

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」

SMBCグループ リテール事業部門（注1）は、個人のお客さまの資産運用業務、資産形成業務に販売会社として取り組むに当たり、SMBCグループの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」に基づき、お客さま本位の業務運営に取り組んでまいります。

その具体的な取組方針（注2、以下「本取組方針」）は、下表左側のとおりであり、その詳細と具体的な取組状況は後述のとおりです。

今般、本取組方針の中で示す以下の計数指標（注3）につきまして、新たに6つの指標を追加致します。

本計数指標については、SMBCグループ リテール事業部門におけるPDCAサイクルの中で、状況を確認、分析し、お客さまへの対応や業務運営に活用を図ってまいります。

今後、本取組方針に基づく具体的な取組状況を定期的に公表し、また、状況に応じ、本取組方針の見直しを行ってまいります。

（注1）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を総称して「SMBCグループ」といいます。SMBCグループ リテール事業部門は、三井住友銀行、SMBC日興証券、SMBC信託銀行、三井住友カード、セディナ、SMBCコンシューマーファイナンス等からなり、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しております。

取組方針（注2）	計数指標（注3） ※新たに追加した指標	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 1 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 2 お客さま本位の商品ラインアップの整備 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 3 お客さま本位のアフターサービスの充実 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> 4 お客さま本位の業績評価体系の整備 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 5 コンサルティング力向上に向けた取組み </div>	<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">1 運用資産残高増加額</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">2 運用商品をお持ちのお客さま数</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">3 運用商品の商品別販売比率</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">4 投資信託平均保有期間※</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">5 ファンドラップの販売・解約額</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">6 外貨定期預金預入額</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">7 投資信託・外貨自動積立件数</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">8 投資信託・外貨自動積立金額※</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">9 つみたてNISA口座開設件数・残高・新規割合※</div> </div>	<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">10 一時払保険の商品別販売額</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">11 投資信託のグループ会社商品比率</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">12 投資信託(含むファンドラップ)販売額(毎月分配型とそれ以外の別)</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">13 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率※</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">14 投資信託の預り残高上位銘柄のコスト・リターン※</div> <div style="background-color: #d9ead3; padding: 2px;">15 投資信託の預り残高上位銘柄のリスク・リターン※</div> </div>

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

◆ 多くのお客さまがお持ちの「資産を守りたい」というニーズや「これから資産を形成していきたい」というニーズに的確に対応することを主眼に置き、中長期分散投資を軸としたお客さま本位の運用提案を行ってまいります。また、それを通じて、お客さま本位の金融商品の提供に注力してまいります。

- ✓ お客さまのライフプランや資産運用に関するお考え、知識・経験、資産の状況等を十分に把握し、お客さまに適した金融資産の持ち方や商品を提案してまいります。このため、お客さまや商品の特性・リスクを踏まえながら、特に、以下のような中長期分散投資に資する提案に注力してまいります。
 - ① 資産分散のため、ファンドラップやバランスファンド等、分散型商品をコア商品として提案してまいります。
 - ② 通貨分散のため、外貨預金等の外貨建資産の提案をしてまいります。
 - ③ 「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに的確に対応するため、時間分散の観点から、投資信託や外貨の自動積立を提案してまいります。
 - ④ 保険商品については、保険商品の元来有する特徴を活用することによって、「年金」「遺す」「贈る」といったお客さまのニーズに適切に応えられるよう提案してまいります。

- ✓ SMBCグループ リテール事業部門は、三井住友銀行（以下「銀行」）、SMBC日興証券（以下「日興」）、SMBC信託銀行（以下「信託」）が、各社の特徴を活かして、それぞれが以下のようなお客さまに重点を置き、グループ全体としてお客さまの幅広いニーズに的確に対応してまいります。このため、それぞれのお客さまのニーズに応じた会社をご紹介します。

リテールビジネスにおける銀・証・信連携



1 運用資産残高増加額

銀行

日興

信託

- ✓ 中長期分散投資を軸としたお客さま本位の取組に加え、市況が堅調に推移したこともあり、2017年度も、銀行・日興・信託合算ベースで、増加基調が続いております。



※ 2014～2016年度は四半期平均

※ 銀行:リテール部門(個人)、日興:営業部門(個人)、信託:PRESTIA

※ PRESTIAは、2015年11月、信託がシティバンク銀行のリテールバンク事業を引き継ぎ、PRESTIAとして展開

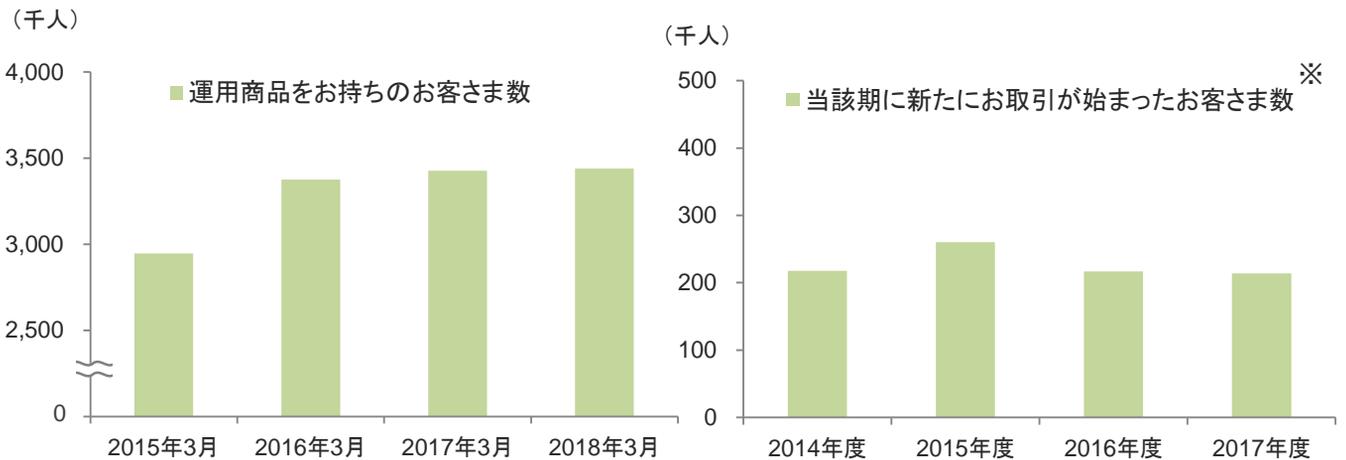
2 運用商品をお持ちのお客さま数

銀行

日興

信託

- ✓ 「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズに的確にお応えできるように努めており、運用商品をお持ちのお客さま数は引き続き増加しております。



※旧SMBCフレンド証券合併による増加影響を除く

※前年度末に運用商品残高の無いお客さまが、各年度末に運用商品残高が有りとなったお客さま数

中長期分散投資に資する提案 ①資産分散

- ◆ 資産分散のため、ファンドラップやバランスファンド等、分散型商品をコア商品として提案してまいります。

3 運用商品の商品別販売比率

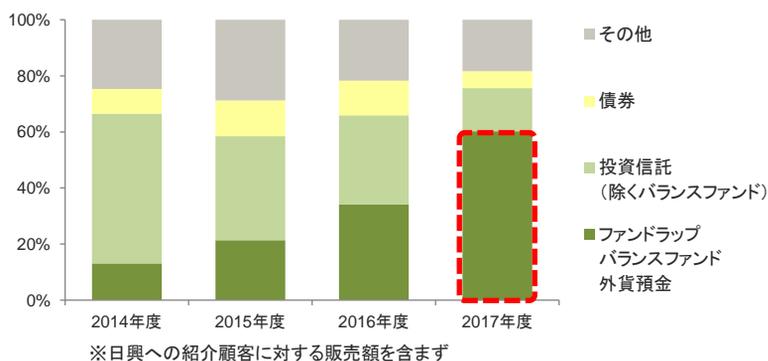
銀行

日興

信託

銀行

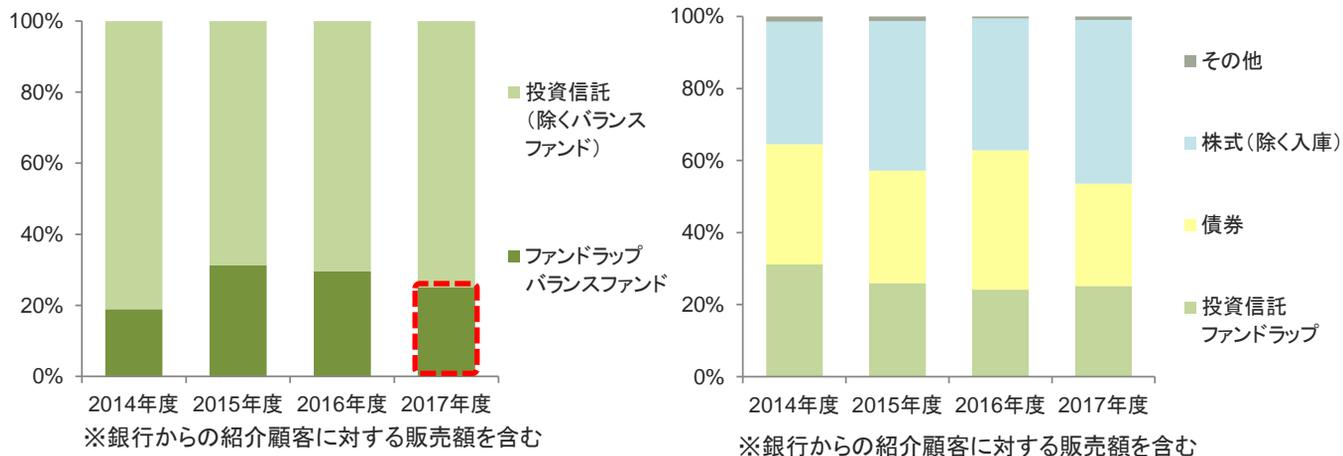
- ✓ 「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに、ファンドラップやバランスファンド等、分散型商品をコア商品として提案しております。
- ✓ 2017年度は、中長期分散投資を軸とした運用提案が幅広く受け入れられ、分散型商品の販売比率は上昇しております。



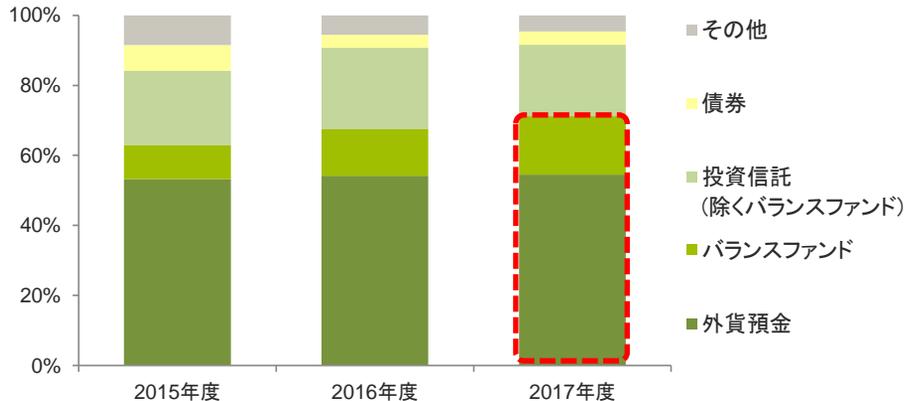
日興

- ✓ より高度・多様な運用ニーズをお持ちのお客さまに、分散型商品をコアとしつつ、個別株や債券等エッジの効いた運用提案にも継続的に取り組んでおります。
- ✓ 2017年度は、テーマ型ファンド（モビリティ・フィンテック等）の販売が好調であったことから、分散型商品（ファンドラップ・バランスファンド）の販売額は増加したものの、比率は前年度比低下しております。

【参考】運用商品の商品別販売比率（全体）



- ✓ 外貨に関して多様なニーズをお持ちのお客さまに対し、提案力の強みを活かし、中長期分散投資を前提として、外貨保有ニーズの喚起に努めながら、外貨普通預金を含む外貨預金などを入り口に外貨建運用商品の提案に積極的に取り組んでおります。
- ✓ 2017年度は、外貨預金やバランスファンドなど、分散型商品の販売比率は上昇しております。



【参考】総金融資産を踏まえた中長期分散提案

銀行

- ✓ 「お金の色分けシート」により、お客さまの金融資産の状況・ご資産の使いみちと目的ごとに必要な金額などをお伺いし、お客さま一人ひとりにあったお金の持ち方の提案に努めております。

Step3 今後の使いみちによって、お金を「色分け」してみませんか？

すべての金融資産を計画的に活用するために、使いみちごとにおおよその金額をご記入ください

当面の生活費として確保しておくお金

ある程度の期間の「子供の生活費」は確保しておきましょう

万円

(参考) たとえば60代の方が半年分の生活費を確保しておく場合
31.1万円×6ヵ月＝約187万円
※出典: 全国消費実態調査(厚生労働省) 各(家計収支) 平成27年
二人以上の専業主婦

当面使う予定のないお金

当面使う予定のないお金については、今後の人生計画とあわせて考えてみましょう

万円

「当面使う予定のないお金」をさらに目的別に「色分け」してみましょう

老後のためのお金

万円

使いみちの決まっているお金

マイホームのご購入やリフォーム資金、お子さまの教育費・結婚資金等、必要なお金を確保しておきましょう

万円

当面の生活費として確保しておくお金

万円

当面使う予定のないお金

万円

使いみちの決まっているお金

万円

老後のためのお金

万円

大切な方へ贈るお金

万円

使いみちの決まっているお金

万円

老後のためのお金

万円

万が一のために備えるお金

万円

使いみちの決まっているお金

万円

老後のためのお金

万円

使いみちの決まっているお金

万円

○お客さまにご確認いただきたいこと

将来のために、お金の計画を立てませんか

Step1 まず、ご自身の大切な資産について整理してみませんか？

お持ちの金融資産をチェックしながら、全体の金融資産を把握してみましょう

すべての金融機関の預貯金を把握されていますか？

(お持ちの資産にチェック)

円預金 社内預金 外貨預金

現金・預金

有価証券

金融資産

株式

生命保険

時価はどれくらいご存じですか？

(お持ちの資産にチェック)

投資信託 自社株 株式 債券

保険の契約内容はご存じですか？ (ご契約中の保険にチェック)

死亡保険 医療・介護保険 子ども保険 養老年金保険

Step2 どのような目的で貯蓄をしていますか？

(参考)貯蓄の目的

老後や万が一に備えて貯蓄する方が多いようです。

老後の生活費	70.5%
老後や万が一の生活への備え	63.7%
子どもの教育資金	28.8%
とくに目的はないが、金融資産を保有しているのは安心	22.2%

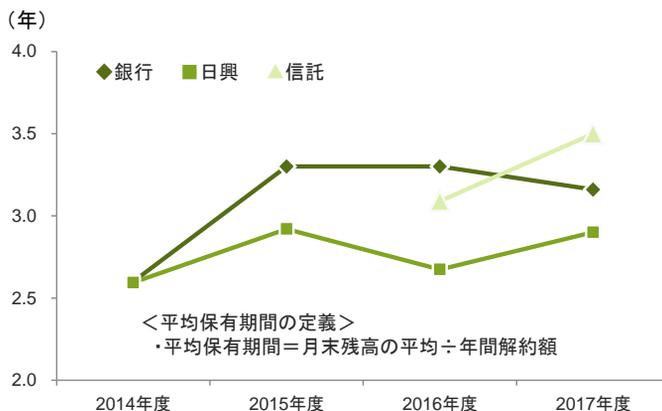
将来のための準備について、チェックしてみましょう

- 老後のためのお金** ●「老後のためのお金」は計画的に準備されていますか？
 公的年金等の収入以外で、年間どれ位、用意する必要がありますか？
- 大切な方へ贈るお金** ●大切な方へ贈ることをお考えですか、それはどなたですか？
 配偶者さま お子さま お孫さま その他
- 万一つのために備えるお金** ●どのような場合に備えておきたいかを御聞かせいただけますか？
 病気・ケガ 介護 その他
- 使いみちの決まっているお金** ●上記以外でお考えのことはございますか？
 お使いになる時期、使いみちのイメージをお持ちですか？
 インフレからお金を守ることをお考えになったことはありますか？

出典: 金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世帯調査(二人以上世帯調査)」平成24年調査結果、20%以上回答の世帯

○このご案内は具体的な投資をご勧奨するものではありません。詳細を記載していませんが、元本保証のないリスク性商品のご購入やご売却、商品によっては、手数料等をご負担いただきます。
○リスク性商品には、価格相場変動等の変動により投資した資金の価値が投資元本を割り込むリスクがあります。
○リスク性商品に中途売却する場合は、ご購入時の条件が適用されず不利となる場合がございます。
○おしくは、投資の各投資の契約書等必ずご確認ください。

- ✓ 中長期保有に資するコア商品の提案により、投資信託を長く保有いただけるように努めております。
- ✓ 2017年度は、投資信託平均保有期間は総じて横ばいとなっておりますが、これは堅調な市況を背景に、利益確定をされるお客さまが多かったことなどによるものです。



5 ファンドラップの販売・解約額

- ✓ ファンドラップについては、中長期分散投資のコア商品のひとつとして、グループベースでの積極的な提案に努めた結果、流入が続いております（解約が増えておりますが、残高に占める割合は横ばいとなっております）。



【参考】SMB Cファンドラップの特徴

- お客さまのリスク許容度に応じた運用プランを6つのコースから選択いただいた上で、資産を複数の投資信託に分散して投資するサービス
- 投資対象となる投資信託の運用状況のご報告等を通じお客さまの資産運用をフォロー
- 契約時の申込手数料は不要（別途、残高に応じて定期的に投資一任報酬をいただきます）
- 契約開始日の2年経過後から基本報酬部分が70%になるなど、中長期の保有に適したサービス

【参考】日興ファンドラップの特徴

- お客さまのリスク許容度に応じた運用プランを8つのコースから選択いただいた上で、資産を複数の投資信託に分散して投資するサービス
- 定期的な運用状況のご報告に加え、お客さまの運用ニーズの変化に応じ最適な提案を行うなど、きめ細やかなフォローをご提供
- 売買毎の手数料でなく残高に応じ定期的に投資一任報酬等をいただく報酬体系を採用

【参考】パンフレット等を用いた分かりやすい説明

銀行

日興

信託

- ✓ お客さまのニーズを踏まえつつ、中長期分散投資の有用性等につき、パンフレット等を用い分かりやすく説明することに努めております。

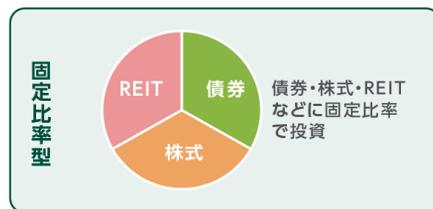
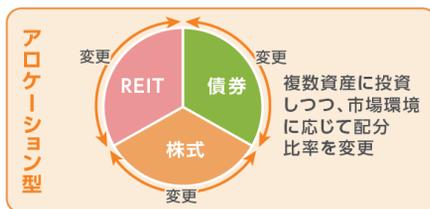
銀行



特長

マーケットに応じた運用

バランスファンドの一種である「アロケーション型ファンド」は、市場環境に応じて資産配分を柔軟に変更しながら運用します。※「アロケーション型ファンド」以外のバランスファンドも取り扱っております。



はじめよう！ 日興で 投資信託

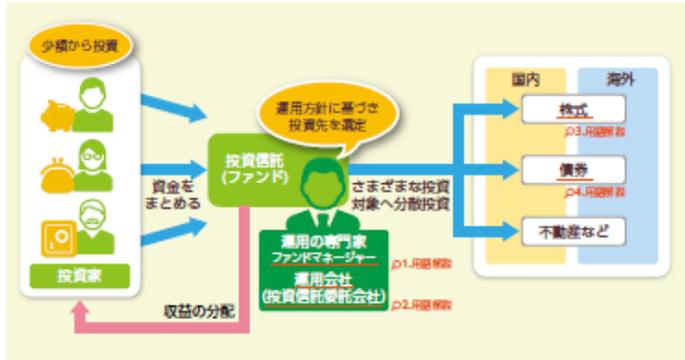
運用先の選択は
専門家にまかせる
運用方法です。

専門的知識が
なくても手軽に
購入できますよ！

SMBC日興証券

投資信託とは？

投資信託とは、多くの投資家から集めたお金をひとつの大きな資金としてまとめて、運用の専門家が株式や債券などに投資を行う金融商品です。その運用成果が、投資家それぞれの投資額に応じて分配されます。



信託

マネーロードマップ -Money Road Map-

先立の確かな
将来に目標を定め、無理なく実現。
未来を豊かに、これからの人生に備える。
For your bright future.

PRESTIA
SMBC日興証券

「長期分散投資」が資産を

育てるための基本です

資産分散によるリスク分散

国内株式のみで投資した場合、リターン(利益-損失)が少なくなることがあります。一方、複数の異なる資産に分散して投資した場合、リターン(利益-損失)の上下の幅が小さくなります。

資産分散によりリスクの軽減が期待できます

長期保有による安定成長

長期保有が長いほど、リターン(利益-損失)の上下の幅が小さくなっており、投資成果の安定成長が期待できます。

金融危機の場合も、長期保有することで影響を緩和できます

PRESTIA 外貨積立Booklet

ムリ・ムラ・ムダのない
資産形成を考えてみませんか

SMBC日興証券

毎月ムリなく、ムダなく、ムラなく積立てる

コツコツと積立していくことで円安時の為替利益も期待できます。

ドル・コスト平均法の効果で、平均購入単価の平準化が期待できます。

積立てた外貨はどのように活用しますか

- 外貨から円に転換する
- 外貨積立として活用する
- そなえる
- のこす

中長期分散投資に資する提案 ②通貨分散

◆ 通貨分散のため、外貨預金等の外貨建資産の提案をしております。

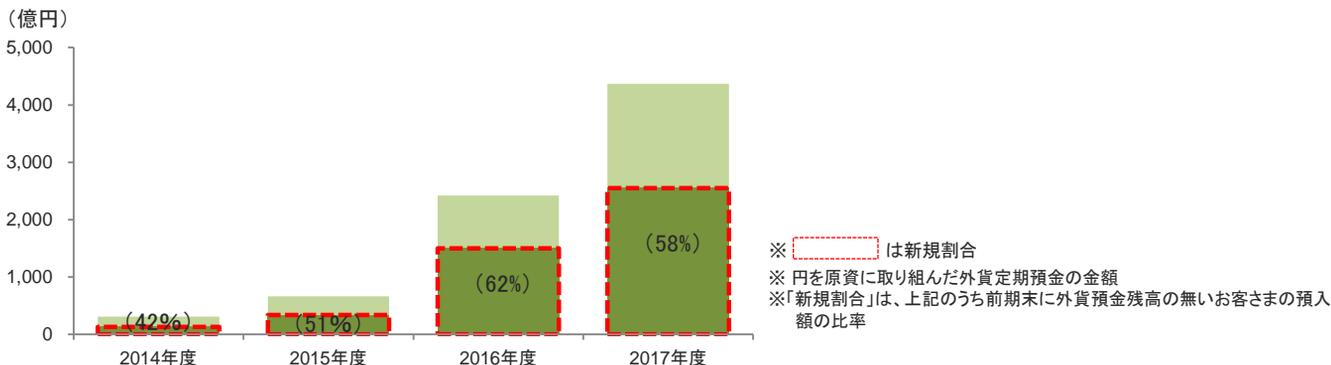
6 外貨定期預金預入額

銀行

信託

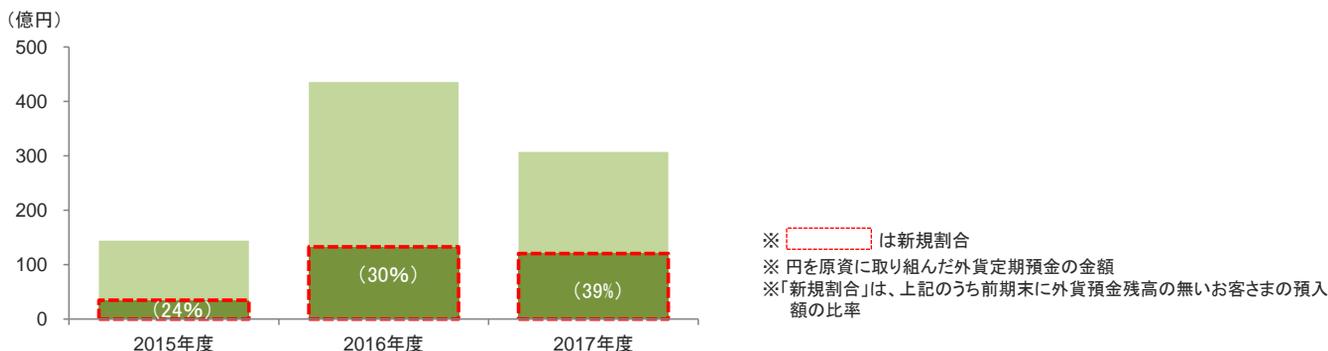
銀行

✓ 通貨分散の手段のひとつとして、外貨定期預金等の提案に努めてきた結果、2017年度は、前年度を大きく上回る水準で推移しております。



信託

✓ 外貨定期預金については、預入額が前年度より減少した一方、新規割合は上昇しております。



【参考】外貨預金残高推移

銀行

信託



【参考】外貨建運用商品残高推移

信託



中長期分散投資に資する提案 ③時間分散

- ◆ 「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに的確に対応するため、時間分散の観点から、投資信託や外貨の自動積立を提案してまいります。

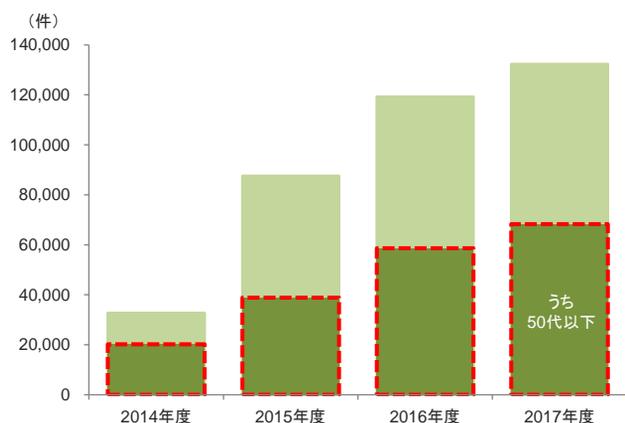
7 8 投資信託・外貨自動積立件数、金額

銀行

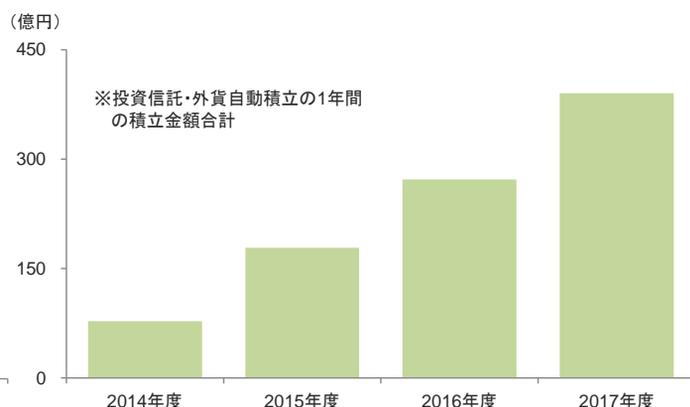
信託

- ✓ 「これから資産を形成していきたい」というお客さまのニーズにお応えするため、少額から可能な投資信託・外貨自動積立の提案に積極的に努めてきた結果、投資信託・外貨自動積立件数・金額ともに、着実に増加しております。

<投資信託・外貨自動積立件数>



<投資信託・外貨自動積立金額>

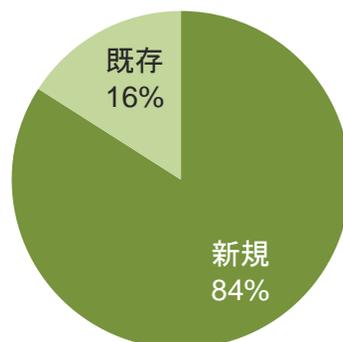


9 つみたてNISA口座開設件数・残高・新規割合

銀行

- ✓ 「これから資産を形成していきたい」というお客さまのニーズにお応えしてきた結果、つみたてNISAの口座開設件数・残高は以下のとおりとなっており、中でも、運用を初めて行うお客さまの割合が高くなっております。
- ✓ 金額指定型（1万円、2万円、3万円）とフル活用型（年間で40万円積立）のコースを用意しております。
- ✓ 半数程度のお客さまは月額1万円のコースをご選択いただいております。

	2017年度(3月末)
口座開設数	19,749件
残高	5.3億円



※つみたてNISAのお申込時に必ず同時に、つみたてNISAでの投信自動積立申込を受け付けております。

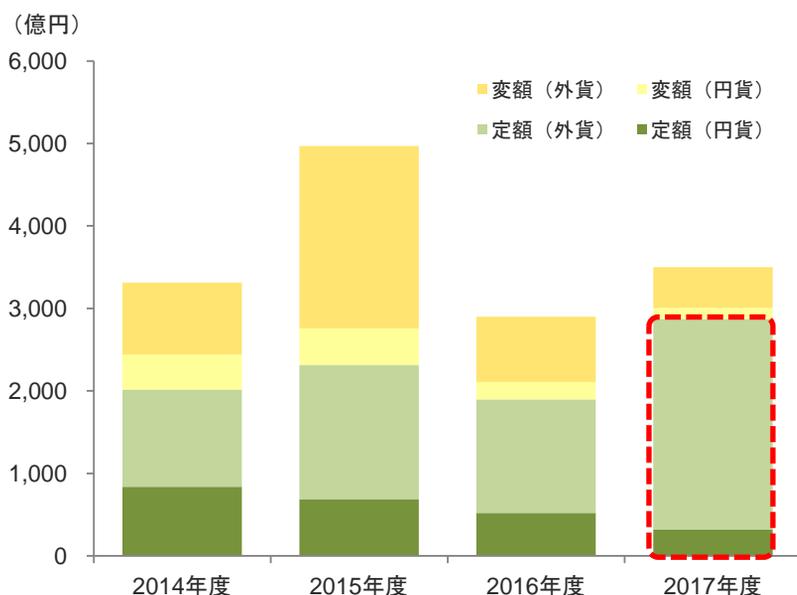
中長期分散投資に資する提案 ④保険ニーズ

- ◆ 保険商品の元来有する特徴を活用することによって、「年金」「遺す」「贈る」といったお客さまのニーズに適切に応えられるよう提案してまいります。

10 一時払保険の商品別販売額

銀行 信託

- ✓ 保険の本来の機能である「年金ニーズ」「遺すニーズ」「贈るニーズ」に着目したコンサルティングにより、定額保険商品の販売が全体の8割となっております。



【参考】多様なニーズに対応した商品導入例

銀行

<一時払終身保険「わたしの記念日」> (2017年8月)

- ✓ 保険本来の「遺す」ニーズに加え、「遺す」と決めた金額から、毎年運用成果として得られる定期受取金(生存祝金)をお客さまが指定する日に合わせた受取を可能とした商品
- ✓ 「使うことを楽しみたい」、「長生きすることが楽しめる」というお客さまの保険ニーズに対応

<個人年金保険「一生涯受け取れる 人生応援年金」> (2018年2月)

- ✓ 更なる加速が予想される社会情勢の変化や、多様化するライフスタイルなどを踏まえ、生存リスク・長寿リスクへ対応すべく、死亡保障を抑えることで生存している間に十分なお金が支払われる仕組み【トンチン性(※)】を活かした個人年金保険

※死亡した方の保障を抑え、その分を生きている他の方の年金に回すしくみにより、生きている方が長生きするほど、より多くの年金を受け取るしくみの商品。イタリア人ロレンツォ・トンティが考案した保険制度に由来

取組方針2 お客様本位の商品ラインアップの整備

◆ お客様の「資産を守りたい」というニーズや「これから資産を形成していきたい」というニーズに的確にお応えできるよう、グループ会社の商品に関わらず、必要に応じ第三者評価も取り入れ、商品ラインアップを随時見直し、充実させてまいります。お客様への情報提供の充実、分かりやすさの向上に努めてまいります。

- ✓ お客様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、グループ会社の商品に関係なく、必要に応じ第三者評価も取り入れ、幅広い投資運用会社・保険会社等からお客様のニーズに合った商品を取り揃えてまいります。また、商品導入後も継続的なモニタリングを行い、品質を維持してまいります。
- ✓ これから資産運用をお始めになるお客様や、リスクを抑えた資産運用を行いたいとお考えのお客様のニーズに幅広くお応えするため、特に銀行においては、比較的手数料率の低い商品や、為替ヘッジ付といった低リスク商品等、ラインアップを拡充してまいります。
- ✓ 販売する商品の特性・リスク・手数料・取引条件やその商品をお奨めする理由、お客様との利益相反の可能性がある場合には、その具体的内容と影響、経済環境・市場動向等に関する情報について、お客様や商品の特性・リスクを踏まえ、分かりやすくご提供するとともに、情報の充実に努めてまいります。

【参考】投資信託に関する管理プロセス

銀行

日興

信託

銀行

	時期	項目	内容
導入時	随時	定性分析評価	・モーニングスターによる、運用調査体制の充実度や運用管理体制等、主に定性面を含めた評価を実施
	日次	騰落率チェック	・基準価額の騰落率を日次でチェック
運用開始後	月次	異常値確認	・基準価格・分配金に関する異常値の有無を管理
	四半期	継続的な定量分析	・野村ファンド・リサーチ・アンド・テクノロジーの定量分析による運用状況のモニタリングを実施 ・マーケット環境がパフォーマンスに与える影響や留意すべきリスク等の営業店への情報提供
	年次	詳細な定量・定性分析	・定量分析に加え、野村ファンド・リサーチ・アンド・テクノロジーによる運用会社インタビュー等を通じた詳細モニタリングを実施し、結果に応じて運用会社へ改善提案を実施
		モニタリング	・モーニングスターによる、取扱い全ファンドについて定量・定性両面から5段階評価を実施し、広範な観点から異常値をチェック

	時期	項目	内容
導入時	-	態勢整備	<ul style="list-style-type: none"> 商品選定の独立性を確保すべく、営業推進を担う営業部門と商品部門を分離した態勢を整備
	随時	分析／評価	<ul style="list-style-type: none"> 運用会社から提案された商品案を、ベストプロダクト・ポリシーに基づき採用の可否につき検討。導入にあたっては、運用会社の運用実績、運用能力および運用管理体制、運用戦略の優位性、合理的根拠、適合性の検証等を行う
運用開始後	日次	主要ファンドパフォーマンス	<ul style="list-style-type: none"> 期間別騰落率、直近1年の日次標準偏差(年率)、リターン/リスクおよび最大下落率をチェック
	週次	パフォーマンス	<ul style="list-style-type: none"> 週間パフォーマンスをチェックし、フォローが必要な銘柄に関しては運用会社にレポート作成を依頼
	月次	分配水準	<ul style="list-style-type: none"> パフォーマンスと比較して、過度に分配金を出しているファンドに関しては、運用会社に分配方針と分配金引下げの有無を確認
	年次	月報作成体制	<ul style="list-style-type: none"> 運用会社のレポート作成体制のヒアリングを年1回実施し、必要に応じて運用会社へ改善提案を実施

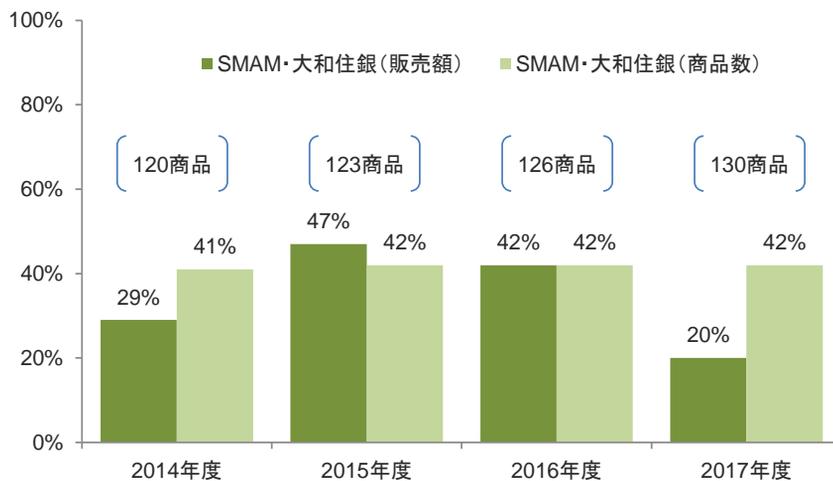
信託

	時期	項目	内容
導入時	随時	定量・定性面を踏まえた総合評価	<ul style="list-style-type: none"> グローバルデータベースの数百～数千ファンドから1次スクリーニング(定量・定性)を実施 上記の中から、RFI(情報提供依頼書)および運用会社との個別ミーティング、現地調査等を踏まえ、普遍性・本質性・再現性の観点から長期持続性のあるプロダクトを選定
運用開始後	日次	パフォーマンス	<ul style="list-style-type: none"> 基準価額の騰落率(年初来、1ヶ月、3ヶ月、6ヶ月、1年、3年、5年)を日次でチェック
	月次	パフォーマンス	<ul style="list-style-type: none"> 月間ファンド・パフォーマンス・レポートを作成。基準価額の騰落率、標準偏差をチェック
	半期	継続的な定量分析	<ul style="list-style-type: none"> モーニングスター社による全取扱い投資信託の定量分析を実施し、運用状況をモニタリング 資産クラスおよびボラティリティから商品のリスクをスコア化した「プロダクト・レーティング」の妥当性を検証し変更を検討
	年次	詳細な定量・定性分析	<ul style="list-style-type: none"> モーニングスター社による運用会社インタビュー等を通じた定量・定性分析を実施し、運用状況、運用者等の詳細情報をモニタリング 独自の現地デューデリジェンス調査を実施 上記を踏まえて、総合評価にて取扱いステータスやプロダクトレーティングの妥当性を検証

（※）グループ会社：三井住友アセットマネジメント株式会社（以下、「SMAM」）
大和住銀投信投資顧問株式会社（以下、「大和住銀」）の2社
SMAM・大和住銀合併予定（2019年4月）のため、大和住銀商品を合算

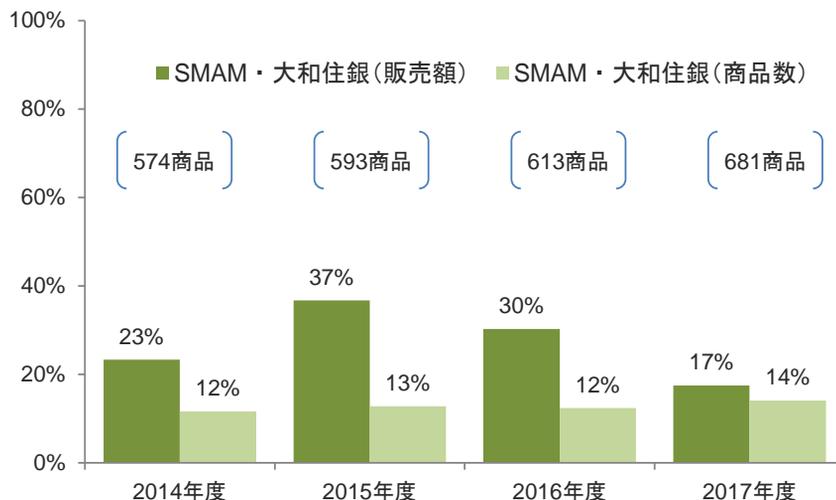
銀行

- ✓ お客さま本位の商品ラインアップ整備を進めてきた結果、グループ会社商品比率は、商品数で42%、販売額で20%となっております。



日興

- ✓ お客さま本位の商品ラインアップ整備を進めてきた結果、グループ会社商品比率は、商品数で14%、販売額で17%となっております。



信託

- ✓ 2017年度のグループ会社商品は1商品のみ

【参考】近年導入した投資信託商品事例

銀行

日興

信託

銀行

- ✓ これから資産運用をお始めになるお客さま、リスクを抑えた資産運用を行いたいとお考えのお客さまの声やニーズに幅広くお応えするため、以下商品を導入しております。

商品名	内容
<p>プロテクトライン SMBC・アムンディ プロテクト& スイッチファンド (愛称:あんしんスイッチ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 長期分散投資が可能なバランスファンドであることに加えて、基準価額が一定水準を下回らない「プロテクトライン」により、特に、安定的な運用ニーズをお持ちのお客さまのニーズに応える商品
<p>マルチ・ライフ・ステージ対応 ライフ・ジャーニー (愛称:最高の人生の描き方)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • タイプの異なる3つのコースにより、お客さまの大切な資産を「育てる」だけでなく、「使う」をサポート • お金を運用しながら定期的に受け取りたいというお客さまの資産長寿化ニーズに応える商品

日興

- ✓ 多様な商品のラインアップを期待するお客さまのニーズを含め、より高度・多様な運用ニーズをお持ちのお客さまにも重点を置いていることから、成長分野への投資等、エッジの効いた商品を含め、ラインアップの拡充を行っております。

商品名	内容
GS グローバル・ビッグデータ投資戦略	<ul style="list-style-type: none"> • ビッグデータやAIを活用しながら日本を含む先進国の株式に投資
グローバル・フィンテック株式ファンド	<ul style="list-style-type: none"> • 今後の成長が期待される世界各国のフィンテック関連企業の株式に投資
新シルクロード経済圏ファンド	<ul style="list-style-type: none"> • 高成長が期待される新シルクロード経済圏関連企業の株式に投資
モビリティ・イノベーション・ファンド	<ul style="list-style-type: none"> • 今後の高い成長が期待される世界各国の自動車関連企業の株式に投資

信託

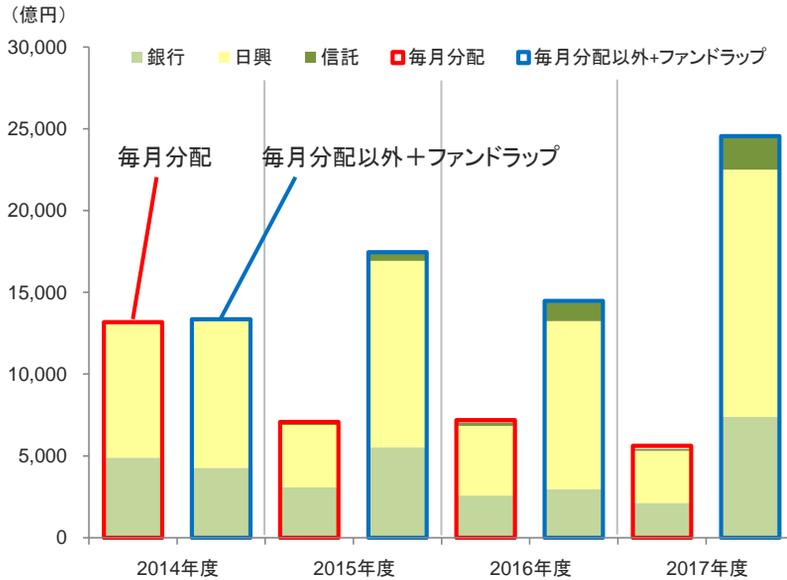
- ✓ 外貨に関して高度なニーズをお持ちのお客さまに幅広くお応えするため、外貨建投資信託を中心に以下商品を導入しております。

商品名	内容
<p>レッド・アーク・グローバル・インベストメンツ(ケイマン)トラストー償還時目標設定型ファンド1703/1710/1802</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 信託期間約5年の単位型投信 • 安定運用部分は額面の100%確保することを目指し、積極運用部分は超過リターンの達成を目指す • 米ドル建て、豪ドル建てを提供
<p>プレミアム・ファンズ ウェルス・コアポートフォリオ コンサバティブ型/グロース型 /アドバンス型</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 変遷する市場、不透明な環境にも対応するために開発された先進的なマルチアセットファンド • 伝統的資産に加え、多彩なオルタナティブ戦略を活用し、様々なファクターに幅広く分散投資
<p>承継機能付 プレミアム・ファンズ ウェルス・コアポートフォリオ コンサバティブ型/グロース型 承継機能付(米ドル建て)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 投資信託に相続発生時の承継機能を付加し、遺産分割協議等が整う前に、対象の投資信託を指定された受取人へ移管することができる仕組みを搭載

12 投資信託(含むファンドラップ)販売額 (毎月分配型とそれ以外の別)

- ✓ 毎月分配型の投資信託の販売額は減少し、それ以外の投資信託・ファンドラップの販売額が大きく上回っており、2017年度も増加しております。
- ✓ 引き続き複利効果(※)を丁寧に説明し、お客さまのニーズに沿った提案に努めてまいります。

(※)複利効果:投資資金を運用して得られた利益が更に運用されて増えていく効果



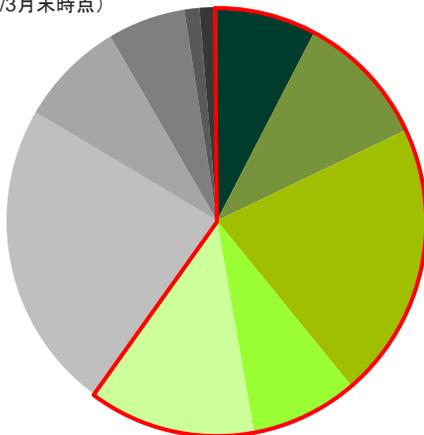
13 投資信託・ファンドラップの運用損益別顧客比率

銀行

- ✓ 投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の約6割程度、ファンドラップの運用損益がプラスのお客さまは、全体の約8割程度となっております。

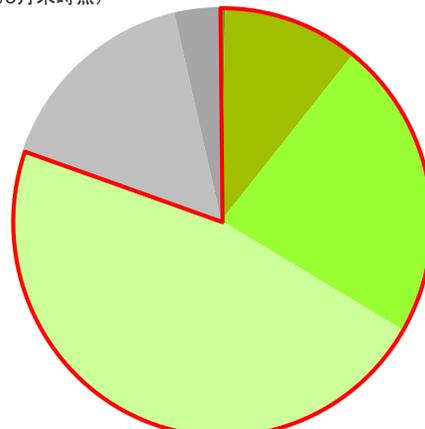
<投資信託>

(2018/3月末時点)



<ファンドラップ>

(2018/3月末時点)



※2018/3月末時点で残高のない解約済の取引は含まず
※運用損益比率=トータルリターン/時価評価額

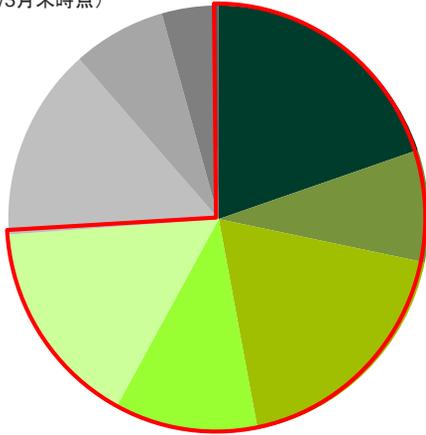
※2018/3月末時点で残高のない解約済の取引は含まず
※運用損益比率=トータルリターン/時価評価額

日興

- ✓ 2017年度中に売却や償還した商品の損益を考慮し、運用損益比率の分母を累計買付額として計算すると、投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の約7割強となっております。また、ファンドラップの運用損益がプラスのお客さまは、全体の約7割程度となっております。

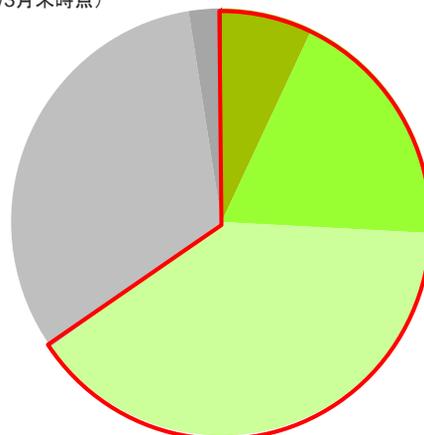
<投資信託>

(2018/3月末時点)



<ファンドラップ>

(2018/3月末時点)



※2017年度中に売却・償還して2018/3月末時点で残高のない取引を含む
 ※運用損益比率=トータルリターン/累計買付額

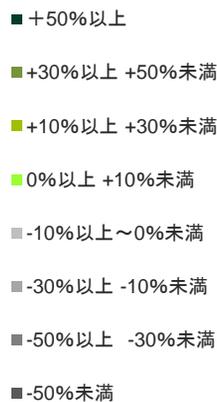
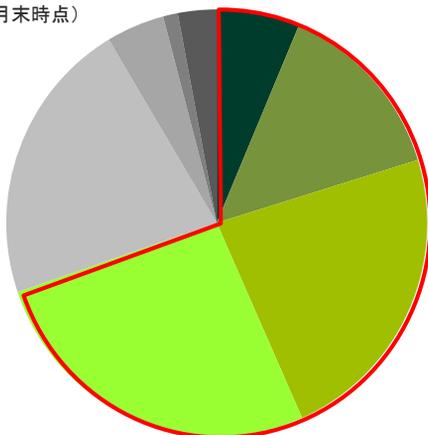
※2018/3月末時点で残高のない解約済の取引は含まず
 ※運用損益比率=トータルリターン/時価評価額

信託

- ✓ 投資信託の運用損益がプラスのお客さまは、全体の約7割程度となっております。

<投資信託>

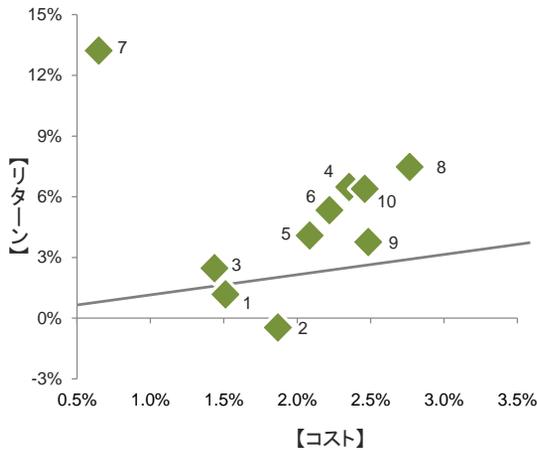
(2018/3月末時点)



※2018/3月末時点で残高のない解約済の取引は含まず
 ※運用損益比率=トータルリターン/時価評価額

銀行

- ✓ 残高上位10銘柄中、8銘柄でリターンがコストを上回っております。
- ✓ 中長期分散投資に資する商品として導入した「SMB C・アムンディ プロテクト&スイッチ ファンド」については、残高1位であるものの、設定期間が1年未満であり、実態を正しく反映できていない面があることから除外しております。



銘柄	リターン	コスト
1 アムンディ・ダブルウォッチ	1.17%	1.51%
2 三井住友・豪ドル債ファンド	-0.47%	1.87%
3 JPMベスト・インカム(毎月決算型)	2.46%	1.44%
4 フィデリティ・USハイ・イールド	6.48%	2.35%
5 GS米国REITファンド Bコース(為替ヘッジなし)	4.09%	2.08%
6 GSハイ・イールド・ボンド・ファンド	5.33%	2.22%
7 三井住友225オープン	13.23%	0.65%
8 日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	7.48%	2.77%
9 欧州ハイ・イールド・ボンド・ファンド(豪ドルコース)	3.76%	2.48%
10 アジア好利回りリート・ファンド	6.39%	2.46%

<定義>

※ コスト = 販売手数料率 / 5 + 信託報酬率

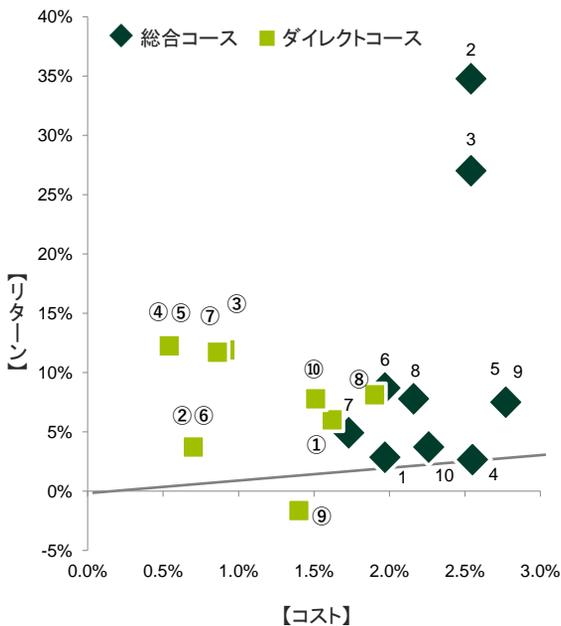
※ リターン = 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

なお、設定期間が5年未満の場合は設定来

※ 2018年3月末時点

※ 黄色網はバランスファンド

- ✓ お客さまのニーズに応じたサービス体系をご選択いただけるよう、担当者からアドバイスや投資情報の提供をさせていただく「総合コース」と、主にパソコンやスマートフォンを使って情報収集やお取引をご自身で行うお客さま向けの「ダイレクトコース」の2つのお取引コースをご用意しております。
- ✓ コースにより、お客さまにご提供するサービスや事務費用が異なることから、国内投資信託の購入手数料については、原則として「ダイレクトコース」を「総合コース」より割安に設定しております。



<定義>
 ※コスト = 販売手数料率 / 5 + 信託報酬率
 ※リターン = 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)
 なお、設定期間が5年未満の場合は設定来

<総合コース>

銘柄	リターン	コスト
1 日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド クラスB受益証券	2.87%	1.97%
2 グローバル・フィンテック株式ファンド	34.77%	2.54%
3 グローバルAIファンド	27.02%	2.54%
4 LM・オーストラリア高配当株ファンド(毎月分配型)	2.67%	2.55%
5 日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	7.48%	2.77%
6 GSグローバルビッグデータ投資戦略(ヘッジ無)	8.71%	1.97%
7 J-REIT・リサーチ・オープン(毎月決算型)	4.93%	1.73%
8 フィデリティ・USリート・ファンドB(為替ヘッジなし)	7.79%	2.16%
9 日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	7.51%	2.77%
10 新興国社債オープン 円ヘッジ(毎月分配クラスB)	3.72%	2.26%

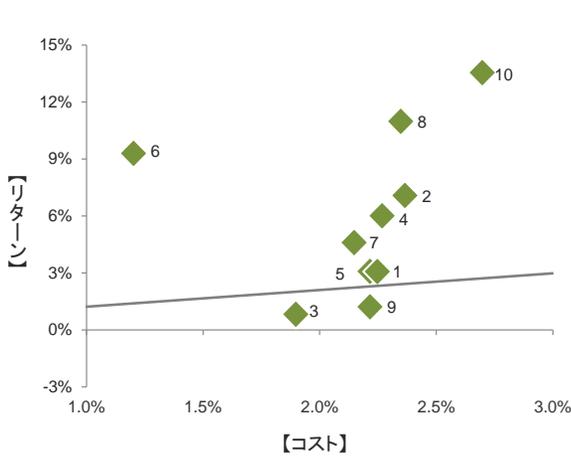
<ダイレクトコース>

銘柄	リターン	コスト
①ラサール・グローバルREITファンド(毎月決算型)	6.01%	1.62%
②インデックスファンド海外債券(ヘッジなし)1年決算型	3.66%	0.72%
③インデックスファンド海外株式(ヘッジなし)	11.91%	0.91%
④ニッセイTOPIXオープン	12.41%	0.54%
⑤SMT グローバル株式インデックス・オープン	12.25%	0.54%
⑥PRU海外債券マーケット・パフォーマンス	3.72%	0.70%
⑦PRU海外株式マーケット・パフォーマンス	11.71%	0.86%
⑧日本株アルファ・カルテット(毎月分配型)	8.13%	1.90%
⑨短期豪ドル債オープン(毎月分配型)	-1.64%	1.40%
⑩フィデリティ・USリート・ファンド B(為替ヘッジなし)	7.79%	1.51%

※ 2018年3月末時点
 ※ 設定1年未満の銘柄を除く

信託

- ✓ 残高上位10銘柄中、8銘柄でリターンがコストを上回っております。
- ✓ 外貨建て投資信託が残高上位であることから、外貨建て投資信託を含めております。



銘柄	リターン	コスト
1 プレミアム・ファンズ ウェルス・コアポートフォリオ コンサバティブ型(米ドル)	3.08%	2.22%
2 プレミアム・ファンズ ウェルス・コアポートフォリオ グロース型(米ドル)	7.08%	2.37%
3 ジャンス・フレキシブル・インカム(米ドル)A	0.82%	1.90%
4 ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	6.01%	2.27%
5 ジャンス・ハイイールド(米ドル)A	3.06%	2.25%
6 レッド・アークGIケイマントラスト・米ドル建て 償還時目標設定型ファンド1703	9.29%	1.20%
7 ブラックロック・グローバル・アロケーション・ ポートフォリオ (米ドル建て)	4.60%	2.15%
8 プレミアム・ファンズ シュローダー日本株式ファンド 米ドル建て	10.98%	2.35%
9 プレミアム・ファンズ・ウェルス・コアポートフォリオ コンサバティブ型 円建てH有	1.21%	2.22%
10 ジャンス・フォーティ(米ドル)A	13.54%	2.70%

<定義>

※ コスト = 販売手数料率 / 5 + 信託報酬率

※ リターン = 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

なお、設定期間が5年未満の場合は設定来

※ 2018年3月末時点

※ 水色網は外貨建て投資信託

※ 外貨建て投資信託のリスクとリターンは円換算せず算出

15 投資信託の預り残高上位銘柄のリスク・リターン

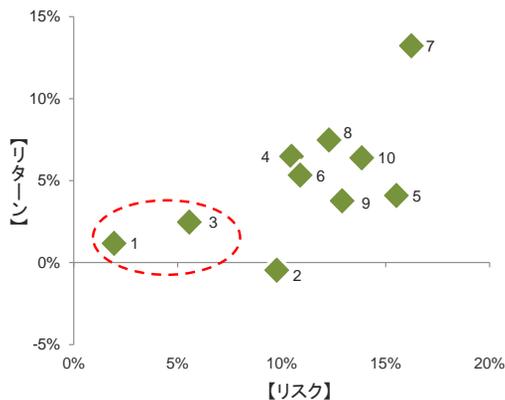
銀行

日興

信託

銀行

- ✓ お客さまの「資産を守りたい」とのニーズにお応えした結果、リスクの低いバランスファンドの残高が増加しております。



銘柄	リターン	リスク
1 アムンディ・ダブルウォッチ	1.17%	1.94%
2 三井住友・豪ドル債ファンド	-0.47%	9.77%
3 JPMベスト・インカム(毎月決算型)	2.46%	5.56%
4 フィデリティ・USハイ・イールド*	6.48%	10.48%
5 GS米国REITファンド Bコース(為替ヘッジなし)	4.09%	15.52%
6 GSハイ・イールド・ボンド・ファンド	5.33%	10.89%
7 三井住友225オープン	13.23%	16.24%
8 日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	7.48%	12.28%
9 欧州ハイ・イールド・ボンド・ファンド(豪ドルコース)	3.76%	12.91%
10 アジア好利回りリート・ファンド	6.39%	13.85%

<定義>

※ リスク = 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)

※ リターン = 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

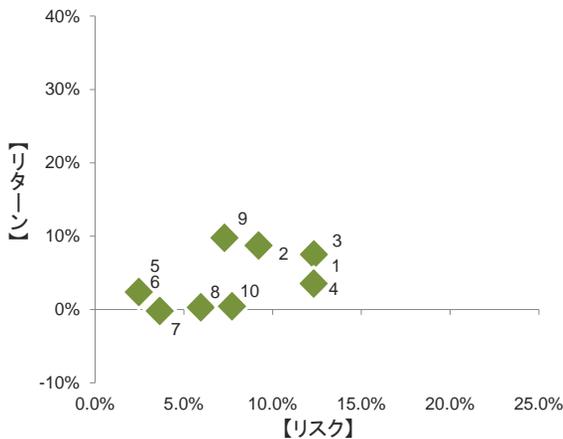
なお、設定期間が5年未満の場合は設定来

※ 2018年3月末時点

※ 黄色網はバランスファンド

- ✓ お客さまの投資目的や資金の属性に合わせた商品提案を行っており、中長期かつ安定的な運用ニーズについては分散投資や安定的な値動き等の特徴を持つストック型商品を中心に提案しております。
- ✓ 一方で余裕資金での積極的な運用ニーズについては特定の資産に特化した商品の提案を行っております。

<ストック型商品のリスク・リターン>



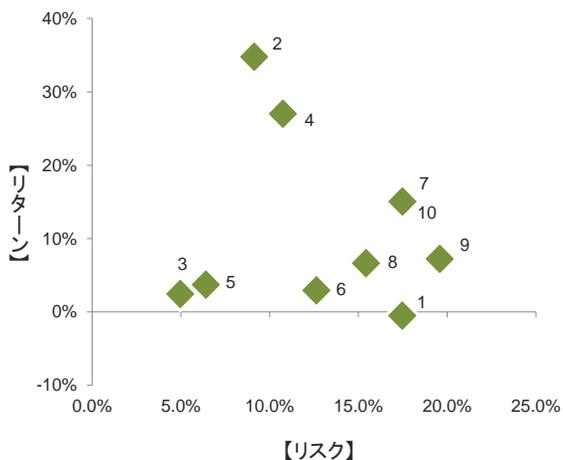
銘柄	リターン	リスク
1 日興レジェンド・イーグル・ファンド(毎月決算コース)	7.48%	12.28%
2 GSグローバルビックデータ投資戦略Bコース(為替ヘッジなし)	8.71%	9.22%
3 日興レジェンド・イーグル・ファンド(資産成長コース)	7.51%	12.33%
4 日興ブラックロック・ハイ・クオリティ・アロケーション・ファンド(為替ヘッジなし)	3.54%	12.32%
5 三井住友・ピムコ・ストラテジック・インカムファンド(為替ヘッジあり/年1回決算型)	2.40%	2.47%
6 三井住友・ピムコ・ストラテジック・インカムファンド(為替ヘッジあり/3カ月決算型)	2.37%	2.47%
7 アセットアロケーション・ファンド(安定型)	-0.20%	3.65%
8 アセットアロケーション・ファンド(安定成長型)	0.29%	5.96%
9 GSグローバルビックデータ投資戦略Aコース(為替ヘッジあり)	9.78%	7.30%
10 アセットアロケーション・ファンド(成長型)	0.44%	7.73%

※ 2018年3月末時点

<定義>

- ※ 対象銘柄=ストック型商品のうち、過去5年間の資金流入上位10銘柄(設定期間が1年未満の銘柄を除く)
- ※ リスク = 過去5年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)
なお、設定期間が5年未満の場合は設定来
- ※ リターン = 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)
なお、設定期間が5年未満の場合は設定来

<ストック型商品以外のリスク・リターン>



銘柄	リターン	リスク
1 LMオーストラリア高配当株(毎月分配型)	-0.52%	17.47%
2 グローバル・フィンテック株式ファンド	34.77%	9.13%
3 日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド(クラスB)	2.45%	4.96%
4 グローバルAIファンド	27.02%	10.75%
5 ニッポン・オフショア・ファンズ-新興国社債オープン円ヘッジ毎月分配型クラスB	3.72%	6.40%
6 アジア好利回りリート・ファンド	2.93%	12.63%
7 グローバルロボティクス株式/1年決算型	15.13%	17.51%
8 日興アムンディ日本政策関連株式ファンド	6.62%	15.43%
9 高成長インド・中型株式ファンド	7.23%	19.58%
10 グローバル・ロボティクス株式ファンド(年2回決算型)	15.04%	17.48%

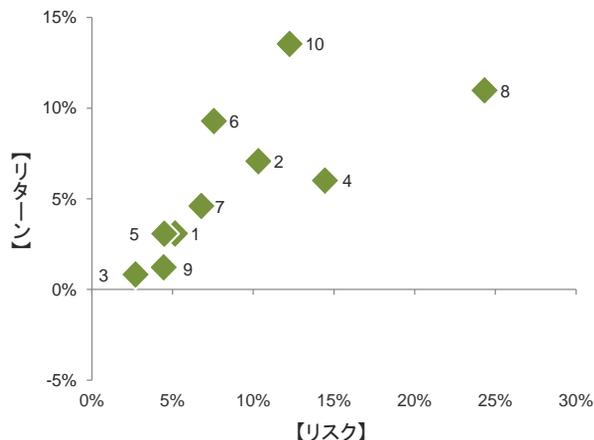
※ 2018年3月末時点

<定義>

- ※ 対象銘柄=ストック型商品を除く過去3年間の資金流入上位10銘柄(設定期間が1年未満の銘柄を除く)
- ※ リスク = 過去3年間の月次リターンの標準偏差(年率換算)
なお、設定期間が3年未満の場合は設定来
- ※ リターン = 過去3年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)
なお、設定期間が3年未満の場合は設定来

信託

✓ 外貨に関して高度なニーズをお持ちの皆さまにお応えするため、外貨建ての投資信託を中心としたポートフォリオとなっております。



銘柄	リターン	リスク
1 プレミアム・ファンズ ウェルス・コアポートフォリオ コンサバティブ型(米ドル)	3.08%	5.16%
2 プレミアム・ファンズ ウェルス・コアポートフォリオ グロース型(米ドル)	7.08%	10.32%
3 ジャナス・フレキシブル・インカム(米ドル)A	0.82%	2.71%
4 ラサール・グローバルREITファンド(毎月分配型)	6.01%	14.45%
5 ジャナス・ハイイールド(米ドル)A	3.06%	4.50%
6 レッド・アークGIケイマントラスト・米ドル建て 償還時目標設定型ファンド1703	9.29%	7.57%
7 ブラックロック・グローバル・アロケーション・ ポートフォリオ (米ドル建て)	4.60%	6.79%
8 プレミアム・ファンズ シュローダー日本株式ファンド 米ドル建て	10.98%	24.34%
9 プレミアム・ファンズ・ウェルス・コアポートフォリオ コンサバティブ型 円建てH有	1.21%	4.45%
10 ジャナス・フォーティ(米ドル)A	13.54%	12.26%

<定義>

※ リスク = 過去5年間の月次リターン標準偏差(年率換算)

※ リターン = 過去5年間のトータルリターン(月次ベースを年率換算)

なお、設定期間が5年未満の場合は設定来

※ 2018年3月末時点

※ 水色網は外貨建て投資信託

※ 外貨建て投資信託のリスクとリターンは円換算せず算出

【参考】投資信託販売商品の变化(含むファンドラップ)

銀行

日興

信託

- ✓ 「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズに的確に対応することにより、投資信託の販売額ランキングはここ5年間で変化しております。
- ✓ 銀行・日興ともにファンドラップやバランスファンドが、上位にランクインしております。

銀行

<2012年度>

順位	ファンド名	グループ
1	エマージング・プラス・成長戦略コース	
2	エマージング・ハイ・イールド・ボンド・ファンド・ブラジルリアルコース	
3	グローバル・ハイ・イールド・ボンド・ファンド	
4	SMBC・日興ニューワールド債券ファンド(ブラジルリアル)	○
5	GSハイ・イールド・ボンド・ファンド	
6	SMBC・日興ニューワールド債券ファンド(円)	○
7	スマート・ストラテジー・ファンド	○
8	グローバルCBオープン・円コース	○
9	エマージング・プラス・円戦略コース	
10	グローバルCBオープン・高金利通貨コース	○

<2017年度>

順位	ファンド名	グループ
1	SMBC・アムンディ プロテクト&スイッチファンド	
2	ファンドラップ	
3	JPMベスト・インカム(毎月決算型)	
4	アムンディ・ダブルウォッチ	
5	アジア好利回りリート・ファンド	○
6	三井住友225オープン	○
7	JPMベスト・インカム(年1回決算型)	
8	フィデリティ・USハイ・イールド	
9	三井住友・豪ドル債ファンド	○
10	USテクノロジー・イノベーターズ・ファンド	○

日興

<2012年度>

順位	ファンド名	グループ
1	日興グラビティアメリカズ:ピバアメリカズ	
2	日興・新経済成長国エクイティ・ファンド	○
3	日興JFアジア・ディスカバリー・ファンド	
4	日興UBS米国成長株式リスクコントロール	
5	フィデリティ・USリートB ヘッジなし	
6	日興ピムコハイインカム毎月 トルコ	
7	日興DWSグローバル金融機関パッケージクラスB	
8	日興グラビティ・ファンド	
9	J-REIT・リサーチ(毎月決算型)	
10	日興BNYメロン利回り債券3分法ファンド毎月分配型(ヘッジあり)	

<2017年度>

順位	ファンド名	グループ
1	ファンドラップ	
2	モビリティ・イノベーション・ファンド	
3	JPMザ・ジャパン(年4回決算型)	
4	グローバル・フィンテック株式ファンド	
5	日興レジェンド・イーグル/毎月決算コース	
6	日興グローバル金融機関ハイブリッド証券ファンド(クラスB)	
7	新シルクロード経済圏ファンド	
8	グローバル・フィンテック株式F年2回決算	
9	日興グローイング・ベンチャーファンド	
10	日興レジェンド・イーグル/資産成長コース	

信託

<2012年度>

2012年度時点では、信託はグループ会社でなかったことから、記載していません

<2017年度>

順位	ファンド名	グループ
1	ウェルス・コアポートフォリオ コンサバティブ型(米ドル建て)	
2	ウェルス・コアポートフォリオ グロース型(米ドル建て)	
3	グローバル・コア株式ファンド 米ドル建て受益証券	
4	償還時目標設定型ファンド1802 米ドル建て受益証券	
5	償還時目標設定型ファンド1710 米ドル建て受益証券	
6	ウェルス・コアポートフォリオ コンサバティブ型(円建て)	
7	ピムコ ショート・ターム ストラテジー 円クラス(ヘッジあり)	
8	ウェルス・コアポートフォリオ グロース型(円建て)	
9	ピムコ ショート・ターム ストラテジー 米ドルクラス	
10	償還時目標設定型ファンド1710 豪ドル建て受益証券	

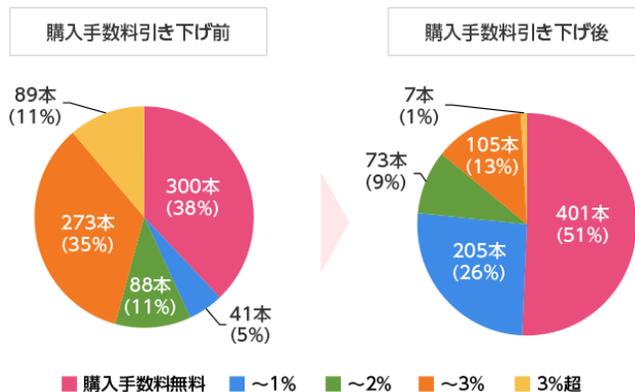
※黄色網がファンドラップ・バランスファンド

※「グループ」:運用会社がSMAM・大和住銀の場合は○印

＜投資信託手数料の二段階化＞

- ✓ 提供サービスに見合った手数料体系として、営業員による商品説明等のコストが発生しないダイレクトコースの国内投信購入手数料を2017年10月より一律引き下げ、お客さま向けに公表しております。

購入手数料無料（ノーロード）ファンドは300本から約400本へ



信託

＜重要事項確認書（投資信託）＞

- ✓ 投資信託購入時の手数料は、保有期間が長期に及ぶほど1年あたりの負担率は逡減していくことを説明しております。

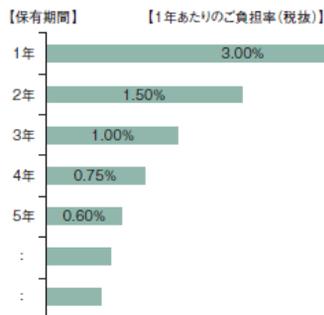
PRESTIA

SMB

【投資信託】購入時手数料(お申込手数料)に関するご説明

■ 投資信託のお申込手数料はご購入にあたってご負担いただくものですが、保有期間が長期に及ぶほど、1年あたりの負担率はしだいに減っていきます。

例えば、お申込手数料が3.00%（税抜）の場合



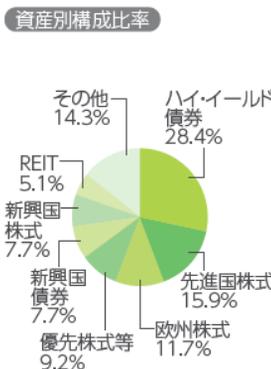
※ 投資信託によっては、購入時にお申込手数料を預貯せず、換金時に保有期間に応じたお申込手数料をお支払いいただく場合があります。その場合も、保有期間が長期に及ぶほど、1年あたりの負担率はしだいに減っていきます。
 ※ 上記の図の手数料率や保有期間は例示です。

実際にお取引される投資信託の手数料率や残存期間については契約締結前交付書面(交付目録見書および補充書面)でご確認ください。
 投資信託のお申込みにあたっては、上記のお申込手数料のほか、信託・管理報酬やその他費用等をご負担いただきます。
 また、投資信託の種類に応じて、信託財産留保額等をご負担いただく場合があります。
 実際の手数料率等の詳細は契約締結前交付書面(交付目録見書および補充書面)でご確認ください。

(次ページの注意事項をよくお読みください。)

<ファンドラインナップ> **銀行**

✓ 資産運用の中心となるバランスファンド及びアセットクラスに関し、運用実績や純資産総額等の代表的な商品情報を明示し、分かりやすく説明しております。



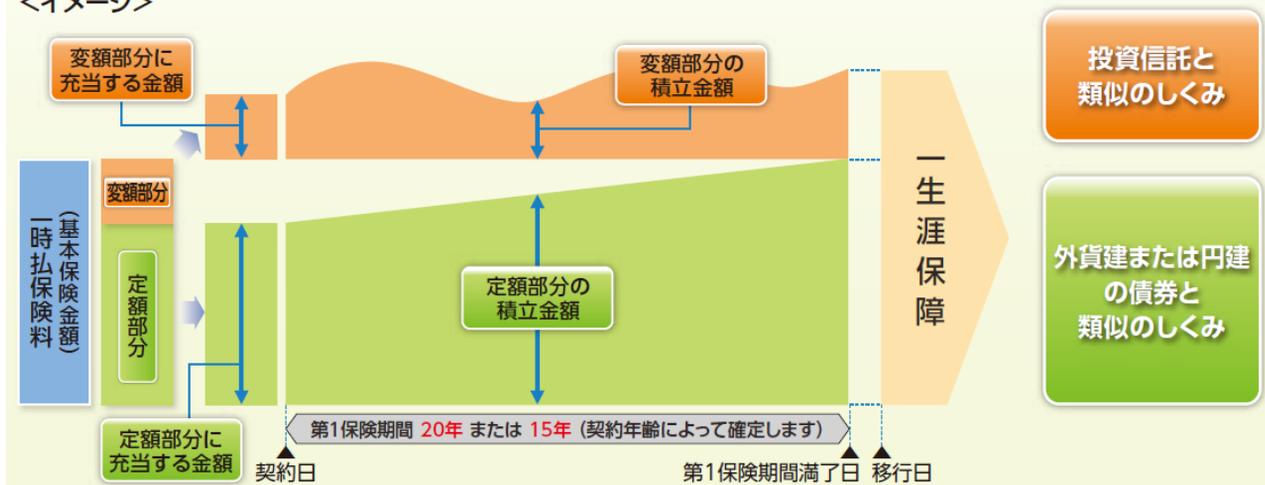
		(毎月決算型)					
		1ヵ月	3ヵ月	6ヵ月	1年	3年	設定来
騰落率 (%)	(毎月決算型)	-1.75	-2.78	-0.78	1.30	3.78	7.60
	(年1回決算型)	-1.75	-2.78	-0.78	1.30	3.75	7.57
設定日	2014年9月17日						
購入時手数料(税込)	一律 2.16%						
運用管理費用等(年率・税込)	実質1.60%程度						
当初購入単位	1万円以上1円単位						
信託財産留保額	なし						



<生命保険の「パッケージ商品」> **銀行** **日興**

✓ 複数の金融商品やサービスの組み合わせにより組成された生命保険の商品内容について、グラフを用い、分かりやすく説明しております。

<イメージ>



<ファンドラインアップ> **日興**

✓ お客さまの資産運用の目的に適した商品選定をサポートするために、ファンドをその特徴に応じて分類して紹介しております。

ご自身に合った投資信託を探してみましょう

投資信託で資産運用を始めたいけれど、たくさん商品があってどれを選ばいいのかわからない。そんな時は、まずはじめに運用資金を色分けすることで、投資する商品のタイプが決めやすくなります。資産運用において大事なことは、①自分の資産をしっかりと把握し、②目的を明確にし、③運用可能な資金を目的に合った商品で運用することです。商品を決する前に、運用の目的やお金を使う時期に応じて資産を色分けし、自分に適した資産配分を考えましょう。

まずは運用資金の色分けからスタート!

つかう 安定的に運用したい
守る 積極的に運用したい

※イメージ

「投資商品」のひとつである「投資信託」の運用タイプはさまざまです。タイプ毎の仕動きの特性を把握しながら、少し先の目的に向けて、ご自身に合ったファンドを見つけましょう。

ある程度の価格変動はあっても、中長期的に運用してじっくり資産を増やしたい

分散投資型や市場の変化に対応できるファンドへ

アロケーション/バランス型
ファンドラップ/ラップ型ファンド

コアファンド (6~12ページへ)

今注目の最先端テクノロジー関連に投資してみたい → テクノロジー関連

経済が加速し続けることが予測される伸び盛りの国や地域に投資してみたい → 新興国諸国

新興国より市場規模等が小さく、これから目覚ましい成長が期待できる国や地域に投資してみたい → フロンティア諸国

価格さが心配だが、配当が比較的高めであれば投資を考えたい → 高配当株式

間接的に複数の実物不動産を取得して収益分配を狙いたい → REIT (不動産投資信託)

経済が発展しており、政情が比較的安定した国の株式に投資してみたい → 先進国株式

サテライトファンド (14~25ページへ)

※ファンドの分散度および資産等の考え方には違いがあります。

<あなたの投資、満足していますか?> **信託**

✓ 長期投資で成功体験を得るために、投資スタイル等の偏りをなくすことが効果的であることを図やデータを使って説明しています。

あなたの投資、満足していますか?

～長期投資で成功体験を得るために～

商品を選ぶのが難しい
投資のタイミングがわからない
値動きが不安
管理する時間がない

投資信託評価会社のモーニングスターが
長期投資で成功体験を得るための資産運用の考え方一例を
SMBC信託銀行の「PRESTIA フラッグシップシリーズ」から紹介します。

PRESTIA
モーニングスター

(図表7)米国株ファンドでも、サイズ・スタイルによりパフォーマンスに差

順位	2013	2014	2015	2016	2017
1	小型グロース 40.8%	大型バリュー 10.2%	大型グロース 3.6%	小型バリュー 25.8%	大型グロース 27.8%
2	小型バリュー 36.2%	大型グロース 10.1%	中型グロース -1.1%	中型バリュー 17.6%	中型グロース 24.5%
3	中型バリュー 34.9%	中型バリュー 9.4%	小型グロース -2.5%	大型バリュー 14.6%	小型グロース 21.7%
4	中型グロース 34.9%	中型グロース 6.8%	大型バリュー -4.1%	小型グロース 11.0%	大型バリュー 16.1%
5	大型グロース 33.8%	小型バリュー 3.3%	中型バリュー -5.1%	中型グロース 5.7%	中型バリュー 13.5%
6	大型バリュー 31.2%	小型グロース 2.5%	小型バリュー -6.9%	大型グロース 3.2%	小型バリュー 9.1%

※2013年～2017年、各1年間のトータルリターン
※米国籍オープン・エンド・ファンド
※スタイルは米国モーニングスターカテゴリーに基づく
※米ドル建て、管理報酬等控除後
出所:モーニングスター作成

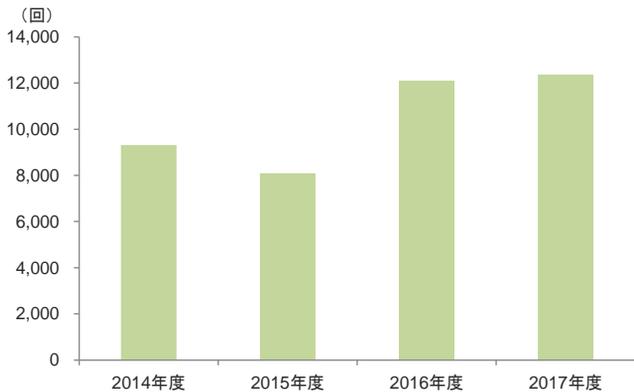
【参考】お客さま向けセミナーの開催回数

銀行

日興

- ✓ お客さまや商品の特性・リスクを踏まえ、資産運用等に関する情報を提供するため、セミナーを積極的に実施しております。

銀行



日興



取組方針3 お客様本位のアフターサービスの充実

◆ お客様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。

- ✓ 運用商品をご購入のお客様に対し、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、お客様の不安・不満の解消に努めてまいります。
- ✓ 投資信託や外貨預金等をお持ちのお客様に対しては、書面等による定期的な情報提供を行い、さらに、必要に応じ各営業店の担当者による面談・ご連絡を含めた、きめ細かいアフターサービスに努めてまいります。
- ✓ 特に、政治イベントや地政学リスク等、市場動向が大きく変動した場合は、相場見通しや商品の運用状況をはじめ、お客様の不安解消、投資判断に必要な情報をご提供できるように努めるなど、タイムリーかつ丁寧なアフターサービスを行ってまいります。
- ✓ 有人対応だけでなく、LINEや電子メールといった様々なチャネルでも随時情報を提供する等、アクセスチャネルの拡充により、利便性向上に努めてまいります。

【参考】「SMBCマネーコンサルタント」アプリ導入

銀行

- ✓ 残高照会や運用商品情報の閲覧に加え、気軽に電話で相談ができるスマートフォンアプリ「SMBCマネーコンサルタント」を新たに構築しました。2018年6月にリリースし、先行して導入した支店のお客様を対象にご案内しております。今後、全店のお客様を対象にサービスをご提供致します。

<「SMBCマネーコンサルタント」トップ画面>



【参考】タイムリーなメール配信によるアフターサービス

日興

- ✓ 企業レポート解説動画「アナリストからのKey Call」掲載時や、債券償還時等には、関連する商品をお持ちのお客様にメールでご案内致します。
- ✓ 「基準価額通知メール（12.6万件）」、「公開買付お知らせメール（5.2万件）」等、お客様の情報提供ニーズに合わせた登録メールサービスを整備致します。

銀行

- お客さまセミナーやレポート、往訪、電話その他のご連絡を通じて、運用状況や今後の相場見通し等の各種情報提供に努めております。
- 投資信託等の運用商品を保有いただいているお客さまには、お問い合わせ等にご対応するため、原則、担当者がついております。担当者の転勤等で交代する場合には、往訪、電話、挨拶状等を通じて、後任の担当者をご連絡しております。
- 一定以上の含み損が発生したお客さまには、本部より運用レポートやお取引レポートを郵送等でお送りした上で、営業店担当者による面談その他のご連絡によるアフターサービスを実施しております。
- 投資信託等の運用商品をご購入のお客さまに対し、「リスク性商品アンケート」をお送りして、販売時の担当者による商品説明（商品内容・リスク・手数料等）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。
- 相場急変時には、お客さまの不安解消等を目的に、ご連絡や往訪等により、市場動向や保有商品の状況の説明に努めております。

日興

- 相場急落時等の顧客フォローが必要な事態が発生した際のフォローの徹底は定着しております。フォローの際はフォローレポート等を使用し丁寧にフォローしております。各支店のフォロー状況や苦情状況については本社からヒアリングし集約しております。
- 営業店からのフォローアップを行い、連絡がつかないお客さまを除き、高いフォロー率を維持しております。
- 仕組債を保有するお客さまに対しては、年に2回時価提供を実施すると共に、ご高齢のお客さまに対しては原則対面でアフターサービスを実施しております。

信託

- お客さまセミナーやレポート、往訪、電話その他のご連絡を通じて、運用状況や今後の相場見通し等の各種情報提供に努めております。
- プレスティアゴールドのお客さまには専任の担当者がお客さまの資産運用に関するお問い合わせへのご対応や、保有資産の状況に関するご案内など、アフターサービスに努めております。
- 相場急変時には、市況に関するレポート類の当行ホームページへの掲載、Eメールによる配信を行う他、担当者による電話でのご連絡や往訪を通じた情報提供体制の強化に努めております。
- 一定額以上の含み損が発生したお客さまには営業店担当者による電話でのご連絡や往訪等を通じたアフターサービスを実施しております。
- 投資信託等の運用商品をご購入のお客さまに対し、「リスク性商品アンケート」をお送りして、販売時の担当者による商品説明（商品内容・リスク・手数料等）が「分かりやすく」「十分に」行われていたかを確認する体制を整備する予定です。

取組方針 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。
- ✓ 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まいります。
- ✓ 短期的成果ではなく、長期的な視野に立った上でお客さまとのWIN-WINの関係を目指した社内の体制整備に努めてまいります。

【参考】業績評価体系のポイント

銀行

日興

信託

銀行

- ✓ 運用経験のないお客さまを含め、「資産を守りたい」「これから資産を形成していきたい」というニーズをお持ちのお客さまに重点を置いている銀行の業績評価体系のポイントは以下のとおりです。
 - ① 個人ごとの評価ではなく、「拠点」に対する業績評価体系としております。
 - ② 中長期分散投資を軸とする「お客さまからお預かりする資産の残高」を重視する業績評価体系としております。
 - ③ 「収益」ではなく、お預かりする資産の残高、新規に運用を始めて頂くお客さまの数等、バランスのとれた業績評価体系としております（「運用商品ストック増加」「販売・収益」「店づくり（※）」の大項目について各項目を1：1：1で評価）。
（※）新規お客さま数、投資信託・外貨積立取組状況、顧客満足度向上への取組、コンプライアンス等
 - ④ 商品の特性ごとに一定料率で評価することによって、個別商品の手数料率によらない販売体制を確保する業績評価体系としております。
 - ⑤ グループ会社の運用商品についてインセンティブは一切設定せず、他の商品と同等の評価としております。

日興

- ✓ 日興においては、高度かつ多様な運用ニーズにお応えするのみならず、ソリューションビジネスの実践を重視しております。業績評価要領については、手数料実績に偏ることなく、お預かり資産の拡大状況やコンサルティングプロセス、コンプライアンス状況まで加味しております。

信託

✓ 信託の業績評価体系のポイントは以下のとおりです。

- ① 担当者一人ひとりに対する評価と、「拠点」に対する評価に同一のウェイトを置いた評価体系としております。
- ② 外貨を軸とした中長期分散投資の観点から、「お客さまからお預かりする資産の残高」を重視する業績評価体系としております。
- ③ お預かりする資産の残高、新たに当行とお取引を始めていただくお客さまの数等、バランスの取れた業務運営を評価する業績評価体系としております（「ストック」「収益」「顧客基盤」「店務運営（※）」の大項目について各項目を1：1：1：1で評価）。
（※）CS向上への取組み、コンプライアンス遵守状況、お客さまへのアフターフォロー状況・拠点運営、事務品質等
- ④ 商品の特性ごとに一定料率で評価することによって、個別商品の手数料率によらない販売体制を確保する業績評価体系としております。
- ⑤ ノーロード投資信託やスイッチング取引など、お客さまから手数料をいただかない商品・取引についても、中長期の資産形成及び運用資産のメンテナンスの観点から一定料率で評価する業績評価体系としております。

取組方針5 コンサルティング力向上に向けた取組み

◆ お客さまの幅広いニーズに最適なお提案ができるよう、コンサルティング力の継続的な向上を図ってまいります。

- ✓ ロールプレイング等の研修を通じて、商品や投資環境に関するベースの知識とお客さま向け説明等、実践スキルの強化を図り、金融のプロフェッショナルとして専門性の高度化を図ってまいります。
- ✓ タブレット端末の活用や、手続書面の簡素化等により、コンサルティングの高度化とお客さまの利便性向上に努めてまいります。
- ✓ なお、お客さまを起点としたサービス・満足度向上に向けては、お客さまの声やお客さまからの評価に真摯に向き合い、向上に努めてまいります。

【参考】NPS (Net Promoter Score) 調査の導入

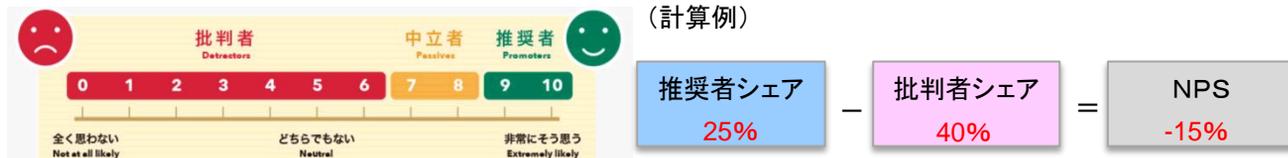
銀行

- ✓ お客さまを起点としたサービス・満足度向上に向けて、お客さまからの「推奨度」を測定するNPS調査を導入します。

<NPS調査とは>

- ✓ 「他者への推奨意向」を測ることで、お客さまのロイヤルティを測定する指標
- ✓ 「家族や友人に薦める可能性はどのくらいありますか？」という質問に対して0～10点の11段階で回答したデータを推奨者（9～10点）、中立者（7～8点）、批判者（0～6点）の3グループに分類
- ✓ 推奨者の割合から批判者の割合を差し引いた数値がNPS

<NPSのイメージ>



【参考】本部集合研修の受講者数

銀行

- ✓ 業務別のスキル・ノウハウ習得を目的とした集合研修に加えて、2016年度より、ロールプレイング等の実践的な研修（リテールCAMP）により、営業現場と本部が一体となり人材育成を推進しております。

<2017年度リテールCAMP実施状況>

開催回数 799回

参加者 18,560名(管理職1,333名, 担当者17,227名)

