

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21年度上期の実績は、個人向け投資信託預り残高2兆4,176億円(平成21年9月末現在)、外債・仕組債販売額981億円、個人年金販売額1,891億円、一時払終身保険販売額141億円、住宅ローン残高1兆2,399億円(平成21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21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の拡充を図りました。

投資信託においては、平成21年7月に、お客さまのお申込金額以上の運用成果の確保を目指すファンドを導入するなど、幅広いお客さまのニーズに対応しています。

個人年金保険においても、元気なうちに趣味や余暇にお金を使いたいなどのニーズにお応えすべく、受取開始から一定期間の年金額を厚く設定したタイプ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月より平準払保険の取り扱いを順次拡充してきましたが、平成21年8月に店頭での取り扱いを国内全支店に拡大し、終身、定期、医療等の合計20の保険商品(平成21年9月末現在)を、より多くのお客さまに提供できる体制を整えました。

三井住友銀行では、商品ご購入後のお客さまへのサポートを重視しており、その一環として、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、お預り資産の状況を説明したダイレクトメールの発送を行うなど、アフターフォローの充実を進めています。

また、平成21年6月には、既存の東京・神戸に加え、3拠点目となる個人のお客さま向けのコールセンターを福岡に新設し、電話による資産運用やローンに関するご相談、金融サービス情報のご案内等、お客さまのライフスタイルやニーズにあわせたサービスを提供する体制の強化を図っています。

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。

平成20年12月より取り扱いを開始した『新型教育ローン』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、専門拠点により毎日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。このような取り組みの結果、平成20年12月の取り扱い開始から平成21年9月末までの9カ月半の間に、約2,000名を超えるお客さまにローンをご利用いただいています。

また、三井住友銀行では、住宅ローン等の返済にお困り



のお客さまに対し、お取引店と全国9カ所に設置している専門部署(ローンサポート業務部)が連携し、コンサルティングや対応支援等お客さまへのきめ細かなサポートを行い、長引く景気低迷を受けた返済負担の増加等にも適切に対応できるよう、体制を整えています。

決済・ファイナンスビジネス

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カードサービス『iD(アイディ)』*については、平成21年9月末の契約者数は約1,288万人であり、iDが使える加盟店の端末台数は約42万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社で開始しましたコンシューマー・ファイナンス事業については、平成21年9月末時点でACM(ローン契約機)の設置台数が715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4,200億円に拡大しています。



お取引チャネル

平成21年度上期は、日吉・湘南台(神奈川県)、つくば(茨城県)、天白植田・岡崎(愛知県)、和泉中央(大阪府)に支店を新設しました。

また、愛知県を中心とする東海圏においては、引き続き有人店舗の新設とあわせて、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。



つくば支店



和泉中央支店

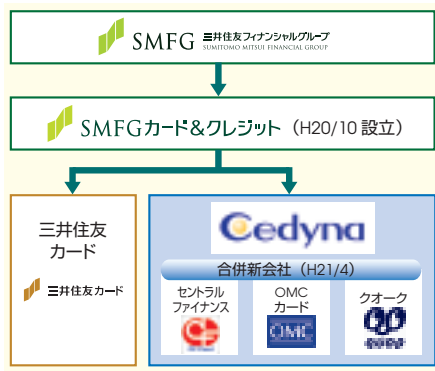
リモートバンキング『SMBCダイレクト』につきましては、お客さまのニーズに応えたサービスメニューの充実・利便性の向上に努めるとともに、先進性の高いサービスの展開・セキュリティの強化に取り組んでいます。平成20年4月1日からは、インターネット・モバイルでの外貨預金取引における為替手数料を店頭比半額に設定するなど、お客さまにとって便利で安価なチャネルとなっています。

『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9月末の契約者数は約971万人となっています。

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「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

◆日興コーディアル証券との共同事業

SMFGは、平成21年10月1日より、日興コーディアル証券をグループの一員に迎え入れ、グループとしての商品供給力・サービス提供力を更に高めました。

具体的には、三井住友銀行と日興コーディアル証券で共同開発した投資信託『SMBC・日興ニューワールド株式ファンド』『SMBC・日興ニューワールド債券ファンド』を、新たに両社で販売開始しました。また、両社の共催による「共同セミナー」を東京、横浜、名古屋、大阪の四都市で実施しました。更に、個別のご要望に応じ、相互のお客さまを紹介するサービスも開始しました。

これからも、グループとしての総合力を高めるべく、銀行・証券の垣根を越えて共同施策を積極的に展開していく予定です。



日興コーディアル証券との共同セミナーの様様

◆インターネット・モバイル専用ファンドの取り扱い開始

インターネットバンキング、モバイルバンキングでのお取引に限定した投資信託の取り扱いを平成21年10月より開始しました。三井住友銀行では、以前から投資信託等の各種金融商品の販売においてコンサルティングに重点をおいた提案を行っていますが、インターネット・モバイルに限定した投資信託の取り扱いを開始することで商品ラインアップを更に拡充し、より多くのお客さまに投資目的やリスク許容度にあった金融商品を提供してまいります。

