

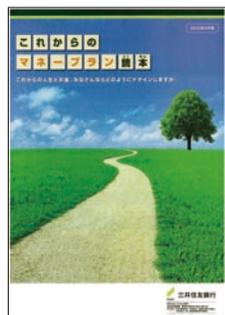
# お客さまへのアプローチ

## ■ 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おり、お客さまから高い評価をいただいています。

三井住友銀行では、「ひとりひとりに価値あるサービスを。」をスローガンに掲げ、個人のお客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、商品・サービスの充実に取り組んでいます。

### 「殖やす」ニーズへの対応



三井住友銀行では、お客さまの多様な資産運用ニーズにお応えするため、投資信託を豊富に揃えています。平成23年度は、新興国のハイ・イールド社債や高配当株式および不動産の3つの資産に投資しつつ、金利や為替の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ファンド、米国株式に投資するファンド、海外の転換

社債に投資するファンドなどを導入し、商品ラインアップの更なる拡充を図りました。なお、平成23年6月1日から8月31日までの間に、三井住友銀行およびSMBC日興証券の両社にて販売した投資信託のうち、日本株に関連する商品を対象に、販売手数料収入の半額を、被害の大きかった岩手県、宮城県、福島県、茨城県の各県庁に寄付しました。

個人向け国債(平成23年12月から「復興国債」に愛称変更)については、平成22年6月より、個人向け国債「SMBCグリーンプログラム」として、お客さまと銀行が一体となって環境保全に貢献できる取り組みを恒常的に行っています。平成23年度は、東北地方から創出される排出枠(国内クレジット)を活用するなど、日本国の温室効果ガス削減と東北地方の中小企業等の支援などに取り組んでいます。また、平成24年3月より、新たな個人向け国債として、東日本大震災の復興財源として活用される「個人向け復興応援国債」の販売を開始しました。

外貨預金については、お客さまの外貨建ての資産運用ニーズの高まりを受け、平成23年度はメキシコペソ、トルコリラの2通貨を、平成24年4月より、ブラジルリアルを新たにラインアップに加えました。

SMBC日興証券をパートナーとする金融商品仲介ビジネス

スでは、幅広いお客さまに対して、さまざまな外債や円建て債を継続的に販売しています。平成23年度は仕組債、既発債のラインアップを拡充し、リテール銀証協働事業の一層の推進を図っています。

### 「遺す(守る)」ニーズへの対応

三井住友銀行では、国内全支店の店頭で生命保険を取り扱っています。平成23年度は、個人年金保険については外貨建ての定額商品、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涯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。また、店頭のみならず、普段来店が困難なお客さまへ、ATMやインターネットで、資料をご請求いただければご来店いただくずにお手続きができるサービスを提供するなど、お客さまのニーズにお応えしています。



ATM画面イメージ

更に、三井住友銀行では遺言信託を取り扱っており、お客さまの円滑な相続を実現するため、遺言書の作成に関するご相談から、遺言書の保管、遺言の執行まで、世代を超えたパートナーとして、トータルにお手伝いしています。

### 「使う(借りる)」ニーズへの対応

三井住友銀行では、例えば、住宅ローンをお借り入れのお客さまが、三大疾病(ガン・急性心筋梗塞・脳卒中)などにかかり所定の状態になったと医師により診断された場合に、当該ローン残高がゼロとなる保障の付いた「三大疾病保障付住宅ローン」、お客さまのご自宅が自然災害により損壊した場合に、その損壊度合に応じてご返済金額の一部を免除する「自然災害時返済一部免除特約付住宅ローン」など、お客さまのさまざまなニーズにお応えできるよう、商品の開発、サービスの充実に取り組んでいます。



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、お客さまの利便性向上にも取り組んでいます。

なお、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8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。さらに、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」を取り扱っているほか、既に当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ご相談をお受けしています。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。

カードローンについては、平成23年10月に、SMBCコンシューマーファイナンス株式会社\*1が保証する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。

更に、三井住友銀行では、外貨両替サービスの一つとして、ご希望の外貨をご自宅・勤務先まで代金引換にてお届けする「外貨宅配」を提供しています。取扱通貨は、平成24年3月に新たに「ベトナムドン」など4通貨を加え、全36通貨となりました。旅行や出張などのあわただしいご出発前に両替の時間がない方、事前にお求めの通貨を手に入れたい方に、利便性の高いサービスとなっています。

\*1 SMBCコンシューマーファイナンス株式会社の旧社名はプロミス株式会社です。平成24年7月1日に社名を変更しています。

## お取引チャンネル

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と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にて手続を行っていましたが、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。

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、残高照会や振込時など、操作性が向上しています。更に、「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」の提供を開始(Android\*2 OS搭載端末用は平成23年9月、iPhone\*3(iOS搭載端末用)は平成24年1月)するなど、より一層便利なチャンネルとなっています。

\*2「Android」はGoogle Inc.の商標または登録商標です。

\*3「iPhone」は米国および他の国々で登録されたApple Inc.の商標です。

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など、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、個人向けビジネス分野において、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。

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出向させるなど、人材交流を推進することで、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、チャンネル、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まいります。

### ◆個人部門本部マーケティング体制の見直し

お客さま起点でのマーケティングを強化し、これまで以上に、お客さまのさまざまなニーズに即した商品・サービスを提供するため、三井住友銀行の個人部門本部において、平成24年4月に組織改定を実施しました。具体的には、ライフイベントに応じた複合取引の推進など、マーケティング機能をより一層強化するため、マスリテール事業部・ローン事業部を、「リテール事業部」および部内室「ローン事業室」に再編しました。また、コンサルティングビジネスの推進態勢を強化するため、「コンサルティング事業部」の部内部として、資産運用、相続、遺言信託等にかかるフロントサポート機能を集約した「ウェルスマネジメント推進部」を設置しました。

