

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、真のニーズに合致している商品・サービスを提供することを目指し、お客さまをよく知り、お客さまがご納得された上で商品・サービスを選択できるよう、一人ひとりに合ったソリューションを提供します。
- お客さまの豊かな生活や安心感の実現に向けて、お客さまの目指す利益のために、お客さま本位の業績評価体系や適切な商品の導入・選定に注力してまいります。

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。

 **三井住友銀行**

中長期分散投資を軸とした
コンサルティング

「資産を守りたい」「これから資産
を形成していきたい」というニーズ
への提案力に強み

お客さまの
多様なニーズを
グループ連携で
サポート

 **SMBC日興証券**

高度・多様な運用ニーズを
お持ちのお客さまへの
きめ細かいサービスの提供

幅広い商品のラインアップへの
ご希望を含め、より高度・多様な
運用ニーズへの提案力に強み

 **SMBC信託銀行**

「外貨」の強みを活かしたサービスの提供

外貨運用や外貨決済をはじめとした
外貨に関する高度なニーズへの提案力に強み

(※)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

(※)SMBCグループでは、役職員が共有すべき価値観(Five Values)の一つと
して、『Integrity：プロフェッショナルとして高い倫理観を持ち誠実に行動
する』を掲げています。

ご留意点

- 本資料は、特定の投資信託・生命保険・株式・債券等の売買を推奨、勧誘する目的のものではありません。
- 2025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

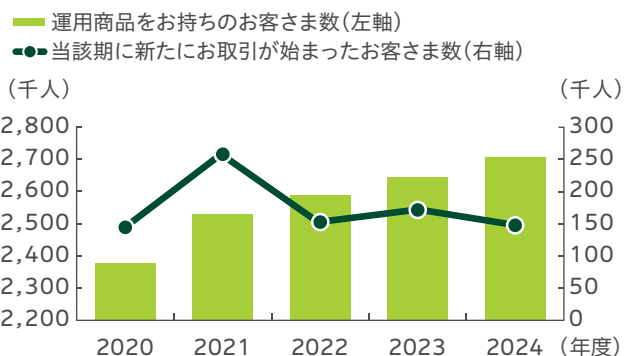
●総資産コンサルティングを通じた高度な提案

- SMBCグループでは統一のプロセスでお客さまに提案等を行うことによって、グループベースでより高い水準のソリューションをお客さまに提供することを目指しております。
- 中長期分散投資意向のご確認や、CIOモデル・ポートフォリオを用いた運用方針のすり合わせを行い、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。
また、世界最高峰のリスク分析ツールであるNikko PRM Primeを用いて、お客さまの資産全体を個別銘柄単位で分析し、お客さまの投資判断をサポートしております。

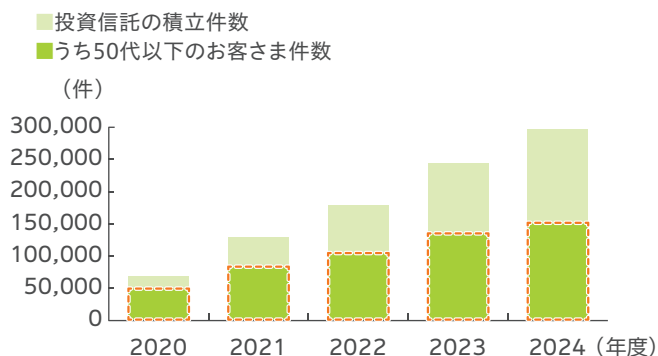
グループ統一のお客さま本位の運用提案「Process5」



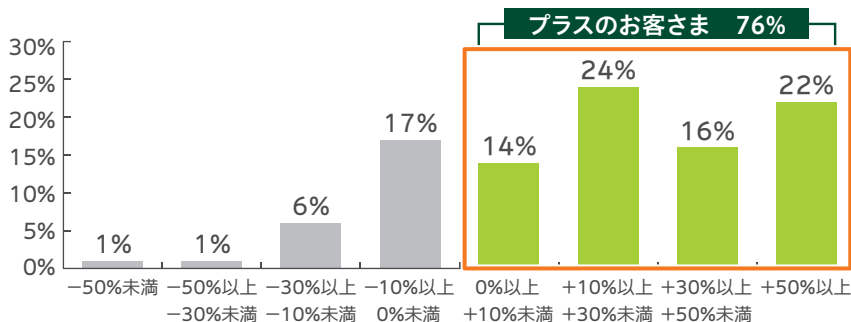
運用商品をお持ちのお客さま数



投資信託の積立件数



投資信託 運用損益別顧客比率(共通KPI)



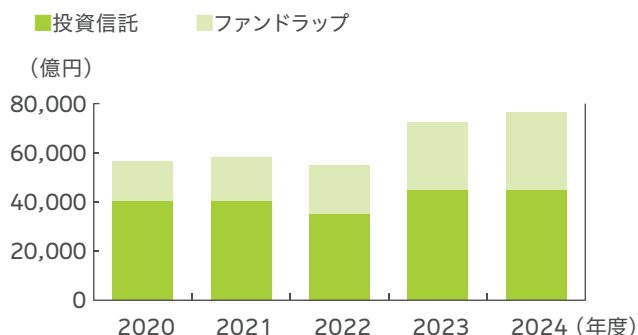
プラスのお客さま	2022年	2023年	2024年	2025年
3月末時点	79%	67%	89%	76%
前年比	▲7pt	▲12pt	+22pt	▲13pt
4か年平均	78%			

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。(2025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



分かりやすい情報提供

- 当社では、日々刻々と動くマーケット状況をタイムリーに捉えた投資情報部によるネットセミナーのほか、当社在籍の人気アナリストによる動画等の情報提供を行っております。
- また、NISA活用や相続など、幅広いテーマのセミナーも開催しております。



- また当社では、「総合コース」と「ダイレクトコース」をご用意し、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

- 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、事業承継など、さまざまな課題に対して、専門知識を備えた支店の担当者や専門知識を有する専任担当者が誠実に提案させていただきます。また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分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。
- お客さまの不安・不満を解消するために、必要に応じ、販売時の担当者による商品説明が分かりやすく、十分に行われていたかを確認しております。
- 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。
- 相場急落時等には、営業員によるご連絡や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、効率的な支援態勢を構築しております。
- 「メール電子交付サービス」を活用した投資情報レポートの提供や「株価通知メール」・「基準価額通知メール」等、お客さまのニーズに合わせたEメールサービスを多数、提供しております。



4 お客様本位の業績評価体系の整備

- お客様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。
- 当社では部門・部店・個人の評価それぞれにおいて、「お客様本位の業務運営」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。
- お預り資産の拡大状況や中長期の資産運用提案に基づいた実績など、高度なコンサルティングの徹底により、お客様の高い納得感が得られるお取引について適切な評価が可能な仕組みとしております。また、単年度手数料等の実績に偏らない評価体系を構築しております。

5 コンサルティング力向上に向けた取組み

- お客様のライフプラン等を踏まえたコンサルティングに際し、定期的なお客様との対話の中でお伺いした情報を登録してお客様ごとの資産コンサルティングをサポートする「Nikko GOAL NAVIGATOR」等を活用し、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 GOAL NAVIGATOR >



FP2級以上(含むCFP・AFP)の
資格保有比率(2025年3月末時点)

管理職	外訪担当者
99.8%	87.8%

お客様本位の浸透に向けた取組み

- お客様本位の精神は、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。
- また、経営理念の実現のために具体的にどう行動すべきかを示した「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社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。

親切で正直に紐づく行動規範

お客様本位を徹底する

- ▶ 私たちは、常にお客様に寄り添い、お客様の立場で考えることを基本姿勢とし、お客様のためにベストを尽くします。
- ▶ 私たちは、お客様の最善の利益を追求するため、お客様の真のニーズを把握し、最良の商品・サービスを提供することに全力を尽くします。
- ▶ 私たちは、事実と見解を明確に区別し、お客様にとって分かりやすい情報提供と説明を行います。

Good
Action
Book



SMBC日興証券

CX賞の取組み

- お客様からいただいた「お褒め」の声や営業活動におけるお客様本位の取組みを評価するため、社内表彰制度の一つとしてCX賞を選定・表彰し、当社社員のお客様本位の徹底・CX向上に取り組んでおります。

人生100年時代・高齢化社会への取組み

- 当社は、高齢化社会の進展を踏まえ将来の認知症や介護に備えるためのサポートを重視しております。また、お客様・ご家族の皆さまが安心してお取引いただけるよう、ご高齢のお客様がお取引をされる際にはご家族間でのご資産・運用に関するご相談もお勧めしています。