

個人の皆さまへのサービス

SMFGは三井住友銀行の個人部門を中心として、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、個人のお客さまに対し質の高い金融サービスの提供に努めています。今後も、個人のお客さまに対する業務を最注力分野の一つと位置付け、コンサルティングにフォーカスしたビジネスモデルの確立、決済ファイナンスビジネスの収益構造変革、コアビジネスの成果極大化に向けたローコストオペレーションの徹底の3点を柱として、積極的かつ効率的に業務展開を進めることによって、個人における総合金融サービス業としてのビジネスモデルと収益構造の新たなデファクトスタンダードを創造する真のリーディングカンパニーとなることを目指しています。

また、三井住友銀行では、『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。



個人取引に特化したニューモデル店舗（三宮支店）

コンサルティングにフォーカスしたビジネスモデルの確立

三井住友銀行におけるプライベートバンキング層・資産運用層（企業オーナーやその他の資産家を中心とする、個々の資産運用ニーズに関して高度かつ公平な立場からのコンサルティングを求めている層）・資産形成層（主として勤労世帯およびその退職者を中心とする層）のお客さまに対して、経験豊富なプライベートバンカー、あるいは、ブロック・資産運用プラザ等に集約配置している専門性の高いファイナンシャル・コンサルタント、各営業店に配置しているマネーライフ・コンサルタント等を通じたコンサルティング業務を中心に、個人金融資産にかかわる運用と調達の両面において金融商品・サービスを総合的に提供しています。

このため、投資信託、投資型年金等のプロダクトの継続的充実を図るとともに、高品質のコンサルティングを支える人材開発・育成に努めていきます。さらに、提案ツールの充実やCRM*等の顧客情報システムのレベルアップ等、マーケティング・プロモーションの高度化を進めるとともに、店舗・店頭を相談業務に専念できるセールス・プロモーションの場への改革等を進めていきます。

住宅ローンについては、信用リスクに応じた適正なリターンの確保とマーケットシェア拡大の両立を目指しています。このため、リスクに応じた戦略的プライシングの導入、自動審査システムの導入による案件処理のスピードアップと精緻なリスク分析の実現等を進めていきます。また、営業店293拠点に設置しているコンサルティング業務窓口である「MCデスク」におけるライフプラン相談等を通じ、住宅ローンの借換ニーズやリフォーム、教育等の目的別ローンニーズに対するきめ細かな対応も実践しています。

*Customer Relationship Managementの略
個人のお客さまの情報を蓄積し、一人ひとりの金融ニーズやライフステージに応じた提案・セールスを実現

決済ファイナンスビジネスの収益構造変革

決済ファイナンスビジネスについては、銀行商品・サービスとクレジット・カードを核とした決済サービスの提供、グループ総合力を活かしたコンシューマー・ファイナンス事業でのマーケットシェア拡大を進めていきます。

決済サービスについては、一段の金融サービスの高度化・複合化を図る観点から、「グループ会社一体となった決済インフラの提供」というビジネスモデルを確立していくことで、お客さまの利便性向上を一段と進めるとともに、決済にかかるファイナンス機能をタイムリーに提供することにより、決済サービスの収益事業化を早期に実現していきます。例えば、平成14年11月にリリースしたポイント制新普通預金「One's plus <ワンズプラス>」をプラットフォームとして、新型カードローン「One's クイック」やクレジットカード等の主要商品のクロスセルを推進することで、三井住友銀行と三井住友カード(株)が一体となり、これまで個別に提供してきた現金決済、クレジット決済、個人のお客さま向け決済ファイナンス機能を一元的に提供しています。また、利便性のさらなる向上の観点から、既にリモートチャネルとして一定の評価を得ている「One's ダイレクト」の機能拡充はもちろんのこと、ノンバンク等とのATM提携拡大や(株)ジャパンネット銀行によるネット上での金融サービス提供等にも取り組んでいます。

一方、コンシューマー・ファイナンス事業においては、三井住友銀行、アットローン(株)、三井住友カード(株)を中心に、その他のグループ会社とも連携を強め、各社のお客さま基盤、インフラ等の強みを活用したそれぞれのビジネスモデルにより、幅広いマーケットで積極的に事業を展開しています。すなわち、銀行においては、決済インフラと一体となった新型カードローンによる決済資金の安定的供給ニーズへの対応を進めるとともに、アットローン(株)においては専業事業者としての個人信用判断ノウハウを活かした多様なお客さまへの迅速なサービス提供、三井住友カード(株)においては買物決済に付随するファイナンス

ニーズ等への対応と、それぞれの強みを活かしつつ相互に連携を図り、コンシューマー・ファイナンス事業を拡充し、多様化する個人のお客さまの消費行動をあらゆる面からサポートしています。

ローコストオペレーションの徹底

グループ会社各社では従来から業務効率化に積極的に取り組んでいますが、特に個人金融ビジネスにおいては、経費効率の向上が競争力の源泉であると考えています。したがって、個人金融ビジネスにおけるコアビジネスの成果極大化のため、ローコストオペレーションの徹底に向けて、一段と取り組み強化を図っていきます。

三井住友銀行の有人拠点網については、平成14年7月にシステム統合を完了し、お客さまの利便性や立地・マーケット等を勘案のうえ、立地重複店を中心に178カ店の店舗統合を実施して、国内本支店を400カ店体制とすることで店舗経費の大幅削減と店舗ネットワークの効率化を実現しました。

また、「One's ダイレクト」の機能アップやコンビニATMの積極的展開によって、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い顧客サービスを提供しています。このほかにも、営業店事務プロセスの抜本的効率化や外部労働力の活用によるマンパワーのコストパフォーマンス向上などを進め、お客さまへのサービスレベルを維持・向上させつつ、一層の効率化を図っていきます。

