

評価公表日：2024年2月29日

評価対象	評価符号
SMBC 信託銀行 【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。	

【評価引き上げ】

グループ各社が連携し顧客へのサービス向上に向けた各種取組みを通じて、顧客経験価値（CX）や顧客本位の業務運営（FD）の企業文化としての定着や改善に努めている点、外貨を軸に独自性の高い商品を提供している点、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全社一体でFD、CX推進の動機付けをしている点などのFDに対する取組みは優れている。中長期分散投資を軸としたポートフォリオ運用を推進しており、投資信託の運用損益がプラスとなっている顧客の比率が相対的に高いことなど実績面も優れていることを評価し、「S+」から「SS」に引き上げた。

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の各社が連携し、様々な会議体で議論を行っている。外部有識者の知見も取り入れ、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。公表しているFDの方針・取組状況は質、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。

2. 顧客の最善の利益の追求

顧客に対し優れた資産運用の提案等をするために必要な、高度な専門性を習得するための人材育成態勢がグループ共通のデジタル学習プラットフォームを中心に整備されている。従業員にFDを浸透させるための取組み、FD定着の確認とも多面的、継続的に実施されており、更なる改善に向けたサイクルを回してFDを推進していることが確認できる。

3. 金融商品の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ている。資産運用コンセプト、商品戦略、販売方針は明確で、コンサルティング提案のツールの導入やその営業員の活用を積極的に促進している。また、ユニバーサルデザインの観点を入れた顧客向けの資料など分かりやすい情報提供に注力している。投資信託や外貨建保険の顧客損益などの実績面でも相対的に優れた水準にある。

4. 金融商品の選定・モニタリング

明確な哲学に基づき新規に取り扱う商品を選定し、取り扱い開始後のモニタリングの基準やプロセスも明確で、運用会社や商品に対する調査は高い品質が継続されている。新規に取り扱いを開始した商品は引き続き独自性と競争力の高いものとなっている。また、SMBC フィナンシャルグループ、SMBC 信託銀行の双方で商品・サービスに対する管理態勢も強化されている。

5. 従業員に対する適切な動機づけの仕組み等

営業店や営業員の業績評価では顧客アンケート結果や顧客損益など顧客視点の項目を多く採り入れ、顧客に適切な提案をするために必要な顧客情報の蓄積も評価するなど、顧客に対する優れた商品・サービスの提供を評価する体系としている。顧客の声を起点に SMBC フィナンシャルグループとして優れた社員を表彰する「VOC アワード」や SMBC 信託銀行の社長賞など FD の視点からの表彰を継続している。

「R&I 顧客本位の金融販売会社評価」について

銀行、証券会社などが、投資信託等を販売する会社が「いかに顧客本位の金融商品販売を行っているか」、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。資産形成のコアとなる投信・ファンドラップ販売に関する評価を主軸としますが、他のリスク性金融商品も含め顧客のライフプランに相応しい金融商品を適切に提案・販売をしているかを評価します。資産形成に取組む個人の方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
SSS	顧客の最善の利益を図るための取組みが十二分に行われている。
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) 評価符号が「SS」以上の場合には、販売実績や顧客損益など客観的な指標を重視します。「SS」、「S」、「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「SS+」、「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 顧客本位の金融販売会社評価は、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 顧客本位の金融販売会社評価は 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 顧客本位の金融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。