

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22年度上期の実績は、個人向け投資信託預り残高2兆5,792億円(平成22年9月末現在)、外債・円建て債販売額949億円、個人年金販売額1,102億円、一時払終身保険販売額1,503億円、住宅ローン残高1兆4,728億円(平成22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



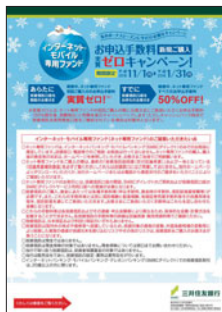
三井住友銀行では、平成22年度上期においても引き続き、投資信託・個人年金保険・生命保険等の商品ラインアップの拡充を図りました。

投資信託においては、エマージング諸国の債券やアジアのハイイールド債券、ブラジル単一国の債券に投資するファンドや、外国投信として豪ドル建てのグローバル・ハイイールド債券に投資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月から取り扱っているインターネット・モバイル専用ファンドは、合計33ファンド(平成22年11月1日現在)まで拡充し、平成22年6月から8月まで期間限定のお申込手数料無料キャンペーンも実施しました。

保険商品においては、平準払いタイプの生命保険を国内全支店の店頭で取り扱えるほか、普段、来店が困難なお客さまへ、平成22年8月からATMより医療保険の資料をご請求いただければ、ご来店いただくかにお手続きができるサービスを開始するなど、お客さまのニーズにお応えしています。また、店頭では、死亡保険金額が最低保障されつつ運用実績に応じてステップアップするタイプや、保険料払込満了時に、必要な保障ニーズを選択いただけるタイプの終身保険のラインアップを拡充しました。



ATM画面イメージ

個人向け国債についても、平成22年6月より、5年・10年ものに加え、新たに3年ものの取り扱いを開始しています。

金融商品仲介ビジネスでは、平成22年4月より、日興コーディアル証券を委託金融取引業者とする個人向け金融商品仲介業務を開始しており、継続的に円建て債の売り出しを行うなど、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お取引レポートの発送を行うなど、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、インターネットほかのチャネルを通じ、専門拠点により毎日21時まで(1月1日を除く)受け付けを行っています。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。

平成22年9月には『SMBCダイレクト(インターネットバンキング等)』による住宅ローンの全額繰上返済の取り扱いを開始しました。住宅ローンの全額繰上返済は、これまで店頭窓口での書面によるお手続きのみ取り扱いしていましたが、『SMBCダイレクト』での取り扱いを開始することにより、ご来店いただくことなく、ご自宅等でお手続きいただけることとなり、お客さまの利便性が大幅に向上しました。

既に取り扱いを開始している「一部繰上返済」「金利種類の変更」のお手続きに加え、今回「全額繰上返済」の取り扱いを開始することで、お客さまの幅広いニーズにお応えしていきます。

また、三井住友銀行では、金融円滑化法施行に伴い、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」を設置しています。

また、三井住友銀行では、金融円滑化法施行に伴い、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」を設置しています。

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)』*1については、平成22年9月末の契約者数は約1,520万人であり、iDが使える加盟店の端末台数は約49万台に拡大しています。

*1「iD」は株式会社NTTドコモの商標です。

三井住友銀行とプロミスの提携によるコンシューマーファイナンス事業については、平成22年9月末時点で、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、ACM(ローン契約機)の設置台数は714台となっております。なお、三井住友銀行からのお客さまのご紹介については、平成22年6月以降、アットローンでの受け付けを停止し*2、10月よりプロミスにて受け付けを開始しています。

*2アットローンは平成23年4月にプロミスと合併予定です。



お取引チャネル

リモートバンキング『SMBCダイレクト』については、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22年11月からは、従来、主に本支店で受け付けていた個人のお客さまの外国送金について、『SMBCダイレクト』(インターネット)経由での取り扱いを新たに開始しました。お客さまのご来店の手間を省くとともに、申込書の記入も簡素化できるなど、お客さまにとってより一層便利なチャネルとなっております。

『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9月末の契約者数は約1,050万人となっております。

また、東京・神戸・福岡に設置している個人のお客さま向けコールセンターでは、インターネット利用者の「重要な内容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協働事業

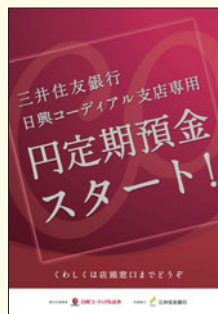
SMFGは、平成21年10月1日より、日興コーディアル証券をグループの一員に迎え入れ、グループとしての商品供給力・サービス提供力向上に取り組んでいます。

三井住友銀行と日興コーディアル証券は、平成21年10月以来、個人向けビジネスの分野において、共同開発した投資信託の販売、両社共催による「共同セミナー」の開催、個人向け金融商品仲介業務等を順次実施しています。



日興コーディアル証券との共同セミナーの様相

平成22年4月より、従来のSMBCフレンド証券に加え、日興コーディアル証券を委託金融商品仲介業者とする個人向け金融商品仲介業務を開始し、平成22年6月には、同社との金融仲介で取り扱いの仕組債ラインアップを追加するほか、生命保険の金融機関窓口販売において初めて共同企画した一時払変額終身保険の取り扱いを開始しました。また、平成22年10月より、三井住友銀行を所属銀行とする銀行代理業を日興コーディアル証券で開始し、平成23年



1月には、SMBCフレンド証券における個人向け金融商品仲介業務等を、日興コーディアル証券に統合しました。今後も、銀行・証券の垣根を越えた協働事業を積極的に展開していきます。