

お客さまへのアプローチ

■ 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おり、お客さまから高い評価をいただいています。

三井住友銀行では、「ひとりひとりに価値あるサービスを。」をスローガンに掲げ、個人の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。

「殖やす」ニーズへの対応



三井住友銀行では、お客さまの多様な資産運用ニーズにお応えするため、投資信託を豊富に揃えています。平成24年度上期は、米ドル建ての短期ハイ・イールド社債に投資するファンド、新興国の現地通貨債債券に投資し、米ドル売り円買いの為替ヘッジを行うことで、米ドルに対する新興国通貨

の上昇機会を追求するファンドを導入し、商品ラインアップの更なる拡充を図っています。

外貨預金については、お客さまの外貨建て資産運用ニーズの高まりを受けて、平成24年4月にはブラジルリアル、7月には中国人民元を新たにラインアップに加えました。また、お客さまの人民元建てのお取引ニーズの更なる高まりを受けて、9月より人民元建て国内送金の個人のお客さま向け取り扱いを開始しました。

SMBC日興証券をパートナーとする金融商品仲介ビジネスでは、幅広いお客さまに対して、さまざまな外債や円建て債を継続的に販売しています。平成24年度上期は、取扱銘柄の拡大や新商品の投入によって更にラインアップを拡充し、リテール銀証協働事業の一層の推進を図っています。

「遺す(守る)」ニーズへの対応

三井住友銀行では、国内全支店の店頭で生命保険を取り扱っています。また、店頭だけでなく、来店が困難なお客さま向けに、ATMや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提供しています。平成24年度上期は、豪ドル建ての一時払終身保険について、お客さまのライフプランにあわせて定期支払金の受け取りも選択可能な保険、および、高い死亡保障機能と長期的な資産形成機能を備えた保険の2商品や、「がん」「生活習慣病」への保障が充実した平準払医療保

険の新規取り扱いにより、ラインアップを拡充しています。

更に、三井住友銀行では遺言信託を取り扱っており、お客さまの円滑な相続を実現するため、遺言書の作成に関するご相談から、遺言書の保管、遺言の執行まで、世代を超えたパートナーとして、トータルにお手伝いしています。



「使う(借りる)」ニーズへの対応

三井住友銀行では、例えば、住宅ローンをお借り入れのお客さまが、三大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)などにかかり所定の状態になったと医師により診断された場合に、当該ローン残高がゼロとなる保障の付いた「三大疾病保障付住宅ローン」、お客さまのご自宅が自然災害により損壊した場合に、その損壊度合に応じてご返済金額の一部を免除する「自然災害時返済一部免除特約付住宅ローン」など、お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、商品の開発、サービスの充実に取り組んでいます。



また、「SMBCダイレクト(インターネットバンキング等)」により、ご来店いただくことなく住宅ローンの「全額繰上返済」「一部繰上返済」「金利種類の変更」が手続きいただけるなど、お客さまの利便性向上にも取り組んでいます。

なお、三井住友銀行では、金融円滑化法に対応し、お取引店と全国8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。更に、東日本大震災で被災された個人のお客さまに対して、「特別金利住宅ローン」を取り扱っているほか、既に当行で住宅ローン等をお借り入れのお客さまについても、ご返済について柔軟にご相談をお受けしています。平成25年3月の金融円滑化法期限到来後も、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。

カードローンについては、SMBCコンシューマーファイナンス株式会社*1が保証する三井住友銀行カードローンが順調に拡大しており、平成24年10月の貸付金残高は4,000億円を突破しました。引き続き、お客さまにとってよりご利用いただきやすいカードローン商品として提供していきます。



*1 SMBCコンシューマーファイナンス株式会社の旧社名はプロミス株式会社です。平成24年7月1日に社名を変更しています。

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24年8月からは、SMBCダイレクトで各種取引の報告書やお取引レポート等を閲覧できる「eレポートサービス」の提供を開始しました。これまで、投資信託等のお取引をいただいたお客さま宛に各種報告書を郵送しておりましたが、「eレポートサービス」を申し込みされたお客さまは、郵送に代わってSMBCダイレクト上でいつでも各種報告書をPDF形式の電子ファイルで閲覧・保存いただけます。



また、平成24年10月からは、SMBCダイレクトご契約のお客さまを対象に、お客さまが選択する投資信託の基準価額情報等をお客さまが知りたいタイミングで電子メールにてお知らせするサービスを新たに開始しました。設定した基準価額に到達したことをお知らせする機能もご利用いただけます。

なお、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など、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

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、個人向け金融商品仲介業務、ファンドラップ業務、顧客紹介業務、銀行代理業務等、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。

平成24年10月には、三井住友銀行の預金口座とSMBC日興証券の証券総合口座を連携するインターネット専用サービス「バンク&トレード」の提供を開始しました。これによって、両社の口座をお持ちの個人のお客さまが、SMBC日興証券のオンライントレード「日興イーリートレード」で銀行口座と証券総合口座間の即時の資金振替が簡単にでき、投資機会をとらえた機動的な資産運用を行うことができるほか、三井住友銀行とSMBC日興証券の口座残高をリアルタイムに一つの画面で照会でき、お客さまの資産状況や資産配分をよりわかりやすくご覧いただけるようになるなど、より一層便利なチャネルとなっています。



更に、平成24年11月には、SMBC日興証券による三井住友銀行の遺言信託代理店業務を開始しています。これによって、SMBC日興証券は、お客さまより保護預かりしているご資産に関する相続ニーズについて、遺言執行報酬が低く設定された三井住友銀行の遺言信託を提供することが可能となっています。

今後も、商品・サービス、チャネル、人材面等、あらゆる分野において、銀行・証券の融合を進め、お客さまに満足度の高いサービスを提供していきます。

◆ 「お客さま満足度No.1」

三井住友銀行は、国際的な顧客満足度調査会社「J.D. パワー アジア・パシフィック」社が行った、「2012年日本投資サービス顧客満足度調査SM」*2にて、「投資サービス満足度No.1」<対面銀行部門>*2に輝きました。

あらためまして、お客さまに感謝申し上げるとともに、この結果に満足せず、これまで以上に価値あるサービスをご提供できるよう努力を重ねていきます。

*2 詳細は <http://japan.jdpower.com>

