

## ■ 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25年度上期は、国内公募投資信託として、日本のメガバンクグループが発行した劣後債等の債券に投資するファンドや、米ドル建ての債券、高配当株式、REIT等に分散投資するファンド、アベノミクスの成長戦略から恩恵を受ける国内企業の株式に投資する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年にブラジルレアル、中国人民元を新たにラインアップに加えました。また、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等を継続的に販売しています。平成25年度は、円建て債において、環境に配慮した社会の実現を支援するための債券である「グリーン債券」を初めて取り扱いました。お客さまの資産運用についてのお考えをお伺いし、投資信託を通じて一任運用する「SMBCファンドラップ」においては、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、当初契約金額を1,000万円から300万円に引き下げました。

また、三井住友銀行とSMBC日興証券は、これまで両社がそれぞれ築きあげてきたコンサルティングビジネスのノウハウの活用や、両社が有する顧客基盤・拠点ネットワーク等の融合を通じて、個人のお客さまのさまざまなニーズに的確にお応えできる商品・サービスの提供を目指します。具体的には、三井住友銀行の個人統括部内に銀証協働推進室を設置し、平成25年5月より、三井住友銀行とSMBC日興証券のそれぞれの特長を最大限活かす新しい営業推進モデルの試行を開始しています。今後もお客さまに、より価値あるサービスを提供できるよう、銀証リテール一体化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、ATM、インターネットや電話等で資料

をご請求いただければ、経験豊富なオペレータと相談しながら、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25年度上期は、一生涯の死亡・高度障害に対する保障の確保と将来のための貯蓄準備が可能な終身保険、お客さまが万一の場合、ご家族に毎月一定の金額をお届けする収入保障保険のほか、豪ドル建てで一生涯の死亡保障を確保する外貨建て終身保険を新規に取り扱っています。また、教育資金一括贈与にかかる贈与税の非課税措置への対応として、普通預金(教育資金贈与非課税口)を国内全支店の店頭で取り扱いを開始するなど、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、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く「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。



### 「使う(借りる)」ニーズへの対応

三井住友銀行では、「自然災害時返済一部免除特約付き住宅ローン」や、従前からご好評をいただいていた8大疾病(3大疾病および5つの重度慢性疾患)への保障の対象年齢を、平成25年10月から55歳までに引き上げたほか、日常の病気やけがにも保障範囲を広げ、新たに「疾病保障付住宅ローン」としてリリースしています。加えて、住宅取得後の出産・教育・リフォーム等さまざまな資金ニーズにお応えするため、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、「ライフイベント応援パック」を取り扱っています。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する、「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が保証する三井住友銀行のカードローン残高が順調に拡大しており、平成25年9月の貸付金残高は4,300億円を突破しました。また、10月より新テレビCMの放送を開始しました。本テレビCMでは、カードローンの特長である申し込みしやすさをご理解いただく、という内容になっています。



### 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25年10月より、セキュリティ強化策として、カード型ワンタイムパスワード生成機「パスワードカード\*1」を導入しました。SMBCダイレクトを新規に契約される全てのお客さま、および既存のご契約者で切り替えを希望されるお客さまには「パスワードカード」を無料で提供し、振込等の重要取引を実施する際の本人認証方式を、セキュリティの高いワンタイムパスワードとしました。今回導入する「パスワードカード」は、従来のパスワード生成機よりも携行性に優れ、将来的な不正取引対策への拡張性も兼ね備えています。本対策によりお客さまの利便性に配慮しつつ、更なるセキュリティの強化を図っています。

また、インターネット等で残高照会・入出金明細照会は利用したいが、不正送金等のセキュリティ面で不安があるというお客さまの声にお応えし、残高照会・入出金明細照会に機能を限定した新サービス『SMBCダイレクト ライト』の取り扱いを開始しました。あわせて、お客さまのご要望が多かったSMBCダイレクトのトップページ\*2に残高表示を行うとともに、タブレット端末にも対応した使い易い画面に変更しました。



\*1パスワードカード



\*2 SMBCダイレクトトップページ

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

#### ◆少額投資非課税制度「NISA（ニーサ）」の口座開設申込受付

少額投資非課税制度「NISA（ニーサ）」の口座開設申込の受付を、平成25年6月11日より開始しました。平成26年1月から開始されているNISAのご案内を通じて、お客さまの資産形成のお手伝いをすることで、「貯蓄から投資へ」の推進、ひいては日本経済の活性化に貢献していきたいと考えています。店頭窓口で口座開設のお申込みが可能である他、ホームページや専用コールセンターより、郵送式の口座開設申込書類をご請求いただくことができます。また、お客さま向けNISAセミナーや各店頭のマネーライフ・コンサルティング・デスクでは、パンフレット等により、制度内容や少額投資の方法、長期分散投資へのアドバイス等を、わかりやすく丁寧にご案内しています。また、三井住友銀行ではNISAの普及にあたり、SMBC日興証券と連携した取り組みを行っています。SMBC日興証券とのNISAセミナーの共同開催や、金融商品の開発、プロモーション等を通じて、お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、より一層商品・サービスの充実に取り組んでいます。



#### ◆2年連続お客さま満足度 No.1

三井住友銀行は、国際的なCS（顧客満足度）調査の専門機関である「J.D. パワー アジア・パシフィック」社が行った調査で、2年連続で「お客さま満足度 No.1」を受賞しました\*。

あらためまして、お客さまに感謝申し上げるとともに、この結果に満足せず、これまで以上に価値あるサービスをご提供できるよう取り組んでいきます。

\* 詳細は  
<http://japan.jdpower.com>

