

# 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20年度上期の実績は、個人向け投資信託預り残高2兆6,851億円(平成20年9月末現在)、外債・仕組債販売額835億円、個人年金販売額1,831億円、一時払終身保険販売額193億円、住宅ローン残高13兆7,594億円(平成20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

三井住友銀行では、平成20年度上期においても引き続き、投資信託・個人年金保険・生命保険等の商品ラインアップ拡充を図りました。

個人年金保険においては、据置期間5年の年金原資保証タイプや介護保障機能付きタイプ等の新商品を導入しました。投資信託においても、欧州のハイ・イールド債券を主な投資対象とするファンドを国内大手銀行グループとして初めて取り揃えました。また、生命保険においては、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)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(平成20年9月末時点)。

更に、環境配慮への取り組みの一環として、個人向け国債の募集にあわせて『地球温暖化防止応援キャンペーン(平成20年6月)』『ゆたかな緑 植林キャンペーン(平成20年9月)』を実施しました。

昨今の米国金融危機を契機として、国内外の株価をはじめとして相場が大きく変動しておりますが、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



運用報告セミナー



### 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。

平成20年4月には、『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。これは、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、このような特徴の住宅ローン商品は業界初の取り扱いとなります。



また、平成20年12月には、新型教育ローンの取り扱いを開始しました。本商品では、三井住友銀行内のローン契



約機、インターネット他のチャネルを通じ、専門拠点による毎日21時まで(1月1日を除く)の充実した受付体制のもと、プロミス(株)の保証により原則として審査結果を即日ご連絡するなど、従来の教育ローンに比べ、お客さまの利便性が大きく向上しています。

### 決済・ファイナンスビジネス



SMBC CARD Suica

各種決済関連サービスのプラットフォームである『SMBCファーストパック』については、東日本旅客鉄道(株)(JR東日本)との業務提携事業として、平成20年10月より、従来のSMBC CARDにJR東日本のSuica機能や、Suicaへのオートチャージ機能を搭載した『SMBC CARD Suica』の取り扱いを開始しました。

SMFGとNTTドコモとの戦略的提携に基づくクレジットサービス『iD(アイディ)\*』については、平成20年7月よりガムで、平成20年8月より中国での展開を開始。契約者数は平成20年9月末時点で約897万人、iDが使える加盟店の端末台数は約38万台に拡大しています。

\*「iD」は株式会社NTTドコモの商標です。

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社で開始しましたコンシューマー・ファイナンス事業については、平成20年9月末時点でACM(ローン契約機)の設置台数が704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3,763億円に拡大しています。



### お取引チャンネル

平成20年度上期は、センター南(神奈川県)・赤池(愛知県)に支店を新設しました。また、平成20年6月には、当行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、名古屋市中区に新設しました。



センター南支店



赤池支店

また、愛知県を中心とする東海地区においては、有人店舗の新設と合わせて、中部国際空港内や名古屋市地下鉄駅構内などに店舗外ATMの新設をすすめ、地域のお客さまの利便性向上に努めています。

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・ATM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『SMBC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るとともに、先進性の高いサービスの展開・セキュリティの強化に取り組んでいます。また、平成20年4月1日からは、インターネット・モバイルでの外貨預金取引における為替手数料を店頭比半額に設定するなど、お客さまにとって便利で安価なチャネルとなっています。

外部評価機関からも高い評価を得ており、平成20年9月末の契約者数は約887万人となっています。

## Topics

### ◆SMFGのクレジットカード事業戦略推進

(株)セントラルファイナンス、(株)オーエムシーカード、(株)クオークは、平成21年4月1日に合併し、新会社「(株)セディナ」が誕生する予定です。本合併により、SMFGに三井住友カードと並ぶ業界最大手クラスのクレジットカード会社が誕生するとともに、グループのクレジットカード事業は、強みの異なる三井住友カードとセディナの2社体制を中心とした枠組みに集約されることとなります。

今後も、SMFGでは、エクスパティーズ、顧客基盤、ネットワークの融合を通じたトップラインシナジーの実現と、グループトータルでのスケールメリットを活かしたコストシナジーの実現を通じて、「本邦No.1のクレジットカード事業体」実現を目指していきます。

