

お客さまへのアプローチ

個人の皆さまへのサービス

SMFGでは、グループ各社が協働して個人のお客さまへのサービス向上に取り組んでいます。

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」の実現に向けてさまざまな取り組みを行っています。

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17年度上期の実績は個人年金販売額3,233億円（累計販売額1兆3,868億円）、個人向け投資信託預り残高2兆5,057億円（平成17年9月末現在）、外債・仕組債販売額383億円、住宅ローン残高13兆4,546億円（平成17年9月末現在）と、お客さまから高い評価をいただいています。

コンサルティングビジネス

平成17年度上期には、投資信託・個人年金・証券仲介で新商品導入を図る等、資産運用に関するサービス・商品についてラインナップの充実を図りました。

住宅ローンについては、平成17年10月より、ガン・脳卒中・急性心筋梗塞のいずれかと診断された場合に診断給付金が支払われ、住宅ローン残額に充当される「三大疾病保障付住宅ローン」の取り扱いを開始するなど、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」を平成17年12月末現在66拠点にて運営しており、大変ご好評いただいています。加えて、平成17年9月からコンサルティング業務に特化した小型店舗「SMBC コンサルティングオフィス」の出店を開始しています。



Topics



◆「Next W・ing プロジェクト室」の設置

三井住友銀行では、多様化する女性ニーズに応え、女性の視点に立った新しいマーケティングを行う「Next W・ing プロジェクト室」を平成17年10月に設置しました。

また、本室の企画商品の第一弾として、大切な方と一緒に資産づくりを考えるきっかけにご利用いただきたいという思いのもと、平成17年11月22日(いい夫婦の日)から平成18年3月31日までの期間限定で「ペア資産づくりセット」の取り扱いを開始しました。

◆「三井住友カード iD (アイディ)」スタート！

三井住友カードは、NTT ドコモとの戦略的業務提携に基づき、「おサイフケータイ」による新クレジット決済サービス事業である「三井住友カード iD」の取り扱いを平成17年12月より開始しました。

今後は、総合カード会社としてのノウハウを最大限活用し、本サービスが利用可能な加盟店端末を全国規模で早期に設置することで、小額から高額までの決済インフラを構築し、お客さまへのさらなるサービス向上を目指していきます。

「おサイフケータイ」はNTT ドコモの登録商標です。

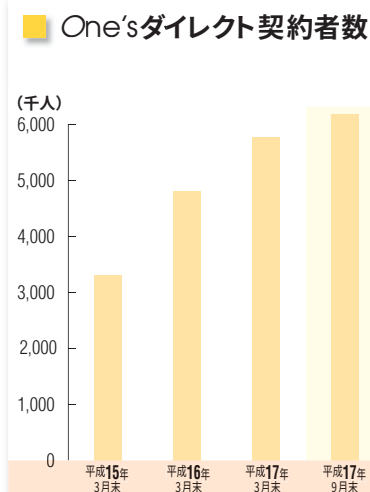
三井住友銀行と三井住友カードは、平成 17 年 10 月に JR 東日本と戦略的業務提携を行うことで合意しました。キャッシュカード、電子マネーである Suica、クレジットカードのビューカードと一体化した『**「ビュー・スイカ」一体型キャッシュカード**』の共同開発、さらにポイントの相互交換等と順次実施し、各社の強みを活かしながら、さらなる利便性・サービスの向上を目指していく予定です。

また、お客さまへのサービス強化策の一環として、平成17年8月より**東京メトロ駅構内に三井住友銀行ATMの設置**を開始しました。今後は現在展開中のATMを含め、乗降客数が1日平均5万人以上の東京メトロ20駅に設置する予定です。

リモートバンキング「**One \$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4期連続1位を獲得する等高い評価を得ています。なお、「One \$ダイレクト」の平成17年9月末の契約者数は約618万人となり、同年3月末比約41万人増加しています。

平成16年9月に締結した業務提携契約に基づき、平成17年4月より三井住友銀行、プロミス(株)、アットローン(株)の3社でコンシューマー・ファイナンス事業を開始しました。平成17年9月末現在ACM(自動契約機)を国内営業拠点に521台設置しており、3社合計の貸付残高は約430億円まで増加しています。

- 丸ノ内線（淡路町、新宿）
- 日比谷線（東銀座、六本木）
- 東西線（行徳、九段下）
- 千代田線（表参道、北千住、明治神宮前）
- 有楽町線（麹町、小竹向原、永田町）
- 半蔵門線（水天宮前、三越前）
- 南北線（南楽園）



個人の皆さまへのサービス

