

2020年12月25日

SMBCグループ リテール事業部門における 「顧客本位の投信販売会社評価」について

株式会社三井住友フィナンシャルグループ(執行役社長グループCEO:太田 純、以下SMBCグループ)は、今般、株式会社格付投資情報センター(以下R&I)より、SMBCグループの「顧客本位の投信販売会社評価」について、S+評価を獲得しました。

SMBCグループ リテール事業部門では、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」を掲げております。今回、R&Iより高い評価を獲得した本取組は、継続し、見直し、改善していくプロセスが大切です。引き続きお客さまの声や第三者評価を参考にさせていただき、中長期分散投資を軸とした資産管理型ビジネスの定着に努めてまいります。

R&I による評価の概要

銀行、証券会社などが、いかに投資信託の販売において「顧客本位の業務運営」を行っているか、その取組方針や取組状況について、中立的な第三者の立場から評価するものです。

投資信託の購入に際してアドバイスを必要としている個人投資家が販売会社を選ぶ際に、この評価を参考指標として利用することを想定しています。

評価符号と定義

符号	定義
SS	顧客の最善の利益を図るための取組みが十分に行われており、非常に多くの優れた要素がある。
S	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、多くの優れた要素がある。
A	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われており、優れた要素がある。
B	顧客の最善の利益を図るための取組みが行われているが、改善すべき要素がある。
C	顧客の最善の利益を図るための取組みが不十分であり、改善すべき要素が多い。

SMBCグループに対する R&I 評価

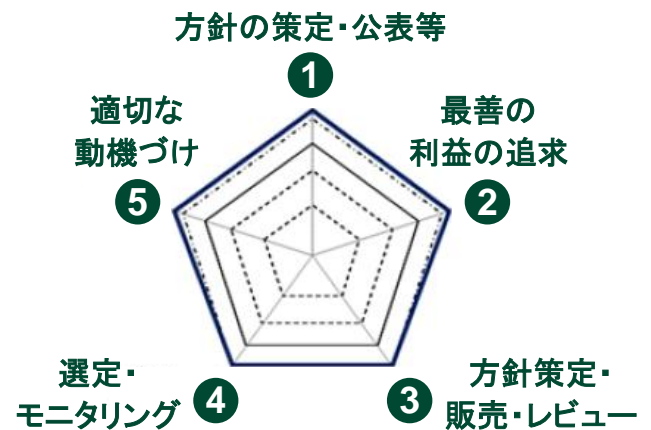
評価符号



三井住友銀行	SMBC日興証券	SMBC信託銀行
S+	S	S+

評価の傾向

— 評価 — A



評価のポイント

1 顧客本位の業務運営に係る方針等の策定・公表等

- 三井住友フィナンシャルグループは、グループ各社が参加する様々な会議での議論を通じてグループ一体でFDを推進しており、経営層も積極的に関与していると認められる。
- FD方針やその取組みを顧客に分かり易く発信しようとする意識も高い。

2 顧客の最善の利益の追求

- 各社とも顧客に最善の利益を提供するために必要となる高度な専門性を社員に習得させる各種研修や資格取得の支援制度が充実しているほか、従業員へFDを浸透させるために様々な施策が行われている。

3 投信販売方針策定及び販売、レビュー

- 各社とも、顧客属性やニーズの把握に有用なツールやサポート体制が充実している。グループ全体でユニバーサルデザインを意識し、顧客への情報提供に工夫がみられる。三井住友銀行、SMBC信託銀行では明確な販売方針のもと投信販売が行われており、販売実績も方針とおおむね合致している。

4 取扱投信の選定・モニタリング

- 各社とも新規投信選定時の意思決定プロセスは明確である。取扱投信のモニタリングについても各社とも外部の評価会社の評価情報を活用して適切に実施されている。

5 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- グループ全体および各社で、CS(顧客満足度)やFDの観点による表彰制度を設けている。業績評価は、銀行では2019年度から投信の収益項目をなくしているほか、証券、信託でもストックを重視した収益に偏らない体系になっている。

今後の取組

お客さまの声を積極的に経営に活かすため、「CX(Customer Experience: 顧客体験)向上部会」にて、外部有識者のご意見も取り入れながら、グループ各社の取組等に関する検証とディスカッションを行い、グループ全体での「お客さま本位」の実践を図るとともに、経営会議役員をメンバーとする「CX向上会議」を開催する等、お客さま本位の業務運営について定期的に協議してまいります。