

SMBCグループ リテール事業部門

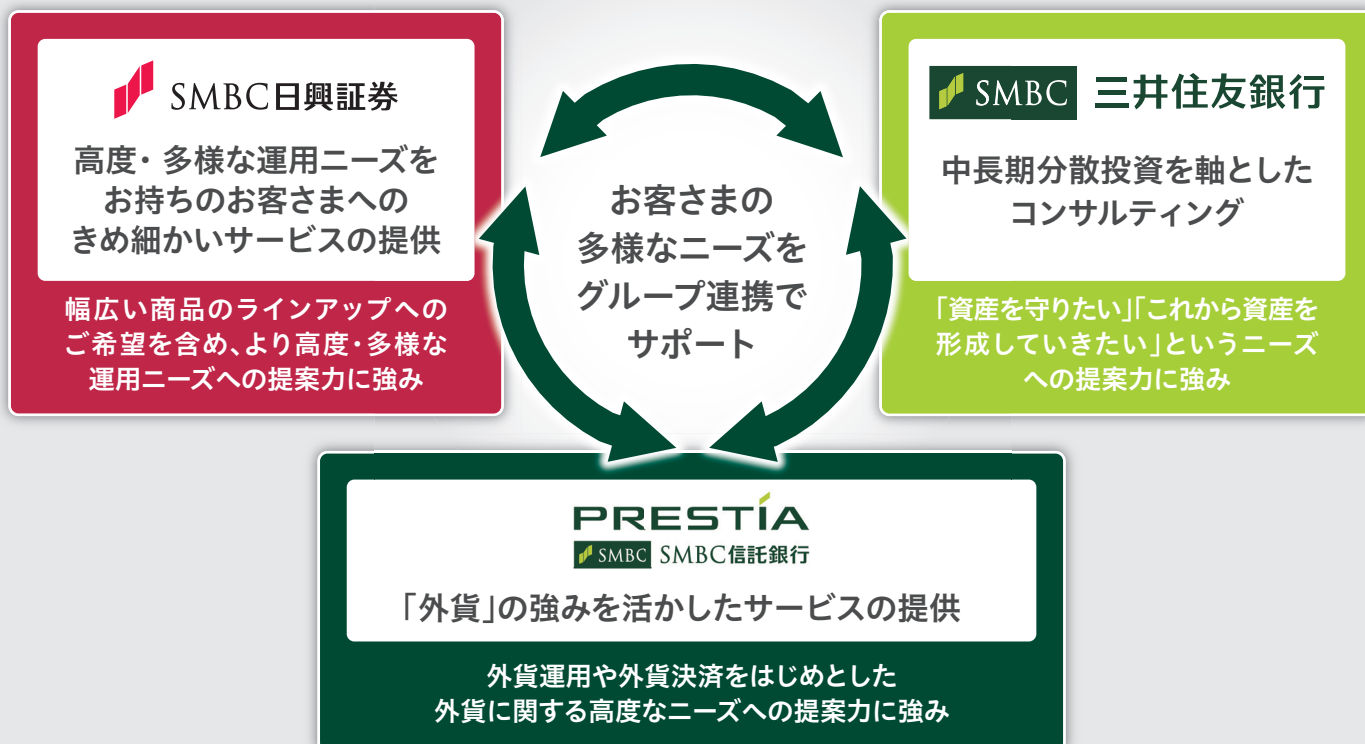
お客さま本位の業務運営に関する取組方針

- **SMBC日興証券** 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
- SMBCグループ リテール事業部門では、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り組み内容は、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

ご留意点

- 本資料は、特定の投資信託・生命保険・株式・再検討の売買を推奨、勧誘する目的のものではありません。
- 2023年6月30日公表「SMBCグループ リテール事業部門における『お客さま本位の業務運営に関する取組方針』」の簡易版です。

1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案

● 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

Step 1

状況把握

Step 2

ヒアリング

Step 3

運用戦略の策定

Step 4

ご提案

Step 5

レビュー

ポートフォリオ分析関連ツール



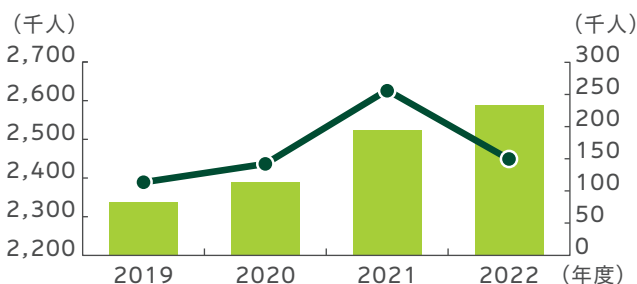
ライフプランや金融資産の状況をお伺いし、お客さまごとに保有資産のポートフォリオのリスク値等を分析し、提供

季刊誌 CIO's View
モデル・ポートフォリオのご案内



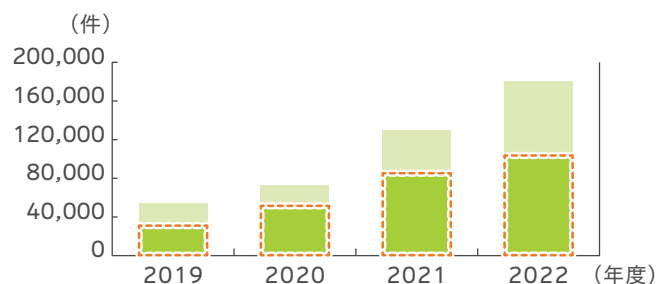

運用商品をお持ちのお客さま数

- 運用商品をお持ちのお客さま数
- 当該期に新たにお取引が始まったお客さま数

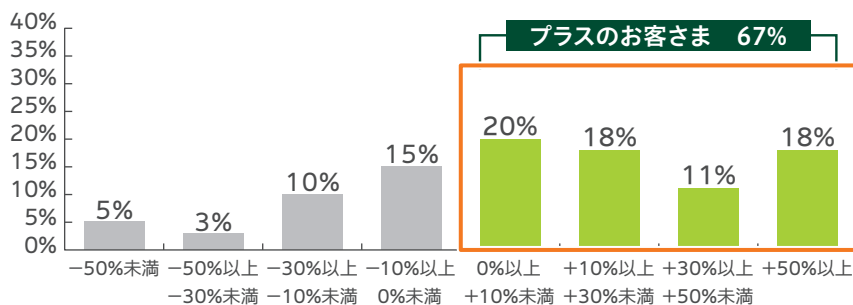


投資信託の積立件数

- 投資信託の積立件数
- うち50代以下のお客さま件数



投資信託 運用損益別顧客比率(共通KPI)



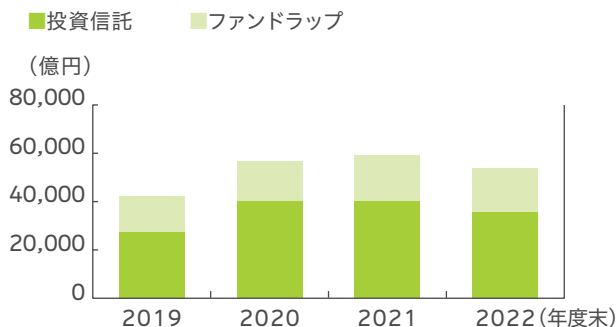
プラスのお客さま	2021年	2022年	2023年
3月末時点	86%	79%	67%
前年比	+46pt	▲7pt	▲12pt
3か年平均	77%		

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。(2023年3月末)

2 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、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、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。

投資信託・ファンドラップの残高



投信つみたてプラン

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(ノロード)
※銘柄により異なります

↓

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

- また当社では、「総合コース」と「ダイレクトコース」を用意しており、それぞれ商品ラインアップを整備しております。お客さまの投資スタイルやライフステージの変化に合わせて、コース変更も可能です。

総合コース

- ・個人のお客さまのライフステージや資産に関するお考え、相続、贈与等、また企業オーナー様の次世代への事業継承、自社株対策など、さまざまな課題に対して、高度な知識と実績を備えた専任担当者が、国内外の一流の公認会計士や税理士などの各分野の専門家と連携し、最適なソリューションを提案いたします。

ダイレクトコース

- ・1,000本以上の投資信託を取り揃え、そのうち600本以上は申込手数料が無料です。
- ・株式委託手数料は、国内現物取引なら約定金額帯ごとに定額でわかりやすい手数料体系です。現物取引であれば最低137円、信用取引であれば0円です。

3 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。

- ・商品導入後も商品のモニタリングやレポート提供を通じて継続的サポートを行う体制を整備しております。
- ・相場が急変した場合等には、営業員によるフォローのほか、メールアドレスを登録いただいたお客さまに対し、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、効率的にお客さまへのフォローを行うための営業員への支援態勢を構築しております。

メール電子交付サービス

当社から発送している各種商品投資報告や約款・規定書などが、Eメールを通じて、お客様のスマートフォンやパソコンから閲覧いただけるサービスです。

■ メール電子交付サービスのメリット

- 紙面が小さくても読みやすい...
- 紙面が汚れたり破れたりする心配がなくて...
- 持ち運びが楽なため、いつでもどこでも閲覧できる...

■ メール電子交付サービスの対象書面

- 約款・規定書 (投資信託・ファンドラップ)
- 投資信託投資報告書
- 投資報告書
- 各種説明・告知書等

申込はこちら

4 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。

・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。

5 コンサルティング力向上に向けた取組み

●お客さまのライフプラン等を踏まえたコンサルティングに際し、定期的なお客さまとの対話の中で、属性情報を登録してお客さまごとの資産コンサルティングをサポートする「Nikko RABBIT」などを活用し、コンサルティングの高度化を図っております。

●高い専門性をもって、良質な商品・サービスを提供するために、階層別にコンサルティングスキル向上を目的とした研修を行っております。また、提案の質向上を企図したソリューションやポートフォリオ・コンサルティングなどの勉強会や個別支援等、学習機会を提供しております。

●FPや証券アナリストなどの資格取得を奨励・支援し、社員の知識・能力の向上を図っております。

Nikko RABBIT



FP2級以上(含むCFP・AFP)の資格保有比率

管理職		外訪担当者	
	前年比		前年比
100%	± 0%	89.0%	+ 1.4%

(2023年3月末時点)

お客さま本位の浸透に向けた取組み

- 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。
- 創業記念日の7月7日を「経営理念の日」とし、全役社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。

CX賞の取組み

・お客さまからいただいた「お褒め」の声や営業活動におけるお客さま本位の取り組みを評価する仕組みとしてCX賞を選定・表彰し、当社社員のお客さま本位・CX向上に取り組んでおります。

お客さまアンケート

・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に努めております。