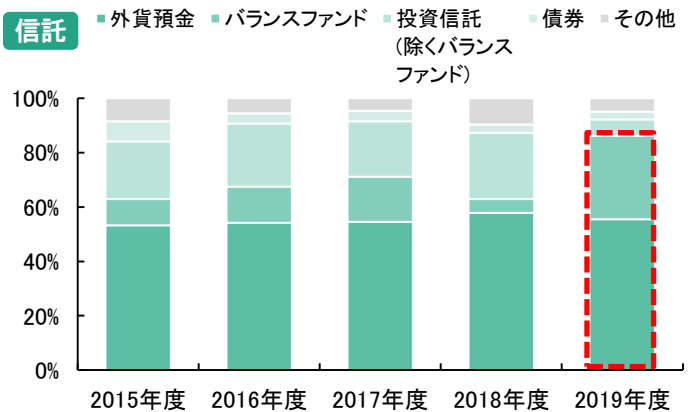
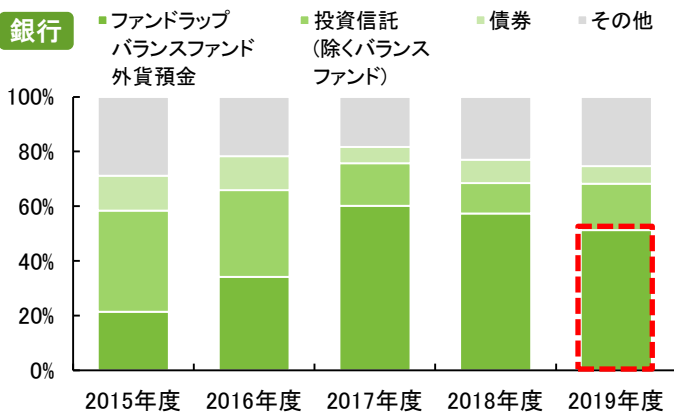


※ 2017年度にSMBCフレンド証券をSMBC日興証券に統合したことによる増加分(約320千人)を含みます

2 資産分散に関するご提案

- **銀行** 「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに、ファンドラップや外貨預金等、分散型商品をコア商品として提案。2019年度は、分散型商品の販売比率は5割程。
- **日興** 多様な運用ニーズをお持ちのお客さまに、分散型商品（ファンドラップ・バランスファンド）をコアとした継続的な運用提案に取り組んでおり、その販売比率は前年度比+17%増加。また、内外株式やREIT、債券等、幅広い資産の運用提案にも継続的に取組み。
- **信託** 外貨に関して多様なニーズをお持ちのお客さまに対し、提案力の強みを活かし、中長期分散投資を前提として、外貨建運用商品の提案に積極的に取組み。2019年度は、バランス型の新ファンドを多く追加したことから、分散型商品の販売比率は86%と上昇。

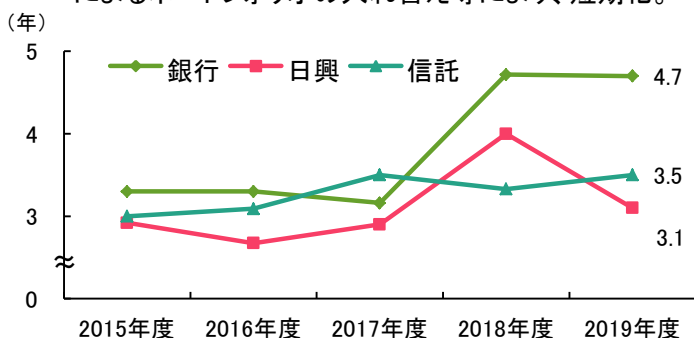
3 運用商品の商品別販売比率



4 投資信託平均保有期間

銀行 日興 信託

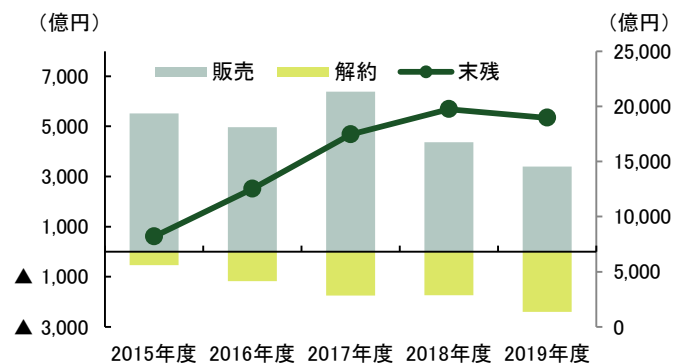
- 中長期保有に資するコア商品の提案により、投資信託を長く保有いただけるように努めています。
- 2019年度は、中長期分散投資の提案の浸透等により、銀行・信託でほぼ横ばい。
- 日興は、10月以降の相場上昇局面において、リバランスによるポートフォリオの入れ替え等により、短期化。



5 ファンドラップの販売・解約額

銀行 日興

- ファンドラップについては、中長期分散投資のコア商品のひとつとして、グループベースでの積極的な提案に努めた結果、流入継続。

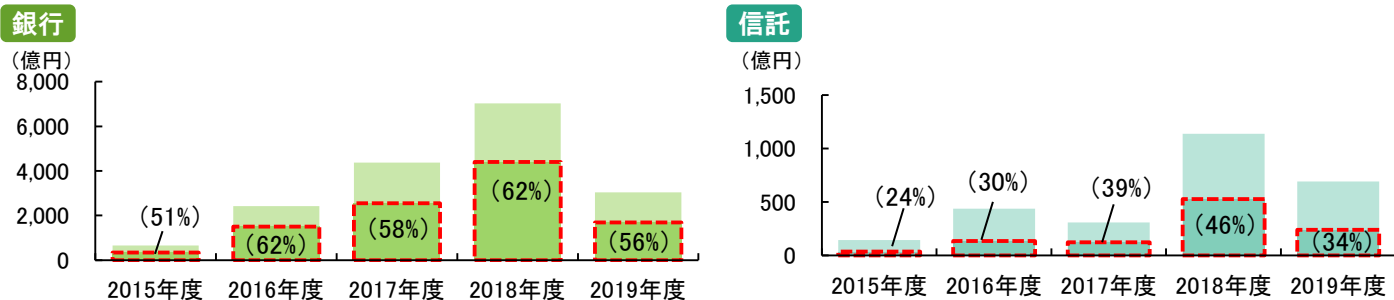


取組方針 1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

3 通貨分散に関するご提案

- 銀行 金利・為替の影響により、預入額は減少しておりますが、通貨分散の手段のひとつとして、外貨定期預金等の提案に努めた結果、投資初心者の方の割合は約6割。
- 信託 金利・為替の影響により、預入額は前年度より減少しておりますが、投資初心者の方の割合は過去5か年平均(約33%)を上回る。

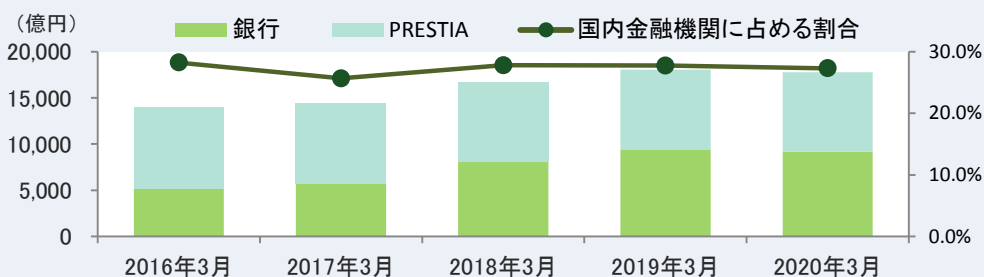
6 外貨定期預金預入額



※ [赤点線] は新規割合 ※ 円を原資に取り組んだ外貨定期預金の金額
 ※「新規割合」は、上記のうち前期末に外貨預金残高の無いお客さまの預入額の比率

参考 外貨預金残高推移

銀行 信託

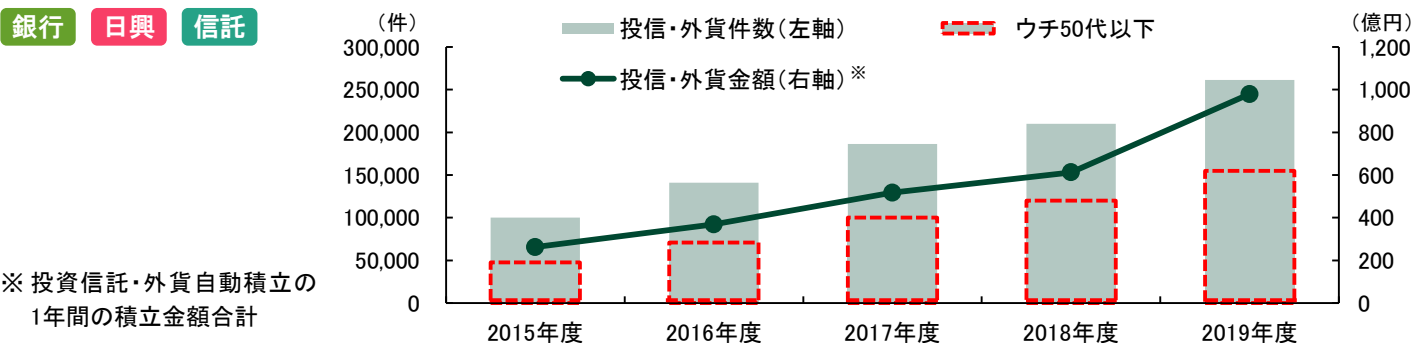


※ 国内金融機関に占める割合は、日本銀行の時系列統計データより当社作成

4 時間分散に関するご提案

- 「これから資産を形成していきたい」というお客さまのニーズにお応えするため、投資信託、外貨自動積立の「時間分散」提案に積極的に努めてきた結果、投資信託、外貨自動積立の件数、金額ともに、着実に増加。
- 銀行 お客さまにいつでもお申込みいただけるよう、SMBCダイレクトでのつみたてNISA口座開設を開始。

7 8 投資信託・外貨自動積立(件数・金額)



※ 投資信託・外貨自動積立の1年間の積立金額合計

9 つみたてNISA口座開設件数・残高・新規割合

銀行	2019年3月末	2020年3月末	前年同期比
	口座開設数	64,859件	
残高	77.4億円	199.2億円	+121.8億円
新規割合	72%	79%	+7%

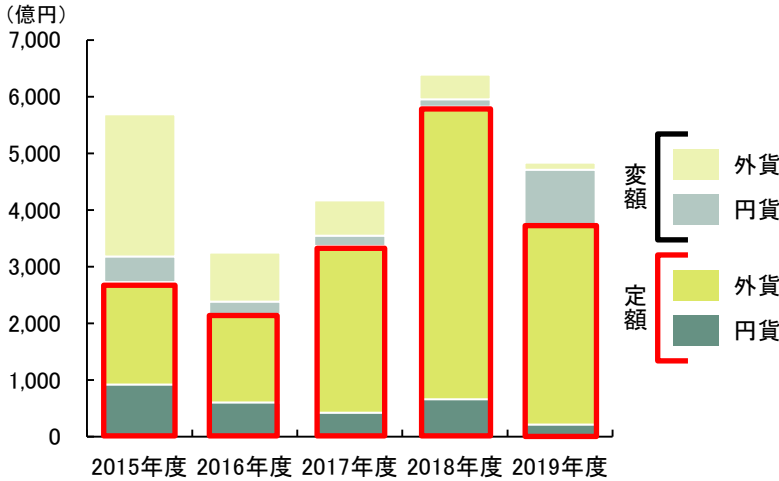
※ つみたてNISAのお申込時に併せて、つみたてNISAでの投資自動積立申込を受け付けております。

5 保険商品活用のご提案

- 相場環境の影響もあり、販売額は減少しておりますが、保険の本来の機能である「年金ニーズ」「遺すニーズ」「贈るニーズ」に着目したコンサルティングを継続。

10 一時払保険の商品別販売額

銀行 日興 信託



「年金」

お客さまに、これからの過ごし方について考えていただき、適切な資産の持ち方をご選択いただいております。

「遺す・贈る」

お客さまご自身に、万一のことがあった場合に、ご家族等大切な方へ確実に遺すため、適切な商品をご選択いただいております。

参考 総金融資産を踏まえた中長期分散提案

お客さまの総金融資産を踏まえ、SMBCグループで連携し、各社の特長を活かし、各種ツールにより、お客さまお一人おひとりにあったお金の持ち方の提案に努めています。

銀行

SMBCマネープラン

金融資産の状況、ご資産の使いみち・目的ごとに必要な金額等をお伺いするツール



日興

One・PIT

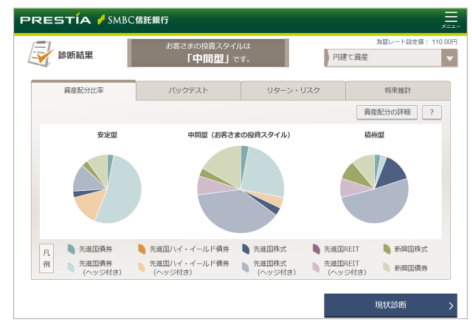
ライフプランや金融資産の状況、資産運用に関するお考えをお伺いするツール



信託

ポートフォリオ提案ツール

モデルポートフォリオを軸とした中長期資産運用をご提案するツール



お客さま本位の 商品ラインアップの整備

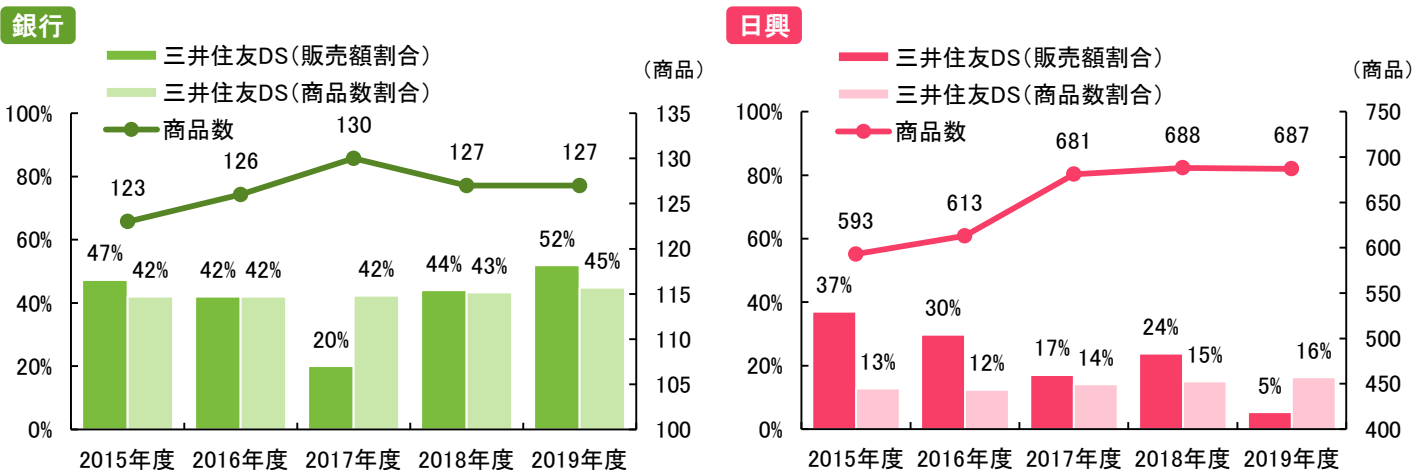
- お客さまのニーズを的確に捉え、グローバル水準でより優れた商品の開発に努めるとともに、経済環境・市場動向を踏まえてグループ会社の商品に関係なく、必要に応じ第三者評価も取り入れ、幅広い運用会社・保険会社等からお客さまのニーズに合った商品を取り揃えてまいります。また、商品導入後も継続的なモニタリングを行い、品質を維持してまいります。
- これから資産運用をお始めになるお客さまや、リスクを抑えた資産運用を行いたいとお考えのお客さまのニーズに幅広くお応えするため、特に銀行においては、比較的手数料率の低い商品や、為替ヘッジ付といった低リスク商品等、ラインアップを拡充してまいります。通貨分散のため、外貨預金等の外貨建資産の提案をしてまいります。
- 販売する商品の特性・リスク・手数料・取引条件やその商品をお奨めする理由、お客さまとの利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容と影響、経済環境・市場動向等に関する情報について、お客さまや商品の特性・リスクを踏まえ、分かりやすくご提供するとともに、情報の充実に努めてまいります。
- お客さまにお示しするパンフレットや書類等については、ユニバーサルデザインを意識し、分かりやすさの工夫に努めてまいります。

1 グループ会社^(※)商品の販売状況

(※)グループ会社：三井住友DSアセットマネジメント株式会社(以下、三井住友DS)

- **銀行** 2019年度は非グループ会社の販売が落ち込んだ結果、販売額ではグループ会社比率は上昇しておりますが、商品数ベースではほぼ横ばい。グループ会社商品比率は、販売額で52%、商品数で45%。
- **日興** お客さま本位の商品ラインアップ整備を継続的に進めてきた結果、2019年度は非グループ会社の販売が増加したことから、グループ会社商品比率は、販売額で5%、商品数で16%。

11 投資信託のグループ会社商品比率



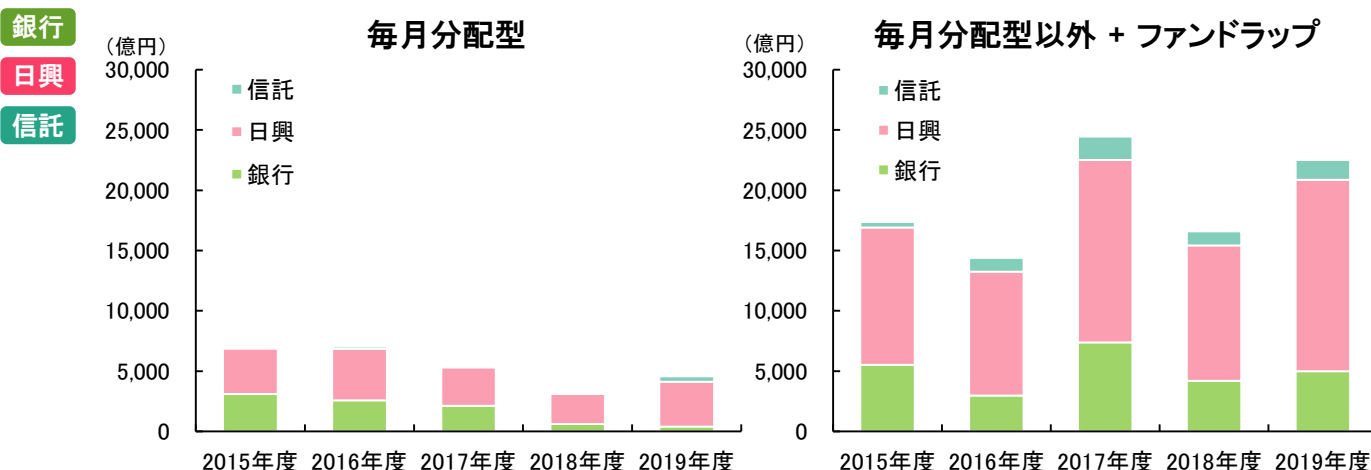
信託 2019年度のグループ会社商品は1商品のみ。

2 投資信託(毎月分配型商品等)の販売状況

- 毎月分配型以外の投資信託・ファンドラップの販売額は、毎月分配型の投資信託の販売額を大きく上回っている状況。
- 引き続き複利効果(※)を丁寧に説明し、お客様のニーズにあった提案に努めてまいります。

(※)複利効果:投資資金を運用して得られた利益が更に運用されて増えていく効果

12 投資信託(含むファンドラップ)販売額(毎月分配型とそれ以外の別)



参考 投資信託に関する管理プロセス

銀行

導入時	随時	・ モーニングスター社による、運用調査体制の充実度や運用管理体制等、主に定性面を含めた評価を実施
運用開始後	通年	・ 取扱い全ファンドの中から選定した主要ファンドについて、野村ファンド・リサーチ・アンド・テクノロジーの定性分析による運用体制等のモニタリングを実施
	年次	・ 特に多くのお客様にお持ちいただいているファンドについて、野村ファンド・リサーチ・アンド・テクノロジーによる、業界全体における相対評価の視点を踏まえた定量分析を実施 ・ モーニングスター社による、取扱い全ファンドの定量・定性両面から5段階評価を実施し、異常値をチェック

日興

導入時	随時	・ 運用会社から提案された商品案を、ベストプロダクト・ポリシーに基づき採用の可否につき検討。導入にあたっては、運用会社の運用実績、運用能力および運用管理体制、合理的根拠、適合性の検証等を行う
運用開始後	通年	・ パフォーマンスと比較し、過度に分配金を出しているファンドの分配方針と分配金引下げの有無を確認
		・ 多くのお客様にお持ちいただいているファンドについては、日興リサーチセンターによる分析も実施

信託

導入時	随時	・ RFI(情報提供依頼書)および運用会社との個別ミーティング、現地調査等を踏まえ、普遍性・本質性・再現性の観点から長期持続性のあるプロダクトを選定
運用開始後	半期	・ モーニングスター社による全取扱い投資信託の定量分析を実施し、運用状況をモニタリング ・ 資産クラスおよびボラティリティから商品のリスクをスコア化し、妥当性を検証の上、変更を検討
	年次	・ モーニングスター社による運用会社インタビュー等を通じた定量・定性分析を実施し、運用状況、運用者等の詳細情報をモニタリング ・ 総合評価にて取扱いステータスやプロダクトレーティングの妥当性を検証

3 投資信託販売会社における比較可能な成果指標

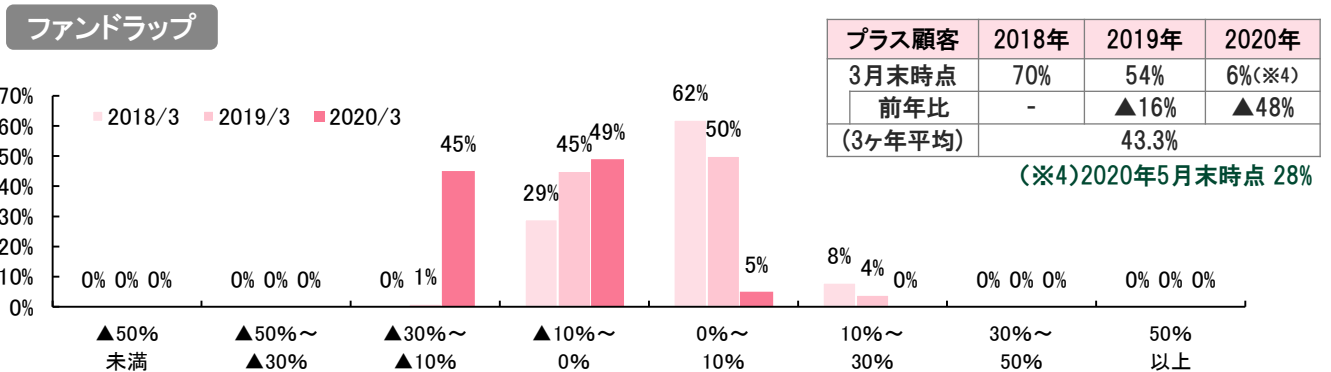
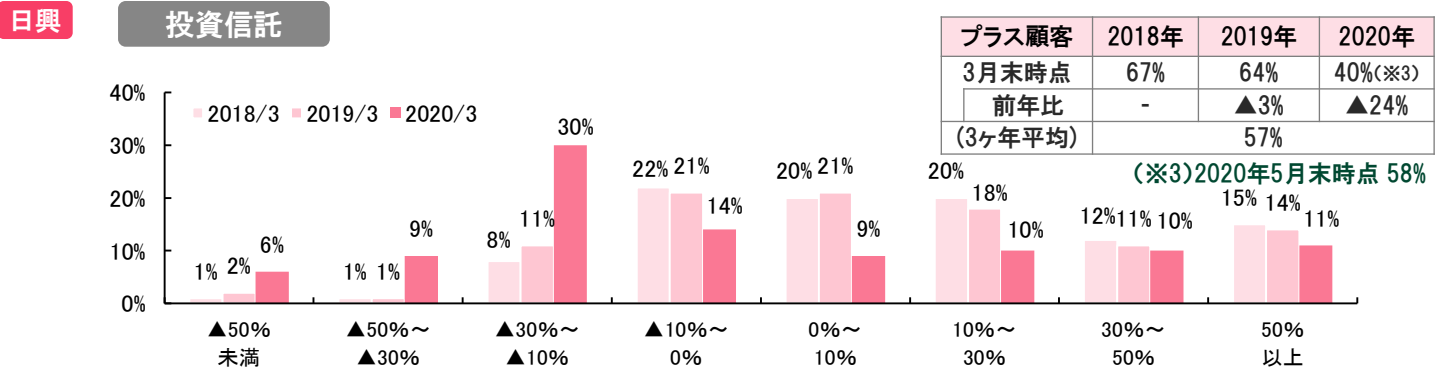
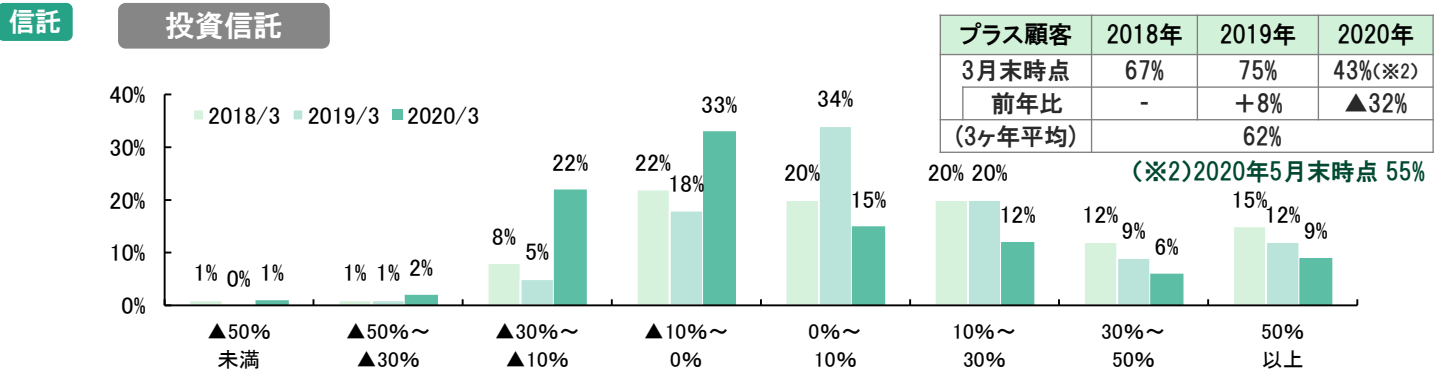
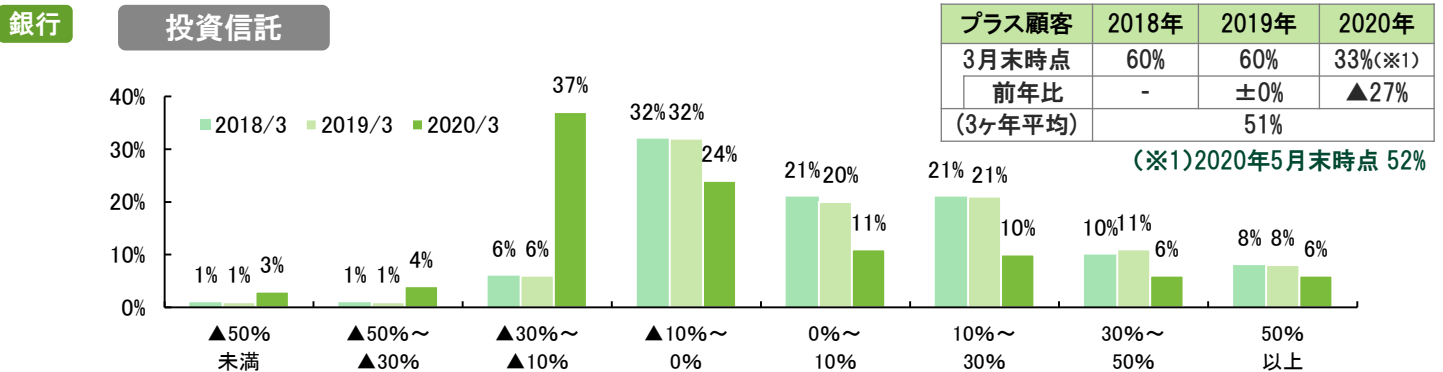
- 2018年6月に金融庁より公表された「投資信託販売会社における比較可能な成果指標(共通KPI)について」の中で定義された指標の検証結果。

【共通KPI】

- ✓ 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2018/6金融庁公表)の定義に沿い算出
- ✓ 各時点で解約済みの銘柄は含まず
- ✓ 運用損益比率=トータルリターン/時価評価額

13 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率

共通KPI

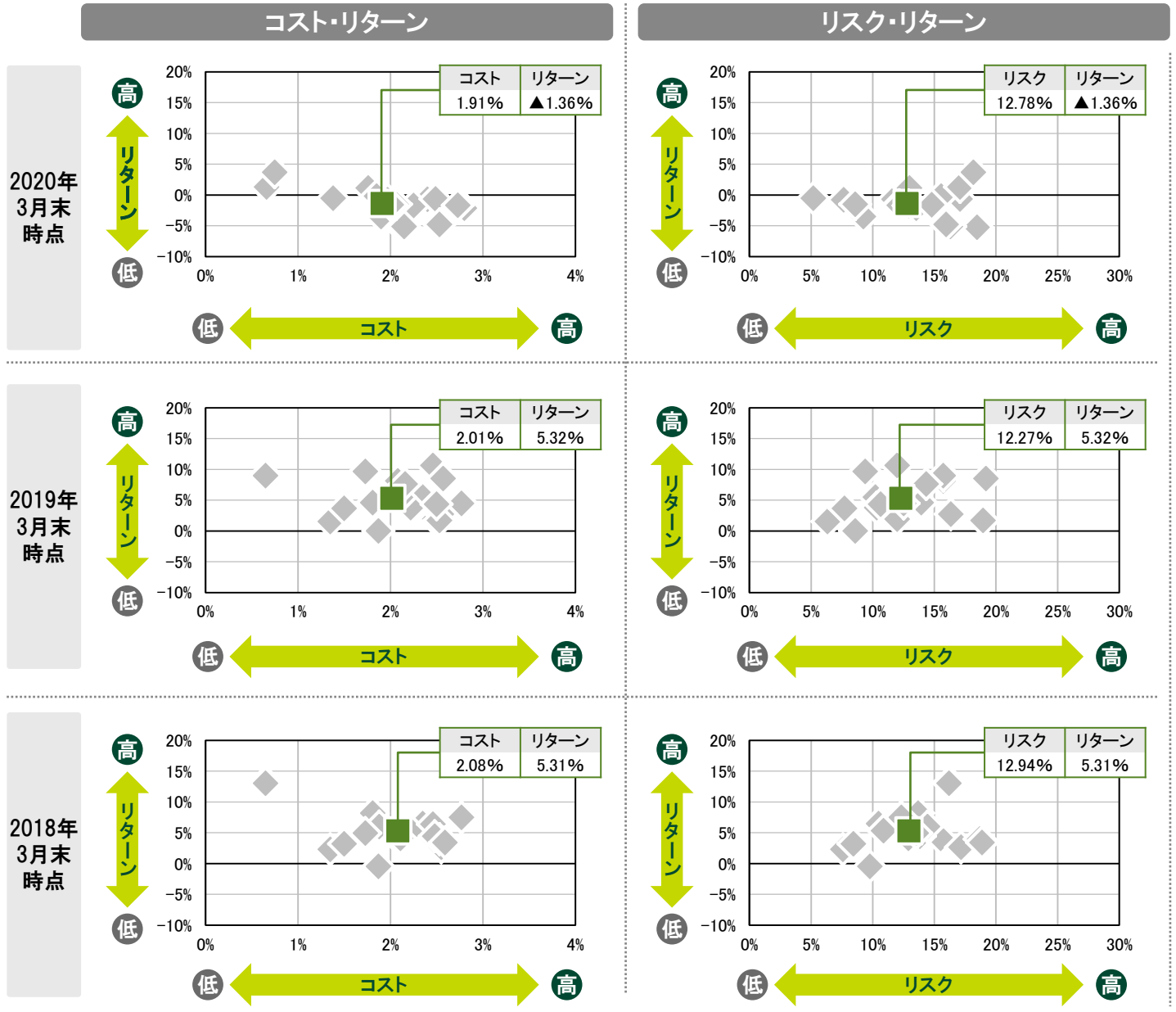


14 15 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

銀行 残高上位20銘柄について示しています。相場環境の悪化によりリターンが悪化した結果、2020年3月末時点では、残高上位20銘柄中、17銘柄でリターンがコストを下回っています。

■ 残高加重平均値



※ 2020年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ

※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

※ コスト: 販売手数料率(税込) / 5+信託報酬率

※ リターン: 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

参考 コスト・リターン・リスク3か年推移

	コスト		リターン		リスク	
		前年比		前年比		前年比
2020年3月末	1.91%	△0.10%	-1.36%	▲5.96%	12.78%	+0.51%
2019年3月末	2.01%	△0.07%	5.32%	+0.01%	12.27%	△0.67%
2018年3月末	2.08%	-	5.31%	-	12.94%	-

14 15 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

銀行

2020年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三井住友・225オープン	0.66%	17.13%	1.30%
2	JPMベスト・インカム(毎月決算型)	2.06%	8.57%	-1.50%
3	三井住友・豪ドル債ファンド	1.90%	9.24%	-3.53%
4	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	11.74%	-0.71%
5	GS ハイ・イールド・ボンド・ファンド	2.25%	12.06%	-1.72%
6	ゴールドマン・サックス 米国REITファンド Bコース(毎月分配型、為替ヘッジなし)	2.12%	18.48%	-5.25%
7	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド クラスB受益証券	1.97%	7.66%	-0.80%
8	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	12.98%	1.12%
9	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.38%	5.19%	-0.56%
10	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.54%	-2.14%
11	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	17.10%	-0.67%
12	グローバルREITオープン	2.15%	16.30%	-5.14%
13	日興ブラックロック・ハイ・クオリティ・アロケーション・ファンド(為替ヘッジなし)	2.73%	12.17%	-1.69%
14	ニッポン・オブショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジ毎月分配型クラスB	2.01%	12.92%	-1.75%
15	欧州ハイ・イールド・ボンド・ファンド(豪ドルコース)	2.53%	15.97%	-4.81%
16	グローバル好配当株オープン	1.85%	15.56%	-0.20%
17	エス・ビー・日本株オープン225	0.66%	17.09%	1.30%
18	JPMベスト・インカム(年1回決算型)	2.06%	8.60%	-1.52%
19	ニッポン・オブショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.01%	14.80%	-1.62%
20	三井住友・NYダウ・ジョーンズ指数オープン(為替ヘッジなし)	0.75%	18.18%	3.68%
	残高加重平均値	1.91%	12.78%	-1.36%

2019年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三井住友・豪ドル債ファンド	1.87%	8.59%	-0.02%
2	三井住友・225オープン	0.65%	15.75%	9.04%
3	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.77%	12.46%	4.45%
4	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.35%	10.23%	5.44%
5	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース(毎月分配型、為替ヘッジなし)	2.08%	15.73%	8.08%
6	GS ハイ・イールド・ボンド・ファンド	2.22%	10.33%	3.74%
7	アジア好利回りリート・ファンド	2.46%	12.00%	10.62%
8	グローバルREITオープン	2.11%	12.27%	5.42%
9	欧州ハイ・イールド・ボンド・ファンド(豪ドルコース)	2.48%	12.00%	1.88%
10	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.35%	6.34%	1.49%
11	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.73%	9.39%	9.61%
12	グローバル好配当株オープン	1.81%	13.94%	4.56%
13	日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	2.77%	12.52%	4.43%
14	エス・ビー・日本株オープン225	0.65%	15.73%	8.94%
15	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.55%	16.35%	2.69%
16	SMBC・日興ニューワールド債券ファンド(ブラジルリアル)	2.53%	18.96%	1.69%
17	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.16%	14.34%	7.57%
18	イーストスプリング・インド株式オープン	2.57%	19.19%	8.49%
19	タフ・アメリカ(為替ヘッジなし 毎月決算型)	2.50%	10.65%	4.31%
20	コーポレート・ボンド・インカム(為替ノーヘッジ型)	1.50%	7.71%	3.63%
	残高加重平均値	2.01%	12.27%	5.32%

2018年3月末時点

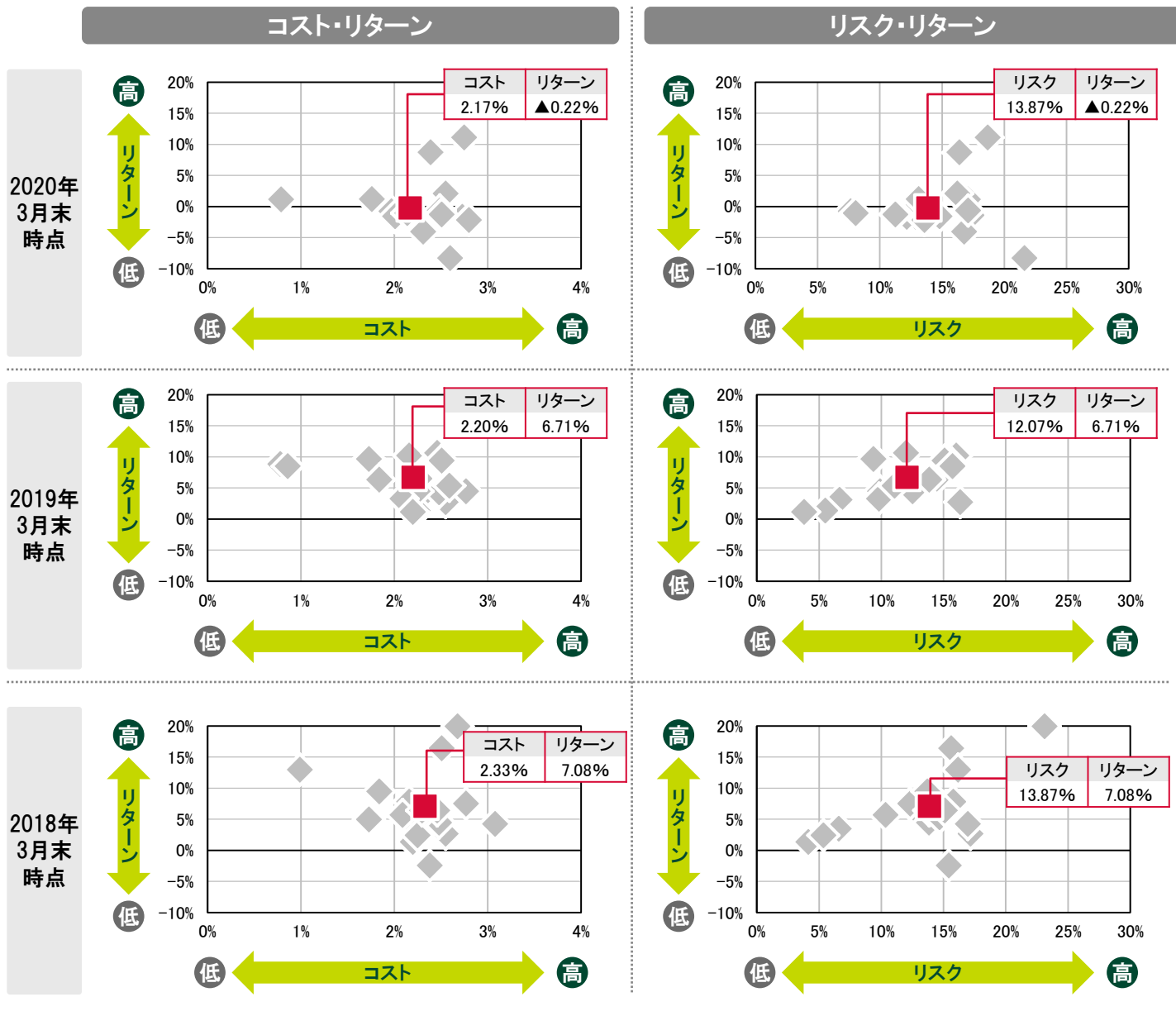
	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三井住友・豪ドル債ファンド	1.87%	9.77%	-0.47%
2	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.77%	12.28%	7.48%
3	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.35%	10.48%	6.48%
4	ゴールドマン・サックス米国REITファンドBコース(為替ヘッジなし)	2.08%	15.52%	4.09%
5	GSハイ・イールド・ボンド・ファンド	2.22%	10.89%	5.33%
6	アジア好利回りリート・ファンド	2.46%	13.85%	6.39%
7	三井住友・225オープン	0.65%	16.24%	13.23%
8	欧州ハイ・イールド・ボンド・ファンド(豪ドルコース)	2.48%	12.91%	3.76%
9	グローバルREITオープン	2.11%	12.91%	4.11%
10	LMオーストラリア高配当株(毎月分配型)	2.55%	17.17%	2.67%
11	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.35%	7.59%	2.31%
12	グローバル好配当株オープン	1.81%	13.70%	8.18%
13	日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	2.77%	12.33%	7.51%
14	エス・ビー・日本株オープン225	0.65%	16.20%	13.03%
15	SMBC・日興ニューワールド債券ファンド(ブラジルリアル)	2.53%	18.68%	3.95%
16	インド債券ファンド(毎月分配型)	2.48%	13.83%	4.43%
17	エマージング・ハイ・イールド・ボンド・ファンド・ブラジルリアルコース	2.59%	18.87%	3.42%
18	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	1.88%	14.45%	6.01%
19	コーポレート・ボンド・インカム(為替ノーヘッジ型)	1.50%	8.44%	3.20%
20	J-REIT・リサーチ(毎月決算型)	1.73%	13.54%	4.93%
	残高加重平均値	2.08%	12.94%	5.31%

14 15 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

日興 残高上位20銘柄について示しています。相場環境の悪化によりリターンが悪化した結果、2020年3月末時点では、残高上位20銘柄中、16銘柄でリターンがコストを下回っています。

■ 残高加重平均値



※ 2020年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ

※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

※ コスト: 販売手数料率(税込) / 5+信託報酬率

※ リターン: 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

参考 コスト・リターン・リスク3か年推移

	コスト		リターン		リスク	
		前年比		前年比		前年比
2020年3月末	2.17%	△0.03%	-0.22%	▲6.93%	13.87%	+1.80%
2019年3月末	2.20%	△0.13%	6.71%	▲0.37%	12.07%	△1.80%
2018年3月末	2.33%	-	7.08%	-	13.87%	-

14 15 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

日興

2020年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	12.98%	1.12%
2	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド クラスB受益証券	1.97%	7.66%	-0.80%
3	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.20%	17.37%	-1.43%
4	ニッポン・オブショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジ毎月分配型クラスB	2.01%	12.92%	-1.75%
5	ニッポン・オブショア・ファンズー新興国社債オープン 円ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.01%	14.80%	-1.62%
6	日興ブラックロック・ハイ・クオリティ・アロケーション・ファンド(為替ヘッジなし)	2.73%	12.17%	-1.69%
7	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.54%	-2.14%
8	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.60%	21.63%	-8.32%
9	ニッポン・オブショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.14%	11.37%	-1.13%
10	ニッポン・オブショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジあり毎月分配型クラスB	2.14%	8.06%	-1.09%
11	日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	2.80%	13.60%	-2.21%
12	インデックスファンド225	0.79%	17.09%	1.13%
13	日興ジャパンオープン	2.55%	16.24%	2.04%
14	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39%	16.31%	8.60%
15	日興・AMPグローバルREITファンド毎月分配型A(ヘッジなし)	2.31%	16.78%	-4.07%
16	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	17.10%	-0.67%
17	J-REIT・リサーチ・オープン(年2回決算型)	1.76%	13.13%	1.15%
18	インド債券ファンド(毎月分配型)	2.51%	11.25%	-1.30%
19	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Bコース(為替ヘッジなし)	2.39%	16.41%	8.68%
20	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Bコース(為替ヘッジなし)	2.75%	18.68%	11.06%
	残高加重平均値	2.17%	13.87%	-0.22%

2019年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.73%	9.39%	9.61%
2	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.77%	12.46%	4.45%
3	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.55%	16.35%	2.69%
4	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.16%	16.02%	10.18%
5	日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	2.77%	12.52%	4.43%
6	新興国社債オープン 円ヘッジ(毎月分配型クラスB)	2.26%	6.65%	3.08%
7	アジア好利回りリート・ファンド	2.46%	12.00%	10.62%
8	日興・AMPグローバルREITファンド毎月分配型A(ヘッジなし)	2.27%	14.48%	6.49%
9	インド債券ファンド(毎月分配型)	2.48%	9.88%	4.27%
10	ニッポン・オブショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジあり毎月分配型クラスB	2.25%	5.51%	1.34%
11	インデックスファンド225	0.78%	15.70%	8.82%
12	日興ジャパンオープン	2.51%	15.09%	9.39%
13	ニッポン・オブショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジなし毎月分配型クラスB	2.25%	9.91%	4.45%
14	日経225ノーロードオープン	0.86%	15.72%	8.48%
15	J-REIT・リサーチ・オープン(年2回決算型)	1.73%	9.38%	9.65%
16	日興スリートップ(隔月分配型)	2.09%	9.82%	3.24%
17	GW7つの卵	2.59%	11.07%	5.33%
18	DWS グローバル公益債券ファンド(毎月分配型)Aコース(為替ヘッジあり)	2.20%	3.80%	1.13%
19	日興グローイング・ベンチャーファンド	2.70%	22.00%	22.35%
20	日興・CS世界高配当株株式ファンド(毎月分配型)	1.84%	13.86%	6.30%
	残高加重平均値	2.20%	12.07%	6.71%

2018年3月末時点

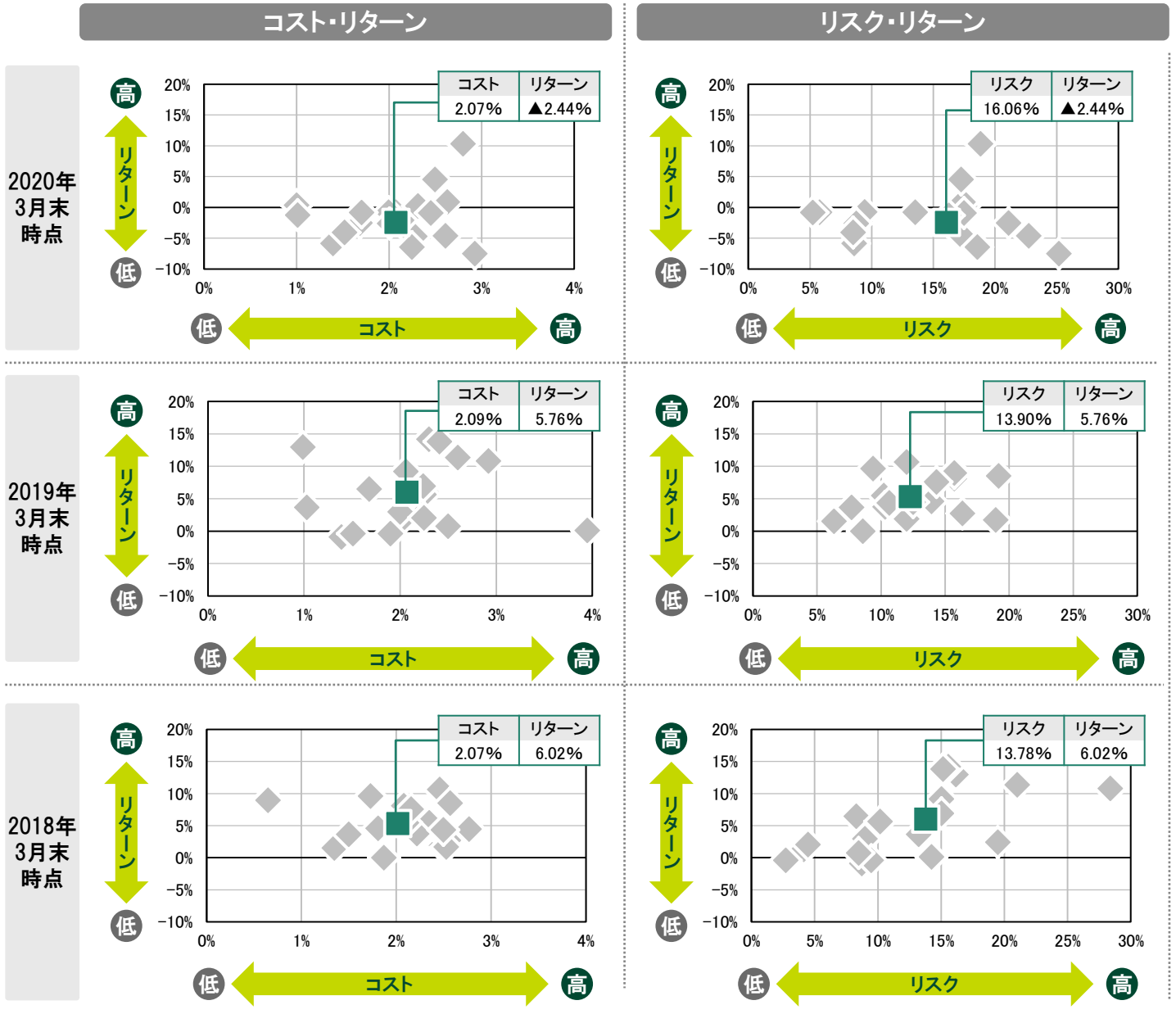
	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	LM・オーストラリア高配当株ファンド	2.55%	17.17%	2.67%
2	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.77%	12.28%	7.48%
3	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.73%	13.54%	4.93%
4	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.16%	15.80%	7.79%
5	日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	2.77%	12.33%	7.51%
6	新興国社債オープン 円ヘッジ(毎月分配型クラスB)	2.26%	6.59%	3.46%
7	インド債券ファンド(毎月分配型)	2.48%	13.83%	4.43%
8	アジア好利回りリート・ファンド	2.46%	13.85%	6.39%
9	日興・AMPグローバルREITファンド毎月分配型A(ヘッジなし)	2.27%	14.69%	5.29%
10	日興ジャパンオープン	2.51%	15.62%	16.40%
11	インデックスファンド225	0.99%	16.18%	12.96%
12	日興グローイング・ベンチャーファンド	2.70%	24.64%	31.49%
13	DWS グローバル公益債券ファンド(毎月分配型)Aコース(為替ヘッジあり)	2.20%	4.15%	1.31%
14	ニッポン・オブショア・ファンズー利回り債券3分法ファンド 円建ヘッジあり毎月分配型クラスB	2.25%	5.35%	2.39%
15	日興スリートップ(隔月分配型)	2.09%	10.36%	5.69%
16	日興ピムコ・ハイインカム・ソブリン・ファンド毎月分配型(トルコリラコース)	2.38%	15.44%	-2.47%
17	日興・CS世界高配当株株式ファンド(毎月分配型)	1.84%	13.72%	9.47%
18	日興アッシュモア新興国財産3分法ファンド毎月分配型(ブラジルリアルコース)	3.08%	16.97%	4.22%
19	高成長インド・中型株式ファンド	2.68%	23.13%	19.94%
20	新光 US-REIT オープン	2.30%	15.12%	6.41%
	残高加重平均値	2.33%	13.87%	7.08%

14 15 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

信託 残高上位20銘柄について示しています。相場環境の悪化によりリターンが悪化した結果、2020年3月末時点では、残高上位20銘柄中、18銘柄でリターンがコストを下回っています。

■ 残高加重平均値



※ 2020年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ
 ※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

※ コスト: 販売手数料率(税込) / 5+信託報酬率
 ※ リターン: 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

参考 コスト・リターン・リスク3か年推移

	コスト		リターン		リスク	
	前年比	前年比	前年比	前年比	前年比	前年比
2020年3月末	2.07%	△0.02%	-2.44%	▲8.20%	16.06%	+2.16%
2019年3月末	2.09%	+0.02%	5.76%	▲0.26%	13.90%	+0.12%
2018年3月末	2.07%	-	6.02%	-	13.78%	-

14 15 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン、リスク・リターン

共通KPI

信託

2020年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.28%	17.36%	-4.73%
2	インデックスファンド225	1.00%	17.23%	0.36%
3	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	2.23%	9.44%	-0.75%
4	DWS ブラジル・リアル債券ファンド(毎月分配型)	1.69%	21.10%	-2.54%
5	ドイチェ・インド株式ファンド	2.61%	22.75%	-4.62%
6	インデックスファンドJリート	2.07%	16.59%	-1.11%
7	グローバル高配当株式ファンド(毎月分配型)	2.07%	13.54%	-0.78%
8	DWSグローバル公益債券ファンド(毎月分配型)Aコース(為替ヘッジあり)	2.00%	5.79%	-0.78%
9	世界のサイフ	1.40%	8.59%	-5.88%
10	ジャナス・セレクション ジャナス・ハイイールド・ファンド クラスA(円)(毎月分配型)	2.31%	17.53%	0.21%
11	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.01%	8.76%	-2.62%
12	GS 米国成長株集中投資ファンド年4回決算コース	2.63%	17.41%	0.87%
13	JPM グローバル債券3分散ファンド(毎月決算型)	2.93%	25.19%	-7.53%
14	UBS オーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.52%	8.51%	-4.08%
15	プロフェッショナル・ステージ	1.71%	5.23%	-0.84%
16	日興AM 中国A株ファンド	2.80%	18.84%	10.31%
17	ジャナス・セレクション ジャナス・フレキシブル・インカム・ファンド クラスA(円)	2.50%	17.27%	4.53%
18	スパークス・ジャパン・スモール・キャップ・ファンド	2.25%	18.57%	-6.46%
19	ジャナス・セレクション ジャナス・ハイイールド・ファンド クラスA(円)	2.45%	17.50%	-0.94%
20	JPM アジア・オセアニア高配当株式ファンド	1.01%	16.27%	-1.29%
	残高加重平均値	2.07%	16.06%	-2.44%

2019年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.27%	14.34%	7.57%
2	インデックスファンド225	0.99%	15.70%	8.82%
3	DWS ブラジル・リアル債券ファンド(毎月分配型)	2.22%	20.60%	1.00%
4	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.67%	8.22%	5.68%
5	ドイチェ・インド株式ファンド	2.60%	18.90%	10.03%
6	グローバル高配当株式ファンド(毎月分配型)	2.06%	15.18%	6.23%
7	インデックスファンドJリート	1.03%	8.79%	8.66%
8	世界のサイフ	1.39%	8.32%	-2.39%
9	GS 米国成長株集中投資ファンド年4回決算コース	2.62%	17.19%	8.64%
10	DWSグローバル公益債券ファンド(毎月分配型)Aコース(為替ヘッジあり)	1.99%	3.81%	1.13%
11	ジャナス・セレクション ジャナス・ハイイールド・ファンド クラスA(円)(毎月分配型)	2.25%	10.13%	-1.60%
12	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.30%	16.32%	7.43%
13	JPM グローバル債券3分散ファンド(毎月決算型)	2.00%	8.16%	1.36%
14	UBS オーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.51%	8.29%	0.22%
15	プロフェッショナル・ステージ	2.50%	7.93%	-0.53%
16	日興AM 中国A株ファンド	2.92%	28.60%	11.01%
17	JPM アジア・オセアニア高配当株式ファンド	2.24%	1.44%	6.39%
18	マン・イーエイチエル・円トラスト	3.95%	13.71%	2.12%
19	スパークス・ジャパン・スモール・キャップ・ファンド	2.48%	15.54%	13.37%
20	ブラックロック・ゴールド・ファンド	2.81%	26.45%	-2.34%
	残高加重平均値	2.09%	13.90%	5.76%

2018年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	2.27%	14.45%	6.01%
2	DWS ブラジル・リアル債券ファンド(毎月分配型)	2.22%	19.49%	2.39%
3	インデックスファンド225	0.99%	16.18%	12.96%
4	世界の財産3分法ファンド(不動産・債券・株式)毎月分配型	1.68%	8.30%	6.46%
5	ドイチェ・インド株式ファンド	2.60%	21.02%	11.34%
6	DWS グローバル公益債券ファンド(毎月分配型)Aコース(為替ヘッジあり)	1.99%	4.15%	1.31%
7	グローバル高配当株式ファンド(毎月決算型)	2.06%	15.04%	9.16%
8	インデックスファンドJリート	1.03%	13.23%	3.64%
9	世界のサイフ	1.39%	8.73%	-0.92%
10	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.30%	15.57%	14.16%
11	ジャナス・セレクション ジャナス・ハイイールド・ファンド クラスA(円)(毎月分配型)	2.25%	10.18%	5.62%
12	JPMグローバル債券3分散ファンド(毎月決算型)	2.00%	8.99%	2.94%
13	UBS オーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.51%	9.47%	-0.41%
14	プロフェッショナル・ステージ	2.50%	8.49%	0.74%
15	マン・イーエイチエル・円トラスト	3.95%	14.25%	0.10%
16	日興AM 中国A株ファンド	2.92%	28.39%	10.78%
17	ジャナス・セレクション ジャナス・ハイイールド・ファンド クラスA(円)	2.25%	4.49%	2.04%
18	JPMアジア・オセアニア高配当株式ファンド	2.24%	15.04%	6.90%
19	フィデリティ・日本小型株・ファンド	2.41%	15.16%	13.80%
20	ジャナス・セレクション ジャナス・フレキシブル・インカム・ファンド クラスA(円)	1.90%	2.73%	-0.40%
	残高加重平均値	2.07%	13.78%	6.02%

● 手数料に関する考え方・説明

- 金融商品の販売に当たり、金融商品の対価とは別に手数料をいただく場合があります。また、保険商品のようにお客さまにご負担いただく費用とは別に、金融商品の提供会社から販売代理店手数料等を受け取る場合があります。
- こうした手数料は、例えば、金融商品のご提供にあたって必要となる、商品の開発・選定、提案資料・各種報告書・相場情報資料等の作成・送付、アフターフォローまで含めたコンサルティングサービスのご提供、お取引の執行に係る事務、サービス品質の向上に向けた研修、お客さまに安心してご利用いただけるシステムや店舗等のインフラ整備といった、物件費・人件費等を総合的に勘案して設定しております。
- 各種合理化・効率化によるコスト抑制に努めつつ、ご負担いただく手数料対比、お客さまに最高の満足をご提供できるよう、お客さまへのサービス品質の向上に努めてまいります。
- こうした手数料に関しましては、契約締結前交付書面や目論見書等でご確認いただけるように努めており、金融商品のご提供に際して分かりやすくご説明を行うよう努めてまいります。

投資信託購入時の手数料は、手数料率だけでなく、購入予定額に応じた手数料概算を実額で明示しております。

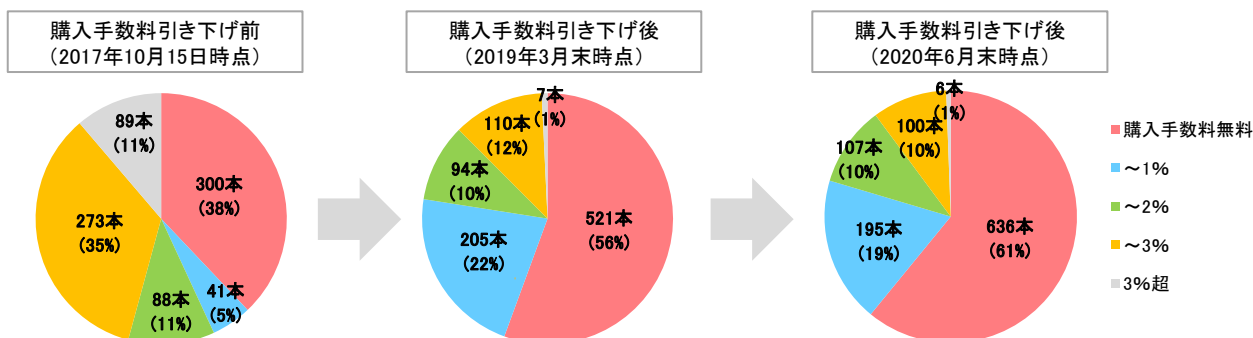
本ファンドの購入・保有・換金に際しては、以下の手数料等が差し引かれます。よって、お申込金額全額が当該投資信託の購入金額となるものではありません。

・購入時……	お申込手数料		
	手数料率(税込)	:	%
	概算手数料(税込)(※)	:	円
・保有期間中…	信託報酬	:	年 % (税込)
・換金時……	信託財産留保額	:	%

重要事項確認書(国内投資信託)

営業員による商品説明等コストが発生しないダイレクトコースの国内投信購入手数料を順次引き下げ。2020年7月つみたてNISAの取扱開始に向けて、長期投資に適したより低コストのファンドをラインアップ。

<ダイレクトコースの取扱ファンドの本数>



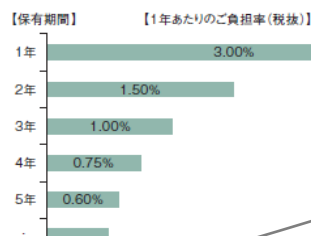
※ 国内投資信託のみ。各ファンドにて最大でかかる購入手数料率(税抜)ごとの本数
 ※ 小数点以下第1位を四捨五入しているため、合計値が100%にならないケースがあります

投資信託購入時の手数料は、保有期間が長期に及ぶほど1年あたりの負担率は逡減していくことを説明しております。

【投資信託】購入時手数料(お申込手数料)に関するご説明

■ 投資信託のお申込手数料はご購入にあたってご負担いただくものですが、保有期間が長期に及ぶほど、1年あたりの負担率はしだいに減っていきます。

例えば、お申込手数料が3.00%(税抜)の場合



重要事項確認書(投資信託)

● 分かりやすい情報提供

銀行 日興 信託

- グループ一体となってユニバーサルデザインを推進するために、セミナー開催や外部資格取得、ユニバーサルデザインに配慮したお客さま向け資料等の作成等に取り組んでおり、2019年度には、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会（以下、UCDA）が主催する「UCDAアワード2019」において、三井住友フィナンシャルグループとして、「実行委員会特別表彰」を受賞いたしました。

銀行

- 各商品の概要を一覧で比較してお示しすることで、お客さまご自身のお考えに沿った、納得感のあるご提案をさせていただけるよう努めております。

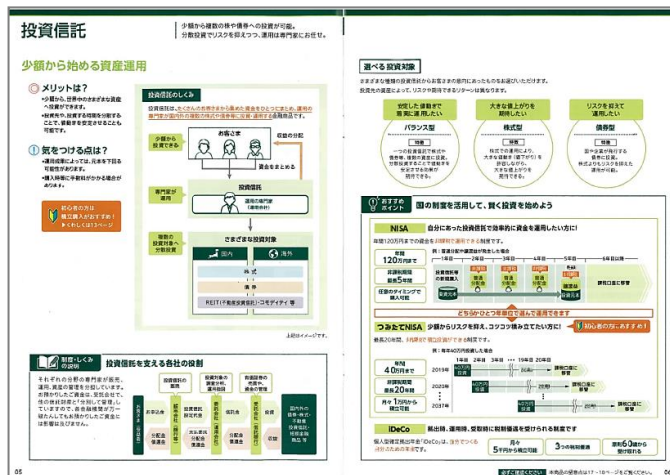
持ち方を考える
商品を選ぶ

お客さまのお考えにあった商品をお選びください

※掲載の内容は、商品の一例であり、個別の商品の特性や価格等すべて記載したものではありません。

	外貨預金	外貨建債券	投資信託	ファンドラップ	生命保険
運用方針のイメージ	自分で決める	自分で決める	プロが運用 自分で商品を決める	プロに商品の組み合わせを任せよう 運用は自分で決めた	一般的にコスト高 運用はプロに任せたい 保障もつけたい
期間	約1年以上海外の金利で運用したい。 少額から運用を始めたい。 インターネットを重視したい。	さまざまな国や企業、国債、国債で運用したい。	プロが選んだ長や債券の組み合わせから自分で選択したい。 少額から運用を始めたい。	さまざまな資産で分散投資したい。 運用目的に合わせた商品やプロに任せたい。 運用目的に合わせた商品やプロに任せたい。 ただし、中長期の保有に強い商品です。	保障機能と運用を組み合わせた。 運用目的に合わせた商品に任せたい。 5年～ 長期間の保有に強い商品です。
コスト	購入時/解約時 為替手数料 (通貨によって異なります)	購入時/解約時 為替手数料 (通貨によって異なります)	購入手数料(後払も含む) (0%~4%) 信託手数料等 (商品によって異なります)	投資一任型 (運用したコストや手数料等によって異なります)	購入手数料 為替手数料 (0%~5.5%) (外貨のみ)
主なリスク	為替変動 100%	為替変動 100%	為替変動 100%	為替変動 100%	為替変動 100%
特徴	<ul style="list-style-type: none"> ① 円高円安に左右されず、安定した運用が可能。 ② 少額から運用を始めたい。 ③ インターネットを重視したい。 	<ul style="list-style-type: none"> ① さまざまな国や企業、国債、国債で運用したい。 ② 運用目的に合わせた商品やプロに任せたい。 ③ 運用目的に合わせた商品やプロに任せたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ① プロが選んだ長や債券の組み合わせから自分で選択したい。 ② 少額から運用を始めたい。 ③ 運用目的に合わせた商品やプロに任せたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ① さまざまな資産で分散投資したい。 ② 運用目的に合わせた商品やプロに任せたい。 ③ 運用目的に合わせた商品やプロに任せたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ① 保障機能と運用を組み合わせた。 ② 運用目的に合わせた商品に任せたい。 ③ 5年～ 長期間の保有に強い商品です。

- お客さま本位の業務運営の実践の一つとして、お客さまが各商品・サービスについて分かりやすく、正しい情報を理解できるようユニバーサルデザインに配慮した資料の作成に努めています。
- その一つとして、2019年度は、UCDA主催「UCDAアワード2019」の「金融機関分野／資産運用の商品ラインナップパンフレット」において、最優秀賞にあたる「UCDAアワード2019」を受賞いたしました。基調色を効果的に使った統一感のあるデザインで可読性が高い点と、読む人が商品性を理解し、資産計画を立てられるような構成になっている点が高く評価されました。
- このほか投資信託の「ファンドラインアップのご案内」においてもUCDA認証「見やすいデザイン」を取得しております。今後もお客さまにとってわかりやすい・伝わりやすい資料づくりに取り組んでまいります。



● 分かりやすい情報提供

日興

- 国内外の投資環境や注目の投資テーマなどのマーケット情報や商品に関するわかりやすい動画を当社ホームページや営業担当者のiPadで閲覧いただける環境を整備しており、より納得感のあるご提案をさせていただけるよう努めております。

マーケット



▶ 株式投資戦略編

国内外の投資環境や日本株の主な見通しを解説します。また、経済統計や最新のニュースなどから注目の投資テーマをいち早く見つけ出し、そのテーマをわかりやすく解説します。

リサーチ



▶ アナリストからのKey Call

株式調査部のアナリストが主要企業やテクニカル分析等をタイムリーにわかりやすく解説します。
※ オンライントレードログイン後でご覧いただけます。

商品



▶ 株式編

株式関連商品について、魅力をわかりやすく解説します。



▶ 投資信託編

運用担当者等がファンドの見通し、魅力をわかりやすく解説します。



信託

- 当行の旗艦セレクションである、「フラッグシップシリーズ」を通じて、長期・分散投資の意義をご説明しております。

＜世界標準の投資戦略—PRESTIAフラッグシップシリーズ＞

—世界標準の投資戦略—
PRESTIA フラッグシップシリーズ

SMBC信託銀行では、お客さまの長期の資産形成において「守りながら育てること」が重要であると考え、長期・安定運用のコア資産として、世界有数の運用会社の商品群から厳選した独自の投資信託ラインアップ「PRESTIAフラッグシップシリーズ」を設定いたしました。

- 下記のグラフをご覧ください。景気サイクルや市場環境によって、年々各資産のパフォーマンス順位は変動しています。
- 長期で安定した運用を目指すにあたり、さまざまな資産に分散し、かつ機動的に調整していくことが重要と考えられます。

資産クラス別 年次リターンランキングの推移 (年次リターン) (2009年～2018年)

資産クラス	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
先進国株式	79%	20%	8%	29%	27%	16%	1%	14%	38%	-1%
新興国株式	64%	19%	6%	19%	8%	6%	0%	12%	23%	-3%
債券	38%	14%	3%	19%	4%	6%	0%	10%	11%	-5%
商品	31%	12%	-5%	19%	-2%	0%	-4%	2%	10%	-5%
不動産	28%	12%	-6%	17%	-4%	0%	-5%	5%	9%	-8%
現金	3%	5%	-18%	2%	-7%	-2%	-15%	2%	7%	-14%

出典: BloombergのデータをもとにSMBC信託銀行が作成。
注: 運用成績は過去10年間の平均値を示しています。過去10年間の平均値は、過去10年間の平均値を示しています。過去10年間の平均値は、過去10年間の平均値を示しています。

【PRESTIAフラッグシップシリーズのポイント】

- Point 1 「真」の分散投資**
「株式・債券」「国内・海外」といった伝統的な分散投資にとどまらず、「セクター・スタイル」「アクティブ・戦略」についても多岐にわたる分散するファンドを選定し、「真」の分散投資を追求します。
- Point 2 運用が進化**
相場環境に合わせて、機動的に購入し入れ替りのメンテナンスを行うことに加え、新たな投資機会や成長機会を取り入れることで、運用を進化させます。
- Point 3 世界有数の運用会社のファンド間でスイッチング**
ゴールドマン・サックス、J.P.モルガン、ブラックロックが運用を行うファンド間でスイッチングが可能です。より機動的な運用が可能です。

SMBC 信託銀行

PRESTIAフラッグシップシリーズ ファンド・ラインアップ

スイッチング対象商品

- グローバル債券**
PIMCO
世界有数の運用会社のグローバル債券
- マルチアセット**
JPMorgan
多岐にわたる資産クラスを組み合わせ、分散投資の効果を最大化
- グローバル株式**
BlackRock
世界有数の運用会社のグローバル株式

各ファンドのリスク・リターンイメージ

スイッチングについて
運用や戦略でスイッチングが可能。スイッチング手数料は無料です。
「グローバル・コア債券」「グローバル・コア株式」「グローバル・コアマルチアセット」間でスイッチングが可能です。
※ スwitchングは、投資対象資産のリスク・リターン特性が異なるため、スイッチングの際にはリスク・リターン特性の異なる商品に投資することになります。

- ユニバーサルデザインに配慮した資料作成に努めており、2019年度は、UCDA主催「UCDAアワード2019」の「金融機関分野／資産運用の商品ラインナップパンフレット」において、「特別賞」を受賞いたしました。

● お客様向けセミナー

銀行 日興 信託

- 3社主催の「人生100年時代FORUM」を東西で開催しています。
- 2019年度は、東西合せて約5,300名の方にご参加いただき、人生100年時代というテーマに改めて目を向け、考えていただくイベントとなりました。引き続き、お客さまのお役に立てる情報発信に努めてまいります。

<人生100年時代FORUM>

人生100年時代 FORUM 2019



お客さま本位の アフターサービスの充実

お客さまに長期的に安心して運用商品をお持ちいただけるよう、きめ細かいアフターサービスに努めてまいります。

- 運用商品をご購入のお客さまに対し、必要に応じ、販売時の担当者による商品説明が分かりやすく、十分に行われていたかを確認し、お客さまの不安・不満の解消に努めてまいります。
- 投資信託や外貨預金等をお持ちのお客さまに対しては、書面等による定期的な情報提供を行い、さらに、必要に応じ各営業店の担当者による面談・ご連絡を含めた、きめ細かいアフターサービスに努めてまいります。
- 特に、政治イベントや地政学リスク等、市場動向が大きく変動した場合は、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客さまの不安解消、投資判断に必要な情報をご提供できるように努めるなど、タイムリーかつ丁寧なアフターサービスを行ってまいります。
- 有人対応だけでなく、LINEや電子メールといった様々なチャネルでも随時情報を提供する等、アクセスチャネルの拡充により、利便性向上に努めてまいります。

参考

アフターサービスの概要

銀行

- 運用商品を保有されているお客さまに対し、お電話による運用状況の定期的なフォローや、ダイレクトスマホアプリ(SMBCマネーコンサルタント)を通じた情報提供・運用相談の受付を行っております。
- 銀行から日興へ紹介したお客さまが、日興で運用商品をご購入された場合には、アンケートや、一部お電話にて、日興の担当者の対応についてお客さま本位の観点から確認をさせて頂いております。
- また、外貨建一時払保険を保有されているお客さまについては、ご契約内容の確認だけでなく、ご加入の経緯、ご家族状況や、解約時の損益状況の確認など、丁寧なお客さまフォローを定期的に行うことに努めております。

日興

- 相場急落時等の顧客フォローが必要な事態が発生した際には、営業担当者からの連絡やEメールの配信により、当社作成のレポート等を使用した情報提供と丁寧な説明を徹底しております。また、フォロー状況を本社から確認できる社内システムを活用し、効率的な支援態勢を構築しております。
- そのほか、「メール電子交付サービス」を活用した投資情報レポートの提供や「株価通知メール」「基準価額通知メール」等、お客さまの情報提供ニーズに合わせたEメールサービスを多数提供しております。

信託

- プレスティアコールセンターでは、運用商品を保有されているお客さまへのフォローを含め24時間365日ご要望にお応えしております。
- プレスティアゴールドのお客さまには専任の担当がお客さまの資産運用に関するお問い合わせへのご対応や、保有資産の状況に関するご案内など、アフターサービスに努めております。
- 相場急変時には、市況に関するレポート類の当行ホームページへの掲載、Eメールによる配信を行う他、担当者による電話でのご連絡や往訪を通じた情報提供体制の強化に努めております。

お客さま本位の 業績評価体系の整備

お客さま本位の営業活動を的確に行うことを促すため、業績評価体系を整備してまいります。

- お預かりする資産の残高や中長期分散投資に繋がる運用商品の販売等に重点を置き、長期的な視野に立った上で業績評価体系を整備してまいります。
- 短期的成果ではなく、長期的な視野に立った上でお客さまとのWIN-WINの関係を目指した社内の体制整備に努めてまいります。

参考 業績評価体系のポイント

銀行

- 運用経験のないお客さまを含め、「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに重点を置いている銀行の業績評価体系のポイントは以下のとおりです。
 - ① 「コンプライアンス」を大前提とし、「お客さま本位」を軸とする評価
 - ② 販売や収益ではなく、「お客さま本位」がより反映されやすい「お預かりする資産」の残高に重点
 - ③ グループ一体となりお客さまに向き合う為、お預かりする資産は「グループ各社の合算」で評価
- 担当者が真にお客さまのためだけを考えてコンサルティングに取り組めるよう、担当者個人に運用収益や販売額の計数目標は割り振っていません。また、お客さまの声(NPS®評価)を評価に反映しています。
- 各拠点において「お客さま・株主・従業員・社会」のステークホルダーを意識した「自律的な拠点運営」にフォーカスした項目を明確化し、評価に反映させております。

日興

- 多様な運用ニーズにお応えするのみならず、ソリューションビジネスの実践を重視しております。
- 「コンプライアンス」を大前提とした「お客さま本位の業務運営」を追求し、それらを前提とした業績向上という優先順位に基づく評価を行っております。
- 「お客さま本位の業務運営」は、主に、取引状況・適合性・顧客収支やお客さまへのフォロー状況、お客さまの声(NPS®評価)で評価しております。
- 業績評価については、単年度手数料等の実績に偏ることなく、持続的成長への取り組みとして、お預かり資産の拡大状況やコンサルティングのプロセスを評価しております。

信託

- 信託の業績評価体系のポイントは以下のとおりです。
 - ① 外貨を軸とした中長期分散投資の観点から、「お客さまからお預かりする資産残高」を重視
 - ② 商品の特性ごとに一定の料率で評価、手数料率によらない販売体制の確保を行うとともに、中長期の資産形成及び運用資産のメンテナンス等、お預かりする資産の持続的拡大の軸でも評価
 - ③ 真にお客さまのためのコンサルティングに取り組めるよう、取引状況、商品の傾向性、フォローアップ状況など、「トータルコンサルティング」を評価項目に追加
 - ④ お客さまの利便性向上や緊急事態時の持続可能なサービス提供を目的とし、従来の対面のお取引に加え、emailでのご連絡、オンラインでのお取引やサービスの利用促進、取組みを評価に追加

コンサルティング力向上に向けた取組み

お客様の幅広いニーズに最適なご提案ができるよう、コンサルティング力の継続的な向上を図ってまいります。

- ロールプレイング等の研修を通じて、商品や投資環境に関するベースの知識とお客様向け説明等、実践スキルの強化を図り、金融のプロフェッショナルとして専門性の高度化を図ってまいります。
- Web・アプリのUX/UIの向上や、LINE・ビデオチャット等の活用を通じ、お客様の利便性向上と、お客様のご意向に沿ったお取引チャネルの充実を図ります。
- なお、お客様を起点としたサービス・満足度向上に向けては、お客様の声やお客様からの評価に真摯に向き合い、向上に努めてまいります。

16 ファイナンシャル・プランナー(FP)資格保有比率

- お客様の幅広いニーズに対する提案力を向上するため、必要な知識を習得し、実践で活用出来るよう、FP2級以上(含むCFP・AFP)の資格取得を推進。

銀行 日興 信託

FP2級以上(含むCFP・AFP)の資格保有比率
 <銀行+日興+信託> 2020年3月末時点

管理職	前年比	外訪担当者	前年比
91%	+5%	78%	+6%

参考 サービス・満足度向上に向けた取組み

- グループ各社でNPS®調査を実施し、NPS®調査スコアや頂いたコメントについて、分析し適切な商品・サービス提供、アフターフォローができるように各種施策等に反映させるとともに、業績評価にも活用しております。
- よりお客様の声を営業活動に反映できるよう、質問内容の変更や現場へのフィードバック等について、グループで共同して研究を行っております。
- そうした結果、信用格付業を営む株式会社格付け投資情報センター(R&I)が公表した「R&I顧客本位の投信販売会社評価(以下、「R&I評価」)」において、「三井住友フィナンシャルグループ」として、2019年12月に「S評価」を取得しました。
- 「外部有識者も交え経営陣が積極的に関与し、三井住友フィナンシャルグループ全体で顧客本位の投信販売(Fiduciary Duty:FD)に取り組んでいる姿勢がうかがえる」など高い評価をいただいております。

<NPS®調査とは>

- 「他者への推奨意向」を測ることで、お客様のロイヤルティを測定する指標
- 「家族や友人に薦める可能性はどのくらいありますか?」という質問に対して0~10点の11段階で回答したデータを推奨者(9~10点)、中立者(7~8点)、批判者(0~6点)の3グループに分類。推奨者の割合から批判者の割合を差し引いた数値がNPS®

R&I 顧客本位の
投信販売会社評価



※ NPS®は、ベイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です

● お客さま本位の浸透に向けた取組み

銀行

- 運用NPS®調査の結果は各営業店に還元しており、各担当者がその内容を確認しております。2019年度は、担当者が「解約を勧める」等の行為がなかったかの項目を追加する等、お客さまの忌憚のないご意見を踏まえ、お客さま本位の提案ができるよう努めております。
- 顧客満足度に関する国際的な調査専門機関「J.D. パワー」が、日本の金融機関を対象に行った個人向け投資サービスに関する満足度調査では、3年連続でNo.1(※1)を受賞しております。
- R&I評価において「S評価」を取得しました。
- 米国COPC社「COPC®CX規格」認証取得(2014-2019年)。
- HDI-Japan(※2)が提供するサポートサービスの格付けである「問合せ窓口」「WEBサポート」調査において、4年連続で国内最高評価となる三つ星を取得しました。
- 三井住友銀行アプリ/三井住友カード Vpassアプリが、「2019年度グッドデザイン賞」を受賞しております。



日興

- NPS®や頂いたコメントを分析し、適切な商品・サービス提供、アフターフォローができるよう当社の施策等に反映させてまいります。
- NPS®調査結果は営業店の評価として取り入れており、コンサルティング力向上と共に、お客さま本位の取組みができるよう努めております。
- J.D.パワー個人資産運用顧客満足度調査の事業者別NPS®<対面証券部門>にて1位を受賞しております。
- R&I評価において「S評価」を取得。米国COPC社「COPC®CX規格」認証取得(2008-2019年)。
- HDI-Japan(※2)が提供するサポートサービスの格付けである「問合せ窓口」「WEBサポート」「チャットサポート」調査において、最高評価となる三つ星を取得しております。
- 「問合せ窓口」14年連続、「Webサポート」9年連続「チャットサポート」
- 「ISO10002自己適合宣言」および「お客さま志向自主宣言」を宣言しました。両宣言は証券会社で初の事例。

【問合せ窓口(コンタクトセンター)】



【Webサポート(ホームページ)】



信託

- NPS®調査結果は、各営業店に還元し、担当者に関するお客さまの評価を客観的に見つめなおす機会として活用するとともに、直接お客さまにヒアリングをすることで、これまで気づかなかったお客さまのニーズを知る機会として活用しております。
- R&I評価において「S評価」を取得しました。
- 日本経済新聞社「第15回金融機関ランキング」の顧客満足度総合ランキングにて6位(前年度38位)、同「外貨預金の品ぞろえが充実」ランキングでは3年連続の首位を獲得しております。

(※1) J.D. パワー個人資産運用顧客満足度調査<全国系銀行部門>

出典: J.D. パワー2016-2018年個人資産運用顧客満足度調査。2018年の調査は、全国系銀行で投資サービスを利用している顧客2,626名から回答を得た結果 jdpower-japan.com

(※2) HDI(ヘルプデスク協会)はサポートサービス業界における世界最大の認定機関であり、世界で50,000の会員を有する

● お客さま本位の浸透に向けた取組み

- お客さまから、安心してご相談をいただけるよう、資産運用業務に関する基本姿勢について、リーフレットを活用したご説明に努めております。
- 「お客さま本位」の考え方や行動について、従業員が自ら考え理解を深めるため、「お客さま本位 Day」と称し、各営業拠点でディスカッションを実施しております。
- 加えて、外部講師による「お客さま本位」に関する支店長向けディスカッション研修や担当者向けのTV勉強会を実施しております。

<「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」リーフレット>

銀行

SMBC SMBCグループ

SMBグループ リーガル 事業部門

お客さま本位の業務運営に関する取組方針

- SMBCグループリーガル 事業部門 は、お一人おひとりのニーズにふさわしい提案を行い、お客さま本位の商品・サービスの提供に努めてまいります。
- そのため、自らの方針として、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 コンサルティング方向上に向けた取組み

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。

SMBC 三井住友銀行

中長期分散投資を軸とした
コンサルティング

「資産を守りたい」に合わせた提案を
形成していきたいというニーズ
への提案力に強み

SMBC日興証券

高度・多様な運用ニーズを
お持ちのお客さまへの
きめ細かいサービスの提供

幅広い商品のラインアップへの
ご要望を伺い、より高度・多様な
運用ニーズへの提案力に強み

お客さまの
多様なニーズを
グループ連携で
サポート

PRESTIA

「外貨」の強みを活かしたサービスの提供

外貨運用や外貨決済をはじめとした
外貨に関する真実なニーズへの提案力に強み

三井住友銀行

4 お客さま本位の業績評価体系の整備

- 中長期的な成長に重点を置いた評価により、より一層お客さま本位の提案に努めてまいります。
- 担当者がお客さまのニーズを考えたコンサルティングに取り組み、担当者個人に課金や販売額の計数目標は掲げておりません。
- NPS調査を実施し、お客さまの声を聴取しております。提案者のより一層のサービス品質向上に向け、是め、アンケートにご協力いただき、ご意見を聞かせてください。

NPSとは お客さまを起点としたサービス・商品提供上に向けてお客さまからの「推薦度」を測定するもの。NPSは、ベネフィット・ラボの「NPSラボ」を用いて、サトウハチロー・システムズが提供しています。

5 コンサルティング方向上に向けた取組み

- 幅広いニーズへの最適なご提案をめざし、実践的な研修により知識・スキルを高め、コンサルティング力の継続的な向上を図っております。
- お客さまにとってわかりやすい情報提供のため、ユーザーデザインに配慮した資料作成に努めております。

UCDA AWARD 2019

「金融機関の顧客体験向上」部門で、UCDA Award 2019 において、最優秀賞を受賞しました。

**多様な取引手段の強化
ビデオチャット等を活用した
非対面チャネルの充実**

お客さまへのご提案やアフターサービス等について、ビデオチャット等を活用したコミュニケーションチャネルを強化しました。

また、三井住友銀行アプリの機能拡充も行い、お客さまの利便性の向上に努めております。

**新型コロナウイルス拡大防止に
向けた取組み**

店舗内のマスク着用・アクリル板の設置・フットサンの設置、デジタル取引への誘導など、安全確保に向けた取り組みを実施しております。

また、店内混雑緩和に繋がると見込まれる「来店予約サービス」を導入しております。

ご留意点

- 本取組方針、取組の進捗状況、実施内容、成果・効果等の開示は、開示する範囲の範囲内で行います。
- 2021年4月30日現在、SMBCグループリーガル 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」の取組状況です。
- 詳細は、三井住友銀行のホームページ (http://www.smbc.co.jp/customer/index.html) をご覧ください。
- 2020年6月30日現在の情報をもとに作成しております。

**J.Dパワー
個人資産運用
顧客満足度調査**

顧客満足度に関する調査結果、調査部門「個人資産運用」で「J.D.パワー」が、2020年全業種を調査した中で最も高い顧客満足度を得ました。2020年調査では、2年連続でNo.1を獲得。

**R&I
格付本位の
投資情報センター**

格付投資情報センター (R&I) による「R&I格付」格付本位の投資情報センターを、各営業拠点に設置し、格付投資情報センター (R&I) による格付け結果がより分かるよう盾を各支店に配置し、支店従業員のお客さま本位の業務運営に対する意識向上を図っております。

2020年6月 21/034 (2020年6月30日現在)

日興

- お客さま本位の精神は、経営理念の中に創業時より受け継がれており、その実践に日々取り組んでおります。
- 創業記念日である7月7日を「経営理念の日」とし、全役職員が経営理念を軸に自ら取るべき行動を考え実践する企業文化を定着させることを目的に、各拠点でディスカッションを実施しております。
- また、その目指す姿の実現のために何をすべきかを具体的に示した「行動規範」を改定し、大切な価値観をあらゆる場面で体現できるよう役職員全員がしっかりと理解し、日々の行動につなげるべく努めています。

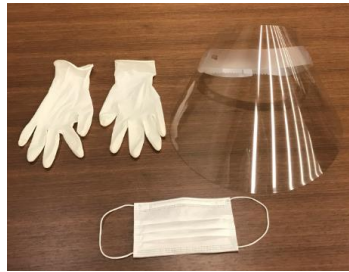
信託

- お客さま本位の業務運営に関するホームページを作成し、広く周知できるよう努めております。
- 格付投資情報センター (R&I) による格付け結果がより分かるよう盾を各支店に配置し、支店従業員のお客さま本位の業務運営に対する意識向上を図っております。

● 新型コロナウイルス拡大防止に向けた取組み

- 店頭において、お客さまの資産運用に関するご提案をさせていただく際は、安全性確保を目的とした、従業員のマスク着用・アクリル板やフットサインの設置を実施しております。

銀行



お客さま各位 2020年6月

**新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン
に基づくお願い**

感染防止の観点から、通常より少ない窓口数にて営業しております。
以下につき、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

- ① マスク着用での来店をお願いします。お持ちでないお客さまは、咳エチケットなど周りのお客さまへのご配慮をお願いいたします。
- ② 混雑状況により、入店制限を行う場合がございます点、ご了承ください。
- ③ 以下のお客さまにつきましては、入店をご遠慮いただいております。再度ご来店いただくか、SMBCダイレクト等のご利用をお願いいたします。

- 発熱、もしくは風邪の症状のある方
- 海外から帰国後2週間を経過していないなど政府から自宅待機を要請されている方

ご不明点等ございましたら、お近くの従業員にご相談下さい。

三井住友銀行

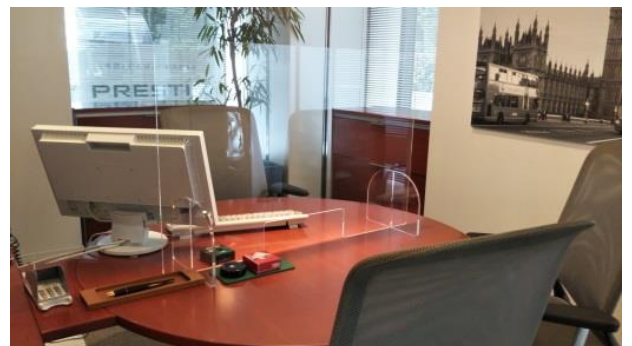
日興

- お客さまと従業員の安全確保を目的に、従業員のマスク着用、店頭へのアクリル板、アルコール消毒液、非接触型温度計等の設置を実施しております。



信託

- 銀行同様、従業員のマスク着用や、店頭でのアルコール消毒液の配置、店頭アクリル板の設置等、お客さまと従業員の安全確保に向けた取組みを実施しております。



● デジタル・リモート取引の推進

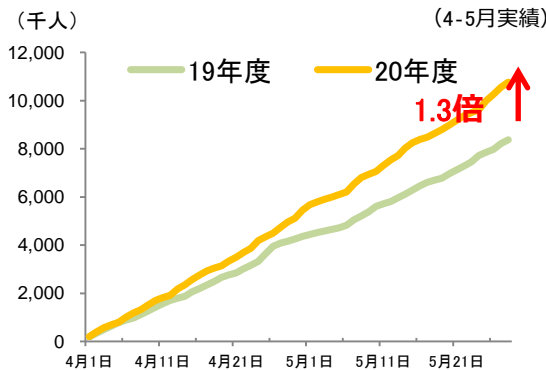
- 今後は、Web・アプリのUX/UIの向上や、LINE・ビデオチャット等の活用を通し、お客さまの利便性向上と、お客さまのご希望に合わせたデジタル・リモート取引の充実を図ります。
- お客さまへの資産運用等に関するご提案・アフターフォロー時に、チャット機能を活用することで、お客さまのご意向に合わせ、機動的に対応させていただきます。

<Web・アプリのUX・UI向上／LINE・ビデオチャット等の活用>



銀行

(参考1) SMBCダイレクト利用者数



(参考2) SMBC at HOME プロジェクト

対象のネットバンキングの取引に応じ、銀行が医療機関団体へ最大1億円の寄付を行うプロジェクトです。



日興

- お客さまからの当社商品・サービスや事務手続きに関するお問い合わせ等に、コミュニケーションアプリ「LINE」を活用し、コンタクトセンターのオペレータまたはAIチャットボットがサポートさせていただきます。
- お客さまへの資産運用に関するご提案やアフターフォロー時に、お客さまのご意向に応じて、Web会議システム(「Webex」等)を活用し、機動的に対応させていただきます。

信託

- 新しい生活様式に則した新しい銀行サービスの提供に向けて、お客さまアンケートで寄せられたご意見を元に、「店頭業務の強化」と、「インターネットバンキングの強化」を図ってまいります。
 - ① 店頭業務強化 : ビデオチャットを活用した取引チャネルの導入
 - ② インターネットバンキング強化 : プレスティアオンライン/プレスティアモバイルのUXUI向上、コールセンターでのお客さまとの画面共有機能の導入、スマホアプリの導入

● 幅広いサービス・ソリューション提供の充実

- お客さまの多様なニーズに対し、金融領域に留まらない幅広いサービス・ソリューションの提供を追求し、富裕層の皆さまに新サービスブランド「SMBC Private Wealth」のもと、より一層価値のあるサービスを提供してまいります。
- 運用のみならず、ビジネス、社会、貢献、相続、事業承継、教育、エンターテインメント等、グループの総力を挙げてお客さまに適したソリューションの提供を目指しております。

銀行

日興

信託

体制図

お客さま

SMBC Private Wealth

三井住友銀行

プライベート
バンキング営業部

地域プライベート
バンキング営業部

SMBC日興証券

プライベート・
バンキング部

プライベート・ウェルス
戦略部

SMBC信託銀行

プライベート
バンキング営業部

三井住友フィナンシャルグループ

SMBCグループ

資産運用支援	ネットワークと最先端の金融技術を駆使して、最適なポートフォリオをご提案します。
プロダクトチーム	<ul style="list-style-type: none"> ●ポートフォリオ提案 ●リスクマネジメント ●オルタナティブ投資 ●アーラード商品 ●自社株流動化サポート
相続／事業承継	有価証券に係る法制面、税制面の知識に精通したプロが、自社株にフォーカスした対策をご提案します。
ソリューションチーム	<ul style="list-style-type: none"> ●資産管理会社対策 ●事業再編・組織再編 ●財団法人の設立 ●M&A・MBO ●諸制度改正への対応 ●オーダーメイドの相続対策
IR支援／本業支援	経営の側にとって、企業価値増大に向けたアドバイスをいたします。
アドバイザー・アナリストチーム	<ul style="list-style-type: none"> ●IR戦略アドバイス ●企業分析 ●経営戦略案アドバイス ●事業環境分析 ●ビジネスマッチング
ロイヤリティサービス	非金融部門に関するさまざまなご要望に対して、専門家や各種業者等をご紹介させていただきます。
ファミリーオフィスチーム	<ul style="list-style-type: none"> ●教育(海外留学等) ●旅行・イベント ●社会貢献 ●海外業者への相談 ●海外市場調査(アジア中心)
グループ・提携先企業紹介	お客さまのニーズに応じて、グループ企業や協力企業をご紹介させていただきます。
	<ul style="list-style-type: none"> <li style="margin-right: 10px;">●不動産 <li style="margin-right: 10px;">●リース <li style="margin-right: 10px;">●税理士・公認会計士 ●コンサルティング

● 人生100年時代・高齢社会への対応

- お客さまに最適なお提案をするため、実践的な研修により知識やスキルを高め、コンサルティング力の継続的な向上を図ります。

銀行

日興

信託

- お客さまが将来、意思確認が出来なくなった場合の代理人による手続きを、従来は「預金払戻手続」のみとしてまいりましたが、「運用商品解約」の手続きまで拡充しております。
- また、お客さまの手続き負担・来店負担軽減を目的としたWEBを活用した相続サービス「WEBご逝去ご連絡受付サービス」「相続手続らくらくサービス」を展開しております。

- 年齢に関係なく幅広いお客さまのご意向やご要望に応じて、様々な案内・サービスを提供ができる環境を整えております。
- 不測の事態に備えた対応や、金融機関に提出が必要な戸籍謄本の取得にかかるお時間を解消するべく、末永くお付き合いいただけるようなサービスの拡充を図ってまいります。

- 海外で過ごされることの多いお客さまを対象とし、決済機能等の海外サービスの拡充を図ってまいります。
- お客さまのご家族へのスムーズな資産承継を目的とした、承継機能付口座を導入します。

● 情報提供コンテンツの充実

銀行

- お客さまの金融リテラシー向上等を図ることを目的に、銀行では、資産運用啓発コンテンツサイト「Money VIVA(マネービバ)」を公開しております。2019年3月のアクセス数は22.5万人となっております。

<Money VIVA>



スマートフォンは
こちらから



日興

- 記事から株が買える投資サービス「日興フロッギー」が、2020年3月にdポイントで株が買えるサービスに進化しました。最低売買単位も500円から100円に引き下げ、より少額から投資を始めていただけるようになりました。



スマートフォンは
こちらから



① 記事を見る

② 気になる会社をチェック

③ そのまま株を買う

④ 成長する