

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23年度上期の実績は、個人向け投資信託預り残高2兆3,142億円(平成23年9月末現在)、外債・円建て債販売額1,060億円、個人年金保険販売額948億円、一時払終身保険販売額1,153億円、住宅ローン残高14兆3,202億円(平成23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23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、米国の成長株に投資する商品や新興国のハイ・イールド社債、高配当株および不動産の3つの資産に投資しつつ、金利・為替見直しに応じて通貨の配分を機動的にコントロールする商品を導入しました。また、東日本大震災の復興を支援するために、投資信託の販売手数料の一部を寄付しました。

保険商品においては、国内全支店の店頭で生命保険を取り扱うほか、普段、ご来店が困難なお客さまへ、ATMやインターネットで資料を請求いただければ、ご来店いただくまでにお手続きができるサービスを開始するなど、お客さまの利便性の向上に努めています。また、店頭では、個人年金保険について、マーケットの変動に応じて資産配分を見直しながら目標金額の達成を目指す一方、運用が低迷した場合も一定割合の最低保証がある商品や、将来受け取る年金額が米ドル建てで確定し、ふやしながらかける商品、終身保険については、高い死亡保障機能と、長期的な資産形成機能をバランスよく備えた円建て定額の商品、医療保険については、保険料を一時払で払い込みいただき、幅広い病気やケガに対する一生の保障を準備する商品の取り扱いを開始し、ラインアップを拡充しました。

個人向け国債については、変動10年債の金利を改善する商品改定に対応するほか、地球環境保全への取り組みを行う「SMBCグリーンプログラム」において、東北地方から創出される排出枠(国内クレジット)の取得を通じた日本国の温室



ATM画面イメージ

効果ガス削減と、東北地方の中小企業等の支援に取り組んでいます。

金融商品仲介ビジネスでは、平成22年4月より、SMBCフレンド証券に加えSMBC日興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ており、平成23年1月にはSMBCフレンド証券のリテール銀証協働事業をSMBC日興証券へ統合し、お客さまのニーズにあわせて、外債や円建て債を継続的に販売しています。また、平成23年4月より金融商品仲介の事務フローを活用し、富裕層を中心としたお客さまへSMBC日興証券が取り扱う投資信託の販売を開始しています。



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。

例えば、「三大疾病保障付住宅ローン」はお客さまから高い評価をいただき、平成23年9月末の残高は約1兆9,300億円となっています。また、「SMBCダイレクト(インターネットバンキング等)」により、ご来店いただくことなく住宅ローンの「全額繰上返済」「一部繰上返済」「金利種類の変更」がお手続きいただけるなど、お客さまの利便性も大きく向上しています。

また、三井住友銀行では、金融円滑化法に対応し、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)に「金融円滑化相談責任者」を設置しています。更に、東日本大震災で被災された個人のお客さまに対して、「特別金利住宅ローン」の取り扱いを開始したほか、既に三井住友銀行で住宅ローン等をお借り入れのお客さまについても、ご返済について柔軟に相談を受けています。

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

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23年3月より、18歳から23歳の学生の方向けの専用商品「SMBCファーストパック デビュー」の取り扱いを開始しました。当月に本サービス契約口座から携帯電話の利用代金の引き落としがあれば、翌々月の本支店ATM・@BANKでのATM時間外手数料が無料となるなど、学生のお客さまの生活シーンやニーズを踏まえた専用特典を付与しています。

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)*1」については、平成23年9月末の契約者数は約1,643万人であり、iDが使える加

盟店の端末台数は約53万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。

SMFG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23年9月末時点
で、プロミスが保証する三井住友
銀行カードローンの貸付金残高は
約3,500億円、ACM(ローン契約
機)の設置台数は718台となってい
ます。平成23年10月には、三井住友銀
行カードローンの契約極度額を従来の最
高500万円から800万円へ拡大、最低金
利を従来の年5.0%から年4.0%に引き下
げるなど、お客さまにとってよりご利用
いただきやすい商品性に改定しています。



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23年10
月からは、海外勤務等で海外にお住まいになるお客さま向
けにインターネットでの取引を可能とする「SMBCダイレ
クト・グローバルサービス」の取り扱いを新たに開始しまし
た。従来、海外にお住まいのお客さまが国内預金の管理や
国内振込先へのお振込等を行う際は、郵送やFAXにて手
続きを承っていましたが、本サービス開始によりインター
ネットバンキングをご利用いただけるようになり、利便性
が大幅に向上しています。

また、急増するスマートフォン利用者向けの取り組みと
しては、スマートフォン向け専用画面の提供を開始し、残
高照会や振込時等の操作性を向上させました。更に、平
成23年9月より「多忙なビジネスパーソン」向けの収支管
理をサポートするスマートフォン専用の収支管理アプリ
「すまーと収支(AndroidOS*2搭載端末用)」の提供を開始
するなど、より一層便利なチャネルとなっています。な
お、「SMBCダイレクト」の平成23年9月末の契約者数は
約1,121万人となっています。

*2「Android」はGoogle Inc.の商標または登録商標です。

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

◆SMBC日興証券との協働事業

三井住友銀行とSMBC日興証券は、平成21年10
月以来、個人向けビジネスの分野において、個人向
け金融商品仲介業務、ファンドラップ業務、顧客紹
介業務、銀行代理業務の4つの業務を中心に、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。

特に、SMBC日興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では、平成23年4月
に、仕組債、既発債のラインアップを拡充したほか、
金融商品仲介モデルを通じて、SMBC日興証券で販
売している投資信託の取り扱いを三井住友銀行でも
開始するなど、銀行・証券の垣根を越えた協働事業を
推進しています。

また、協働事業の更なるレベルアップに向け、
SMBC日興証券の資産運用サービスに長けた人材を
三井住友銀行へと人材交流するなど、両社の持つノ
ウハウの共有促進も図っています。

今後も、商品・サービス、チャネル、人材面等、あ
らゆる分野において、銀行・証券の融合を進め、お客
さまに満足度の高いサービスを提供していきます。



日興投資SMBCセレクション