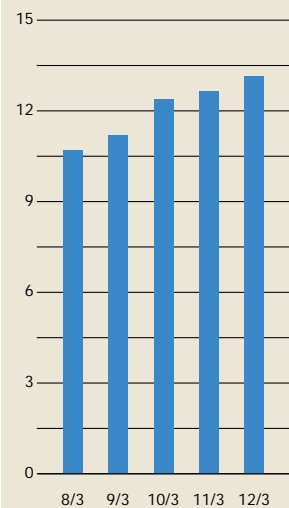


個人業務グループ

**One's
SUMITOMO**

「ひとりひとり」のお客様を、
いちばん理解するサービス業になる。

個人向け預金残高の推移
(兆円)



近年の個人マーケットは、その資産および負債の両面において資金総量が増大しており、金融機関にとって「個人業務」は経営戦略上最も重要な業務の一つといえます。また、金融グループの統合や異業種からの金融事業参入等により、個人業務を巡る競争は一層激化しています。このような流れのなかで、当行では個人マーケットを顧客セグメント別に絞り込み、セグメントごとの顧客ニーズに応じた金融サービスを展開するため、平成11年度より個人業務グループに営業部制(ファミリーバンキング営業部・投資サービス営業部・プライベートバンキング営業部・リモートバンキング営業部・ビジネスオーナー営業部)を導入しています。

さらに、当行グループ会社である(株)住友クレジットサービス、(株)クオーク両社との連携を一層密にし、幅広い顧客ニーズに対応するよう努めていきます。

また、業務の効率化という観点から、支店における融資管理業務や事務等の抜本的見直しを行い、専門拠点にバックオフィス業務・事務を集約化します。さらにBPR(ビジネス・プロセス・リエンジニアリング)を通じた事務の簡素化による効率運営体制の確立にも取り組んでいます。

これにより、支店においてはお客さまとの接点を大切にし、本来のサービス業務、相談業務に注力できる体制をつくります。

当行は、私たちが「お客さまに選ばれる銀行」となるための「ブランド戦略」を本格的に展開し、『One's SUMITOMO』～「ひとりひとり」のお客様を、いちばん理解するサービス業になる。～をスローガンに掲げ、お客さまに信頼していただけるサービス業をめざしていきます。

注力ポイント

1. 営業部制を柱とした、個人向け金融サービスの新しいビジネスモデルの確立・展開を通じた「お客さまへの対応力強化」と「コスト競争力強化」
2. ブランド戦略の展開

資産形成ビジネス



勤労世帯主のお客さまとの長期かつ良好なリレーションシップの構築を通じて、老後の生活のための金融資産形成や住宅取得のための資金調達など、お客さまのライフステージの移り変わりに応じた金融サービス・商品を提供していきます。

お客さまのライフステージに合わせた、さまざまな資金ニーズにお応えするため、平成12年3月末現在で55カ所に「マネーライフ・コンサルティング・デスク」を設置しています。さらに勤労世帯主のお客さまの利便性を考え、一部店舗で営業時間の延長や休日営業を実施しました。

商品についても、価格変動のある投資信託を一定の金額で定期的に購入していただく「投信自動購入サービス」など、元本確保をめざした資産保全型商品を中心に、多彩なラインナップを取り揃えています。また、住宅ローンについては、当行を給与振込口座に指定していただいているお客さまの金利を優遇する「マイレージプラン」と、住宅ローンを継続利用いただいているお客さまが、ご自宅を買い換える際に金利を優遇する「リピーター割引」を、ともに平成11年9月より取り扱いを開始し、お客さまとの長期リレーションシップの構築を図っています。

今後は、「マネーライフ・コンサルティング・デスク」の設置拡大に加え、テレホンバンキング、インターネットバンキング等のサービス内容充実を併せて進め、お客さまとの取引深耕を図ります。

資産運用ビジネス

資産運用ニーズのあるお客さまに対し、円預金、投資信託、外貨預金をはじめとするさまざまな商品を組み合わせ、長期・分散投資をベースとした「金融資産全体のポートフォリオ提案」を軸に、お客さまの資産の保全と経済成長率を上回る資産価値向上のお手伝いを推進していきます。

商品面では、ポートフォリオ構築に必要な幅広いラインナップの拡充に努め、特に投資信託については約30種類の商品を取り扱っています。また、より多くのお客さまに、資産運用についてのご理解を深めていただくために、各地で資産運用セミナーを展開しています。



体制面では、資産運用のご相談を承る専門拠点として全国21カ所に「投資サービスプラザ」を設置しました。また、同プラザを含む約70カ店には、資産運用に関する経験・知識が豊富なファイナンシャルコンサルタントを常駐させ、お客さまの資産運用に係る幅広いご相談ニーズに対応できる体制を整備しています。このほか、資産運用ニーズにお応えできるテレホンバンキングの機能拡充や、インターネットを通じた情報提供等を積極的に進め、お客さまの利便性向上をめざします。

プライベート バンキング・ビジネス

企業のオーナーの方々を対象に、資本政策や資産運用等、オーナー固有の金融ニーズに対して、長期間にわたりご相談やアドバイスを行います。

資本政策に関しては、プライベートバンカーをはじめ専門のスタッフが、株式公開や上場あるいは事業承継などさまざまな悩みに相談相手としてお応えします。

また資産運用については、お客さまごとのポートフォリオやアセットアロケーションの考案、お客さまの相場観に応じたテラーメイド型オリジナル商品の開発・提案に取り組んでいます。

いずれの分野でもお客さまとの長期リレーションシップを前提に、ベストパートナーとなることをめざします。

支払い・決済サービス



情報・通信分野の急速な発展およびライフスタイルの多様化から、個人のお客さまの支払い・決済サービスに対するニーズは多岐にわたっています。当行では、お客さまの利便性・効率性・安全性を第一に考え、ATM、テレホンバンキング、インターネットバンキング、あるいは携帯電話を使用したモバイルバンキング等、さまざまなチャネルを通じて、相談業務等の付加価値をつけた商品・情報を提供します。

テレホンバンキングについては、定期預金金利の上乗せや、振込手数料の引き下げを行いました。また、多くのお客さまにその利便性を体験していただくため、店頭にて体験電話機を設置しました。

カード業務については平成11年10月より「VISA」ブランドの住友クレジットサービスとの提携による、キャッシュカードとクレジットカードを一体化した「住友ワンダーカード」を発行しました。また、平成12年3月に、銀行のキャッシュカードで買い物ができるデビットカードサービスを開始しました。

今後は、インターネット銀行設立への参画など、新しい業務の展開にも努め、お客さまのより一層の利便性向上を図ります。

個人事業主向け ファイナンスビジネス

地元法人や個人事業主のお客さまに対して、ニーズに合致したスモールビジネス向けファイナンスをご提供するとともに、アパート・マンション等賃貸住宅事業を営むオーナーのお客さまに対して、事業計画のアドバイスを伴ったファイナンスを行っており、お客さまの良きビジネスパートナーとなるべく努めています。

スモールビジネス向けファイナンスの営業体制については、「ビジネスローンプラザ」を全国41拠点(平成12年6月末現在)に設置し、融資業務に精通した専門スタッフが、お客さまの事業資金調達に関するご相談に的確かつ親身に対応できる体制を構築します。

また、無担保でスピード審査を実現した新型融資「ビジネスサポートローン」を上記のビジネスローンプラザにおいて積極的に販売し、お客さまの資金調達ニーズに迅速に対応できる体制づくりを進めていきます。

また、ビジネスとしてのアパート経営を検討しているお客さまに対しては、賃貸マーケット動向や立地条件等を踏まえ、経営管理ノウハウも含めた専門的アドバイスをご提供していくことにより、顧客本位の立場からプロジェクトリスクのコントロールを行い、優良な案件にフォーカスしたファイナンス体制を構築することをめざします。

グループ力を活用した 決済・ファイナンス サービス

(株)住友クレジットサービス

業務内容：クレジットカード業務

所在地：大阪市中央区今橋 4-5-15

国内店舗：大阪本社、東京本社、支店13カ店、
サービスセンター11カ所

資本金：40億円

出資比率：住友銀行5%

住友銀行グループ55%

従業員数：約1,700人

(株)住友クレジットサービス

(株)住友クレジットサービスは、当行グループのマスリテールの中核を担うクレジットカード会社として、常に先進的で利便性の高いサービスをお客さまに提供してきました。平成11年2月より、1回払いのショッピング利用代金を電話・インターネットで後日リボ払いに変更できる「あとからリボ」のサービスを開始し、平成11年8月に、会員制インターネット総合サービスとして「Vp@ssCLUB」を開設、平成12年5月にICカード「住友VISAプレミアムカード」を発行するなど、お客さまに評価されるサービスを次々と開発しています。今後は、住友銀行との協力体制を一層強化し、お客さまのニーズに対して、よりの確にお応えすることをめざします。

(株)クオーク

業務内容：金銭債権買取・信用保証業務

所在地：大阪本社 大阪市西区南堀江 1-2-13

東京本社 東京都港区南青山 3-1-31

資本金：10億円

出資比率：住友銀行5%

住友銀行グループ42.46%

従業員数：約2,300人

(株)クオーク

(株)クオークは、金銭債権の買取業務・信用保証業務・カード業務・ローン業務・集金代行業務等を行う当行のグループ会社です。西日本を主な営業基盤とする日本総合信用(株)と東日本を主な営業基盤とする東京総合信用(株)が平成11年10月に合併して発足しました。当行の個人業務戦略の一翼を担う会社として、引き続き主力の個品割賦業務に注力していくとともに、インターネットを活用したサービスの提供等を積極的に進めていきます。具体的には、ネット上での分割払い「クオークQUICシステム」やキャッシング「クオークネットキャッシング」をすでに開始しています。また、平成11年にマスターカード・インターナショナルから発行人資格を取得しており、今後、独自のカードの発行を予定しています。