

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、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19年度上期の実績は、個人年金販売額2,109億円、個人向け投資信託預り残高36,226億円(平成19年9月末現在)、外債・仕組債販売額508億円、住宅ローン残高135,073億円(平成19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19年9月まで1,020億円となりました。

金融コンサルティングビジネス

平成19年度上期には、投資信託・生命保険等の新商品を導入しました。また、平成19年12月に銀行窓口での保険販売が全面解禁されたことを受け、生命保険の取扱商品を拡充しました。

ローンにつきましては、平成17年10月より取り扱いを開始し、「2006年日経優秀製品・サービス賞 最優秀賞」を受賞している「三大疾病保障付住宅ローン」が大変ご好評をいただいています。取り扱い開始以来、平成19年9月末までの取組額は約4,900億円となっています。

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19年9月末現在で66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22拠点まで拡大しました。また、平成19年4月に東戸塚支店、平成19年11月に市川支店を出店するなど、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

各種決済関連サービスのプラットフォームとして位置づけている「SMBCファーストバック」につきまして、平成19年9月より、ポイント交換メニューの拡充や、既存の三井住友カードの解約なしでの切替申込受付開始などの商品性のレベルアップを行いました。

三井住友カードが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19年9月末の契約者数は約44万人であり、「iD」が使える加盟店の端末台数は約18万台に拡大しています。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19年5月に三井住友銀行は、NTTドコモが開発したモバイルバンキングの共有プラットフォーム「iアプリバンキング」で残高照会・入出金明細照会・振込などのサービスを開始し、平成19年10月より、NTTドコモのお客さまサービス拠点である「ドコモショップ」の3店舗に三井住友銀行のATMとリモートコンサルティングデスク「バンクTV」を設置しました。

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6期連続1位を獲得する等、高い評価を得ており、平成19年10月には契約者数800万人を突破しました。

また、平成19年10月にはATM手数料の改定を行いました。ご利用口座のお取引時点での預金残高が10万円以上のお客さまへの本支店ATM・@B NKの平日時間外手数料無料化、ゆうちょ銀行ATM・JR東日本ATMの利用手数料無料化、カードローンの時間外手数料・利用手数料無料化を行うなど、お取引内容に応じた手数料の設定や無料をご利用いただけるATMネットワーク網の拡充を図っています。



コンシューマーファイナンスビジネス

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社で開始しましたコンシューマー・ファイナンス事業につきましては、平成19年9月末時点でACM(ローン契約機)の設置台数が631台、貸付金残高が3,098億円と確実に拡大しています。

Topics

保険全面解禁への対応

三井住友銀行は、銀行窓口での保険販売が全面解禁されたことを受けて、コンサルティングビジネスの一層の拡充を図り、あらゆる金融サービスをワンストップで提供する「トータルコンサルティング」の一環として、平成19年12月22日より生命保険の取扱商品を拡充しました。

具体的に拡充した商品は、終身保険、定期保険、医療保険、がん保険、介護終身保険、こども保険の6種類、合計16商品です。



当初は、生命保険の販売経験者である「保険コンサルタント」が常駐する86店舗にて取り扱いを開始し、今後順次拡大を検討していきます。



東海地区におけるサービス強化

三井住友銀行は、愛知県を中心とする東海地区において、店舗ネットワークの拡充等を通じ、お客さまへのサービスを一層強化いたします。

具体的には、新規出店により東海地区の店舗ネットワークを飛躍的に拡充し、個人のお客さまに、三井住友銀行の個人コンサルティングビジネスの質の高いサービスをご提供できるよう推進いたします。また、お預かり資産の大きな個人のお客さま向けの会員専門拠点の設置や、アパート・賃貸マンションの新築・建替え・購入などの資金ニーズにお応えする専門拠点の設立を検討しています。

また、既存店舗についてもリニューアルを実施する等、これまで以上にお客さまに快適にご利用いただけ、資産運用やローンに関するご相談のニーズに対して質の高いコンサルティングサービスを提供する事を目的とした店舗空間の創出を図っていきます。

一般事業法人との連携強化

SMFGは、生活インフラ産業との決済分野を中心とした提携に加え、コンテンツ提供企業との提携強化にも注力しています。

例えば、セコム(株)との提携では、同社のホームセキュリティ契約者を対象に当行が貸金庫手数料の割引を実施する一方、当行のお客さまに対し、同社がホームセキュリティサービスを優遇提供するキャンペーンを実施しています。

このように、今後もお客さまに対して新たな付加価値を提供していきます。