

# 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18年度上期の実績は、個人年金販売額2,355億円、個人向け投資信託預り残高2兆9,634億円（平成18年9月末現在）外債・仕組債販売額648億円、住宅ローン残高13兆5,838億円（平成18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。

また、平成17年12月より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9月までで380億円となりました。



## コンサルティングビジネス

平成18年度上期には、投資信託・一時払終身保険で新商品導入を図る等、資産運用に関する商品についてラインナップの拡充を図りました。

ローンにつきましては、平成17年より取り扱いを開始していました「三大疾病保障付住宅ローン」の商品性を平成18年8月申込分より改定し、従来の三大疾病に関する保障に加え、高血圧症・糖尿病・慢性腎不全・肝硬変・慢性膵炎といった5つの慢性疾患に関する保障をプラスしました。

また、住宅ローンに関する相談アクセスポイントの増加・お客さまの利便性向上を目的として、平成18年8月から大和証券(株)による当行住宅ローンの紹介サービスを開始しました。

会員制サービスについては、まもなくセカンドライフを迎える50代後半のお客さまを主対象とした会員組織「One's Next クラブ50s」について、東日本旅客鉄道(株)の運営する「大人の休日倶楽部」とともに、各々の会員の皆さまへのコンテンツの相互提供を順次開始しました。

資産運用・ローン等のご相談に休日・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9月現在で67拠点まで、また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」を16拠点まで拡大しました。更に、平成18年11月には鎌ヶ谷出張所を移転と同時に支店へ昇格したほか、新たに3カ店の「SMBC コンサルティングオフィス」を開設するなど、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展開を図っていきます。

### 決済ビジネス

三井住友カードが(株)NTTドコモとの戦略的提携に基づき平成17年12月より開始しました新クレジットサービス「三井住友カードiD」については、平成18年9月末の契約者数は約8万人であり、「iD」が使える加盟店も約55,000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。

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、外部評価機関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5期連続1位を獲得しているほか、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\$ダイレクト」の平成18年9月末の契約者数は約700万人となり、平成18年3月末比約40万人増加しています。

また、平成18年10月からはインターネット・モバイルでの、12月からは窓口・ATMでの振込手数料に関して一部引き下げを図るなど、商品・サービスともにお客さまのニーズにお応えできるよう努めています。

### コンシューマー・ファイナンスビジネス

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18年9月末現在ACM(自動契約機)を国内営業拠点に568台設置しており、3社合計の貸付残高は2,445億円になりました。



### Topics

#### バンクTVの設置

三井住友銀行では、個人のお客さまの住宅ローンや資産運用の相談ができる無人型コンサルティングデスク「バンクTV」の設置を拡大しています。

「バンクTV」は、コールセンターのコンサルタントとお客さま側の専用端末をインターネット回線で接続し、テレビ電話で画面に映った資料を確認しながら、支店窓口と同じように、住宅ローンや資産運用の相談が受けられる、新しい形態のコンサルティングデスクです。



「バンクTV」は、平成18年12月末現在で、取引先企業内やショッピングセンターの中など全7カ所に設置しており、今後も、順次設置を拡大していく予定です。

