


評価公表日：2020年12月25日

評価対象	評価符号
<p style="text-align: center;">SMBC信託銀行</p> <p>【会社概要】 日本の三大金融グループの一角を占める三井住友フィナンシャルグループの中核信託銀行。</p>	

【評価引き上げ】

三井住友フィナンシャルグループ全体で継続してFDに取り組んでいる。SMBC信託銀行においても、CX戦略を軸としたFD推進の成果が挙がり始めている点、明確な商品戦略・販売方針に基づき独自性の高い投信を選定している点、FDを意識した業績評価としている点などを評価し、「S」から「S+」に引き上げた。
※CXはcustomer experienceの略

評価のポイント

- 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顧客本位の業務運営（Fiduciary Duty：FD）を推進している。また、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。SMBC信託銀行でもFDを基本的判断基準の一つと位置づけ推進に注力している。
- 顧客の最善の利益の追求
社内での研修や役員のメッセージ発信などにより、引き続きFDの企業文化としての定着を推進している。資格取得奨励等、社員の専門性向上にも務めている。また、多様な顧客アンケートを実施しサービスの改善に活用している。
- 投信販売方針策定及び販売、レビュー
投信の販売方針は明確なコンセプトに基づき、営業員への浸透にも注力している。営業員の販売リテラシー向上に務め、本部の営業サポート、販売のチェック・分析、顧客フォロー、商品情報提供などの体制や、提案ツールなど営業支援体制は充実している。
- 取扱投信の選定・モニタリング
明確な哲学に基づき、独自性の高い投信を選定している。選定のプロセスは明確に規定されている。自社で行う定性調査は引き続き高い品質が維持されている。モニタリングは外部の評価情報も活用し、定性・定量の両面から適切に行っている。
- 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
業績評価は、定量項目では販売収益を低比率とし「みなし収益」も採用、定性項目でも「顧客本位の業務運営の実践」を採用するなどFDを意識している。また、営業部門に限らず、FDの推進部門を広く表彰するなど全社的に適切な動機づけに注力している。

「R&I 顧客本位の投信販売会社評価」について

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を依頼に基づき、中立的な第三者の立場から評価します。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。

評価符号とその定義は以下の通りです。

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。

(注) S と A については、上位評価に近いものにプラスの表示をし、それぞれ S+、A+ と表示することがあります。プラスも符号の一部です。

R&I 顧客本位の投信販売会社評価は、投信販売業務を行う金融事業者の「顧客本位の業務運営」に関する R&I の意見であり、事実の表明ではありません。十分信頼できると判断される情報源からの情報に基づき評価を実施していますが、その情報の正確性、完全性を保証するものではありません。この評価情報の利用によって何らかの損害が発生した場合、その原因がいかなるものであれ、R&I は一切の責任を負わないものとします。R&I 顧客本位の投信販売会社評価は R&I 投信定性評価・定量評価レーティングとはそれぞれ独立のものであり、互いの評価に影響を与えるものではありません。R&I 顧客本位の投信販売会社評価の業務は、信用格付業ではなく、金融商品取引業等に関する内閣府令第 299 条第 1 項第 28 号に規定されるその他業務（信用格付業以外の業務であり、かつ、関連業務以外の業務）です。当該業務に関しては、信用格付行為に不当な影響を及ぼさないための措置が法令上要請されています。