

One's Next 「ひとりひとり」のこれからを提案するサービス業へ。

野村金融セミナー 2003

個人向けコンサルティング 事業への取り組み

三井住友銀行
コンサルティング事業部

アジェンダ

- ・ 個人業務全体戦略と
コンサルティング・ビジネス
- ・ 投信窓販 4年間の実績
- ・ コンサルティング事業のK S F
- ・ 将来展望

One's Next 「ひとりひとり」のこれからを提案するサービス業へ。

個人業務全体戦略と コンサルティング・ビジネス

個人業務全体戦略

基本的な考え方

個人における総合金融サービス業としての「ビジネスモデル」と「収益構造」の新たなデファクトスタンダードを創造する真のリーディングバンクとなる

戦略上の3つの柱

コア
ビジネス

コンサルティング
ビジネス

コンサルティングにフォーカスした
ビジネスモデルの確立

決済ファイナンス
ビジネス

決済ファイナンスビジネスの収益
構造の変革

ローコスト
オペレーション

コアビジネスの成果極大化に向けた
ローコストオペレーションの徹底

コンサルティング・ビジネス

発想

徹底した「顧客重視」(=バイ・サイドに立ち、顧客の代理に徹すること)によって収益を挙げようというビジネスモデル

特徴

顧客セグメント別アプローチ
運用・調達両面からのサービス提供
オープンアーキテクチャな商品選択

コンサルティング・ビジネス

「商業銀行」
としての
強み

環境変化

コンサルティング
ビジネス

投信窓販で
培った
ノウハウ
・実績

One's Next 「ひとりひとり」のこれからを提案するサービス業へ。

環境変化

スローライフのマネー学
～ゆっくり生きよう。しっかり殖やそう～



編著/三井住友銀行 コンサルティブ・グループ
監修/日本総合研究所調査部長 高橋 基

日本人よ、資産運用に強くなろう!

「終身雇用」「年功序列」の時代を卒業した日本でも、ようやくアメリカ並に「資産運用を自分でやる」時代がやってきたようだ。本書は、資産運用は複雑な専門知識が必要だと思いついてる「日本人の常識」を見事にくつがえし、資産運用の「面白さ」を、適切な事例をとおしてわかりやすく伝えてくれるだろう。

ジョージ・フィールズ(国際ビジネスコンサルタント)

ブランド・イメージ

今後最も利用したいと思う銀行グループ

順位	銀行グループ	2000/7	2001/7	2002/7
1位	三井住友	15.2%	21.3%	24.0%
2位	三菱東京	18.4%	15.5%	16.8%
3位	UFJ	10.0%	9.9%	16.2%
4位	みずほ	17.1%	19.0%	6.9%
5位	りそな	n.a.	n.a.	2.8%

出所：マイボイスコム

One's Next 「ひとりひとり」のこれからを提案するサービス業へ。

・ 投信窓販 4 年間の実績



資産運用業務への取り組み

投資信託残高とシェアの推移（国内公募投信＋外国投信）



投資信託残高ランキング（02年12月）

単位：兆円

順位	銀行	残高
1位	三井住友	1.7
2位	みずほ	0.8
3位	UFJ	0.6
4位	東京三菱	0.5
5位	中央三井信託	0.4

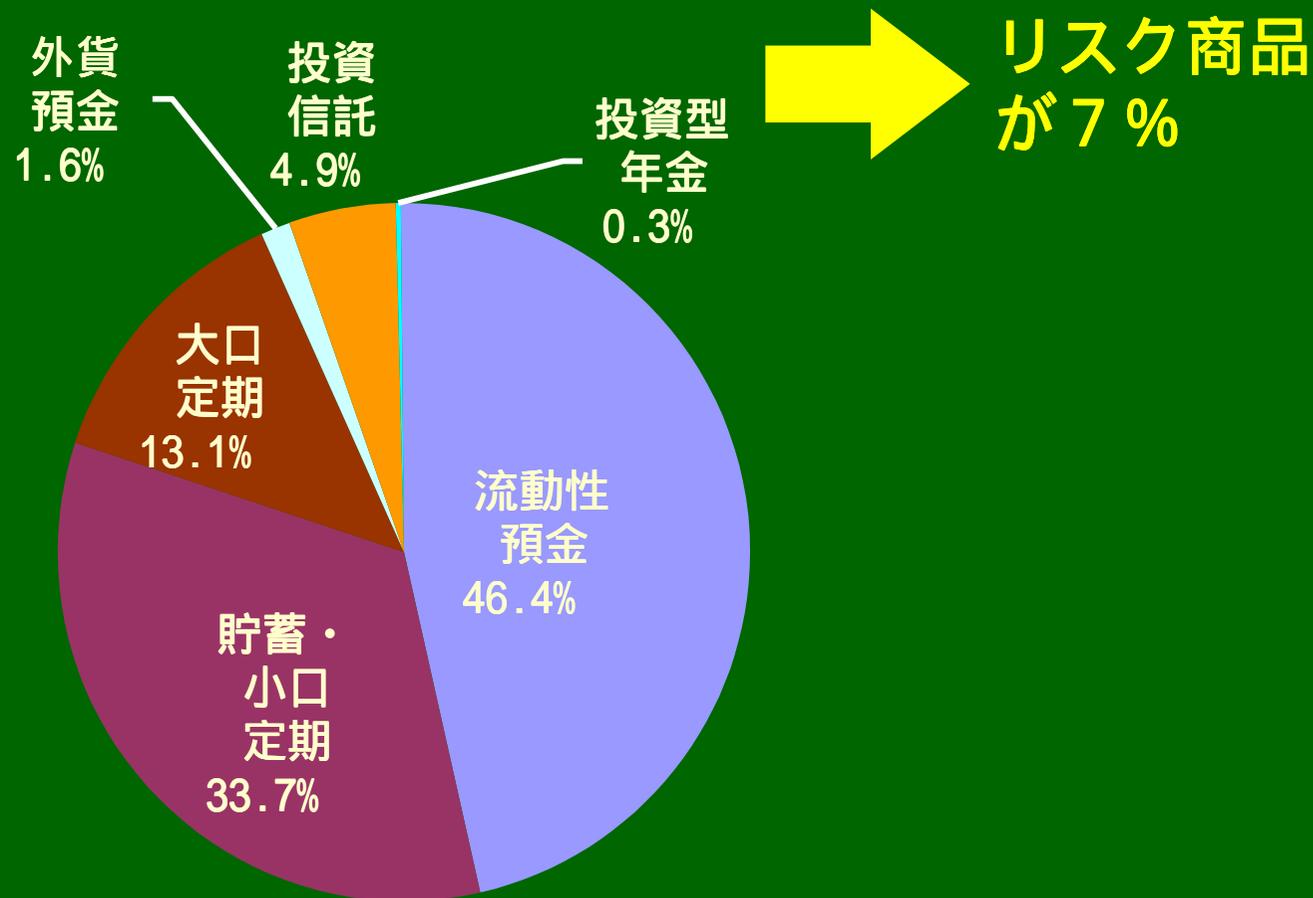
順位	証券会社 (リテール預かり資産)	残高
1位	野村	9.2
2位	大和	3.5
3位	日興コーディアル	3.3
4位	三菱(リテール以外含む)	2.0
5位	新光	1.3

出所：ニッキン投信年金情報

出所：各社発表資料

資産運用業務への取り組み

当行個人預かり資産の構成（03年3月）



One's Next 「ひとりひとり」のこれからを提案するサービス業へ。

・コンサルティング事業のK S F

Key Success Factor

- ◆ いち早く個人にフォーカスした組織づくり
 - ・・・顧客セグメント別アプローチ
 - チームアプローチ
 - ユニークなPBビジネスモデル

Key 1 : 組織

- ◆ 店舗を「トランザクションの場」から「セールス・コンサルティングの場」に変える取り組み
 - ・・・MCデスク、新店舗レイアウト
 - トランザクションのリモートへのシフト

Key 2 : チャネル

- ◆ 質の高いコンサルタントを組織的に養成する販売員教育システム（例：外国投信の取扱い）

Key 3 : 人材育成

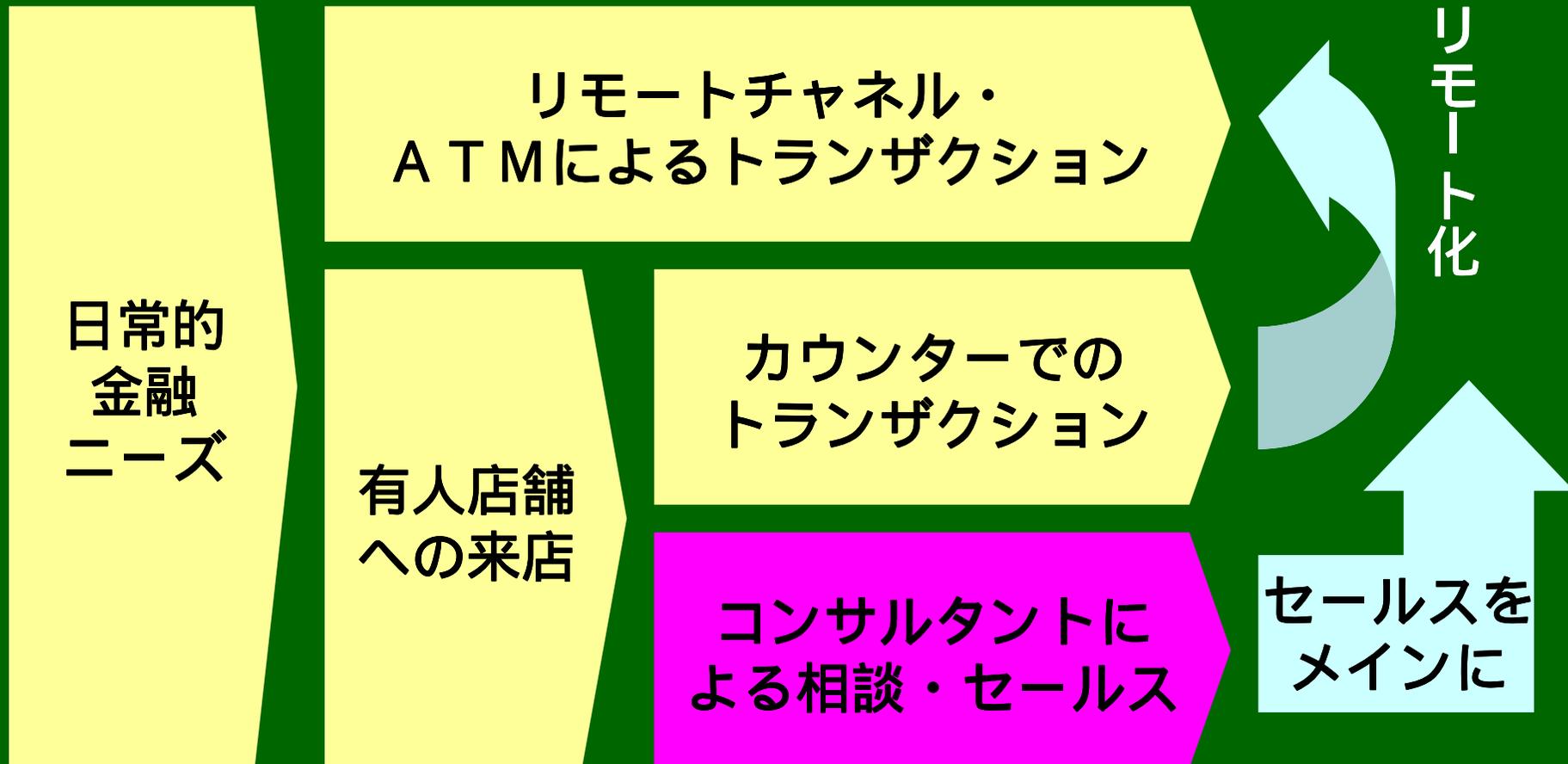
- ◆ オープン・アーキテクチャの商品戦略

Key 4 : 商品

顧客セグメンテーション

セグメント	ニーズ例	コンサルタント	組織
プライベート バンキング層	<ul style="list-style-type: none"> • 主宰企業の資本政策 • 株式公開に伴う個人資産運用 	プライベート バンカー	P B 営業部
	<ul style="list-style-type: none"> • 主宰事業の承継 • 資産管理会社設立 • 高額金融資産運用 	ファイナンシャル コンサルタント	ブロック
資産 運用層	<ul style="list-style-type: none"> • 保有金融資産の運用 • 保有不動産の有効活用 		
資産 形成層	<ul style="list-style-type: none"> • 老後資金準備 • 住宅取得 • 退職金運用 	マネーライフ コンサルタント	支店

支店をセールスの場に変革する取組



One's Next 「ひとりひとり」のこれからを提案するサービス業へ。

Key 2 : チャネル

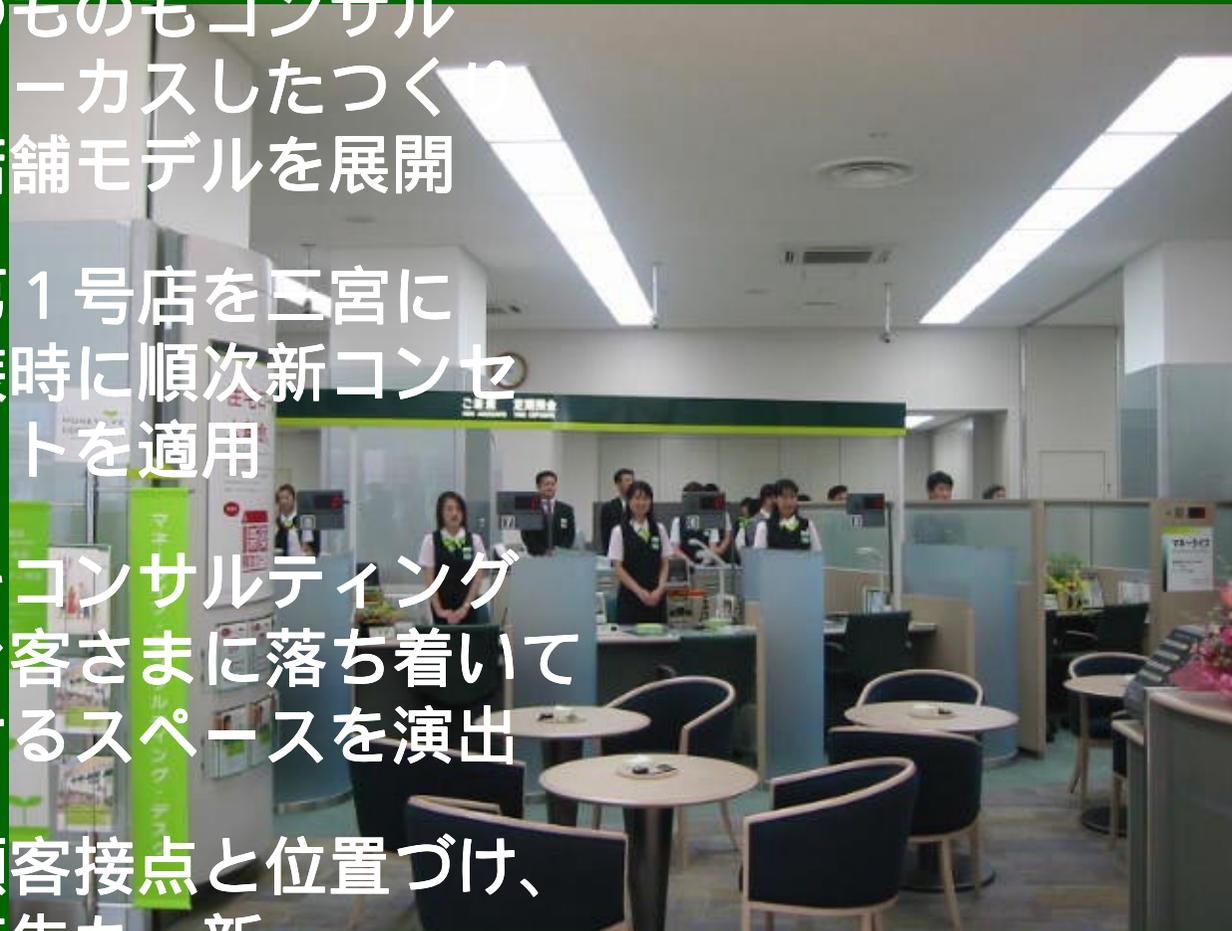
マネーライフ・コンサルティング・デスク

- 1999年2月に設置開始、
現在全国293か所に展開
- 店頭で落ち着いたコンサル
ティングを行うためのブース
- 来店誘導による効率的営業
- 33か店で土曜営業を実施



新店舗モデル

- 店舗の構造そのものもコンサルティングにフォーカスしたつくるとすべく、新店舗モデルを展開
- 2002年7月に第1号店を三宮に開設。店舗改装時に順次新コンセプトのレイアウトを適用
- メインフロアをコンサルティングゾーンとし、お客さまに落ち着いてご相談いただけるスペースを演出
- 店頭を最大の顧客接点と位置づけ、全支店の店頭広告も一新



販売員教育

- ◆ 投信窓販開始直後は、総合職 + 中途採用者を中心とし、銀行の顧客取引ノウハウ + 融資スキルと、証券会社のリスク商品販売ノウハウを融合
 - ・・・ 融資スキルは顧客との長期リレーションシップ構築に重要
- ◆ ノウハウの確立に伴い、コンシューマーサービス職・一般職を含め担当者を拡充
- ◆ 均質かつ高品質の相談を提供するため、集合研修・本部指導員によるOJT・TV会議システムによる勉強会等、継続的な研修を実施

TV会議システム

- 「資産運用プラザ」設置店を中心に、全国66か店に設置
- 顧客向けセミナーや相談員向け勉強会を本部より一斉配信し、効率的に営業推進をサポート



商品ラインアップ

		商品	仕入先
仕入商品	投資信託	5 6 ファンド 国内債券 5、転換社債 1、 国内株式 1 6、海外債券 1 1、 外国投信 8、バランス 5、 海外株式 1 0	2 1 社
	投資型 年金	5 商品	5 社
自社商品	運用商品	外貨預金 デリバティブ預金 等	自社開発
	ローン商品	住宅ローン アパートローン 等	

商品選定方針

基本ポリシー： オープン・アーキテクチャ

- ◆ 商品選定：系列に拘らず、商品カテゴリ・アセットクラス毎に、世界の優秀な運用会社から良質な商品を幅広く取り揃え、多様なニーズに対応
- ◆ 定期的レビュー：パフォーマンスはもちろんのこと、運用の一貫性、販売会社（当行）に対するサポート等を定期的にレビュー

販売会社としての販売責任を果たすだけでなく、販売時に約束した品質が維持されていることを確認

コンサルティング・ビジネス

顧客重視ビジネスモデル

お客さま

銀行のコンサルタント

ローン商品

預金商品

投資商品

保険商品

...

銀行グループ

供給重視ビジネスモデル

お客さま

銀行の営業担当者

エージェント

ローン商品

預金商品

投資商品

保険商品

銀行グループ

One's Next 「ひとりひとり」のこれからを提案するサービス業へ。

・ 将来展望

投資型年金の展望

- ◆ 昨年10月の窓販開始以降、着実な販売の伸び。投信窓販開始時と比較しても遜色ない水準
- ◆ 開始当初は、FCによる資産運用層に対する販売を中心にスタートし、徐々にノウハウをMCに移転しつつ、店頭での販売も拡大 投信窓販での経験の活用
- ◆ 年金としての商品特性を活かしたセールス手法により、投資信託との競合を防ぎつつ、新たなマーケットを開拓

事業の成長余地

顧客基盤・顧客接点

総顧客数

約 2,700 万人

うち預かり資産
100万円以上

約 500 万人

店舗（カウンター）来店者

月間約 300 万人

クロスセル

投信保有顧客数

約 20 万人

住宅ローン顧客数

約 50 万人

MC デスク来店者

月間約 5 万人

収益性の確保

- ◆ 個人向け投信販売手数料率は、相場環境による売れ筋商品の変動による若干の上下はあるものの、安定的に推移
- ◆ 信託報酬率は、MMFの比率減少と、一部のファンドにおける当行取り分の引上げにより、上昇基調

計数ビジョン

項目	2000年度	2002年度
投資信託残高	1.3兆円	1.6兆円
投資型年金残高	0兆円	0.1兆円
手数料収入	90億円	178億円

個人部門

One's Next 「ひとりひとり」のこれからを提案するサービス業へ。



本資料には、将来の業績に関する記述が含まれています。こうした記述は将来の業績を保証するものではなく、リスクと不確実性を内包するものです。将来の業績は、経営環境に関する前提条件の変化等に伴い、予想対比変化し得ることにご留意ください。