



事業部門の戦略

リテール事業部門



執行役専務
リテール事業部門長

山下 剛史

リテール事業部門実績

	2023年度	前年比*
業務粗利益	12,900億円	+1,200億円
経費	10,799億円	+832億円
ベース経費	7,513億円	+14億円
業務純益	2,157億円	+377億円
当期純利益	380億円	(239)億円
ROCE1	3.0%	(2.0)%
リスクアセット	14.4兆円	+0.9兆円

* 為替影響等調整後ベース

主要戦略

「Olive」を軸としたリテールビジネスのさらなる拡大

グループベースでの決済ファイナンスビジネスの強化

デジタルと対面のハイブリッドチャネル戦略

銀行・証券・信託一体となった
資産運用ビジネスの差別化・競争力強化

**ビジネスを通じて社会課題を解決し、
社会的価値と経済的価値の両立を追求します。
お客さまの「豊かな生活」「幸せな成長」の実現に貢献し、
「困った時に一番頼りになる金融グループ」を目指します。**

リ テール事業部門は、資産運用ビジネス・決済ビジネス・コンシューマーファイナンスビジネス等の主要分野で、各業界トップクラスの企業がグループ総合力を活かしたサービスを展開しています。

2023年度、資産運用ビジネスでは、銀証信一体のコンサルティングによりAM・外貨残高が3.7兆円増加の17.2兆円、決済ビジネスは買物取扱高が4.6兆円増加の34.8兆円、コンシューマーファイナンスビジネスにおいても、消費活動の回復によりファイナンス残高が0.2兆円増加の2.6兆円と、各ビジネスで大きく業容を拡大しました。

2024年度についても、中期経営計画の達成に向けて、主要ビジネスの各施策を着実に実行していきます。

加えて、金利上昇により、今後預金の収益性拡大が見込まれるため、社会的インパクトが大きく、利用拡大が期待できる「Olive」を通じて、より一層の顧客基盤・預金残高の拡大を図ります。

リテールビジネスに取り組んでいくこ

とは、資産運用立国の実現に向けた資産形成の促進、キャッシュレス化の進展、高齢化に伴う人生100年時代の到来といった世の中の変化に伴う社会課題を解決し、社会的価値を創造することそのものです。資産運用ビジネスでは、新NISAの推進や金融経済教育セミナーを通じて、個人の健全な資産形成の後押しと同時に、市場へのマネー供給により日本の持続的な成長を後押しします。

決済ビジネスでは、全面的にキャッシュレス決済の大阪・関西万博を見据えた上で、「stera」や新「Vポイント」等を通じて、事業者と消費者の決済における課題を解決し、日本のキャッシュレス比率をさらに向上させていきます。

さらに、ライフシフトビジネスでは、「SMBCエルダープログラム」等により、高齢なお客さまの多様化する不安を解消し、人生100年時代における社会課題を解決していきます。

こうした取組を通じ、お客さまの豊かな生活や、「幸せな成長」の実現に貢献していきます。

リテール事業部門

「Olive」を軸とした グループビジネスのさらなる拡大

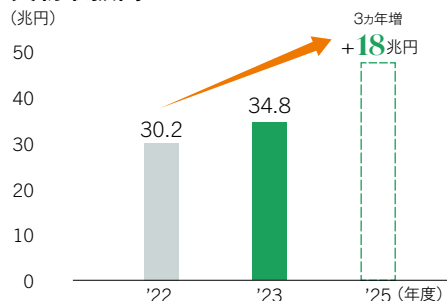
「Olive」のアカウントは、リリース開始から1年で230万件を突破し、グループベースの顧客基盤拡大に寄与しています。また、2024年4月には、TポイントとVポイントを統合し、ポイントと決済が融合した国内最大級の新しい共通ポイントサービスの提供を開始しました。金融政策の転換により預金獲得の重要性が増していくため、引き続き利便性の高いサービスを提供し、さらなる顧客基盤・預金残高の拡大を図ります。

決済ビジネスでは、事業者のお客さまに向けたラインアップとして、オールインワン端末「stera terminal」に加え、業態に合わせて選択できる2種類の端末を追加します。さまざまな利用シーンへの対応や事業のDX化・効率化支援を進め、アクワイアリングの業容拡大を図っていきます。

コンシューマーファイナンスビジネスでは、ブランド想起向上やランディングページの改善等、Webマーケティングの高度化を図ることでファイナンス残高を拡大します。



買物取扱高



銀証信一体となった資産運用ビジネスの 差別化・競争力強化

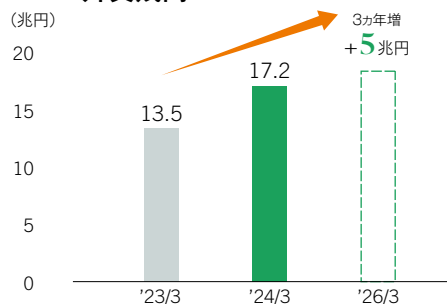
銀証信一体となったグループ総合力で、高度なポートフォリオ提案や相続・承継、事業性貸金等、多様なニーズに対応したトータルコンサルティングを提供し、資産運用立国に向けた貯蓄から投資、資産形成への流れを強力に後押しします。

ファンドラップは、きめ細かなアフターフォローを通じて他社と差別化を図り、業界トップクラスの残高を実現しました。また、新NISAでは、グループ一体で普及を進め、資産運用の裾野を広げています。

外貨ビジネスでは、三井住友銀行で「プレステシア事業部」「プレステシア営業部」を設置し、グループベースの推進を強化したほか、外貨預金金利の柔軟な運営を開始する等、推進体制を整備しています。足元では、グループ全体の外貨建資産は大きく増加しており、外貨No.1のグループとして、本邦における外貨ビジネスを牽引しています。

相続ビジネスでは、SMBC日興証券での対応力強化や、ライフシフトソリューションの提供により、資産集約や次世代取引の獲得を推進します。

AM*・外貨残高



* 投資信託・ファンドラップ等
(2023年度より定義を変更、2022年度実績に遡及処理を実施)

デジタルと対面のハイブリッドチャネル戦略

日常では「Olive」のデジタル取引をご利用いただき、リアル店舗では対面で「Olive」の操作案内や運用・相続の相談等に対応する「ハイブリッドチャネル戦略」を展開することで、日常は「安心、安全、便利」に使い、困った時には頼りになる銀行を目指します。

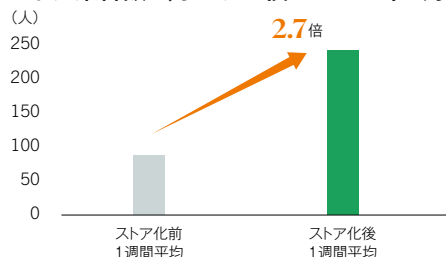
デジタルと対面の組み合わせを前提とした新店舗形態「ストア」は、これまで以上にアクセスしやすい商業施設等に設置し、営業時間も拡大しました。従来は来店が難しかった20～40代のお客さまのご利用も増え、来客数は大幅に増加しました。さらに、省スペース・効率的な体制とし、既存店舗対比で低コストの運営を実現しています。

今後も、「Olive」の拡大と「ストア」の展開によって、利便性向上による顧客基盤の拡大という経済的価値の追求と、対面コンサルティングニーズに応えるという社会的価値の創造の両立を目指していきます。



「Olive」についてはP.098をご参照ください。

ストア来客数*（オープン後～2024年3月）



* 2024年3月までにオープンした30店舗の平均
(入出金・振込等を除く相談・運用・諸届の来客数)



人生100年時代に向けた取組

人生100年時代において多様化するお客さまの不安に、従来の金融機関の枠にとどまらない付加価値の高いサービスで応えていきます。

専任のコンシェルジュがお客さまの長寿人生のサポートを行う「SMBCエルダープログラム」や、お客さまの大切なデジタル情報の保管等を行う「SMBCデジタルセーフティボックス」、離れて暮らす家族の安心やコミュニケーションを支える「ファミリーネットワークサービス」等を通じて、お客さまやご家族の豊かな人生をサポートしていきます。

また、子どもたちが「お金にまつわる体験」をすることができるゲーム教材を教育機関に提供する等、グループベースの金融経済教育をすることで、誰もがお金に対する正しい知識を身に付け、安心して暮らせる社会の実現に貢献していきます。

SMBCエルダープログラム

お客さまの人生に、安心とゆとりを
お届けする専任コンシェルジュサービス



SMBCデジタルセーフティボックス

お客さまの大切な情報を
「預り、そしてつなぐ」新しい安心のカタチ。
デジタル版エンディングノート



ファミリーネットワークサービス

離れて暮らす家族の「お金」「健康」
「生活」の様子を確認できるアプリ

