

2024年2月29日

SMBCグループ リテール事業部門における「顧客本位の金融販売会社評価」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: 中島 達、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「顧客本位の金融販売会社評価」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。

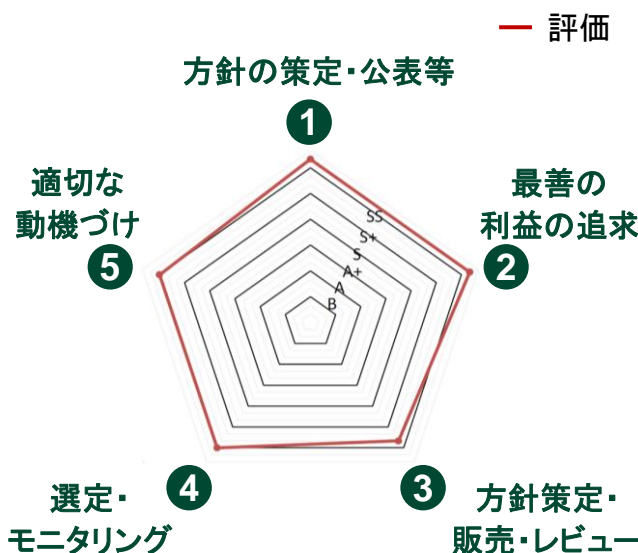
SMBCグループに対する R&I 評価

評価符号



三井住友銀行	SMBC日興証券	SMBC信託銀行
S+	S+	SS

評価の傾向



評価総評

グループ各社が連携し、FDとCXを一体で推進している。FD方針などの公表は質、量ともに充実している。各社とも役割に応じた販売方針の下、充実したツール類の活用や情報提供を行っている点、グループの資源を活用した商品選定を行っている点なども評価し「S+」とした。

SMBCグループに対する R&I 評価

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。FD の方針・取組は質、量ともに充実しており、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

- グループ各社とも、顧客の最善の利益を追求するのに必要となる従業員の専門性を高めるための研修や資格取得推奨が充実している。FD を企業文化として定着させるための各方針に加え、顧客アンケートやグループ共通の従業員へのアンケートなどにより、定着度合いの確認も実施している。

3 金融商品の販売方針策定及び販売、レビュー

- 銀行、信託、証券の連携を強化しており、各社ともに役割分担を踏まえた販売方針を策定、実施している。営業員が利用するツール類や顧客向けの資料類が豊富に用意されているなど、営業支援態勢は各社とも引き続き充実している。

4 金融商品の選定・モニタリング

- グループに商品選定の専門部署を設置、グループ各社の資源を活用し、情報共有を行いながら商品選定を行っている。既存商品のモニタリングは各社で行っており、主力商品を中心に定性評価を行うなど、適切に運営されている。

5 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

- 各社とも、業績評価において預り資産の拡大を重視するとともに、顧客からの声など FD の要素を取り入れている。FD で優れた取組みをした営業店や営業員を表彰する制度も継続しており、従業員に適切な営業活動を行わせるための施策を講じている。

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。

R&I による評価の概要

銀行、証券会社など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するものです。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。