

リテール事業部門

執行役専務
リテール事業部門長
大西 幸彦



事業部門の概略

資産運用、決済・コンシューマーファイナンス等、個人のお客さまのあらゆる金融ニーズにお応えすべく、幅広いビジネスを展開しています。「貯蓄から資産形成への動きの加速」「スマートフォンの普及によるデジタル化の急速な進展」といった環境変化を捉えつつ、お客さまからもっとも信頼される「No.1の総合金融サービス業」を目指しています。

強み

- 銀行・証券・カード・コンシューマーファイナンス、それぞれの業界におけるトップクラスの企業で構成
- グループ合算で、約4,300万名の個人のお客さまとのお取引
- 銀証リテール一体化戦略や、SMBC デビット等、各社の特長を活かした連携によりお客さまのニーズに対応

連結業務純益に占める割合



リテール事業部門
20%

主な事業会社

事業会社	事業内容
三井住友銀行	預金・ローン・資産運用等、約2,700万口座の幅広いニーズに対応
SMBC信託銀行	個人向け外貨預金No.1 (PRESTIA)
SMBC日興証券	国内3大総合証券の一角、2014年度より銀証リテール一体化を推進
三井住友カード	国内でのVisaブランドのパイオニア (クレジットカード)
セディナ	クレジットカード・信販等、複合決済ソリューションを展開
SMBCコンシューマーファイナンス	消費者ローン、保証業務でトップクラスのシェア

中期経営計画

事業環境・課題認識

国内人口の減少や低金利環境の長期化により、リテールビジネスは厳しい事業環境となっています。一方で、個人金融資産の拡大と「貯蓄から資産形成へ」の進展に加え、インターネット・スマートフォンの浸透等のデジタル化も進んでおり、ビジネスチャンスが広がっている分野もあります。それぞれの分野で国内トップクラスのSMFG各社が一体となって、このチャンスを捕捉していきます。

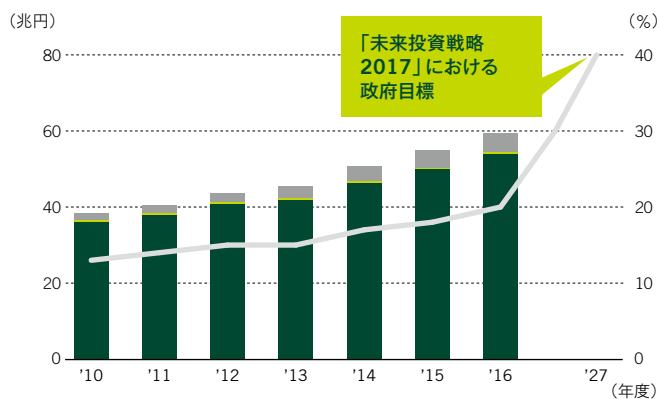
基本方針・目指す方向性

私たちの強みであるSMFGの総合力とスケールを活かしてグループシナジーを徹底的に追求し、リテールビジネスを安定的で、持続的な成長が可能な事業としていきます。特に、「コンサルティング力」と「デジタル先進性」でお客さま満足度を高めつつ、効率性・収益力の向上を追求します。デジタルライゼーションを活用して採算ラインを下げながら、伸びる分野に正攻法でしっかりと手を打ち、本邦No.1のリテール金融ビジネスの実現を目指していきます。

リテール事業部門の事業規模 (2016年度実績)

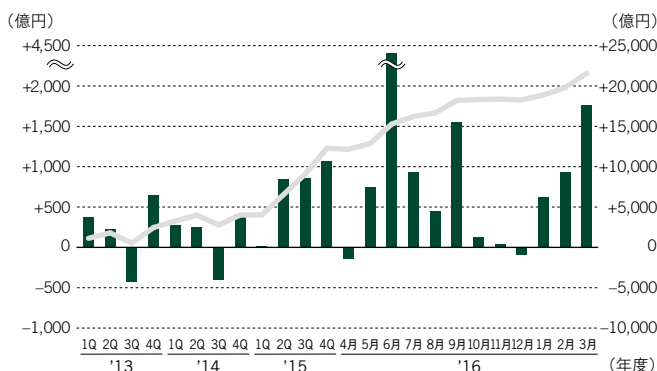
預り資産	運用商品未残	45兆円
	円預金未残	44兆円
	外貨預金未残	1.4兆円
クレジットカード取扱高		15兆円
カードローン未残		1.8兆円
住宅ローン取組額		1.1兆円
業務粗利益		1.3兆円

キャッシュレス化の見通し (決済手段別利用状況)



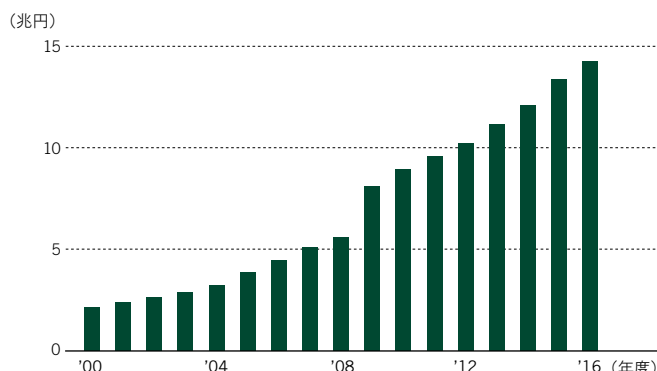
■ クレジットカード ■ デビットカード
■ 電子マネー — キャッシュレス決済比率 (右軸)
(出所) 内閣府、日本クレジット協会、日本デビットカード推進協議会、日本銀行

運用資産残高増加額 (三井住友銀行+SMBC日興証券)



■ 運用資産残高増加額 (前四半期比/前月比、左軸)
— 運用資産残高増加額 (累計、右軸)

クレジットカード買物取扱高 (三井住友カード+セディナ)



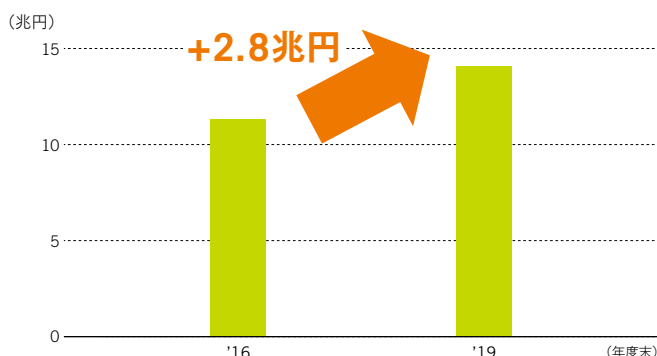
リテール事業部門

重点戦略

銀証一体となった資産管理型運用ビジネスの推進

三井住友銀行とSMBC日興証券の連携による銀証リテール一体化戦略は、両社の特長を活かし、さらなる高度化に取り組んでいきます。お客さまの資産運用ニーズに対し、中長期分散投資を軸とした運用提案を基本スタンスとして、銀証一体で推進していきます。

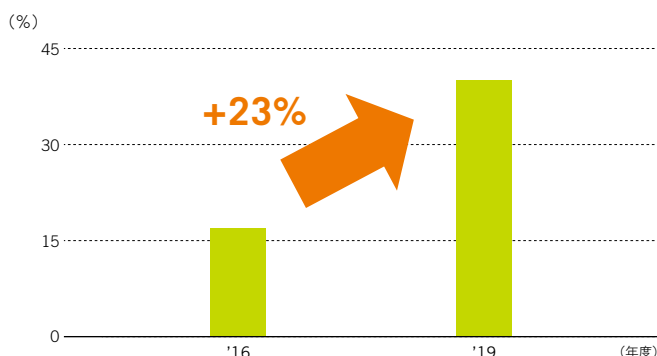
ストック収益資産残高目標（三井住友銀行+SMBC日興証券）



デジタル活用とグループ一体運営によるビジネスモデル改革

お客さまへのサービスや業務プロセスのデジタル化を進め、デジタルサービスにおいて国内で最先端、グローバルベースでの先進銀行を目指していきます。また、決済事業において、三井住友銀行・三井住友カード・セディナがそれぞれの強みを活かした連携を行う等、様々な分野でグループ一体運営を進めていきます。

デジタルチャネル利用率目標（三井住友銀行）*



* デジタル利用顧客 / (店頭利用顧客+デジタル利用顧客)

コスト構造の改革

三井住友銀行の店舗は、「お客さまへのサービス提供の仕方を変える」「事務プロセスを変える」「店舗の在り方を変える」、この3つの改革を同時並行で集中的に進めていきます。今後3年間で店舗改革を全店に拡大することにより、お客さまへ便利で質の高いサービスをご提供しながら、コスト削減も実現していきます。



ペーパーレス窓口

次世代店舗の展開予定

	2017年度	2018年度	2019年度
次世代店舗の導入	100店舗	280店舗	430店舗 全店完了
プロセスのデジタル化	インターフェイスのデジタル化		内部プロセスのSTP化* △200億円~
コスト削減	2021年度：△300億円 (店頭窓口関連経費2割削減)		

* STP (Straight Through Processing) 化: 一連の事務処理を電子的なシステムにより自動化し、人手を介さずに一貫処理を行うこと

2016年度の振り返り

資産運用ビジネスでは、三井住友銀行とSMBC日興証券による協働ビジネスをこれまで以上に推進し、超低金利が長期化する環境下において、「資産を守りながら安定的に運用したい」というお客さまのニーズに対し、中長期分散投資のご提案を進めてきました。決済・デジタルの分野では、SMBCデビットや各種スマートフォンアプリのリリース、Apple Payへ

の対応等、グループ一体となって、お客さまの利便性向上に取り組んできました。また、店頭・コールセンターにおいても、お客さまの満足度向上に取り組み、着実に成果が出てきています。法人オーナーのお客さまに対しては、資産の運用や相続、事業の承継等、法人と個人にまたがる幅広いニーズにお応えし、新たな付加価値の提供に努めてきました。

Topics

SMBCデビット

三井住友銀行と三井住友カードが協働し、キャッシュレス化への取組の一環として、SMBCデビットをリリースしました。世界中のVisa加盟店で利用でき、お支払代金を預金口座から即時に引き落とせる、年会費無料のVisaデビットカードです。



お客さまの満足度向上に関する取組

三井住友銀行は「第12回銀行リテール力調査*1」総合第1位、SMBC日興証券は「カスタマーサポート表彰制度2016*2」最優秀賞を受賞、SMBCコンシューマーファイナンスでは「COPC® CSP規格*3」認証をノンバンク業界初の4年連続で取得しました。



*1 日本経済新聞社と日経リサーチが全国117の銀行を対象として実施した調査

*2 公益社団法人企業情報化協会が主催するカスタマーサポート表彰制度

*3 コンタクトセンター業務の国際的な品質保証規格

スマートフォンアプリ「SMBCネットワークアプリ」

お客さまの利便性向上のため、三井住友銀行のお取引のほか、三井住友カード・SMBC日興証券でのお取引内容を簡単・シームレスに一覧できるアプリをリリースしました。

