

■ 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年度の実績は、個人向け投資信託預り残高2兆6,207億円(平成22年3月末現在)、外債・円建て債販売額2,127億円、個人年金保険販売額3,818億円、一時払終身保険販売額609億円、住宅ローン残高14兆4,975億円(平成22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21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、新興国等の債券に投資し、オーストラリアドルやブラジルリアル等のヘッジ通貨を選択できるタイプのファンド、世界銀行が発行する「グリーンボンド」を主たる投資対象とする

ファンド等多彩なラインアップを加えました。また、平成21年10月からインターネット・モバイル専用ファンドの取り扱いを開始し、合計30ファンド(平成22年7月1日現在)を取り扱うなど、幅広いお客さまのニーズに対応しています。

生命保険においては、平成21年8月に平準払いタイプの生命保険の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の生命保険商品(平成22年3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。また、受取開始から一定期間の年金額を厚めに設定したタイプの個人年金保険等、保険商品のラインアップを拡充しました。

金融商品仲介ビジネスでは、初めて円建て債の売り出しを行った他、三井住友銀行の円建て劣後債の募集、三井住友銀行外債の売り出しを取り扱うなど、商品の多様化を図りました。

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、臨時的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。

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22年2月には、平成20年12月より取り扱いを開始した「教育ローン(無担保型)」に加えて、プロミス保証の「マイカーローン」「フリーローン(無担保型)」の取り扱いを新たに開始しました。これらのローン商品は、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、従来のローン商品に比べ、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、最も早く取り扱いを開始した「教育ローン(無担保型)」は、年間で3,000名を超えるお客さまにご利用いただいています。

また、三井住友銀行では金融円滑化法施行に伴い、個人部門の統括部署内に「個人金融円滑化推進室」を設置した他、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)に「金融円滑化相談責任者」を配置しました。

今後とも、住宅ローン等の返済にお困りのお客さまに対し、きめ細かなサポートを行い、より迅速・的確に対応できるよう取り組んでいきます。



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サービス「iD(アイディ)*」については、平成22年3月末の契約者数は約1,420万名であり、iDが使える加盟店の端末台数は約44万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22年3月末時点でACM(ローン契約機)の設置台数が716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4,235億円に拡大しています。



お取引チャネル

平成21年度は、若葉台(東京都)、日吉・湘南台(神奈川県)、千葉ニュータウン(千葉県)、つくば(茨城県)、天白植田・岡崎・御器所・野並・いりなか・金山(愛知県)、和泉中央・少路・光明池(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、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。



若葉台支店



野並支店

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21年10月からは、インターネット・モバイルでのバンキングサービスの提供範囲を大幅に拡大し、普通預金のキャッシュカードをお持ちのお客さまならインターネットで残高照会ができるようになるなど、お客さまにとって一層便利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22年3月末の契約者数は約1,012万名となっています。

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ました。インターネット利用者の「重要な部分は電話で相談したい」というニーズにもお応えし、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。

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計3商品の販売や、両社の共催による「共同セミナー」の開催、相互のお客さまを紹介するサービスを順次実施してきました。また、平成22年4月19日からは日興コーディアル証券を委託金融商品取引業者とする個人向け金融商品仲介業務を開始しました。なお、SMBCフレンド証券における個人向け金融商品仲介業務については、平成23年1月末までをめぐりに日興コーディアル証券に統合する予定です。

今後も、日興コーディアル証券による銀行代理業を展開するなど、銀行・証券の垣根を越えて共同業務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