

## 個人の皆さまへのサービス

SMFGでは、三井住友銀行の個人部門を中心にコンサルティング・サービスをてことしたビジネス展開と 決済ファイナンスビジネスの抜本的強化、ローコストオペレーションの徹底の3点を軸に、個人業務の新たなデファクトスタンダードを確立していくことを目指しています。

### コンサルティングにフォーカスしたビジネスモデル

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応じ、それぞれのニーズに合わせた商品・サービスを適切なチャネル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い、資産形成層のお客さまには「マネーライフ・コンサルタント」がライフステージに応じた相談業務を行っています。

また、お客さまのニーズにより的確にお応えすべく、投資信託・投資型年金・セグメント別ローン等の商品・サービスの充実を図るほか、資産運用提案ツール「資産運用ナビ」の導入、顧客CRM\*の徹底、TV会議システムを活用した顧客向けセミナーの開催等を進めています。

\*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・サービスを実現

### 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・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ます。

決済サービスについては、「グループ会社一体となった決済インフラ」の提供によって、お客さまの利便性向上と決済ビジネスの収益事業化を実現するため、平成15年11月に新型口座「One & Style」をリリースしました。ポイントは、「持つ」から「アクセス」する通帳へと変貌したWeb通帳と、カードローン・クレジットカードの一体型専用カードにより決済ファイナンス機能を一元的に提供したこと、加えて、このサービスを20代・30代限定で発売したことにあります。

コンシューマー・ファイナンス分野についても、新商品の開発はもちろん、お客さま基盤・インフラ等の強みを活かしてグループ会社間の協働を推進していきます。

### ローコストオペレーションの徹底

従来からグループ各社では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ける経費効率の向上は収益極大化に向けた最重要課題の一つという認識の下、ローコスト運営の徹底に向け取り組みを強化していきます。

特に三井住友銀行では、現在の国内本支店網をベースにHUB & スポーク（スポーク店数力店の後方事務をHUBセンターに集約し、事務効率化とともに、より営業に集中できる店頭体制）を推進しています。この体制への移行を平成15年度中に完了する計画を進めています。

また、「One & ダイレクト」による住宅ローン一部繰り上げ返済の取り扱いを開始するなどインターネットバンキング機能を拡充したほか、MCステーション\*の導入により相談プロセスにおけるお客さまの利便性を向上させながら、一層の効率化を進めています。

\*MCデスク（マネーライフコンサルタントの相談窓口）に設置されているインターネット接続のOne & ダイレクト専用パソコン

#### 【具体的成果】

- 新ツールの開発  
アセットアロケーションツール「資産運用ナビ」
- 各種新商品の開発・導入  
～ 新型口座「One & Style」  
～ ワンルームマンション購入ローン  
～ 投資信託「ゴールドマン・サックス米国REITファンド」
- 効率化と利便性向上を同時に実現するサービス  
～ 住宅ローン一部繰り上げ返済の「One & ダイレクト」取り扱い開始  
～ MCステーションによる相談プロセスの効率化  
～ HUB & スポーク体制

#### 【今後の施策】

- コンサルティングビジネスの構築と、決済ファイナンスビジネスの収益構造改革、ローコスト化の徹底を通じた、個人業務のデファクトスタンダード確立
- 新たな営業体制  
～ SMBC コンサルティングプラザの新規設置(平成16年3月15日、6店舗設置予定)  
～ 夜間・休日営業の強化