

■ 個人の皆さまへのサービス

SMFGでは、グループ各社が協働して個人のお客さまへのサービス向上に取り組んでいます。三井住友銀行の平成22年度の実績は、個人向け投資信託預り残高2兆7,250億円(平成23年3月末現在)、外債・円建て債販売額1,980億円、個人年金保険販売額1,921億円、一時払終身保険販売額2,005億円、住宅ローン残高14兆4,908億円(平成23年3月末現在)とお客さまから高い評価をいただいています。

コンサルティングビジネス



三井住友銀行では、平成22年度においても引き続き、投資信託・個人年金保険・生命保険等の商品ラインアップの拡充を図りました。

投資信託においては、エマージング諸国の国債や事業債等に投資するファンドや世界各国の公益企業・公社が発行する債券に投資するファンド、世界のハイイールド債券に投資を行う豪ドル建ての外国

投信等多彩なラインアップを加えました。

また、平成21年10月から取り扱っているインターネット・モバイル専用ファンドは、合計33ファンド(平成23年3月末現在)まで拡充し、期間限定のお申込手数料無料キャンペーンや販売手数料の割引、新規先に対するキャッシュバックキャンペーンも実施しました。

保険商品においては、平準払いタイプの生命保険を国内全支店の店頭で取り扱いするほか、普段、来店が困難なお客さまへ、平成22年8月からATMで、平成23年2月からインターネットで、資料をご請求いただければご来店いただくまでにお手続きができるサービスを開始するなど、お客さまのニーズにお応えしています。また、店頭では、個人年金については目標金額を設定し運用成果を確保する一方、相場下落時には損失の拡大を防ぐタイプの商品、終身保険については、死亡保険金額



ATM画面イメージ

が最低保障されつつ運用実績に応じて保険金額が上昇するタイプ、将来、医療や介護保障への移行も選択できるタイプ、がんによる入院や手術の保障を付加したタイプの商品の取り扱いを開始し、ラインアップを拡充しました。

個人向け国債についても、平成22年6月より、5年・10年ものに加え、新たに3年もの取り扱いを開始しています。

金融商品仲介ビジネスでは、平成22年4月より、SMBCフレンド証券に加えSMBC日興証券を委託金融商品取引業者とする個人向け金融商品仲介業務を開始しており、また、平成23年1月にはSMBCフレンド証券のリテール銀証協働事業をSMBC日興証券へ統合し、お客さまのニーズに合わせて、外債や円建て債を継続的に販売しています。

三井住友銀行では、商品ご購入後のお客さまへのサポートを重視しており、その一環として、タイムリーな情報提供を図るため、お客さま向け運用報告セミナーの開催や月次・臨時のマーケットレポートの発行、お預り資産の状況を説明したお取引レポートの発送を行うなど、アフターフォローの充実を進めています。



ローンビジネス

お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、商品・サービスの充実に取り組んでいます。例えば、「三大疾病保障付住宅ローン」はお客さまから高い評価をいただいております。平成23年3月末の残高は約1兆7,500億円となっています。

平成22年9月には「SMBCダイレクト(インターネットバンキング等)」による住宅ローンの全額繰上返済の取り扱いを開始しました。住宅ローンの全額繰上返済は、これまで店頭窓口での書面によるお手続きのみ取り扱いしていましたが、「SMBCダイレクト」での取り扱いを開始することにより、ご来店いただくことなく、ご自宅等でお手続きいただけることとなり、お客さまの利便性が大幅に向上しています。既に取り扱いしている「一部繰上返済」「金利種類の変更」のお手続きと併せ、お客さまの幅広いニーズにお応えしています。

また、三井住友銀行では、金融円滑化法施行に伴い、お取引店と全国9カ所に設置している専門部署(ローンサポート業務部)に「金融円滑化相談責任者」を設置しています。

今後とも、住宅ローン等の返済にお困りのお客さまに対し、きめ細かなサポートを行い、より迅速・的確に対応できるよう、取り組んでいきます。

決済・ファイナンスビジネス

各種決済関連サービスのプラットフォームである「SMBCファーストパック」については、平成23年3月より、18歳から23歳の学生の方向けの専用商品「SMBCファーストパック デビュー」の取り扱いを開始しました。当月に本サービス契約口座から携帯電話の利用代金の引き落としがあれば、翌々月の本支店ATM・@BANKでのATM時間外手数料が無料となるなど、学生のお客さまの生活シーンやニーズを踏まえた専用特典を付与しています。

SMFGと株式会社NTTドコモとの戦略的提携に基づくクレジットサービス「iD(アイディ)*」については、平成23年3月末の契約者数は約1,584万人であり、iDが使える加盟店の端末台数は約51万台に拡大しています。

*「iD」は株式会社NTTドコモの商標です。

SMFGとプロミスの提携によるコンシューマーファイナンス事業については、平成23年3月末時点で、プロミスが保証する三井住友銀行カードローンの貸付金残高は約3,400億円、ACM(ローン契約機)の設置台数は719台となっています。なお、提携事業の一翼を担っていましたアットローンについては、プロミスのグループ会社再編の一環として、平成23年4月にプロミスが吸収合併しています。

お取引チャネル

リモートバンキング「SMBCダイレクト」については、お客さまのニーズに応えたサービスメニューの充実・利便性の向上に努めるとともに、先進性の高いサービスの展開・セキュリティの強化に取り組んでいます。平成22年11月からは、従来、主に本支店で受け付けていた個人のお客さまの外国送金について、「SMBCダイレクト」(インターネット)経由での取り扱いを新たに開始しました。お客さまのご来店の手間を省くとともに、申込書の記入も簡素化できるなど、お客さまにとってより一層便利なチャネルとなっています。なお、「SMBCダイレクト」の平成23年3月末の契約者数は約1,086万人となっています。

また、東京・神戸・福岡に設置している個人のお客さま向けコールセンターでは、インターネット利用者の「重要な内容は電話で相談したい」というニーズにもお応えし、電話による資産運用やローンに関するご相談、金融サービス情報のご案内等、お客さまのライフスタイルやニーズにあわせたサービスを提供する体制の強化を図っています。



Topics

◆ SMBC日興証券との協働事業

SMFGは、平成21年10月1日より、SMBC日興証券をグループの一員に迎え入れ、グループとしての商品供給力・サービス提供力向上に取り組んでいます。

三井住友銀行とSMBC日興証券は、平成21年10月以来、個人向けビジネスの分野において、共同開発した投資信託の販売、両社共催による「共同セミナー」の開催、個人向け金融商品仲介業務等を順次実施しています。

平成22年4月より、従来のSMBCフレンド証券に加え、SMBC日興証券を委託金融商品取引業者とする個人向け金融商品仲介業務を開始し、平成22年6月には、同社との金融商品仲介で取り扱う仕組債のラインアップを追加したほか、生命保険の金融機関窓口販売において初めて共同企画した一時払変額終身保険の取り扱いを開始しました。また、平成22年10月より、三井住友銀行を所属銀行とする銀行代理業をSMBC日興証券で開始し、平成23年1月には、SMBCフレンド証券における個人向け金融商品仲介業務等を、SMBC日興証券に統合しました。今後も、銀行・証券の垣根を越えた協働事業を積極的に展開してまいります。



SMBC日興証券との共同セミナーの様子



SMBC日興証券仙台支店に設置された三井住友銀行ATMの様子