

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おります。

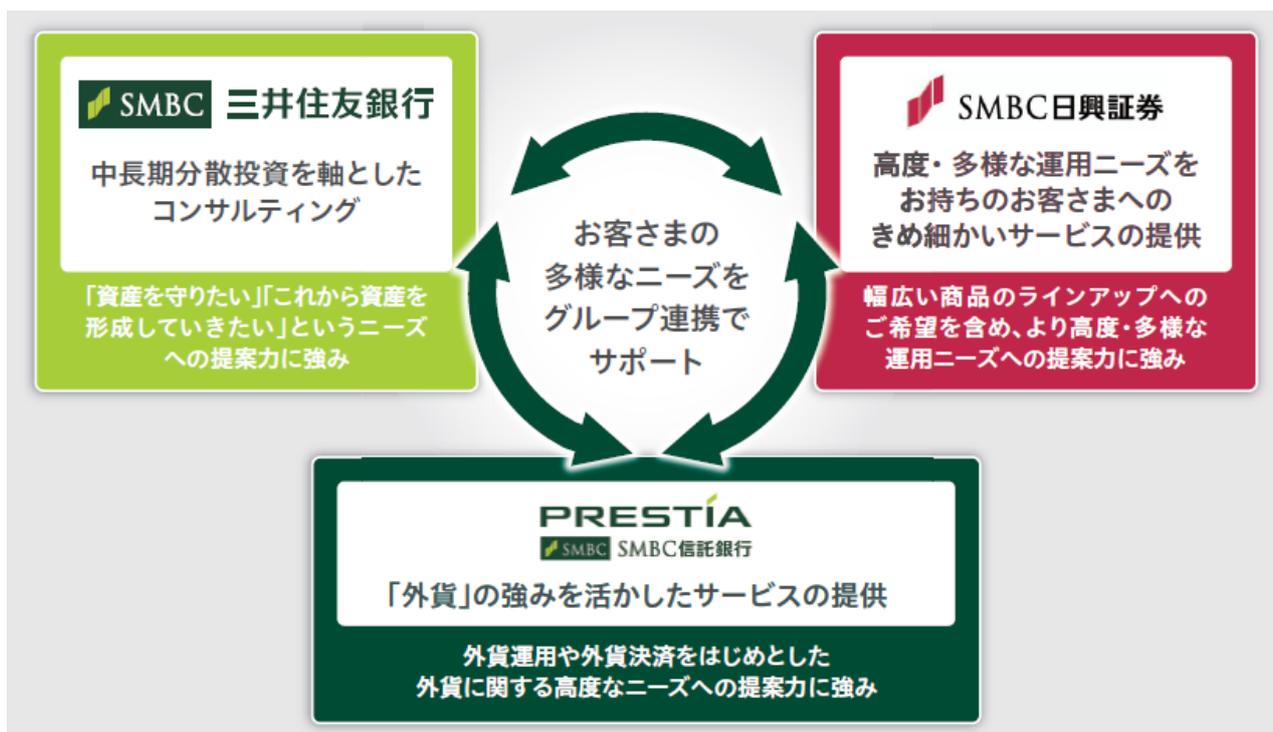
以上の取組みを通じ「**お客さまにとっての最善の利益**」を実現するために、**お客さまをよく知り、一人ひとり**に**合ったソリューションを提供し、お客さまの豊かな生活や安心感を実現**できるよう注力してまいります。

また、引き続き、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、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

P3-9

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 ⑪

取組方針 2 お客さま本位の商品ラインアップの整備

P10-25

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 ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱

取組方針 3 お客さま本位のアフターサービスの充実

P26

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

P27

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

P28

お客さまの幅広いニーズに最適なお提案ができるよう、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 ⑲

計数指標一覧

⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ : 共通KPI※

- | | |
|--------------------------|----------------------------------------|
| ① 運用資産残高増加額 | ⑪ 一時払保険の商品別販売額 |
| ② 投資信託・ファンドラップの残高 | ⑫ 投資信託のグループ会社商品比率 |
| ③ 運用商品をお持ちのお客さま数 | ⑬ 投資信託(含むファンドラップ)販売(契約)額(毎月分配型とそれ以外の別) |
| ④ 運用商品の商品別販売比率 | ⑭ 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率 |
| ⑤ 投資信託平均保有期間 | ⑮ 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン |
| ⑥ ファンドラップの契約・解約額 | ⑯ 投資信託の預り残高上位銘柄のリスク・リターン |
| ⑦ 外貨定期預金預入額・外貨預金残高 | ⑰ 外貨建保険の運用評価別顧客比率 |
| ⑧ 投資信託・外貨自動積立件数 | ⑱ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン |
| ⑨ 投資信託・外貨自動積立金額 | ⑲ FP資格保有比率 |
| ⑩ つみたてNISA口座開設件数・残高・新規割合 | |

※ 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
「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIの定義について」(2022/1金融庁公表)の定義に沿い算出

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

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、モデルポートフォリオ(※)の考え方を織り込んだ「お客さま本位の提案プロセス」に基づき、お客さまに適した金融資産の運用方法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。(※)資産運用のための分散投資においてモデルとなる資産の組合せ

- 資産分散のため、コアとなる商品・サービスとして、ファンドラップ(※)やバランスファンドを提案しております。(※)SMBC日興証券が提供する投資一任運用サービス。運用方針・ファンドの選択・ポートフォリオの管理等を運用会社に一任いただくもの。
- 通貨分散のため、外貨預金等の外貨建資産の提案をしております。
- 「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おります。
- 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おります。
- 複雑またはリスクの高い金融商品を扱う場合や、お客さまが運用初心者や高齢の方の場合には、お客さまが比較可能な複数の商品を提示するなど、お客さまのニーズに適合していることやリスク・手数料等の商品内容をご理解されていることをより一層確認しながら提案しております。

1 運用商品のお取引状況

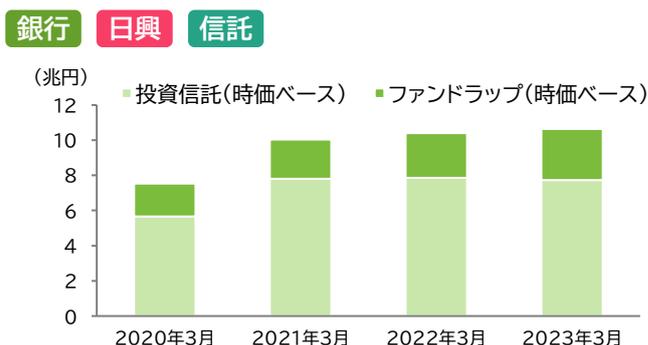
- 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の取組みの継続等により、運用資産残高は、2022年度も、銀行・日興・信託合算ベースで、増加基調。
- 「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズに的確にお応えできるよう努めており、運用商品をお持ちのお客さま数は、引き続き増加。

1 運用資産残高増加額



※ 銀行:リテール部門(個人)、日興:営業部門(個人)、信託:PRESTIA
 ※ 運用資産残高(左軸)の2021年度以前は、2022年度の残高から増加額を除いて算出

2 投資信託・ファンドラップの残高



3 運用商品をお持ちのお客さま数



※ 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

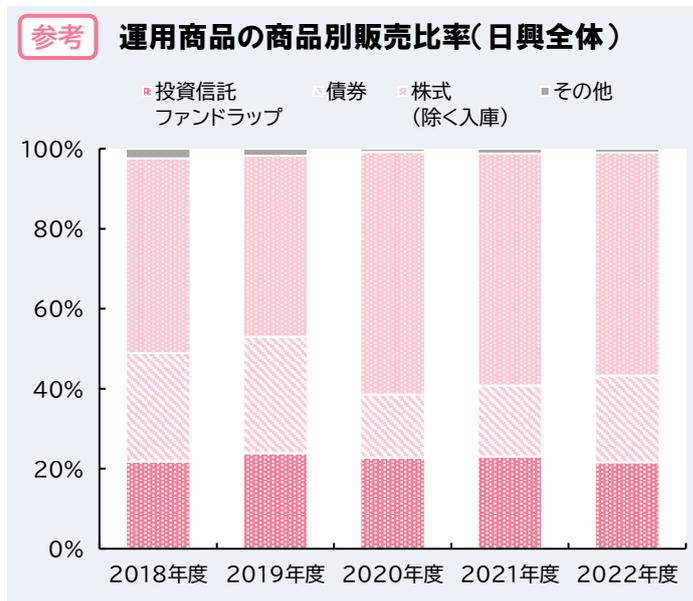
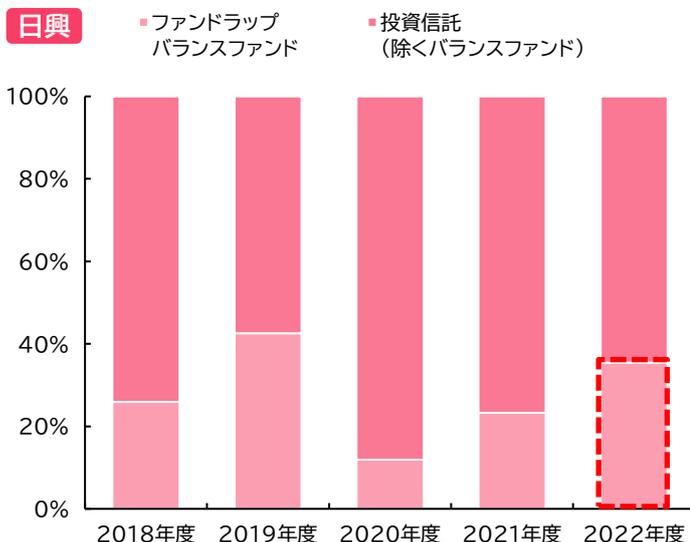
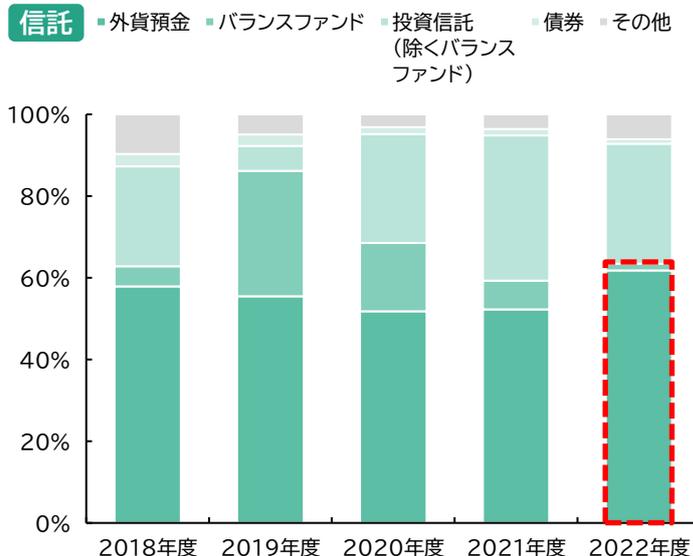
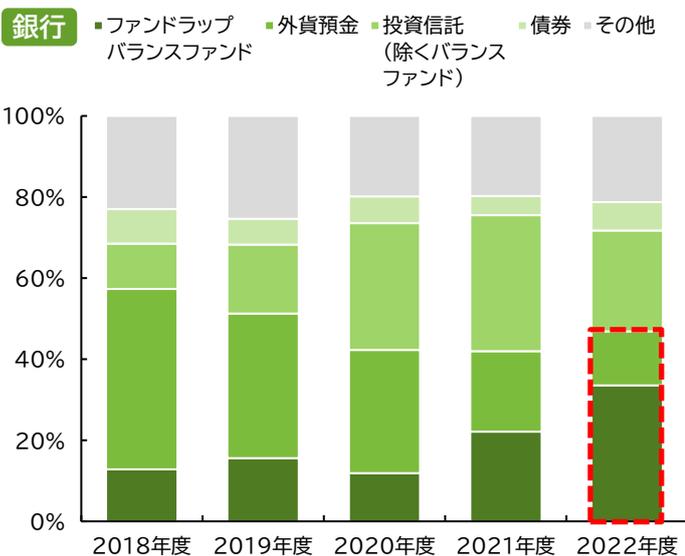
参考 ファンドラップの残高(時価ベース)



2 お客さまにとって最適な運用方法のご提案

- 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、ファンドラップやバランスファンドを中心とした継続的な運用提案に取り組み。また、運用初心者の方や主に為替リスクに限定した商品をご希望される方には、通貨分散の観点から外貨預金等をご提案。2022年度は、ファンドラップ・バランスファンドの分散型商品の販売比率が増加。
- 日興** 多様な運用ニーズをお持ちのお客さまに、ファンドラップ・バランスファンドを中心とした継続的な運用提案に取り組み。2022年度においても、ファンドラップ・バランスファンドの契約・販売比率が増加。
- 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り組み。2022年度の外貨預金の販売も前年度比増加。

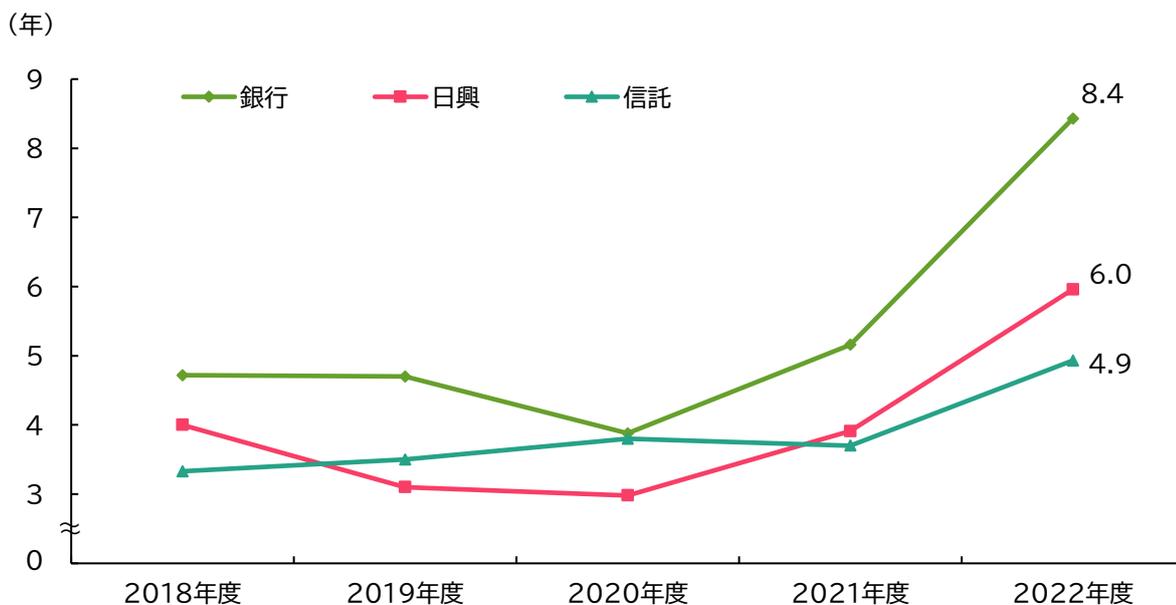
4 運用商品の商品別販売比率



5 投資信託平均保有期間

銀行 日興 信託

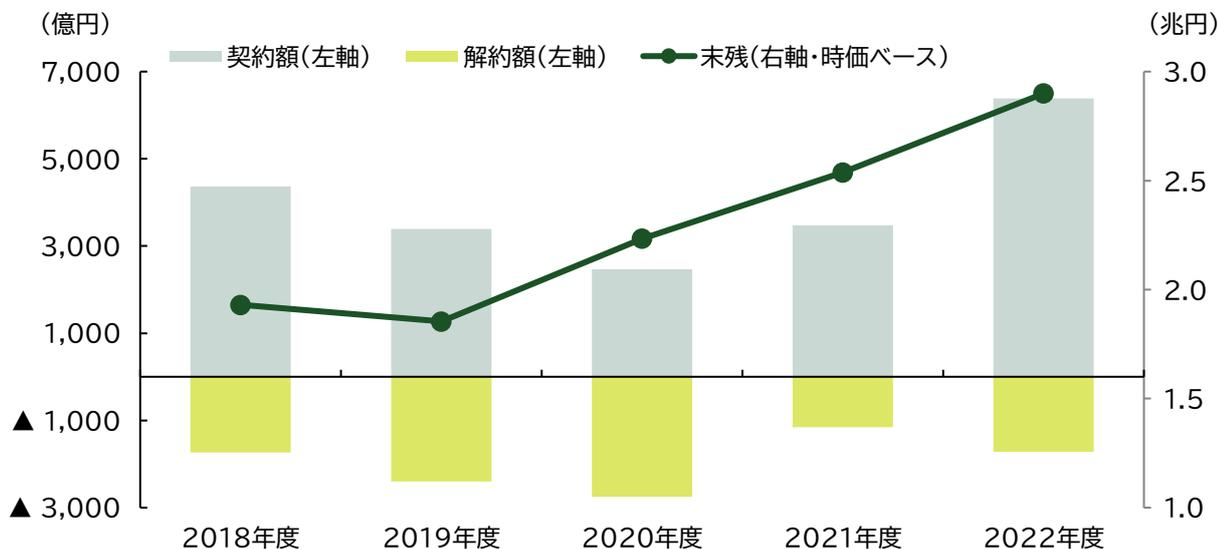
- ・ 中長期保有に資するコア商品の提案により、投資信託を長く保有いただけるように努めております。
- ・ 銀行では2022年度はバランスファンドの残高増加に伴い、平均保有期間が長期化。



6 ファンドラップの契約・解約額

銀行 日興

- ・ ファンドラップは、中長期分散投資に資するサービスのひとつとして、グループベースでの積極的な提案に努めております。



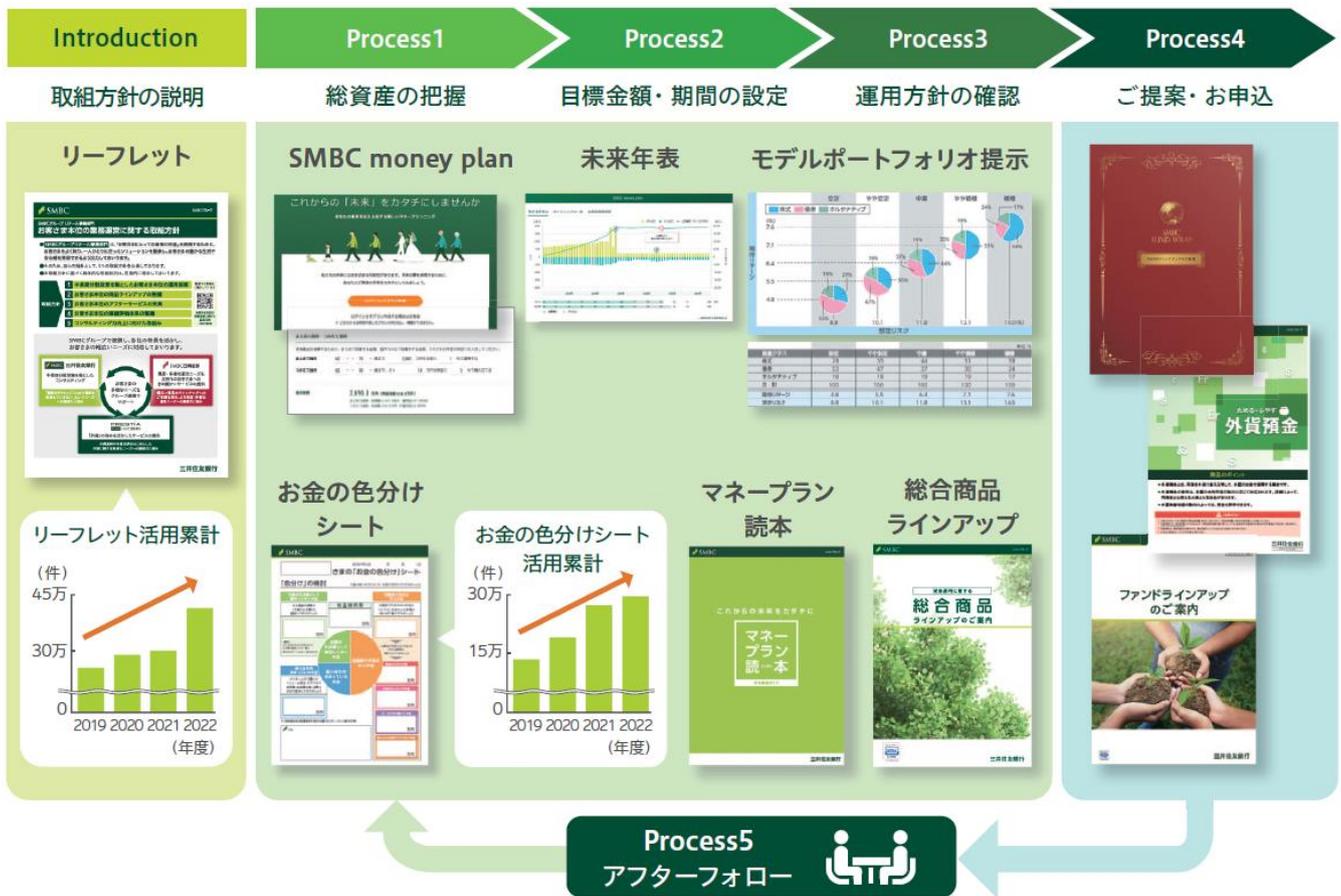
取組方針 1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

参考 総資産を踏まえた中長期分散提案

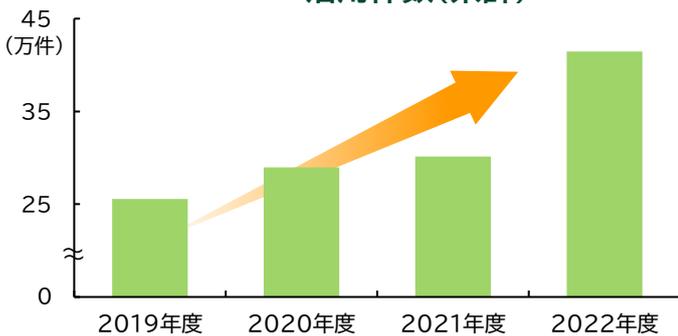
お客さまの総資産を踏まえ、SMBCグループで連携し、各社の特長を活かし、各種ツールにより、お客さま一人ひとりにあったお金の持ち方の提案に努めております。

銀行 お客さま本位の運用提案

- お客さまのライフイベント・収支・ご資産等をお伺いし、ご資金の使いみちや目的を確認するために、お金の色分け等を行います。
- お客さまとの対話やツールでの説明を通じて、目標金額や期間を確認いたします。
- さらに資産運用に対するお考え・知識・経験等に加え、リスク許容度や期待するリターンを確認し、お客さまのニーズに合ったモデルポートフォリオを提示させていただきます。
- お申込み後は、アフターフォローを行い、お客さまのご意向の変化に合わせてご提案させていただきます。



Introduction 「取組方針」リーフレット活用件数(累計)



Process1 お金の色分けシート活用件数(累計)



日興 総資産コンサルティングを通じた高度な提案

- お客さまのご意向や資産状況に応じて、高度な資産運用コンサルティングの提供に努めております。
- その際、ライフプランやご資産状況、運用に関するお考え等を踏まえた上で資産全体に思いを馳せ、5stepコンサルティングを実践し、提案内容を検討していきます。
- また、5Stepコンサルティングの実践において、資産ポートフォリオのリスク値分析ツールなどを活用するほか、モデルポートフォリオに関する季刊誌などもご用意しております。

5Stepコンサルティング



ポートフォリオ分析関連ツール

ライフプランや金融資産の状況をお伺いし、お客さまごとに保有資産のポートフォリオのリスク値等を分析し、提供



季刊誌 CIO's View
モデル・ポートフォリオのご案内



CIO's View
景気好転が偽りの夜明けか、不確実な局面に対応する
「注目される日銀の政策修正」
「インド視察記～土壌の中で見た発展の可能性～」
SMBC日興証券 4月

CIOは、ご自身の資産形成や、より良い未来の構築を目指す投資家の海図やコンパスとなり、資産運用の旗手をガイドします。
Mission
① 資産運用を行う投資家の旗手の視点に立ち、詳細な投資方針と適切な資産配分(ポートフォリオ構築)をご提供します。
② 最新の市場動向を念頭に置いた投資家への、投資による将来への夢への現実という視点からの情報をお届けします。
③ CIOは、SMB日興証券の投資家向け情報提供の場における「パートナー」である責任をしっかりと果たします。

信託 プロファイリングを踏まえたコンサルティング

- お客さまのご意向を踏まえ、プロファイリングをベースにコンサルティングを実施すると共に、お客さまの中長期分散投資を後押しする様々なツールをご用意しております。

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



フラッグシップシリーズ

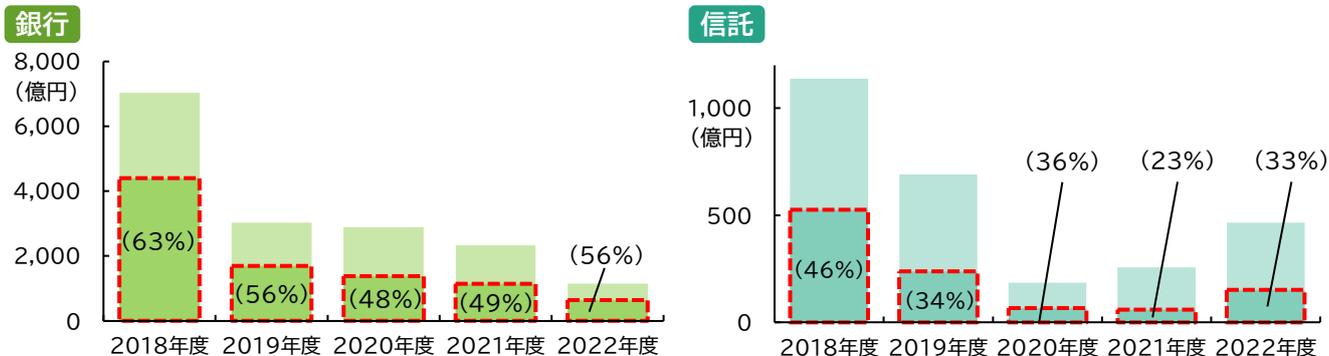
市場環境やお客さまのお考えの変化に合わせて、セクター間を無料でスイッチングできます



7 外貨定期預金預入額・外貨預金残高

- 通貨分散の手段や導入商品として外貨定期預金の活用を提案。

外貨定期預金預入額



※ [赤い点線] は新規のお客さまの割合 ※ 円を原資に取り組んだ外貨定期預金の金額
 ※ 「新規のお客さまの割合」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

外貨預金残高(時価ベース)



参考 外貨保有の意義

- 他の通貨も含めた総合的な日本円の価値[※]は大きく変動しています。
- インフレや為替変動などの外的要因から資産を守るため、外貨の保有が大切です。
- SMBCグループでは、外貨に関する多様なニーズにお応えできるよう、様々なサービスをご用意しております。(詳細はP32を参照)

日本円の実質実効為替レート推移



※ 実質実効為替レート：相対的な通貨の実力を図るための総合的な指標。指数が高いほど購買力があり、外国製品を格安に購入できることを示す。

	日本円建資産のみの場合	外貨建資産も組み入れた場合
円高 (円高)	円 実質的価値が増加 円	外貨 実質的価値を維持しやすい 外貨
変化なし (変化なし)	円 価値の変化なし 円	外貨 価値の変化なし 外貨
円安 (円安)	円 実質的価値が減少 円	外貨 実質的価値を維持しやすい 外貨

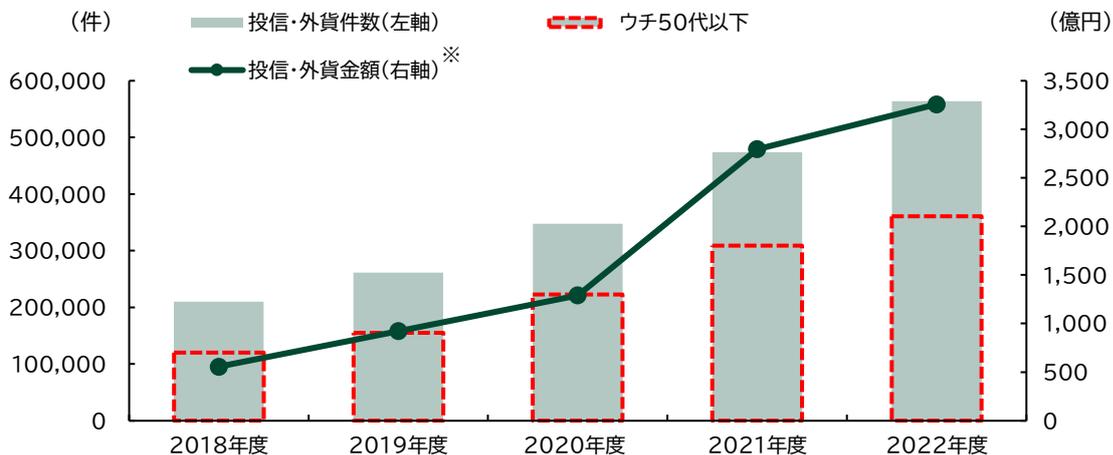
取組方針 1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

3 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。

8 9 投資信託・外貨自動積立(件数・金額)

銀行 日興 信託



※ 投資信託・外貨自動積立の1年間の積立金額合計

※ SBI証券仲介分は含まず

10 つみたてNISA口座開設件数・残高・新規割合

銀行

	2022年3月末	2023年3月末	前年同期比
口座開設数	221,108件	270,422件	+49,314件
残高	1,055億円	1,554億円	+499億円
新規割合	88%	89%	+1pt

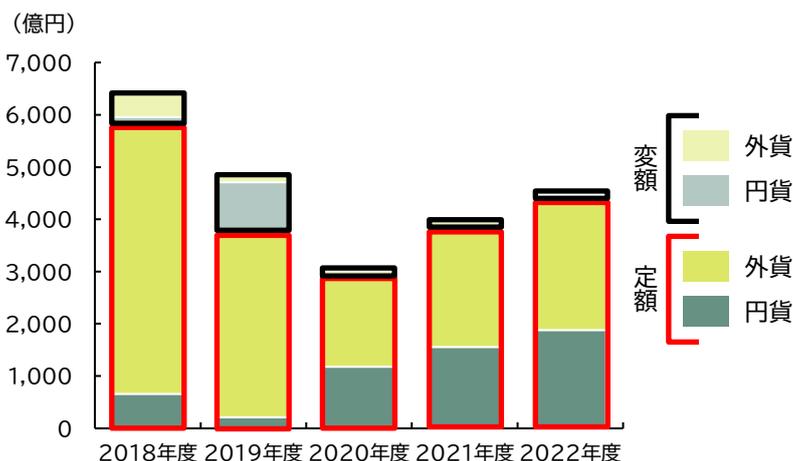
※ つみたてNISAのお申込時に併せて、つみたてNISAでの投信自動積立申込を受け付けております

4 保険商品活用のご提案

- 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。お客さまのニーズに応え、販売額は増加。

11 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。

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であるか否かに関わらず、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。

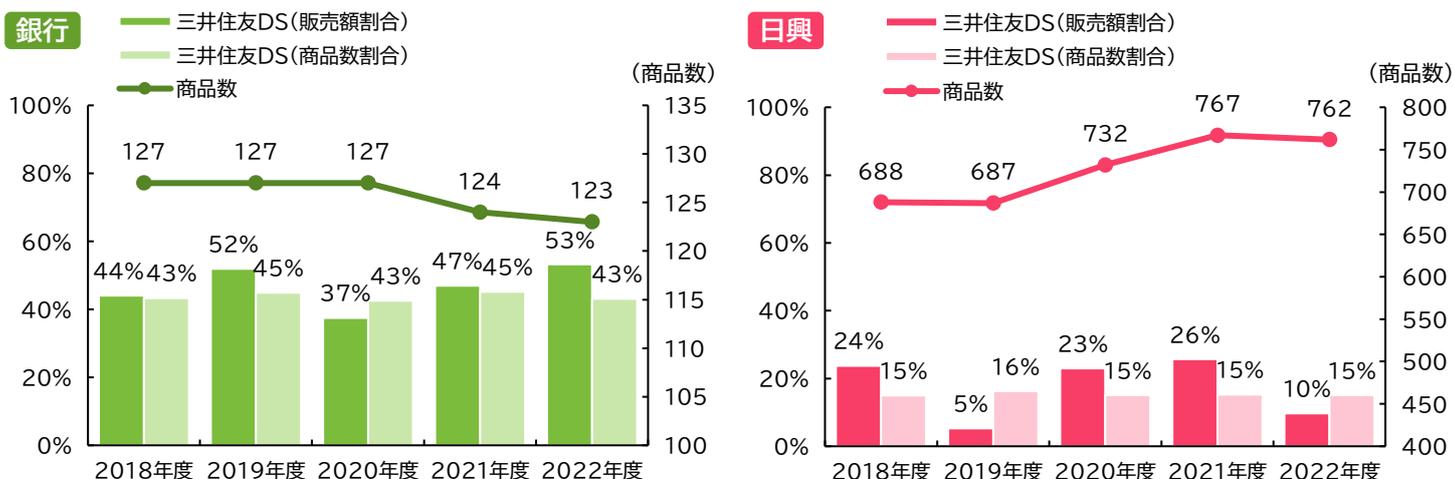
- これから資産運用を始められるお客さまや、リスクを抑えた資産運用を行いたいとお考えのお客さまのニーズに幅広くお応えするため、特に銀行においては、比較的手数料率の低い商品や、為替ヘッジ付といった低リスク商品等、ラインアップを拡充しております。また、外貨預金等の外貨建資産について、主に為替リスクに限定した商品をご希望される方に加え、資産価値の安定化の観点からもご提案しております。
- 販売する商品の特性・リスク・運用実績・手数料・取引条件やその商品をお奨めする理由、お客さまとの利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容と影響、経済環境・市場動向等に関する情報について、お客さまや商品の特性・リスクを踏まえ、分かりやすくご提供するとともに、情報の充実に努めております。
- 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おります。

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** 2022年度はグループ会社商品比率は、販売額で53%、商品数で43%とほぼ横ばい。
- **日興** 2022年度はグループ会社の販売が低下した結果、グループ会社商品比率は、販売額で10%、商品数で15%。

12 投資信託のグループ会社商品比率



信託 2022年度のグループ会社商品は1商品のみ。

参考 仕組債の取扱いについて

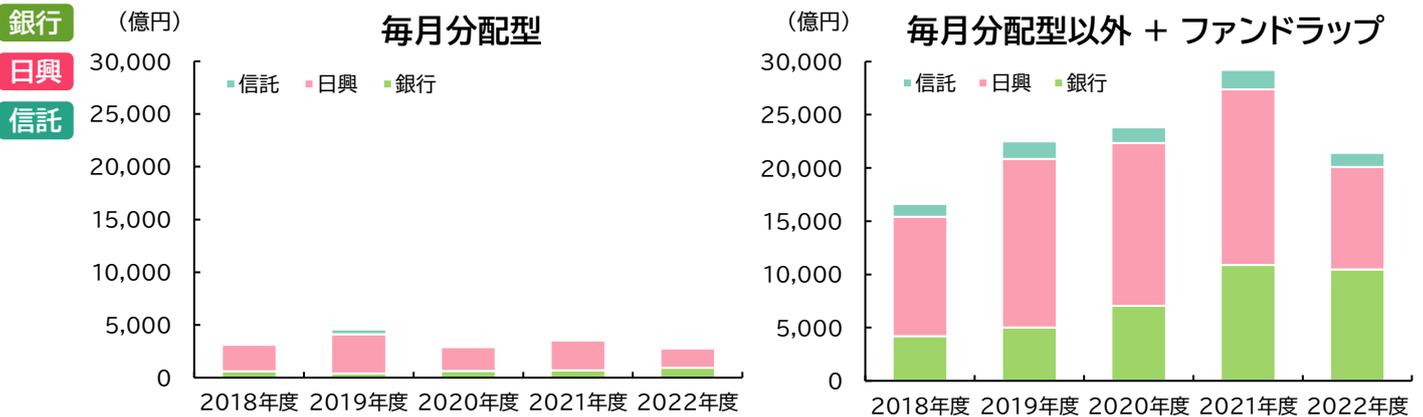
銀行は2022年7月、信託は2023年2月末に仕組債の販売を全面停止。日興でも2022年8月に、一部の例外を除き、原則全てのお客さまへの勧誘を不可としております。

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・契約額は、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、お客さま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

13 投資信託(含むファンドラップ)販売(契約)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	ウエルスアドバイザー社による、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、野村フィデューシャリー・リサーチ&コンサルティング社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	<ul style="list-style-type: none"> 特に多くのお客さまにお持ちいただいているファンドについて、野村フィデューシャリー・リサーチ&コンサルティング社による、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。 ウエルスアドバイザー社による、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等、複合的な審査を行う。
運用開始後	通年	<ul style="list-style-type: none"> 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。 他社取扱いも含めた日本国内の公募ファンドを社内で独自に分類の上、取扱い全ファンドについてパフォーマンスの優劣を日次でモニタリング。パフォーマンスが優れない場合には、月次でその要因および今後の見通しを運用会社へ確認。
		<ul style="list-style-type: none"> 多くのお客さまにお持ちいただいているファンドや直近導入したファンドについては、日興リサーチセンターによる定量・定性分析も実施。

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	<ul style="list-style-type: none"> ウエルスアドバイザ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	<ul style="list-style-type: none"> ウエルスアドバイザ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】

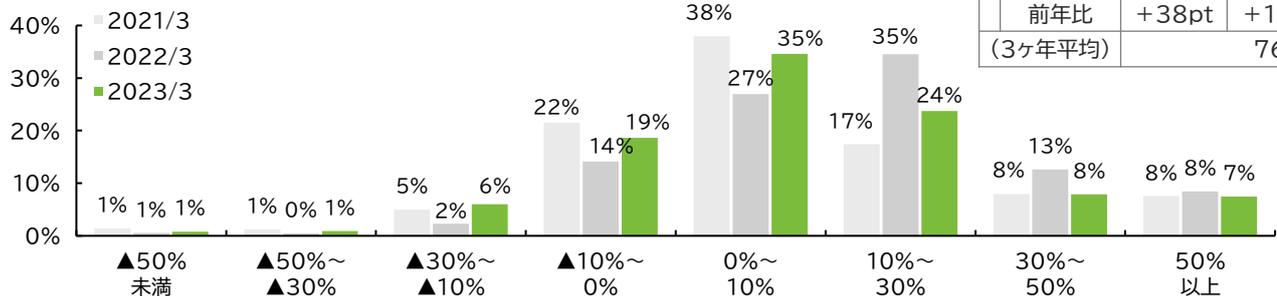
- ✓ 「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2018/6金融庁公表)の定義に沿って算出
- ✓ 各時点で解約済みの銘柄は含まず
- ✓ 運用損益比率=トータルリターン/時価評価額

14 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率

共通KPI

銀行

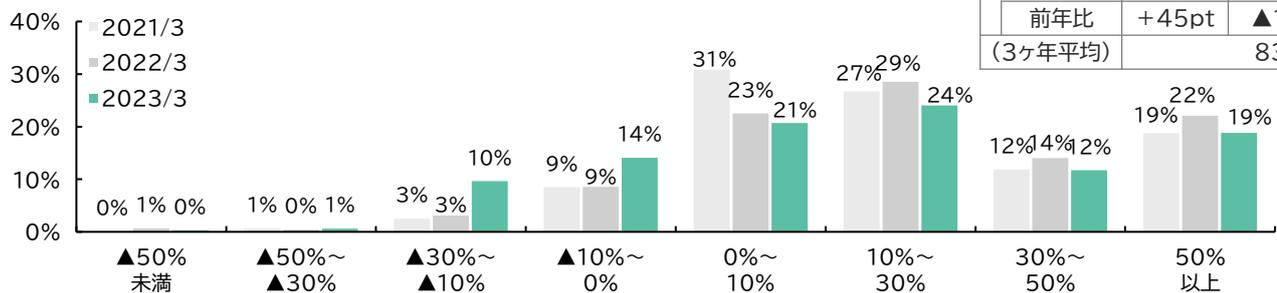
投資信託



プラス顧客	2021年	2022年	2023年
3月末時点	71%	83%	74%
前年比	+38pt	+12pt	▲9pt
(3ヶ年平均)	76%		

信託

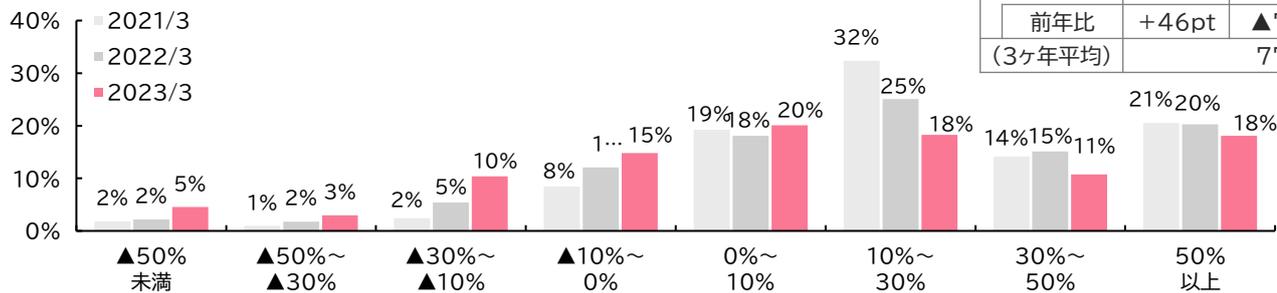
投資信託



プラス顧客	2021年	2022年	2023年
3月末時点	88%	87%	75%
前年比	+45pt	▲1pt	▲12pt
(3ヶ年平均)	83%		

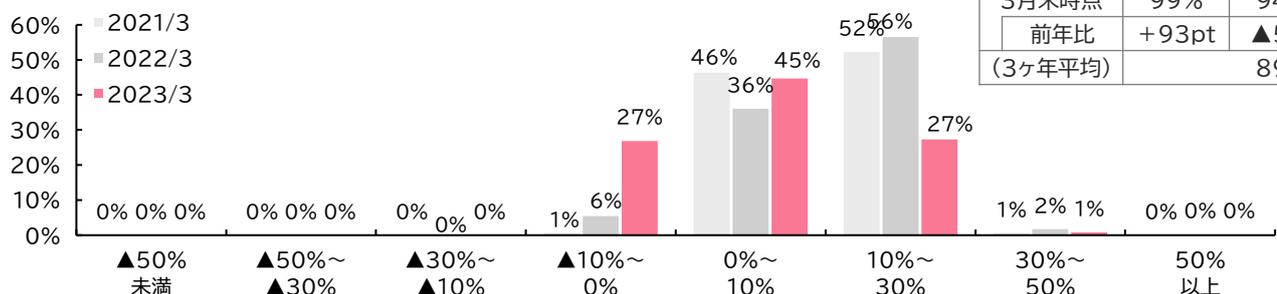
日興

投資信託



プラス顧客	2021年	2022年	2023年
3月末時点	86%	79%	67%
前年比	+46pt	▲7pt	▲12pt
(3ヶ年平均)	77%		

ファンドラップ



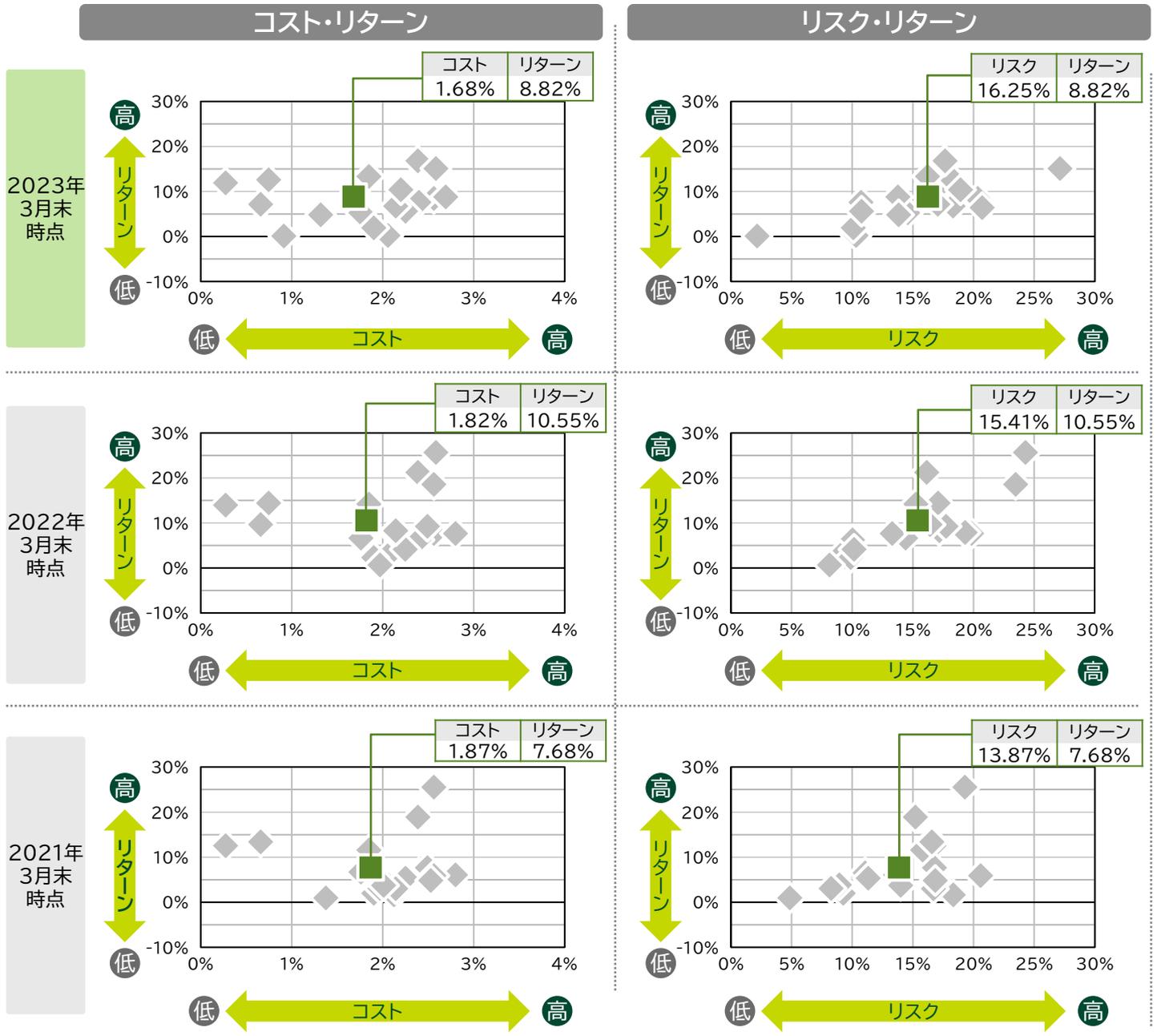
プラス顧客	2021年	2022年	2023年
3月末時点	99%	94%	73%
前年比	+93pt	▲5pt	▲21pt
(3ヶ年平均)	89%		

15 16 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おります。相場が上昇した結果、2023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上回っております。

■ 残高加重平均値



※ 2023年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ ※ コスト:販売手数料率(税込)/5+信託報酬率
 ※ リスク:過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算) ※ 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
2023年3月末	1.68%	△0.14pt	8.82%	▲1.73pt	16.25%	+0.84pt
2022年3月末	1.82%	△0.05pt	10.55%	+2.87pt	15.41%	+1.54pt
2021年3月末	1.87%	△0.04pt	7.68%	+9.04pt	13.87%	+1.09pt

15 16 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

2023年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	インバスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(毎月決算型)	2.56%	20.35%	8.45%
2	三井住友・225オープン	0.66%	17.11%	7.12%
3	三井住友・DCつみたてNISA・全海外株インデックスファンド	0.28%	17.42%	11.93%
4	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%	18.26%	12.58%
5	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%	17.56%	16.69%
6	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	10.72%	7.59%
7	JPMベスト・インカム(毎月決算型)	2.06%	10.32%	0.21%
8	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	14.58%	5.25%
9	三井住友・豪ドル債ファンド	1.90%	10.08%	1.92%
10	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.69%	13.76%	8.80%
11	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%	17.66%	16.79%
12	GS ハイ・イールド・ボンド・ファンド	2.25%	10.77%	5.60%
13	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)	2.12%	20.70%	6.38%
14	グローバル好配当株オープン	1.85%	16.21%	13.33%
15	SMBC円資産ファンド	0.91%	2.16%	0.11%
16	グローバルREITオープン	2.15%	18.31%	6.74%
17	グローバルAIファンド	2.59%	27.13%	15.08%
18	エス・ビー・日本株オープン225	0.66%	17.05%	7.13%
19	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.20%	18.92%	10.40%
20	ピクテ・ゴールド(為替ヘッジあり)	1.32%	13.83%	4.79%
	残高加重平均値	1.68%	16.25%	8.82%

2022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%	16.49%	9.65%
2	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%	16.06%	21.09%
3	三井住友・DCつみたてNISA・全海外株インデックスファンド	0.28%	16.62%	13.96%
4	インバスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(毎月決算型)	2.56%	19.85%	7.67%
5	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	10.02%	6.22%
6	JPMベスト・インカム(毎月決算型)	2.06%	9.03%	2.75%
7	三井住友・豪ドル債ファンド	1.90%	9.87%	2.31%
8	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%	17.07%	14.38%
9	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)	2.12%	19.31%	7.89%
10	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	14.40%	6.62%
11	GS ハイ・イールド・ボンド・ファンド	2.25%	10.16%	4.14%
12	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.29%	7.67%
13	グローバルREITオープン	2.15%	17.18%	8.26%
14	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%	16.15%	21.21%
15	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	17.74%	9.25%
16	グローバル好配当株オープン	1.85%	15.26%	14.19%
17	グローバルAIファンド	2.59%	24.29%	25.61%
18	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)	1.97%	8.14%	0.68%
19	USテクノロジー・イノベーターズ・ファンド	2.56%	23.48%	18.52%
20	エス・ビー・日本株オープン225	0.66%	16.42%	9.64%
	残高加重平均値	1.82%	15.41%	10.55%

2021年3月末時点

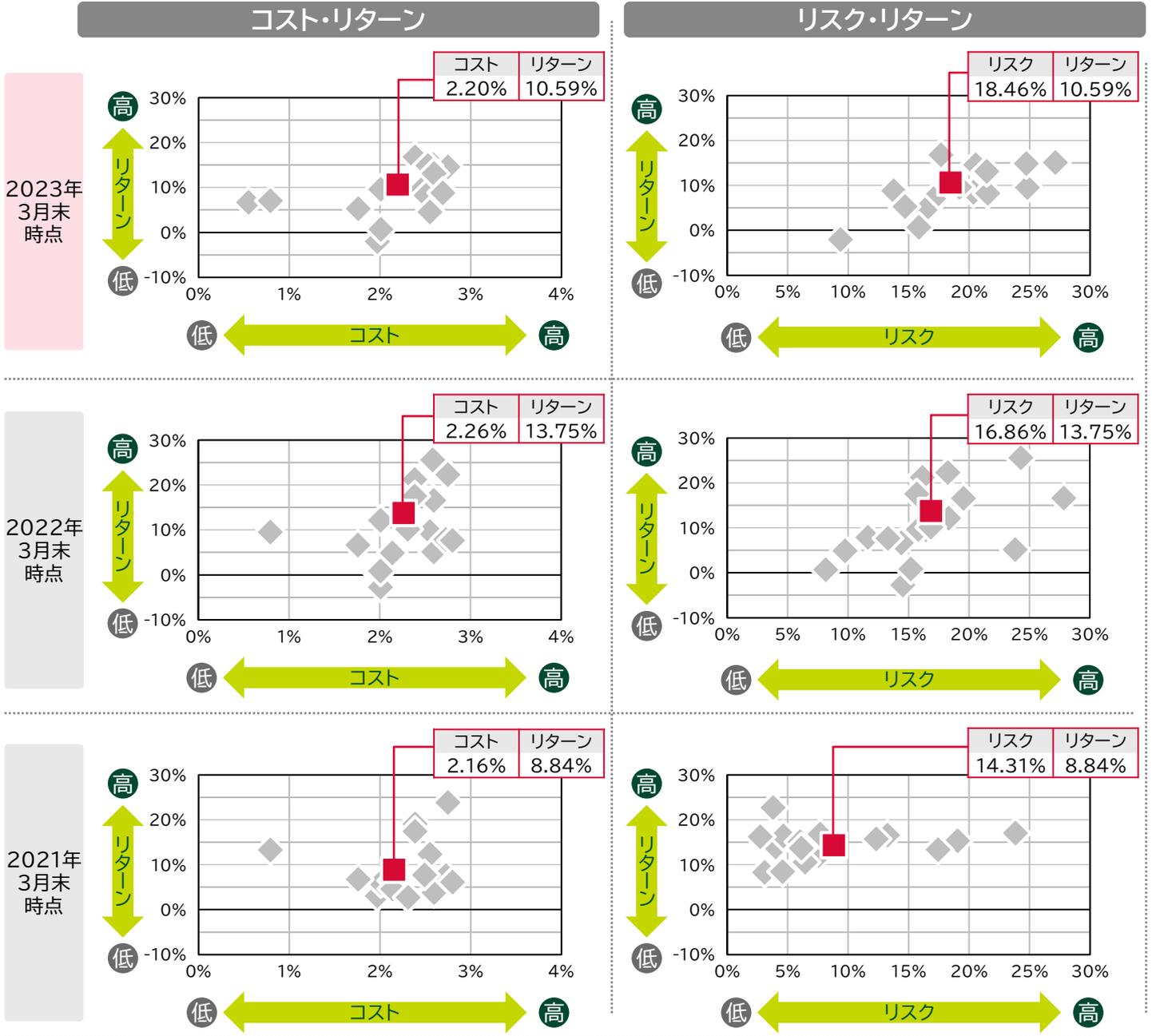
	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	三井住友・225オープン	0.66%	16.63%	13.43%
2	フィデリティ・USハイ・イールド・ファンド	2.40%	11.06%	6.53%
3	三井住友・豪ドル債ファンド	1.90%	9.26%	1.98%
4	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	13.63%	6.71%
5	JPMベスト・インカム(毎月決算型)	2.06%	8.95%	3.90%
6	GS ハイ・イールド・ボンド・ファンド	2.25%	11.32%	5.35%
7	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド クラスB受益証券	1.97%	8.26%	3.09%
8	三井住友・DCつみたてNISA・全海外株インデックスファンド	0.28%	16.73%	12.59%
9	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%	18.33%	1.66%
10	グローバルREITオープン	2.15%	16.70%	3.03%
11	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.58%	6.12%
12	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	16.78%	7.69%
13	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%	15.21%	18.93%
14	グローバル好配当株オープン	1.85%	15.80%	11.63%
15	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.38%	4.86%	0.97%
16	インバスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(毎月決算型)	2.56%	20.58%	5.94%
17	欧州ハイ・イールド・ボンド・ファンド(豪ドルコース)	2.53%	16.86%	4.87%
18	新興国社債オープン 円ヘッジ(毎月分配B)	2.01%	14.00%	3.77%
19	エス・ビー・日本株オープン225	0.66%	16.57%	13.41%
20	USテクノロジー・イノベーターズ・ファンド	2.56%	19.28%	25.58%
	残高加重平均値	1.87%	13.87%	7.68%

15 16 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おります。相場が上昇した結果、2023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上回っております。

■ 残高加重平均値



※ 2023年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ ※ コスト: 販売手数料率(税込)/5+信託報酬率
 ※ リスク: 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算) ※ 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
2023年3月末	2.20%	△0.06pt	10.59%	▲3.16pt	18.46%	+1.60pt
2022年3月末	2.26%	+0.10pt	13.75%	+4.91pt	16.86%	+2.55pt
2021年3月末	2.16%	△0.01pt	8.84%	+9.06pt	14.31%	+0.44pt

15 16 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

2023年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	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%	17.56%	16.69%
2	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	14.58%	5.25%
3	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%	17.66%	16.79%
4	フィデリティ・USリート・ファンド B(為替ヘッジなし)	2.20%	18.92%	10.40%
5	グローバルAIファンド	2.59%	27.13%	15.08%
6	モビリティ・イノベーション・ファンド	2.46%	24.80%	9.51%
7	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%	20.53%	14.60%
8	日経225ノーロードオープン	0.55%	17.06%	6.68%
9	インベスコ 世界厳選株式オープン<為替ヘッジなし>(毎月決算型)(愛称:世界のベスト)	2.56%	20.35%	8.45%
10	サイバーセキュリティ株式オープン(為替ヘッジなし)	2.53%	24.72%	14.87%
11	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)	1.97%	9.36%	▲2.05%
12	インデックスファンド225	0.79%	17.06%	7.03%
13	GS グローバル・ビッグデータ投資戦略Bコース(為替ヘッジなし)	2.01%	19.19%	9.57%
14	次世代通信関連 世界株式戦略ファンド(愛称:THE 5G)	2.51%	21.54%	8.24%
15	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60%	21.45%	13.09%
16	日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	2.69%	13.87%	8.93%
17	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.69%	13.76%	8.80%
18	日興ジャパンオープン(愛称:ジパング)	2.55%	16.35%	4.53%
19	ニッポン・オフショア・ファンズ-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%	15.85%	0.68%
20	J-REIT・リサーチ・オープン(年2回決算型)	1.76%	14.70%	5.25%
	残高加重平均値	2.20%	18.46%	10.59%

2022年3月末時点

	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	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%	16.06%	21.09%
2	J-REIT・リサーチ(毎月決算型)	1.76%	14.40%	6.62%
3	グローバルAIファンド	2.59%	24.29%	25.61%
4	フィデリティ・USリート・ファンド B(為替ヘッジなし)	2.20%	17.45%	11.53%
5	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%	16.15%	21.21%
6	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)	1.97%	8.15%	0.68%
7	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%	18.24%	22.31%
8	GS グローバル・ビッグデータ投資戦略Bコース(為替ヘッジなし)	2.01%	18.32%	12.16%
9	グローバル・フィンテック株式ファンド	2.59%	27.84%	16.60%
10	ニッポン・オフショア・ファンズ-新興国社債オープン 円ヘッジ毎月分配型クラスB	2.01%	14.52%	▲2.75%
11	グローバル・ロボティクス株式ファンド(1年決算型)	2.60%	19.54%	16.57%
12	ニッポン・オフショア・ファンズ-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%	15.20%	0.84%
13	インデックスファンド225	0.79%	16.44%	9.51%
14	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39%	15.69%	17.53%
15	日興ジャパンオープン(愛称:ジパング)	2.55%	15.81%	9.65%
16	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.60%	23.82%	5.13%
17	ニッポン・オフショア・ファンズ-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%	9.75%	4.87%
18	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%	11.63%	7.91%
19	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%	16.85%	10.18%
20	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.29%	7.67%
	残高加重平均値	2.26%	16.86%	13.75%

2021年3月末時点

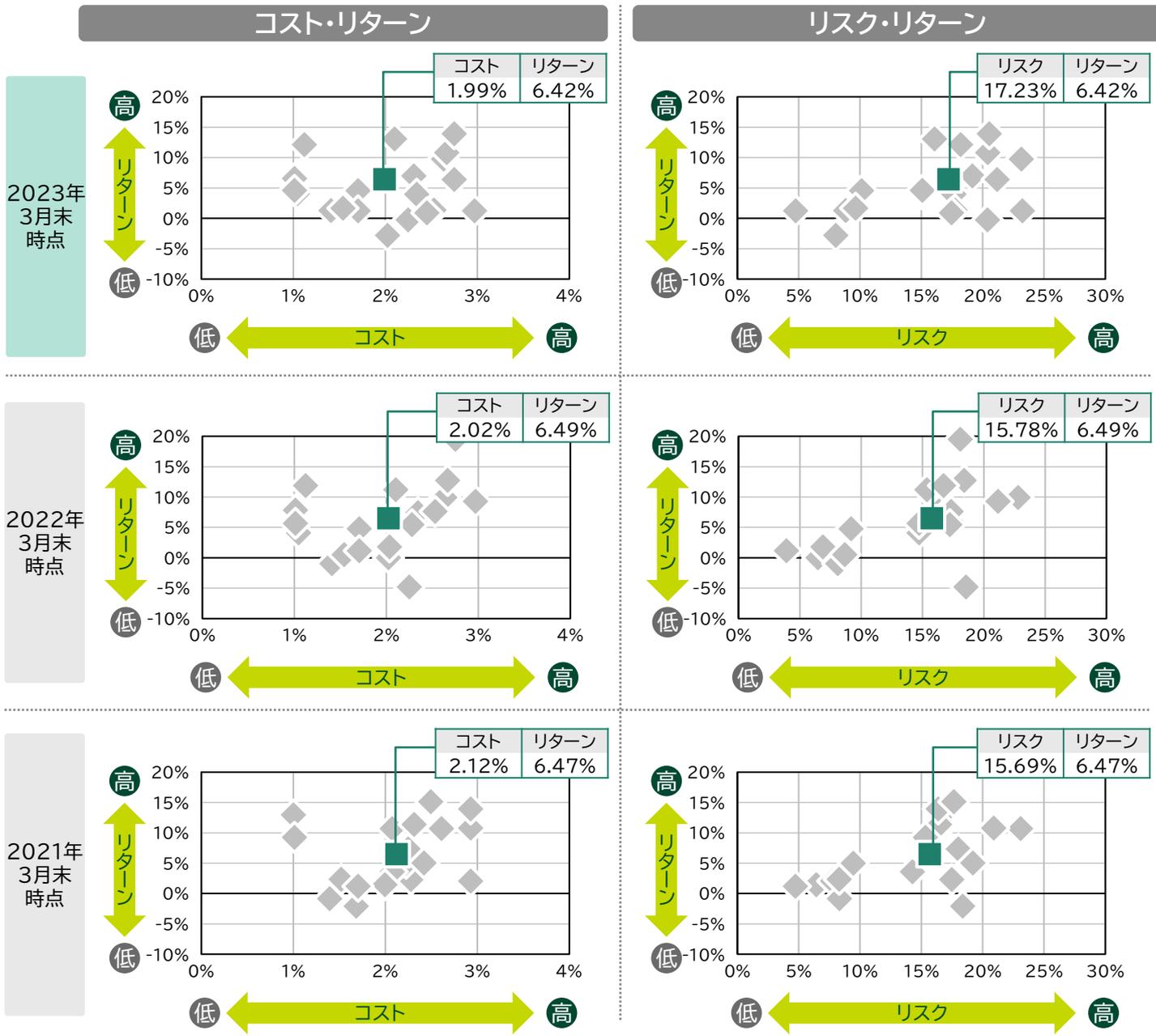
	ファンド名	コスト	リスク	リターン
1	J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	1.76%	13.63%	6.71%
2	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Dコース毎月決算型(為替ヘッジなし) 予想分配金提示型	2.39%	15.21%	18.93%
3	ニッポン・オフショア・ファンズ-新興国社債オープン 円ヘッジ毎月分配型クラスB	2.01%	13.95%	4.02%
4	フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	2.20%	16.38%	4.65%
5	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド クラスB受益証券	1.97%	8.26%	3.09%
6	ニッポン・オフショア・ファンズ-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%	15.10%	6.02%
7	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%	17.00%	23.83%
8	LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.60%	22.70%	3.80%
9	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%	15.29%	19.07%
10	インデックスファンド225	0.79%	16.58%	13.25%
11	J-REIT・リサーチ・オープン(年2回決算型)	1.76%	13.76%	6.73%
12	日興ジャパンオープン	2.55%	15.74%	12.33%
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%	12.04%	7.56%
14	日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	2.80%	13.58%	6.12%
15	ニッポン・オフショア・ファンズ-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%	10.56%	6.46%
16	ニッポン・オフショア・ファンズ-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%	8.48%	4.59%
17	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%	16.24%	2.73%
18	アジア好利回りリート・ファンド	2.49%	16.78%	7.69%
19	日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	2.80%	13.69%	6.14%
20	アライアンス・バーンスタイン・米国成長株投信Cコース毎月決算型(為替ヘッジあり) 予想分配金提示型	2.39%	13.34%	17.43%
	残高加重平均値	2.16%	14.31%	8.84%

15 16 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おります。相場が上昇した結果、2023年3月末時点では、残高上位20銘柄中、13銘柄でリターンがコストを上回っております。

■ 残高加重平均値



※ 2023年3月末時点で、設定期間5年超のファンドのみ ※ コスト:販売手数料率(税込)/5+信託報酬率
 ※ リスク:過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算) ※ 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
2023年3月末	1.99%	△0.03pt	6.42%	▲0.07pt	17.23%	+1.45pt
2022年3月末	2.02%	△0.10pt	6.49%	+0.02pt	15.78%	+0.09pt
2021年3月末	2.12%	+0.05pt	6.47%	+8.91pt	15.69%	△0.37pt

15 16 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

2023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)	2.31%	19.16%	6.99%
2	インデックスファンド225	1.01%	17.06%	6.59%
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	1.71%	10.14%	4.57%
4	ドイチェ・インド株式ファンド	2.64%	23.16%	9.77%
5	グローバル高配当株式ファンド(毎月分配型)(愛称:軍配)	2.10%	16.07%	13.11%
6	インデックスファンド Jリート	1.05%	15.01%	4.09%
7	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34%	17.65%	3.99%
8	DWS ブラジル・リアル債券ファンド(毎月分配型)	2.25%	20.40%	▲0.21%
9	GS 米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース	2.67%	20.41%	10.82%
10	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%	20.53%	13.94%
11	インデックスファンドNYダウ30(アメリカ株式)	1.12%	18.21%	12.17%
12	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)	2.02%	8.03%	▲2.76%
13	日興AM中国A株ファンド(愛称:黄河)	2.97%	23.24%	1.25%
14	世界のサイフ	1.41%	8.84%	1.33%
15	インデックスファンドTSP	1.01%	15.08%	4.62%
16	スパークス・ジャパン・スモール・キャップ・ファンド(愛称:ライジング・サン)	2.53%	17.73%	1.40%
17	netWIN GSテクノロジー株式ファンド Aコース(為替ヘッジあり)	2.75%	21.18%	6.42%
18	フィデリティ・日本小型株・ファンド	2.45%	17.46%	0.92%
19	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71%	4.75%	1.27%
20	UBSオーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.54%	9.64%	1.70%
	残高加重平均値	1.99%	17.23%	6.42%

2022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)	2.31%	17.3%	6.1%
2	インデックスファンド225	1.01%	16.4%	7.9%
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	1.71%	9.2%	4.8%
4	ドイチェ・インド株式ファンド	2.64%	22.8%	9.9%
5	インデックスファンド Jリート	1.05%	14.7%	4.1%
6	グローバル高配当株式ファンド(毎月分配型)(愛称:軍配)	2.10%	15.4%	11.2%
7	DWS ブラジル・リアル債券ファンド(毎月分配型)	2.25%	18.6%	▲4.8%
8	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.34%	17.0%	7.4%
9	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%	18.1%	19.5%
10	GS 米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース	2.67%	18.4%	12.8%
11	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)	2.02%	6.5%	0.0%
12	JPM グローバル債券3分散ファンド(毎月決算型)	2.04%	6.9%	1.8%
13	日興AM中国A株ファンド(愛称:黄河)	2.97%	21.2%	9.3%
14	世界のサイフ	1.41%	8.1%	▲1.0%
15	インデックスファンドNYダウ30(アメリカ株式)	1.12%	16.7%	11.9%
16	インデックスファンドTSP	1.01%	14.7%	5.7%
17	スパークス・ジャパン・スモール・キャップ・ファンド(愛称:ライジング・サン)	2.53%	17.3%	7.6%
18	UBSオーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.54%	8.7%	0.5%
19	JPM アジア・オセアニア高配当株式ファンド(愛称:アジアの風)	2.28%	17.2%	5.5%
20	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71%	3.9%	1.2%
	残高加重平均値	2.02%	15.78%	6.49%

2021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%	17.49%	2.29%
2	インデックスファンド225	1.00%	16.71%	12.95%
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%	9.45%	4.96%
4	ドイチェ・インド株式ファンド	2.61%	23.10%	10.69%
5	グローバル高配当株式ファンド(毎月分配型)	2.07%	16.49%	10.66%
6	インデックスファンド Jリート	2.07%	14.28%	3.58%
7	DWS ブラジル・リアル債券ファンド(毎月分配型)	1.69%	18.38%	▲2.09%
8	フィデリティ・日本成長株・ファンド	2.31%	16.49%	11.37%
9	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%	6.43%	1.44%
10	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)	2.80%	17.04%	23.73%
11	日興AM中国A株ファンド	2.93%	20.90%	10.76%
12	GS 米国成長株集中投資ファンド 年4回決算コース	2.93%	16.38%	13.90%
13	JPM グローバル債券3分散ファンド(毎月決算型)	2.93%	7.78%	2.04%
14	世界のサイフ(毎月分配)	1.40%	8.32%	▲0.85%
15	UBSオーストラリア債券オープン(毎月分配型)	1.52%	8.30%	2.34%
16	JPM アジア・オセアニア高配当株式ファンド	2.25%	18.03%	7.31%
17	スパークス・ジャパン・スモール・キャップ・ファンド	2.50%	17.65%	15.11%
18	インデックスファンドTSP	1.01%	15.33%	9.23%
19	JPM アセアン成長株オープン	2.42%	19.20%	5.02%
20	グローバル・ソブリン・オープン(毎月決算型)	1.71%	4.73%	1.20%
	残高加重平均値	2.12%	15.69%	6.47%

参考

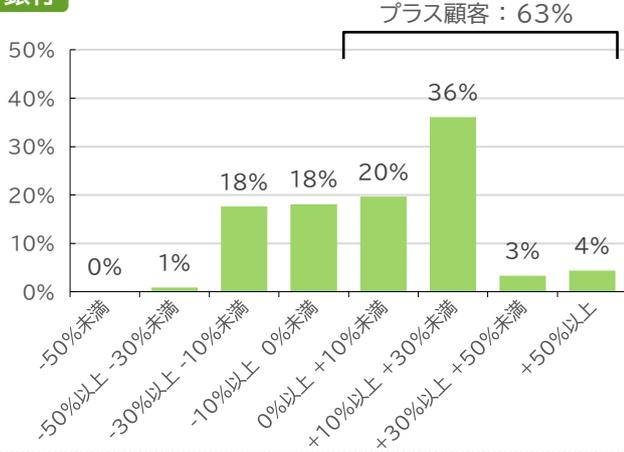
17 18

外貨建保険の運用評価別顧客比率、銘柄別コスト・リターン

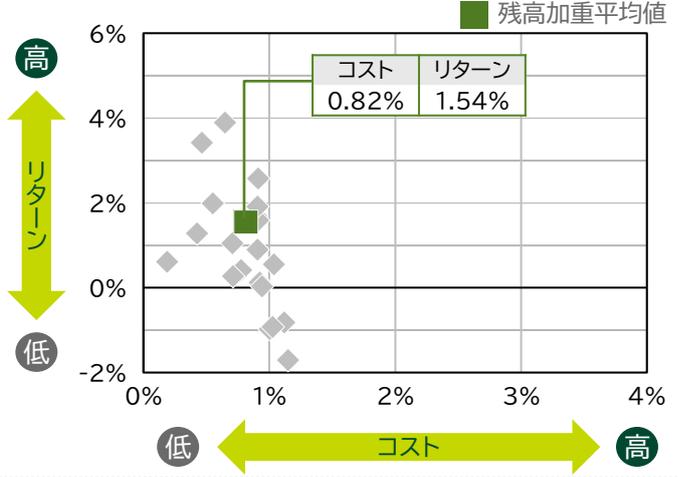
共通KPI

運用評価別顧客比率

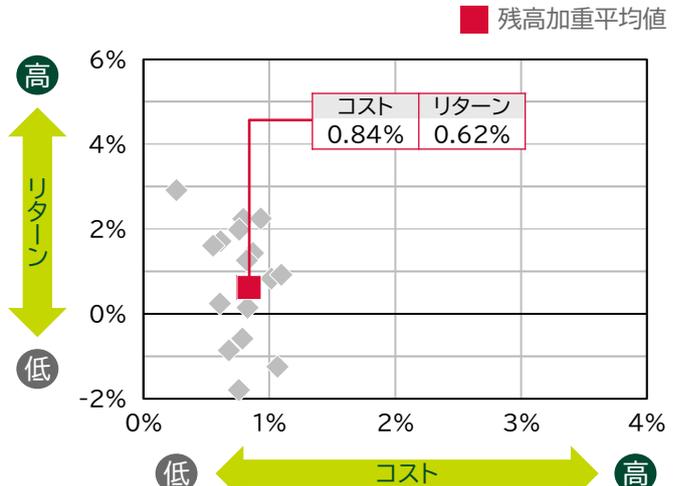
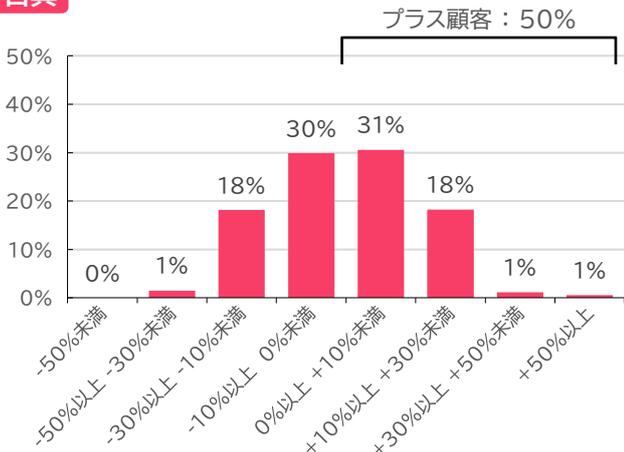
銀行



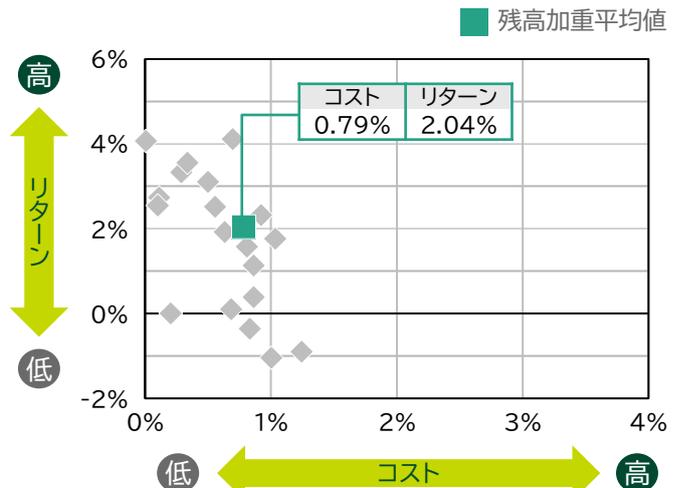
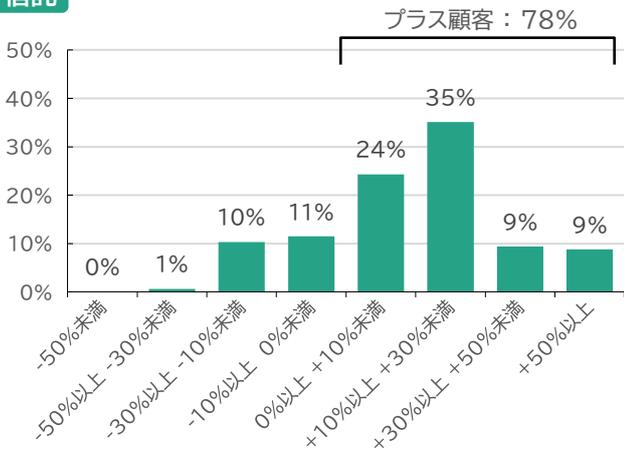
銘柄別コスト・リターン



日興



信託



※ 2023年3月末時点
 ※ 運用評価顧客比率: (基準日時点の解約返戻金額+同既支払金額) / (契約時点の一時払保険料) - 1

※ 2023年3月末時点で、保険契約開始から5年超の銘柄のみ
 ※ コスト: ①各契約のコスト率について、保険会社が支払う代理店手数料のうち、新契約手数料率を基準日までの契約期間で除したものと年間の継続手数料率を使用することで算出した上で、②各契約のコスト率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均したもの
 ※ リターン: ①各契約のリターン率について、(基準日時点の解約返戻金額+同既支払金額) ÷ (契約時点の一時払保険料) - 1 を年率に換算した上で、②各契約のリターン率を、各契約の契約時点の一時払保険料で加重平均したもの

参考

17 18

外貨建保険の運用評価別顧客比率、銘柄別コスト・リターン

共通KPI

残高上位銘柄(2023年3月末時点)

銀行

	銘柄名	コスト	リターン
1	ビ-エルマイルドル	0.65%	3.90%
2	笑顔の約束	0.91%	2.58%
3	プライムハート	0.90%	1.70%
4	ビ-エルガーデン	0.55%	1.99%
5	プライムチャンス	1.15%	▲1.70%
6	ビ-エルガーデンII	0.91%	1.59%
7	幸せの贈りもの(米/豪)	0.71%	1.05%
8	ダブル・フロンティア	1.04%	0.55%
9	ビ-エルクローバー	0.43%	1.28%
10	ビ-エルマイル豪ドル	0.78%	0.41%
11	ビ-エルマイルII(保障重視コース)	1.12%	▲0.82%
12	ピ-スフルード米ドル	0.93%	0.12%
13	キャッチャー イントV	1.00%	▲0.97%
14	わたしの記念日	0.71%	0.28%
15	ダブルフロンティア終身(米/豪)	1.03%	▲0.92%
16	BroadwayWorld II	0.91%	0.90%
17	ワールドリムドル	0.47%	3.42%
18	ビ-エルハーモニー	0.19%	0.61%
19	ピ-スフルード 豪ドル	0.94%	0.03%
20	ピ-スフルード 米ドル	0.91%	1.92%
	残高加重平均値	0.82%	1.54%

日興

	銘柄名	コスト	リターン
1	幸せの贈りもの	0.68%	▲0.86%
2	ダブル・フロンティア	1.02%	0.84%
3	ビーウィズユー(USD建)	0.79%	2.24%
4	笑顔の約束	0.93%	2.25%
5	ロングドリームGOLD	0.87%	1.44%
6	ビーウィズユー(豪ドル建)	0.83%	0.15%
7	ビー ウィズ ユー プラス	1.07%	▲1.24%
8	しあわせ、ずっと	0.82%	1.26%
9	ダブル・フロンティア終身(米ドル建/豪ドル建)	0.76%	▲1.79%
10	積立利率金利連動型年金(米ドル建)年金額確定特約付	0.76%	1.98%
11	積立利率金利連動型年金(豪ドル建)	0.79%	▲0.58%
12	ロングドリームプラス	0.61%	1.72%
13	アテナ	0.26%	2.92%
14	みらい、そだてる	0.61%	0.25%
15	しあわせ、ずっとNZ	1.10%	0.93%
16	アテナ2	0.55%	1.61%
	残高加重平均値	0.84%	0.62%

信託

	銘柄名	コスト	リターン
1	サニーガーデンEX	1.04%	1.76%
2	モンターニュ	0.29%	3.33%
3	ライフロング・セレクトPG3	0.86%	1.13%
4	グローイングライフ	0.92%	2.32%
5	サニーガーデン	0.63%	1.92%
6	ライフロング・セレクトPG2	0.34%	3.55%
7	ビーウィズユー(USD建)	0.81%	1.57%
8	ビーウィズユー(豪ドル建)	0.86%	0.38%
9	三大陸	0.56%	2.52%
10	ビー ウィズ ユー プラス	1.00%	▲1.05%
11	シリウスデュアル	0.11%	2.73%
12	幸せの贈りもの	0.68%	0.10%
13	ブルーミング ライフ	1.24%	▲0.91%
14	PGターゲット2	0.70%	4.11%
15	笑顔の約束	0.01%	4.06%
16	マスマニエチュアル終身プラス	0.83%	▲0.36%
17	シリウスハーモニー	0.20%	0.00%
18	モンターニュ2	0.50%	3.10%
19	シリウスプラス	0.10%	2.54%
	残高加重平均値	0.79%	2.04%

● 手数料に関する考え方・説明

- 金融商品の販売にあたり、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・品質維持のための調
査、提案資料・各種報告書・相場情報資料等の作成とそれをご提供するためのシステム維持・開発、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、インターネットや郵送によるサービス等の費用全般を総
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おります。
- SMBCグループ各社では、手数料のご説明について、契約締結前交付書面・目論見書・重要情報シート等を用
いて、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おります。
- また、SMBC日興証券では、複雑な仕組債の一部商品より、組成に係る費用開示を開始しており、今後費用開
示する商品を段階的に増やしていく予定です。

銀行

- 投資信託の信託報酬について、右記のとおりご案内しております。
- 外貨建一時払保険について、解約時のコストも含めて、分かりやすいご案内となるよう取り組んで
おります。
(P22下段「お考えにあった商品をお選びください」参照)

「ファンドラインアップのご案内」より抜粋

主な費用	ご提供するサービス	サービス提供会社
運用管理費用(信託報酬)※ あらかじめ定められた報酬率で日々計算され、 信託財産から引き落とされます。 定められた割合で販売会社・委託会社・受託 会社に配分されます。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 購入後の情報提供 ■ 運用報告書等の各種書類の送付 ■ 口座内でのファンドの管理等 	販売会社 (銀行等) 三井住友銀行で 投資信託をご購 入いただく場合は、 三井住友銀行に なります。
例 運用管理費用(信託報酬)が年率1.0%の Aファンドを100万円購入した場合 $\text{Aファンド保有残高} \times \text{運用管理費用の年率} \div 365 = \text{約27円}$ $100\text{万円} \times 1.0\% \div 365 = \text{約27円}$ 概算で日々約27円が差引かれる計算になります。 ただし、基準価額は日々変化しますので、その時 の時価を基準に計算されます。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 信託財産の運用 ■ 基準価額の計算 ■ 開示資料の作成等 	委託会社 (運用会社)
※運用管理費用(信託報酬)の他、監査費用および、株式 や債券の売買にかかる費用等が必要になります。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 信託財産の保管・管理 ■ 委託会社からの指図に従い株式や債券等 を売買 	受託会社 (信託銀行)

日興

- 投資信託の定期買付サービスである投信つみたてプラン(A/Bコー
ス)、投信つみたてプラン(収納
代行)の申込手数料を、2023年
6月26日以降の引落分から全銘
柄原則無料化いたしました。
これにより、様々な銘柄の中から、
お客さまのニーズに合った投資
信託を選択いただけると考えて
います。(詳細は[こちら](#))

投信つみたてプラン

毎月1,000円からはじめるコツコツ投資。
多彩なファンドを自由に組み合わせ、目的に合った
自分だけのプランを設定することができます。

6月12日(月)引落分まで 1.1%(税抜1.0%)または 無料(ノーロード)
※銘柄により異なります

↓

6月26日(月)引落分から **お手続き不要で適用されます!**
申込手数料が原則無料

信託

- 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低減していきます。

例えば、お申込手数料が3.00%(税抜)の場合

【保有期間】	【1年あたりのご負担率(税抜)】
1年	3.00%
2年	1.50%
3年	1.00%
4年	0.75%
5年	0.60%

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の作成等に取り組んでおり、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」において、2022年度、銀行が4年連続UCDAアワード(最優秀賞)及び「総合賞(ゴールド)」を受賞。また、日興では2021年度、「総合賞(ブロンズ)」を受賞しています。

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できるように努めております。

お客さまのお考えにあった商品をお選びください

※記載の内容は、商品の一例であり、個別の商品の特徴や留意点をすべて記載したものではありません。

Table with columns: 外貨預金, 外貨建債券, 投資信託, ファンドラップ, 生命保険. Rows include: 運用方針のイメージ, 期間, コスト, 主なリスク, 特徴. Includes a diagram for foreign exchange and a flowchart for investment.

市場価格調整 (Market Price Adjustment) and その他(流動性等)のリスク (Other Risks of Liquidity, etc.).

シナリオに関する留意点 (Notes on Scenarios) and 生命保険全般に関する留意点 (Notes on Life Insurance in General). Includes detailed text about investment scenarios and insurance products.

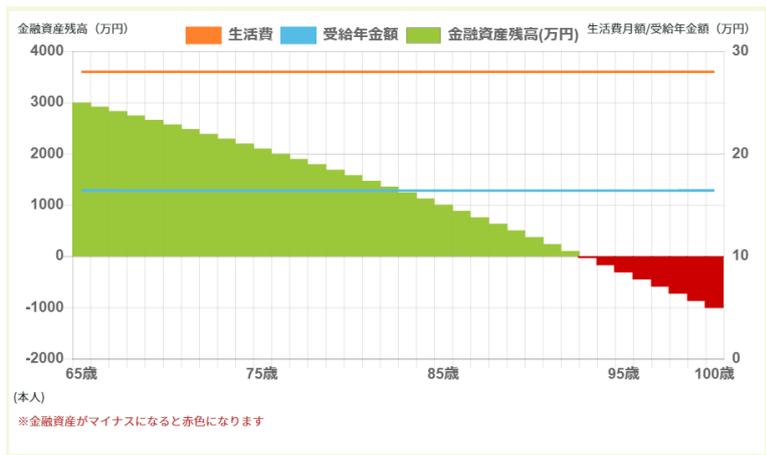
SMBC 三井住友銀行 (SMBC Sumitomo Mitsui Bank) logo and contact information.

● 分かりやすい情報提供

銀行

- 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おります。
- その一つとして、UCDA主催「UCDAアワード2022」において、4年連続最優秀賞(UCDAアワード)を受賞。また、企業の1年間のUCD活動が高く評価され「総合賞(ゴールド)」を受賞しています。
- このほか、お客さまが金融商品に関する重要な情報を一目で把握し、他金融機関との比較検討した上で、適切な選択・判断ができるよう、「重要情報シート(金融事業者編)」はUCDA「見やすいデザイン」認証を取得しております。
- 今後もお客さまがご自身のニーズに見合った金融サービスを適切に選択し、最適なポートフォリオを構築できるよう、分かりやすい・伝わりやすい資料づくりに取り組んでまいります。

<「紙」と「Web」を連携させたコミュニケーションツール>



※ 3,000万円を運用利回り2%で試算したシミュレーション結果

● 分かりやすい情報提供

日興

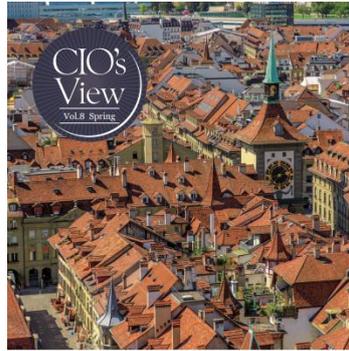
- 国内外の投資環境や注目の投資テーマなどのマーケット情報、商品に関する分かりやすい動画や資料を当社ホームページや営業担当者のiPadで閲覧いただける環境を整備しており、より納得感のあるご提案をさせていただけるよう努めております。

<動画による情報提供>

- 当社では、日々刻々と動くマーケット状況をタイムリーに捉えた投資情報部によるネットセミナーのほか、当社在籍の人気アナリストによる動画等の情報提供を行っております。
- また、NISA活用や相続など、幅広いテーマのセミナーも開催しております。



<季刊誌 CIO's View>



CIO's View
景気好転か偽りの夜明けか、不確実な局面に対応する
編集
「注目される日銀の政策修正」
「インド視察記～土煙の中で見た発展の可能性～」

SMBC日興証券

4月
2023年



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、お客さまの長期的資産形成において「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いたします。
- 長期で定めた運用を目的としたり、さまざまな資産に分散し、かつ機動的に見逃しができることが重要と考えられます。

資産クラス	年次リターンランキングの推移 (RIS-RANK) (2009年～2018年)
債券	2009: 79%, 2010: 20%, 2011: 8%, 2012: 27%, 2013: 16%, 2014: 1%, 2015: 14%, 2016: 38%, 2017: -1%, 2018: -11%
国内株式	2009: 64%, 2010: 19%, 2011: 6%, 2012: 19%, 2013: 8%, 2014: 0%, 2015: 12%, 2016: 23%, 2017: -3%, 2018: -1%
海外株式	2009: 31%, 2010: 12%, 2011: 5%, 2012: 19%, 2013: 2%, 2014: -4%, 2015: 8%, 2016: 10%, 2017: -5%, 2018: -5%
商品	2009: 28%, 2010: 12%, 2011: 5%, 2012: 17%, 2013: -4%, 2014: -5%, 2015: 5%, 2016: 9%, 2017: -8%, 2018: -14%
REIT	2009: 3%, 2010: -5%, 2011: -18%, 2012: 2%, 2013: -7%, 2014: 2%, 2015: 15%, 2016: 2%, 2017: 7%, 2018: -14%

【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、「商品」「REIT」も、ファンダメンタルズ等についても幅広く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** 運用が適化
相場環境に合わせて、機動的に購入し売却のメンテナンスを行うことに加え、単に売買するだけでなく投資資産を再入れ替えることで、運用を適化させます。
- 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。株式、債券、マルチアセットの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。

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

- 投資対象 グローバル債券**
ピムコ・ハイブリッド・グローバル・チーム ストラテジー (PIMCO)
- 投資対象 マルチアセット**
プレミアム・ファンズ グローバル・コア債券ファンド (JPMorgan Asset Management)
- 投資対象 グローバル株式**
プレミアム・ファンズ グローバル・コアポートフォリオ コアポートフォリオ/グローバル/アクティビズ (BlackRock)



- ユニバーサルコミュニケーション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

- 2022年度は、SMBCグループ会社共催の「人生100年時代FORUM」をオンラインで開催いたしました。
- 2022年度は、約6,700名の方にお申込みいただき、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>



参考 人生100年時代・高齢社会への対応

銀行	<ul style="list-style-type: none"> • 人生100年時代におけるお客さまの多種多様なニーズに対し、金融・非金融の垣根を超えた付加価値の高い提案を実現するため、各種サービス(※)を取りそろえております。 (※)専任コンシェルジュによる有人対応をエッジとした「SMBCエルダープログラム」や、大切な情報を銀行がお預かりし次世代にお届けする「SMBCデジタルセーフティボックス」、家族の未来を予測し、将来に備えるアプリ「ファミリーネットワークサービス」(銀行100%子会社の株式会社SMBCファミリーワークスが提供)等
日興	<ul style="list-style-type: none"> • 幅広いお客さまのご意向やご要望に応じて、様々なご案内・サービスを提供できる環境を整えております。 • 高齢のお客さまのご要望に応じたご提案のほか、不測の事態に備えるサービス・制度や、資産取り崩しニーズへ対応する投信の定期引出サービスなど、お客さまの状況変化に応じたサービスの拡充を図っております。
信託	<ul style="list-style-type: none"> • 信託銀行としてのお客さまのニーズに沿ったプログラム(退職金運用プラン)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。 • お客さまの資産を面倒な手続不要で、そのままご家族に相続・贈与することを目的としたサービス(スマート相続口座、ファミリーバトン等)を導入しております。

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おります。
- 投資信託や外貨預金等をお持ちのお客さまに対しては、お持ちいただいている商品の状況や関連するマーケット情報などを定期的に情報提供を行い、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おります。
- 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おります。
- 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など、アクセスチャネルの拡充により、利便性向上に努めております。

参考 アフターサービスの概要

銀行

- いつでもご自身の携帯・パソコンで、資産状況のご確認ができる等、お客さまの利便性向上に努めております。
- より安心して資産運用のお取引がいただけるよう、お客さまのご希望に応じて、対面だけでなく、オンライン面談やインターネット・アプリ・電話・メール等のデジタル・リモートチャネルの充実を図っております。
- 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

- 相場急落時等のお客さまへの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や動画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、定期的な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

- 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。

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おります。
- 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おります。

参考 業績評価体系のポイント

銀行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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通りです。 <ol style="list-style-type: none"> 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ため、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前向きにコンサルティングに取り組めるよう、銀行の業績を達成するための運用収益や販売額の計数目標を担当者個人に割り振っていません。また、「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」「SMBCマネープラン」「お金の色分けシート」等の活用状況や、お客さまの声(NPS®評価)を評価に反映しております。 ・ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社では部門・部店・個人の評価それぞれにおいて、「お客さま本位の業務運営」を追求し、それ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。ポイントは以下の通りです。 ・ 部門においては、コンプライアンス・リスク管理の自律的管理を大前提とし、お客さまの「最善の利益を追求」に向けた取組みの計画・実践・検証・改善のサイクルの定着状況を評価しております。 ・ 部店においては、持続的成長への取組みとして、お預かり資産の拡大状況やより中長期の資産運用提案に基づいた実績など、高度なコンサルティングの徹底によりお客さまの高い納得感が得られるお取引について適切な評価が可能な仕組みとしております。また、単年度手数料等の実績に偏らない評価体系を構築しております。 ・ 個人においては、職業倫理・コンプライアンスと経営理念の体現を土台とし、その上で業績評価・コンピテンシー評価においてお客さま本位の取組みやお客さま重視の評価項目を設定し、評価を実施しております。
信託	<ul style="list-style-type: none"> ・ 信託の業績評価体系のポイントは以下の通りです。 <ol style="list-style-type: none"> ① 信託銀行として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、お客さまのニーズをお聞きすることから、信託商品を含めたグループ一体での幅広い提案を「トータルソリューション」項目として評価 ② 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 ③ 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、中長期の資産形成およ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 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、Eメールでのご連絡、オンラインでのお取引やサービスの利用促進、サステナブルな取組みを継続して評価 ⑤ お客さまとのWIN-WINの関係を目指し、「お客さまの保有資産損益」の要素を定性評価項目の参考指標として継続評価

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お提案ができるよう、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。

- オンラインでの自己啓発環境を整備・拡充するとともに、ロールプレイング等の研修を行うことで、知識習得と実践の両面から、お客さまへのサービス提供に必要なスキルの向上を図っております。
- Web・アプリのUI/UX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、お客さまのご意向に沿ったお取引チャネルの充実を図ります。
- お客さまの声やお客さまからの評価に真摯に向き合い、お客さまを起点としたサービス・満足度の向上に努めております。

19 ファイナンシャル・プランナー(FP)資格保有比率

- お客さま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> 2023年3月末時点

管理職	前年比	外訪担当者	前年比
99%	±0pt	92%	+2pt

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。
- 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、2023年2月に「S+」評価を取得しました。
- 「様々な会議体での議論を通じて、三井住友フィナンシャルグループ全体で顧客本位の業務運営(Fiduciary Duty:FD)を顧客経験価値(CX)と一体で推進する態勢を構築している。FDの方針や取組は質・量とも充実しており、顧客に分かりやすく発信しようとする意識も高い」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、お客さま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、ペイン・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

- NPS®調査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。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。
- R&I評価において「S+」評価を取得しております。
- 米国COPC社「COPC®CX規格」認証取得(2014-2020年)。
- HDI-Japan(※)が提供するサポートサービスの格付け調査において、「問合せ窓口」「WEBサポート」が、7年連続で国内最高評価となる三つ星を取得しております。
- 「2019年度グッドデザイン賞」を受賞した三井住友銀行アプリに続き、「三井住友銀行アプリ」に加え、「ホームページ」、「SMBCダイレクト(インターネットバンキング)」、「SMBC タブレット(対面サービスの際に利用する端末)」、そしてそれらが1つに繋がって提供する顧客体験「いつだってすぐそばに、SMBC」が「2021年度グッドデザイン賞」を受賞しました。



日興

- お客さまアンケートの結果を分析し、お客さまへの適切な商品・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。
- お客さまアンケートの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。
- R&I評価において「S+」評価を取得しております。
- 米国COPC社「COPC®CX規格」認証取得(2008-2021年)。
- HDI-Japan(※)が提供するサポートサービスの格付け調査において、「問合せ窓口」が17年連続(国内唯一)、「WEBサポート」が12年連続で、最高評価となる三つ星を取得しております。

【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直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+」評価を取得しております。
- 日本経済新聞社「第17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、同「外貨預金の品ぞろえが充実」ランキングでは5年連続の首位を獲得しております。

(※) 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を超える会員を有する。

● お客さま本位の浸透に向けた取組み

- お客さまが、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リーフレット「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の概要:

- SMBCグループリアル事業部門は、「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 コンサルティング方向上に向けた取組み

SMBCグループで連携し、各社の長をを活かし、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

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

PRESTIA (SMBC信託銀行): 「外貨」の強みを活かしたサービスの提供

三井住友銀行

SMBCリーフレット「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」の概要:

- SMBCグループリアル事業部門は、「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 コンサルティング方向上に向けた取組み

SMBCグループで連携し、各社の長をを活かし、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

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

PRESTIA (SMBC信託銀行): 「外貨」の強みを活かしたサービスの提供

三井住友銀行

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、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」をもとに、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おります。

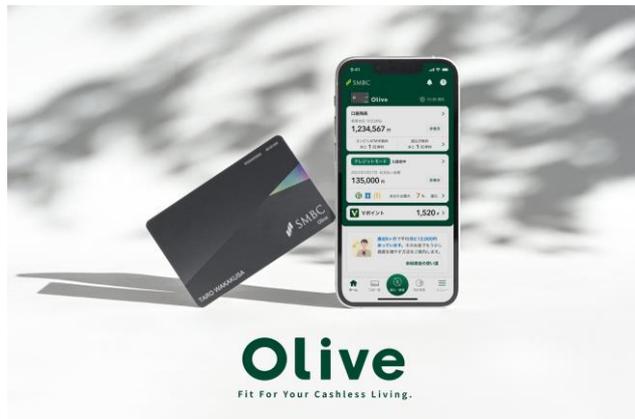
信託

- 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。
- お客さまのご意見・ご要望を正確に把握するために、さまざまな調査を定期的実施し、その結果をサービス向上や新サービス、商品の開発に役立てています。

● デジタル・リモート取引の推進

<総合金融サービス「Olive」リリース>

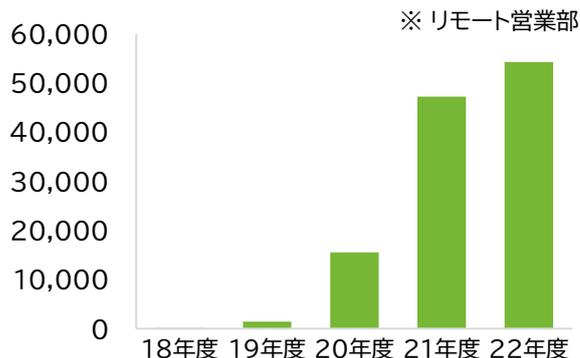
- Oliveは、誰もが金融サービスにアクセスでき、誰もがその恩恵を受けられる社会をめざしています。
- 金融サービスのデジタル化や多様化に伴う「把握や使い分けが難しい」等の課題に対し、口座・決済・証券・保険を1つに集約し、デジタルとリアルの両面からお金とのかかわり方をサポートする環境を構築しています。



<リモート取引の推進>

- 専門のコンサルタントが、電話やオンラインにて様々なご相談を承っており、リモートでの提案件数も着実に増加。
- 多くのお客さまからご好評いただいております。

・リモート拠点(※)における運用商品提案件数



・お客さまの声

- 近くに支店がなく誰にも相談できずにいたが、自宅に居ながら、電話で安心して相談できた。
- 平日は仕事で支店に行けないので、土日にじっくり相談できて有難かった。
- パソコンの画面に資料を映しながら説明して貰えたので、非常に分かりやすかった。

銀行

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、当社アプリやホームページのチャットサービスにてサポートさせていただきます。
- また当社オンライントレード(日興イーリートレード)にてWeb上でお手続きいただけるサービスを拡充しております。これにより、電子帳票での入力による利便性向上やお手続き時間を短縮が可能となりました。(詳細は[こちら](#))
- 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でのコミュニケーションツールを活用し、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資産運用相談およびアフターフォロー
 - 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UI/UX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

銀行 日興 信託

- 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 信託

- 外貨を「資産運用・資産価値の安定化・決済などの多様なニーズにお応えする資産」と位置づけ、外貨に関する多様なニーズに、グループ一体でお応えしてまいります。

