

個人部門

●業務戦略

近年、個人部門は、種々の規制緩和に伴う業務範囲の拡大や、ITを活用したビジネスモデルの多様化・高度化を背景として、金融機関にとって経営戦略上最も重要な業務の一つとなっています。一方、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、当行の個人部門では、個人向け投資信託残高、個人向けローン残高、顧客基盤（口座数）等において国内最高の実績^(注1)を上げています。三井住友銀行としてのスタート時から有するこのポジションを梃子として、今まで培ってきた商品・サービスやチャネルの開発力と、専門性の高い人材による相談力を最大限に活用し、従来以上に付加価値の高い金融サービスを提供するよう努めていきます。

体制面では、営業店組織として、ブロック^(注2)、支店、投資サービスプラザ、ローンプラザ、コールセンターを設置しており、プライベートバンキング層・資産運用層・資産形成層等の顧客セグメントに基づき、お客様のニーズに応じた商品・サービスを適切なチャネル・プロセスを通じて提供しています。一方で、従来型店舗ネットワークの合理化を進めるとともに、ITの活用による窓口事務の効率化、あるいは支店におけるバックオフィス業務・事務の集約化等により、ローコストオペレーション体制の確立にも積極的に取り組んでいます。これにより、有人拠点では、お客様の多様なニーズにお応えするための商品・サービス提供、相談業務に一段と注力していきます。また、リモートチャネルにつきましては、有人拠点との相互補完機能をさらに充実させるとともに、日常取引におけるメインチャネルとしてお客様に認知していただけるよう一段のレベルアップを図っていきます。特に、大量のデータやニーズの収集、お客様への積極的なアプローチが可能なコールセンターを個人マーケットにおける戦略的なチャネルとして位置付けています。このコールセンターにおいて、平成12年度下期には200万件のアウトバウンド（発信）を実施し、新規の口座を開設されたお客様に対する複合取引の推進や、投資信託、住宅ローンなど各種商品・サービスの効率的な提供に努めています。

当行は、『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』を個人ビジネスのブランドスローガンに掲げ、お客様一人ひとりの「これから」に対してお役に立てる「新しい価値」すなわち安心感と利便性を実感していただけるサービスを提供していきます。これにより、お客様に最も信頼されるリーディングバンクとしての確固たるブランド価値の構築をめざしていきます。



- (注) 1. 平成13年3月末現在：個人向け投資信託残高1兆2,000億円、個人向けローン残高13兆5,000億円、個人普通預金2,700万口座。
2. ブロックとは、所在地等により区分された複数の支店や投資サービスプラザからなる組織。

注力ポイント

1. 顧客セグメントの明確化、収益性の高い商品・サービスの拡販、ローコストオペレーションを通じた「個人業務収益の拡大」
2. 個人に関する金融サービスなら『三井住友銀行グループ』という、最も信頼されるリーディングブランドの確立



コールセンター

●資産形成ビジネス

老後生活に備えた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タイルに応じた資産形成ニーズに対し、有人拠点における相談業務とコールセンターをマーケットハブとしたセールスプロモーション、さらにテレホンバンキング、インターネットバンキング等リモートチャネルを組み合わせ、お客さまに最適なチャネル・プロセスで最適な商品・サービスを提供するよう努めています。

支店には、「マネーライフ・コンサルティング・デスク」(平成13年6月末現在135カ所)等の総合相談カウンターに専門スタッフを配置して、投資信託や外貨預金などでの運用・積立ニーズ、住宅の一次・二次取得や増改築、教育資金等の借り入れニーズ等、運用・調達両面の金融ニーズに一元的に対応しています。ご相談の際には、データベースマーケティングを活用したうえで、プロモーションやリモートサービスを有機的に組み合わせ、お客さま一人ひとりのタイプやライフステージに応じたきめ細かな相談業務を展開しています。



マネーライフ・コンサルティング・デスク

さらに、残高で邦銀トップの水準にある住宅ローンについては、さまざまなお客さまのニーズに応えることのできる商品ラインナップの拡充に努めるとともに、住宅販売業者との窓口であり当行の住宅ローン販売の主力チャネルである「ローンプラザ」(平成13年6月末現在63拠点)の展開・機能強化により、引き続き積極的に対応していきます。

このように当行では、ライフステージに応じた資産形成ニーズをお持ちのお客さまに効率的でユニークなサービスを提供することで、『生涯にわたるメインバンクにするなら三井住友銀行』というブランドの確立をめざしていきます。



ローンプラザ

●資産運用ビジネス

資産運用に関する高度かつ公平な立場からのコンサルティングをお求めのお客さまに対しては、各ブロックまたは資産運用相談専門拠点である「投資サービスプラザ」(平成13年6月末現在21カ所)に配置された専門性の高いファイナンシャルコンサルタントが、「金融資産全体のポートフォリオ提案」を軸に、オーダーメイドのきめ細かな資産・負債の総合管理を行っています。

商品面では、投資信託について邦銀トップクラスの豊富な品揃え(平成13年6月末現在、運用会社26社、55本)を持っており、そのなかから、パフォーマンス等を総合的に勘案し、26本のファンドを「三井住友銀行ファンドセレクション」として選定し、お客さま一人ひとりのニーズに応じたファンドを選んでもらうよう努めています。

当行では、資産運用に関するさまざまなお客さまのニーズに幅広くかつ個別にお応えする体制を整備し、『資産運用サービスなら三井住友銀行』というリーディングブランドの確立をめざしています。



投資サービスプラザ

●プライベートバンキング・ビジネス

株式公開や上場予定あるいはすでに公開・上場を実施した成長企業オーナー等のお客さまに対しては、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いたします。

資本政策に関しては、法人取引や海外等での高度な金融商品開発・販売の経験者をプライベートバンカーとして配置することにより、株式公開や事業承継などさまざまなニーズにお応えします。

また、資産運用については、お客さま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オーダーメイド型の商品・サービスの開発・提供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。このため当行では、テレホンバンキングやインターネットバンキング、そして携帯電話を使用したモバイルバンキング等リモートチャネルのレベルアップに努めています。さらに、コンビニATMを積極的に展開するなど、コストを削減しつつ、利便性が高くかつ幅広いニーズに応じたきめ細かな顧客サービスを提供していきます。

具体的には、「(株)エーエム・ピーエム・ジャパン(am/pm)」との提携による@BANKは、すでに1,100拠点体制の整備を終え、24時間稼働しています。また、従来の各種リモートサービスを統合し、お客さまから高い評価をいただいている「One'sダイレクト」の販売実績が着実に伸びており、平成13年3月末のリモートサービス契約者数は373万人となっています。

このようなサービスの提供により、当行では『日常取引で最も便利な銀行なら三井住友銀行』というブランドの確立をめざしています。

●グループ金融力の活用

クレジットカード会社については、平成13年4月に「(株)住友クレジットサービス」を「三井住友カード(株)」に社名変更し、7月に「さくらカード(株)」のUCカード事業部門をこの「三井住友カード(株)」に統合しました。このように、旧さくら・旧住友銀行両行のクレジットカード会社を再編・統合したうえで、クレジットカード事業を個人部門における中核業務の一つと位置付け、積極的に取り組んでいきます。

平成12年10月に開業した「(株)ジャパンネット銀行」は、日本初の「インターネット専業銀行」であり、その魅力は、「24時間・365日アクセスできる」という便利さと、「高



ジャパンネット銀行

い預金金利と安い手数料」という有利さにあります。同行では、ネットユーザーにとってのメインバンクとなるべく、当行ほかの出資各社や提携先とともに、インターネットの特性やITを活かした利便性の高い金融機能を提供し、21世紀型の銀行をめざしていきます。

また、当行と「(株)エーエム・ピーエム・ジャパン」「三洋信販(株)」「日本生命保険(相)」の共同出資により平成12年6月に設立された「さくらローンパートナー(株)」では、同年7月より従来の銀行ローンとは異なる新たな小口無担保カードローン「@Loan(アットローン)」の提供を開始しました。それに伴い、高機能ローン相談端末「@LoanBOX(アットローンボックス)」を、首都圏のコンビニエンスストアam/pm内に設置しています。平成13年6月末現在の設置店舗は333カ所となっています。

今後とも、当行では、クレジットカード、無担保カードローン等のファイナンス機能や決済サービス機能を、三井住友銀行グループ全体の新たなビジネスモデルとして、より幅広く積極的に提供していきます。



@LoanBOX.@BANK