

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年度の実績は、個人向け投資信託預り残高2兆404億円（平成21年3月末現在）、外債・仕組債販売額1,483億円、個人年金販売額3,255億円、一時払終身保険販売額375億円、住宅ローン残高14兆722億円（平成21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20年度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の拡充を図りました。

投資信託においては、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。個人年金保険においても、

据置期間5年の年金原資最低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。

また、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月より平準払いタイプの生命保険の取り扱いを順次拡充しました。この結果、平成21年5月末時点の取り扱い店舗数は当初の86拠点から165拠点に、販売担当者は当初の約250名から約2,000名まで拡大し、終身、定期、医療等の合計18の保険商品を、より多くのお客さまにご提供できる体制を整えました。

昨今の米国金融危機を契機に、国内外の株価をはじめとして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、臨時的マーケットレポートの発行、DM発送を行うなど、アフターフォローの充実を更に徹底して進めています。



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月より『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、専門拠点にて毎日21時まで（1月1日を除く）受付を行っています。また、原則として審査結果を即日ご連絡する体制としており、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、平成20年10月より、『SMBC CARD Suica』の取り扱いを開始しました。これは、従来のSMBC CARDに東日本旅客鉄道株式会社（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カードで、JR東日本との業務提携事業を通じて実現したサービスです。

また、SMFGと株式会社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21年3月末の契約者数は約1,120万人であり、iDが使える加盟店の端末台数は約41万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、アットローンの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21年3月末時点でACM(ローン契約機)の設置台数が712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4,000億円に拡大しています。



お取引チャンネル

平成20年度は、首都圏では、センター南・武蔵小杉・鎌倉（以上神奈川県）・守谷（茨城県）に支店を新設しました。

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、赤池・藤が丘・八事に支店を新設したほか、平成20年6月には、三井住友銀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」を開設しました。引き続き、有人店舗の新設に加えて、名古屋市営地下鉄駅構内周辺等への店舗外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きます。



鎌倉支店



八事支店

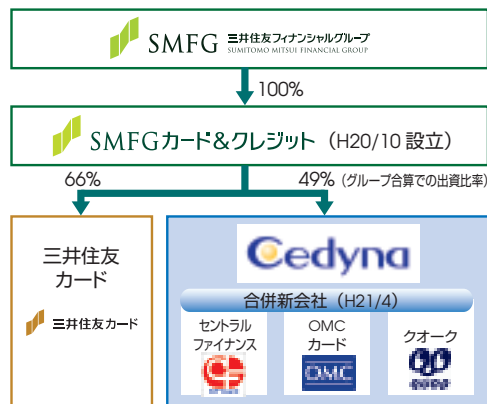
リモートバンキング『SMBCダイレクト』につきましては、お客さまのニーズに応えたサービスメニューの充実・利便性の向上に努めるとともに、先進性の高いサービスの展開・セキュリティの強化に取り組んでいます。平成20年4月1日からは、インターネット・モバイルでの外貨預金取引における為替手数料を店頭比半額に設定するなど、お客さまにとって便利で安価なチャンネルとなっています。

『SMBC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7期連続1位を獲得するなど高い評価を得ており、平成21年3月末の契約者数は約930万人となっています。

SMFGのクレジットカード事業戦略推進

セントラルファイナンス、オーエムシーカード、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」となりました。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ました。

今後も、SMFGでは、グループ各社の強み、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」の実現を目指してまいります。



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新人育成専門機関として、『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。



◆環境配慮への取り組み

三井住友銀行では、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排出権・植林・グリーン電力を用いてお客さまによる環境貢献を実現できるサービスを継続的に実施してきました。排出権を用いた「地球温暖化防止応援キャンペーン」は、お客さまによる個人向け国債の購入に伴い、三井住友銀行が収益の一部を使って排出権を購入し国に移転する仕組みで、平成20年6月に実施しました。「2008年日経優秀製品・サービス賞 優秀賞 日経ヴェリタス賞」を受賞するなど、高い評価を得ています。

