

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 \$ 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年度の実績は、個人年金販売額6,648億円、個人向け投資信託預り残高2兆8,031億円（平成18年3月末現在）、外債・仕組債販売額1,003億円、住宅ローン残高13兆7,718億円（平成18年3月末現在）とお客さまから高い評価をいただいています。

また、平成17年12月より3社5商品のラインナップで新規取り扱いを開始しました一時払終身保険の販売実績については、平成18年3月までで167億円となりました。

■コンサルティングビジネス

平成17年度には、一時払終身保険の新規取り扱いを開始したほか、投資信託・個人年金・証券仲介で新商品導入を図る等、資産運用に関する商品・サービスについてラインナップの拡充を図りました。

また、銀行と証券との間のシナジー極大化を追求する真の「銀・証融合ビジネスモデル」の構築を推進するため、SMBCフレンド証券(株)との協働を通じた、ファンドラップサービス等の提供による、コンサルティングサービスの拡充を実施していく予定です。

ローンにつきましては、平成17年12月に来店不要のインターネット申込限定マイカーローン「新車ローン ネット de カー」の取り扱いを開始し、続いて、申込から契約・取組まで来店の必要がなく、ネット・郵便のみで対応できる住宅ローン「ネット de ホーム」の取り扱いを平成18年4月より開始しました。

加えて、同月よりインターネットでの一部繰上返済や金利設定変更に関して手数料無料化を図るなど、商品・サービス共にお客さまのニーズにお応えできるよう努めています。



SMBC 白金高輪コンサルティングオフィス

また、資産運用・ローン等のご相談を休日・平日夜間にもお応えする「SMBC コンサルティングプラザ」を平成 18 年 3 月現在 66 拠点まで拡大したほか、コンサルティング業務特化の小型店舗「SMBC コンサルティングオフィス」を 14 拠点新設しました。平成 18 年度も、すでに、5 月 8 日に「SMBC 白金高輪コンサルティングオフィス」、6 月 20 日に「茅ヶ崎支店 (SMBC 茅ヶ崎コンサルティングプラザ)」の 2 カ店のほか、5 月 15 日には不動産会社からのアパートローン案件相談に専門的に対応する拠点として「大阪アパートローンプラザ」を梅田に開設するなど、今後、ますますお客さまに身近で便利なコンサルティングネットワークの構築を目指して積極的な店舗展開を図っていきます。

Topics



◆女性視点での商品・サービス企画

三井住友銀行では、平成 17 年 10 月に設置した「Next W-ing プロジェクト室」を中心として、女性の視点に立った新しいマーケティング、商品・サービスの開発を行っています。平成 18 年 5 月にオープンした「SMBC 白金高輪コンサルティングオフィス」では、同室と「ザ・コンランショップ」がコラボレーションし、「女性が気軽に立ち寄れる銀行」をコンセプトにプランニングしました。

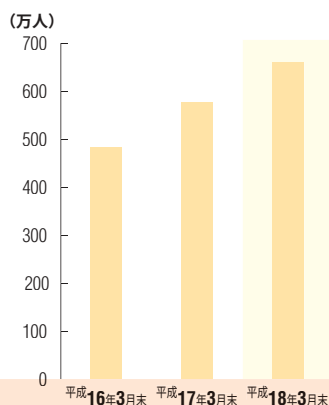
その他、同室が企画した主な商品・サービスとしては、大和証券投資信託委託(株)の女性スタッフと共同で企画した投資信託「6 資産バランスファンド(愛称:ダブルウイング)」, 特に女性にニーズの強い住宅関連サービスを拡充させた女性向け住宅ローン「Woman PLUS」などがあり、今後も積極的に取り組んでいきます。

◆メンバー制サービス

三井住友銀行では、「メンバー制サービス」の提供に向け、平成 18 年 2 月に(株)ベネフィット・ワンと業務提携を行うことで合意しました。この提携を受け、退職者層・既退職者層を中心とするお客さま、女性のお客さまをターゲットとするメンバー制サービス「One's Next クラブ 50s」、「One's Next クラブ Woman」をそれぞれ平成 18 年 4 月より開始しました。メンバーになられたお客さまには、各種情報の提供や、ライフサポートサービスなど、さまざまな特典をご用意しています。



One'sダイレクト契約者数



新宿通支店「DCMX SITE」共同店舗

■ 決済ビジネス

三井住友銀行および(株)ジャパンネット銀行は、平成18年3月に、ヤフー(株)と『ポータルサイト事業』と『ネットバンク事業』の双方を活用した、新たなインターネット金融事業の創造を目的とする、業務提携・資本提携を行うことについて合意いたしました。

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サービス「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。

「三井住友カードiD」の平成18年4月末の契約者数は約4万人であり、「iD」が使える加盟店も約30,000店舗に拡大しています。

今後も、総合カード会社としてのノウハウを最大限活用し、小額から高額までの決済インフラを構築し、お客さまへの更なるサービス向上を目指していきます。また、平成18年5月に三井住友銀行とNTTドコモは、相互の営業拠点連携の一環として三井住友銀行新宿通支店と当該支店に併設して、ケータイクレジットサービス「DCMX」のフラッグショップとしてドコモが開設した「DCMX SITE」とによる共同店舗を開設しました。

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4期連続1位を獲得している他、平成18年5月に発表されたモバイルバンキングの評価ランキングでも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18年3月末の契約者数は約660万人となり、平成17年3月末比約82万人増加しています。

Topics



◆口座セキュリティの強化

キャッシュカードの取り扱いについては、平成17年12月から生体認証ICキャッシュカードの取り扱いを開始しました。これは、従来の暗証番号に加え、手指の静脈パターンの情報でご本人を確認する「指静脈認証」を用いており、偽造や盗難、紛失による不正出金の防止に極めて有効な高いセキュリティを確保したICキャッシュカードです。ご利用可能な生体認証対応ATMも順次増やしていきます。

また、ネットバンキングについては、「新型ソフトウェアキーボード」をはじめとした当行独自の対策の他、平成18年2月には邦銀初となる「ワンタイムパスワード」を導入するなど、お客さまがご自身のニーズに合った対策を選択できるような体制を整えています。また、パスワード管理に関してお客さま個別にメッセージを表示して注意を促したり、ホームページ上に「やさしいセキュリティ教室」を掲載することによって、お客さまへのセキュリティに関する情報提供にも努めています。

