

業務部門別実績と今後の取り組み

個人部門

個人部門では、コンサルティングにフォーカスしたビジネスモデルを確立していくとともに、決済ファイナンスビジネスの収益構造を変革していくことで、個人業務の新たなデファクトスタンダードの確立を目指しています。

個人部門営業店体制

個人部門営業店としては、ブロック、支店、ローンプラザ、コールセンター等を設置しており、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きめ細かな資産・負債の総合管理サービスを行っており、平成14年4月には新たに「資産運用プラザ（平成14年9月末現在64カ所）を資産運用層向けチャネルとして整備しています。

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（平成14年度上期23カ所増設。平成14年9月末現在263カ所）等に専門スタッフを配置して、投資信託や外貨預金等での運用・積立ニーズ、住宅資金等の借入ニーズへ一元的に対応しています。

商品・サービスの拡充

商品・サービス面では、平成14年4月に新築物件を対象とする住宅ローンの金利優遇商品として「新築限定ローン」の取り扱いを開始したほか、8月には、多様化するお客さまのニーズや資金計画に幅広く対応するため、住宅ローンの審査基準を見直しています。

また、電話・インターネット・iモードから銀行取引ができるサービス「One s ダイレクト」では、その利便性をアピールしてお客さまにご利用いただけるよう、「振込手数料0円キャンペーン（平成14年5月13日～同年8月4日）」を展開したことにより、その月間利用件数は約1.5倍の385万件（平成14年7月実績）に達しました。

このほか、リスク限定型の投資信託として「マイルド02-09」を平成14年9月に取扱期間限定で販売しており、また11月には残高別金利を適用する新型普通預金とポイント制を組み入れた新商品「One s plus」や商品利便性を高めた新型カードローン「One s クイック」の取り扱い開始をはじめ、新たな商品・サービスを拡充していきます。

有人店舗ネットワーク

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、事務手続きの場から相談・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、国内本支店（平成13年4月合併時578カ店。平成14年9月末現在545カ店）については、立地重複店を中心にさらなる店舗統合を実施することにより、国内営業店400カ店体制を目指しています。

ブランド戦略

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サービスを提供していきます。平成14年度からは、各支店に「ブランドマネージャー」を配置し、体制面での強化を図っており、今後も、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を目指していきます。

【具体的成果】

- 「資産運用プラザ」の設置（64カ所）、「マネーライフ・コンサルティング・デスク」の増設（平成14年度上期23カ所）（平成14年9月末現在263カ所）
- 「新築限定ローン」「One s plus」「One s クイック」等の新商品・サービスの取り扱い開始
- 店舗統合による有人店舗ネットワークの再編
578カ店（平成13年4月合併時） 545カ店（平成14年9月末現在）

【今後の施策】

- コンサルティングビジネスの確立、決済ファイナンスビジネスの収益構造変革、ローコストオペレーションの徹底を通じた個人業務のデファクトスタンダードの確立
- 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、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