

SMFGでは、三井住友銀行を中心に、「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、お客さまのニーズを原点とした「個人金融サービス業 No.1」の実現に向けて取り組んできました。

具体的には、商品・サービスの開発力、専門性の高い人材による相談力、ブロック制を核としたエリアマーケティング等を最大限に活用し、個人のお客さまに質の高い金融サービスを提供することに努めています。

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、コンサルティングビジネス、決済ファイナンスビジネス、ローコストオペレーションの3点を軸に、個人総合金融サービス業として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きます。

コンサルティングビジネス

ファイナンシャル・コンサルタントやマネーライフ・コンサルタントなどの専門家が、お客さまのニーズに応じて、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。

平成16年2月には、40歳以上の個人のお客さまに対して、退職金専用の運用プラン「One's Life」の取り扱いを開始するなど、資産運用に関する商品のラインアップの充実を図りました。また、平成16年3月には、SMBCコンサルティングプラザを東京、大阪、神戸に6カ所開設し、これまで勤務時間等の理由でご来店いただけなかったお客さまのご要望を受け、平日夜間のお仕事帰りや休日のご家族揃ってのご相談にお応えする体制を構築しました。平成16年6月に約7年

ぶりの新規出店となった品川支店にも同プラザを設置しています。

さらに、コンサルティングビジネスを支えるチャネルネットワークの拡充を図るとともに、個人のお客さま向けのコンサルティング・サービスに特化したコンシューマーサービス職を積極的に採用し、質の高い専門家の拡充にも努めています。

お借入ニーズへの対応

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。ローンプラザ拠点数を大幅に拡充したほか、平日夜間や休日にローン相談会を数多く開催し、住宅ローンに関するよりきめ細かなご相談ができる体制を整えています。さらに、超長期固定金利ローン等、金利情勢等に合わせた商品をご提供しているほか、医師の方々の開業ニーズに合わせた「医師開業支援ローン」等、お客さまのさまざまなニーズにお応えする商品・サービスの提供に努めています。

決済ファイナンス

決済ファイナンスビジネスについては、「お客さまの日常生活においてさまざまな形で発生する決済ニーズや、ファイナンスニーズに、的確にお応えできるサービスとチャネルを提供する」という考え方を軸に、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

決済サービスにおいては、既にご好評いただいているリモートバンキングサービス「One's ダイレクト」の機能を一段と拡充し、ご自宅や勤務先から電話・イ



インターネット・モバイルで簡単に振込・振替、定期預金の作成、外貨預金や投資信託の購入、住宅ローンの繰上返済など、店頭とほぼ同様のサービス提供が可能となっています。このサービスはおかげさまで、オンラインバンキングに関する外部格付会社からも総合評価第一位という高い評価をいただいています。

また、ATMにおいても、1,000カ店を越える@B NK(コンビニエンスストア am/pm に設置している弊社プロパーの店舗外 ATM)を通じて、24時間利用可能な現金入出金サービスを提供しています。また、証券会社・クレジットカード会社などの金融機関と個別提携を進め、より充実した決済インフラの構築を図っていきます。

コンシューマー・ファイナンス

コンシューマー・ファイナンスについては、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、商品開発やプロモーションなどにおいて、関係各社との実効性のある連携を強めていきます。

平成15年11月には、「アクセス」する通帳「Web通帳」と、カードローン機能・クレジット機能が一体となった、20代30代のお客さま限定の新型口座である「One's Style」の取り扱いを開始し、その先進性や独自性等が評価されて、2003年日経優秀製品・サービス賞において最優秀賞を受賞しています。

さらに平成16年6月、SMFGは、消費者金融業界大手であるプロミス(株)と業務提携ならびに資本提携を結びました。消費者金融に関するプロミス(株)の経験・ノウハウと、SMFGの豊富な顧客基盤・営業チャネルを融合し、これまで各社単独では提供できなかった商品・サービスを、両社一体となって効率的かつ効果的に提供していきます。

ローコストオペレーション

グループ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。

新たな投資によりお客さまのニーズによりお応えできるサービスを開発するためにも、ローコストオペレーションの徹底に向けて、一段と取り組みを強化してまいります。

HUB & スポーク体制

三井住友銀行では、国内本支店網をベースにHUB & スポーク体制(スポーク店の数カ店の後方事務をHUBセンターに集約し、事務効率化と共に営業に集中できる店頭体制)の構築を、平成15年度中に完了いたしました。これに併せて、SMBCコンサルティングプラザなど戦略的な新規店舗展開を同時に進めています。

事務プロセスの効率化

リモートバンキングサービス「One'sダイレクト」の機能拡充のほか、MCステーションの導入により、相談プロセスにおける事務処理時間を大幅に短縮することで、お客さまの利便性向上と効率化を同時に進めています。

また、行内の事務・管理におけるコストを一段と低減させるべく、銀行一体となった抜本的なオペレーションの見直しを図ってまいります。



SMBC 品川コンサルティングプラザ