


評価公表日：2023年2月16日

評価対象	評価符号
<p>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>	

【評価維持】 全社的な顧客サービス向上への取組を通じて、CX や FD の企業文化としての定着や改善に注力している点、外貨を軸に独自性の高い商品をそろえ顧客に分かりやすい情報提供に注力している点、FD の視点を取り入れた業績評価制度や表彰制度を設け営業部門に限らず全社一体の FD、CX 推進の動機付けをしている点などを評価し、「S+」とした。

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
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。
- 顧客の最善の利益の追求
全社的な顧客サービス向上への取り組みを通じて、CX や FD の企業文化としての定着や改善に注力している。また、FD に関するグループ3社共同ワークショップ開催など、新たな取組も始めている。提案スキルの技能検定や高齢者対応の資格取得の勧奨など専門能力の向上にも努めている。
- 投信販売方針策定及び販売、レビュー
外貨を軸に独自性の高い商品を取り扱うことを競争力の源泉とし、明確な資産運用コンセプト、商品戦略、販売方針を持つ。コンサルティングツールの浸透に努め、重要情報シートの迅速な導入、ユニバーサルデザインの視点など顧客への分かりやすい情報提供にも努めている。仕組債の販売は、もともと極めて小さい比率だったが、元本毀損リスクの小さい一部商品を除き販売停止する等の適正化を行った。
- 取扱投信の選定・モニタリング
明確な哲学に基づき、新規投信の選定を行い、選定・モニタリングともにプロセス、基準、所管、決定権限が明確で、運用会社や商品に関する調査は高い品質が維持されている。新規に導入された商品は引続き同社ならではの独自性と競争力の高いものとなっている。
- 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等
営業店の販売目標廃止、定量評価で販売収益の比率を低水準に設定するなどストック重視の評価体系としている。定性評価では FD 関連の項目を採用し、各種表彰でも一貫して FD の視点を取り入れている。

「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。