

各業務部門別実績と今後の取り組み

個人部門

個人部門営業店体制

個人部門は現在、投資信託残高、住宅ローン残高、顧客基盤(口座数)等において邦銀最高の実績をあげています。三井住友銀行としてのスタート時点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て、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ます。

また、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、お客さま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。例えば、資産運用層のお客さまには各ブロックや投資サービスプラザ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。また、資産形成層のお客さまには「マネーライフ・コンサルティング・デスク」等の総合相談カウンターに専門スタッフを配置して、投信や外貨預金等での運用・積立ニーズ、住宅資金や教育資金等の借入ニーズに一元的に対応しています。平成13年度上期には、このマネーライフ・コンサルティング・デスクを21カ所増設(平成13年9月末現在139カ所)しました。

商品・サービスの拡充

商品・サービス面では、定期預金に投信や外貨預金をプラスした新商品「資産づくりセット」の取り扱いを平成13年4月から開始しています。お客さまからその商品性を高く評価され、上期販売実績は約4,000億円となりました。また平成13年7月には、当行が販売した金融商品に関して、資産の分散投資状況、残高・入出金の状況、損益明細等の情報をレポートに取りまとめ、毎月お客さまに送付するサービスとして「お取引総合レポートサービス(マンスリーボイス)」の取り扱いを開始しました。このほか、電話・インターネット・iモードのいずれのチャネルからでも同じサービスメニュー(振込、残高照会、定期・外貨預金取引、投信取引等)が利用可能なサービス「One'sダイレクト」は、邦銀トップの契約者数(平成13年9月末現在420万人)を数え、サービス内容についても「2001年秋期オンラインバンクスコアカード」で総合第1位の評価をいただいています。

有人店舗ネットワークの再編

有人店舗ネットワークについては、個人取引推進の観点から店舗インフラを立地特性、マーケット規模ごとに機能・レイアウト構成を見直し、トランザクションの場からセールスの場へと戦略的に転換していくことで営業力の強化を図っていきます。同時に、合併時の国内本支店(平成13年4月合併時578カ店)については、立地重複店を中心に統合を実施することにより400カ店体制を目指し、平成13年度には支店ベースで14カ店の店舗統合に加えて、平成14年7月のシステム統合に先行して一つの店舗内に複数の支店を同居させる、いわゆる「共同店舗」を20カ所で実施します。

ブランド戦略

また当行では、『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、お客さま一人ひとりの「これから」に対してお役に立てる「新しい価値」、すなわち安心と便利を実感していただける商品・サービスを提供していきます。これにより、お客さま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目指していきます。

One's Next

「ひとりひとり」の これからの提案するサービス業へ

【具体的成果】

- マネーライフ・コンサルティング・デスクの21カ所増設(平成13年9月末現在139カ所)
- 「資産づくりセット」「お取引総合レポートサービス(マンスリーボイス)」の取り扱い開始
- 「One'sダイレクト」 総合評価で第1位 獲得

【今後の施策】

- 有人店舗ネットワークの再編
- お客さまに最も信頼されるリーディングブランドの確立

2001年10月2日、e-コマース・リサーチ会社ゴメス・ジャパン(株)の「オンラインバンクランキング」より。