

個人の皆さまへのサービス



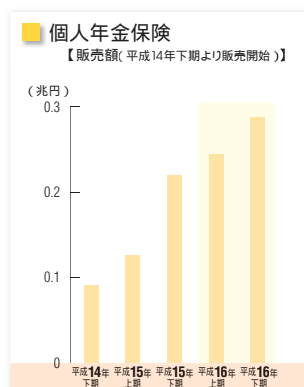
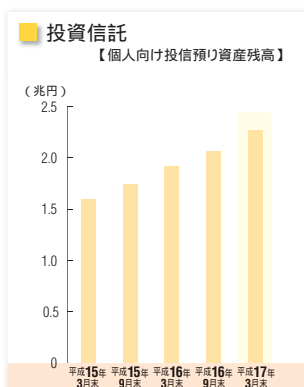
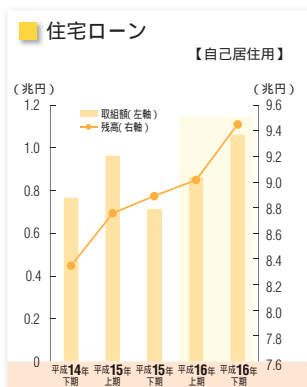
■ コンサルティングビジネス

平成16年度には、証券仲介業務・遺言信託業務への新規参入、投資信託で新商品導入を図る等、資産運用に関するサービス・商品に関してラインナップの充実を図りました。



住宅ローンにつきましては、平成17年4月より、金利だけでなくサービスを付加した住宅ローン総合サービス「マイホームプラス」の取り扱いを開始して、お客さまの幅広いニーズにお応えできるよう努めています。

また、資産運用・ローンお借入両面において、平日夜間や休日のご相談にお応えするSMBC コンサルティングプラザを現在65拠点にて運営しており、大変ご好評いただいています。



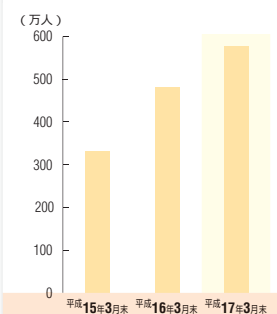
事業内容

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、個人のお客さまに幅広く質の高い金融サービスを提供することに努めています。その結果、平成16年度の実績は個人年金販売額5,839億円(累計販売額1兆635億円)・個人向け投資信託預り残高2兆2,648億円・外債販売額808億円・住宅ローン残高13兆2,404億円と、お客さまから高い評価をいただいています。



■ One'sダイレクト契約者数



■ コンシューマー・ファイナンスビジネス

平成16年9月のプロミス(株)との業務提携契約締結に基づき、新規受付・プロミスへの審査依頼・お客さまへの審査結果連絡・照会受付等カードローンの申し込み過程を一元管理する部署として、平成17年3月カードローンプラザを新設し、平成17年4月よりACM(自動契約機)を国内営業拠点に427台設置のうえ三井住友銀行・アットローン・プロミスの3社によるコンシューマーファイナンス事業を開始しました。

■ 決済ビジネス

リモートバンキング「One'sダイレクト」につきましては、常にお客さまのニーズに応えたサービスメニューの充実・利便性の向上に努めている結果、Gomez社によるインターネットバンキングの評価ランキングでも3期連続1位を獲得する等高い評価を得ています。なお、「One'sダイレクト」の平成17年3月末の契約者数は約577万人となり、平成16年3月末比約96万人増加しています。

■ ローコストオペレーション

平成17年4月より、お客さまに対するサービス品質の一層の向上と業務推進力の強化を目的として、順次新支店運営体制へ移行を進めています。新支店運営体制とは、これまでの支店を「個人のお客さまを対象とした業務推進」を担う「支店」と、「事務/管理」を担う支店サービス拠点に分離、支店は業務推進に特化する一方で、支店サービス拠点では、質の高い事務の提供を通じたお客さまの満足度向上、高度なコンプライアンス/事務リスク管理、効率的な事務運営に注力するものです。

Topics



キャッシュカードセキュリティの強化

三井住友銀行は、平成17年2月よりICチップを搭載したICキャッシュカードの取り扱いを開始しました。さらに、平成17年内に生体認証機能を装備したICキャッシュカードの導入を予定しており、今後もお客さまのニーズに即した一段のセキュリティ高度化を目指しています。

One'sメッセージサービスの取り扱い

三井住友銀行は、遺言書作成までの必要性は感じないものの、相続発生時に預金通帳等の重要物の保管場所や大切なご家族へ「思い」を伝えたいというお客さまのニーズにお応えするため、平成17年4月よりOne'sメッセージサービスの取り扱いを開始しました。

本サービスは、ご家族等へお伝えしたい事を記した用紙をお預かりし、相続発生時に指定受取人に送付するサービスです。