

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。三井住友銀行の平成19年度の実績は、個人向け投資信託預り残高2兆9,740億円(平成20年3月末現在)、外債・仕組債販売額1,272億円、個人年金販売額3,894億円、一時払終身保険の販売実績額510億円、住宅ローン残高13兆6,478億円(平成20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。

コンサルティングビジネス

三井住友銀行では、平成19年度においても引き続き、投資信託・生命保険等の新商品を導入し、商品ラインアップの拡充を図りました。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り扱いを拡充しました。具体的には、主に平準払いタイプの死亡保障保険、医療保障保険等、合計18商品(引受保険会社7社、平成20年5月末時点)を、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90店舗で取り扱いを行っています。投資信託においても、主要新興国であるBRICs(ブラジル、ロシア、インド、中国)の株式に投資するファンドや、高金利通貨に投資するファンドを取り揃えるなど、お客さまのニーズに基づきラインアップを拡充しています。

また、平成19年9月の金融商品取引法の施行に伴い、利用者保護を目的として、お客さまの投資に関する知識や経験、財産の状況、リスクへの考え方等に適合した商品の提供を、これまで以上に徹底しています。

更に、米国のサブプライムローン問題を契機として、国内外の株価をはじめとした相場が大きく変動していますが、お客さまへのタイムリーな情報提供を図るため、お客さま向け運用報告セミナーの開催や月次、臨時のマーケットレポートの発行やDM送付を行うなど、アフターフォローの充実を進めています。



ローンビジネス

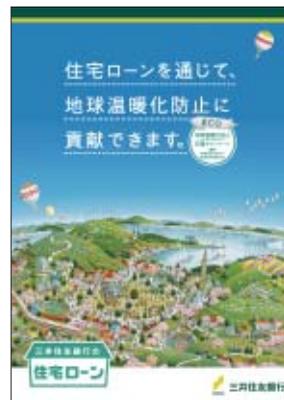
お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、新商品の開発、サービスの充実に取り組んでいます。例えば、平成17年10月より取り扱いを開始した『三大疾病保障付住宅ローン』の平成20年3月末までの取組額累計は約6,600億円となりました。

平成20年1月には、インターネット(One'sダイレクト)による住宅ローン一部繰上返済・金利種類変更のお取引時間を、24時間に拡大し、お客さまの都合の良い時間にご自宅でお手続きができるようになりました。



平成20年4月には、新商品『自然災害時返済一部免除特約付住宅ローン』の取り扱いを開始しました。ご自宅が自然災害により損壊した場合、その程度に応じて住宅ローン返済負担を一定期間軽減するもので、業界初の商品です。

また、お客さまと当社が一体となり地球温暖化対策に貢献する『「住宅ローン」を通じた地球温暖化防止(カーボンオフセット)応援キャンペーン』を平成20年4月より開始し、環境面への取り組みにも注力しています。



決済・ファイナンスビジネス

各種決済関連サービスのプラットフォームである『SMBCファーストバック』については、平成19年9月より、他社ポイントへの交換サービス拡充や、SMBC CARDへの三井住友カードID機能の標準搭載などの商品性のレベルアップを行いました。



三井住友カードのNTTドコモとの戦略的提携に基づくクレジットサービス『三井住友カードiD』については、平成20年3月末の契約者数は約77万人であり、iDが使える加盟店の端末台数は約30万台に拡大しています。

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社で開始しました消費者金融・ファイナンス事業については、平成20年3月末時点でACM(ローン契約機)の設置台数が697台となり、貸付金残高は三井住友銀行とアットローンの2社合計で約3,500億円に拡大しています。



お取引チャネル

平成19年度は、首都圏では、東戸塚(神奈川県)・市川(千葉県)・大崎(東京都)、近畿圏では、宝塚中山(兵庫県)に拠点を新設しました。

また、愛知県を中心とする東海圏のお客さまへのサービス強化策の一環として、池下・一社に拠点を新設しました。また、平成20年6月には、当初初となる情報発信サービスをメインに取り扱う新しいタイプの拠点「SMBCパーク 栄」を開設しました。



引き続き、首都圏・近畿圏・東海圏の主要3エリアにおける、店舗ネットワークの強化に取り組んでいきます。

リモートバンキング「One'sダイレクト」については、平成19年5月より、平日24時間、外国為替市場連動型のネット専用外貨預金を都市銀行で初めて開始、同じく5月より、NTTドコモが開発したモバイルバンキング共用プラットフォーム「iアプリバンキング」へも対応しました。また、同年7月・8月には、フィッシング詐欺対策の強化として、フィッシング詐欺サイトを早期に閉鎖するサービス・新型証明書を導入しました。

One'sダイレクトは外部評価機関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位を獲得するなど高い評価を得ており、平成20年3月末の契約者数は約840万人となっています。

ATMサービスについては、平成19年度中に有人店舗(無人出張所は除く)に設置しているすべてのATMを生体認証対応にするとともに、視覚障害者対応ATMを全拠点に設置しました。

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。



ハンドセットから流れる音声に従いテンキーを操作することで目の不自由な方にもご利用いただけるATM

Topics

『SMBC リテールバンキングカレッジ』設立

三井住友銀行は、平成20年5月7日より、個人金融ビジネスを担う人材育成機関として、『SMBC リテールバンキングカレッジ(RBC)』を設立しました。

RBCでは、模擬的に個人向けコンサルティング業務を体験する「模擬カウンターゾーン」や、ロールプレイング内容の中継し、研修受講者全員で確認等を行う「視聴覚室」等を備えており、業務知識・スキルの習得スピードを早め、個人金融ビジネスの一層の高度化・高品質化に向けた特別な研修プログラムを展開しています。

