

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24年度は、国内公募投資信託として、米ドル建ての短期ハイ・イールド社債に投資するファンド等を導入しました。また、外国公募投資信託としては、新興国のハイ・イールド債券に投資する豪ドル建てのファンド等を導入し、商品ラインアップの更なる拡充を図っています。

外貨預金については、お客さまの外貨建て資産運用ニーズの高まりを受けて、平成24年4月にはブラジルリアル、7月には中国人民元を新たにラインアップに加えました。また、お客さまの人民元建てのお取引ニーズの更なる高まりを受けて、9月より個人のお客さま向けに人民元建て国内送金の取り扱いを開始するとともに、各種金利優遇施策の導入により、お客さまのニーズに対応しています。

SMBC日興証券をパートナーとする金融商品仲介ビジネスでは、幅広いお客さまに対して、さまざまな外貨建て債や円建て債を継続的に販売しています。平成24年度は、取り扱い銘柄の拡大や富裕層のお客さま向けの新商品の導入により更に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・備える」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。また、店頭だけでなく、ATMやインターネットで資料をご請求いただければ、ご来店いただくまでにお手続きができるサービスも提供しています。平成24年は、一時払終身保険については、お客さまのライフプランにあわせて定期支払金の受け取りも選択可能な保険や、高い死亡保障機能と長期的な資産形成機能を備えた保険の新規取り扱い、平準払保険については、外貨建て終身保険や、将来の介護に備える介護特約、医療保険の新規取り扱い等により、お客さまの「遺す・備える」ニーズに、一層のお応えができるようラインアップを拡充しています。

更に、三井住友銀行では、遺言書の作成に関するご相談から、遺言書の保管、遺言の執行まで行う「遺言信託」に加

え、遺産相続にかかわる煩雑な手続きのお手伝いをさせていただき「遺産整理業務」、また、お客さまご自身とご家族の計画的な資金のお受け取りを可能とする「家族リレー信託」といったサービスを取り揃え、お客さまの相続関連ニーズにお応えしています。



なお、新商品として、平成25年2月より、就職により扶養家族から外れる新社会人をメインターゲットに、無料傷害保険付普通預金『新社会人応援プラン』の取り扱いを開始しました。新社会人にご自身の保障等について検討していただく機会を提供することを目的としており、保障ニーズをお持ちのお客さまに対しては、コールセンターから新社会人のニーズに即した保険に関する情報を継続的に提供していきます。

「使う(借りる)」ニーズへの対応

三井住友銀行では、「三大疾病保障付住宅ローン」や「自然災害時返済一部免除特約付住宅ローン」等、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」がご手続きいただけるなど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、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。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」を取り扱っているほか、既に同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、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が順調に拡大しており、平成25年3月の貸付金残高は



4,100億円を突破しました。

また、住宅ローンをお借り入れされるお客さま向けの特別金利の専用カードローンとして、平成25年2月より、「ライフイベント応援パック」の提供を開始しました。住宅取得後に起こる出産・教育・リフォームといったさまざまなライフイベントでの資金ニーズにお応えすることを目的としています。

*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24年8月からは、SMBCダイレクトで各種取引の報告書やお取引レポート等を閲覧できる「eレポートサービス」の提供を開始しました。申し込みされたお客さまは、郵送に代わってSMBCダイレクト上でいつでも各種報告書をPDF形式の電子ファイルで閲覧・保存いただけます。



また、平成24年10月からは、SMBCダイレクトご契約のお客さまを対象に、お客さまが選択する投資信託の基準価額情報等をお客さまが知りたいタイミングで電子メールにてお知らせするサービスを新たに開始しました。設定した基準価額に到達したことをお知らせする機能もご利用いただけます。

また、お客さまからのご要望の高かった「店舗・ATM検索」や、SMBCダイレクトで口座の残高照会や振込等の操作を簡単・便利に行えるスマートフォン向けアプリ「三井住友銀行アプリ」の提供を開始し、利便性向上とお客さまとの接点拡大に取り組んでいます。

更に、SMBCダイレクトでは、セキュリティの強化の観点から、従来有料で提供していた「ワンタイムパスワードサービス*2」を平成25年3月より無料化し、本サービスを広くご利用いただける商品へと改定を行いました。

*2 1回限りの使い捨てパスワードを利用し、インターネットバンキングのセキュリティを高めるサービス。

なお、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、平準払保険のダイレクト販売や各種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、銀行代理業務など、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。

平成24年10月には、三井住友銀行の預金口座とSMBC日興証券の証券総合口座を連携したインターネット専用サービス「バンク&トレード」の提供を開始しました。更に、11月には、SMBC日興証券による三井住友銀行の遺言信託代理店業務を開始しました。



また、これまで両社がそれぞれ築き上げてきたコンサルティングビジネスのノウハウをベースに、両社が有する顧客基盤・有人拠点ネットワークなど、強固な個人ビジネスのプラットフォームの融合を進めています。

具体的には、お客さまに対する商品・サービスの提供におけるグループベースでの最適化を目指し、三井住友銀行、SMBC日興証券のそれぞれの特長を活かした役割分担による、銀証一体化の営業推進モデルを展開します。本体制の整備に向け、個人統括部内に証券協働推進室を設置の上、平成25年5月より試行を実施しています。

◆ 相続ニーズへの取り組み

三井住友銀行は、相続への備えや老後資金対策などに対するお客さまの関心の高まり、ニーズの多様化への対応を進めています。三井住友銀行では従来から取り扱っている遺言信託業務に加え、平成25年2月より、国内全支店において遺産整理業務の銀行本体での取り扱いを開始し、また、3月からは、お客さまの「遺すニーズ」にきめ細かく対応するため、個人向け元本補てん付き合同運用指定金銭信託「家族リレー信託」の取り扱いを開始しました。本商品は、お客さまの老後の生活資金確保に向けた計画的な貯蓄の取り崩しや、ご家族の将来の生活資金の確保を支援するために、金銭信託の仕組みを利用して、三井住友銀行がお客さまの資金を中長期にわたり、当初元本を保証した上で、保全管理するものです。引き続き、商品・サービスの充実、およびコンサルティング力の強化を図り、お客さまのさまざまなニーズにお応えしていきます。

