

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、「貯蓄から投資へ」の流れの加速、大相続時代の到来、ライフスタイルの変化等を背景に多様化する個人のお客さまの金融ニーズに合わせ、平成26年4月より、営業体制を見直しました。新たな体制のもと、個人のお客さまのさまざまなニーズに更にくみ細かく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年度は、国内公募投資信託として、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、NISAでの投資ニーズを想定したバランス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、お客さまの中長期の外貨建て資産運用ニーズにお応えできるよう、平成25年度に定型中長期外貨定期預金(愛称：ナイスフライト)(米ドル・豪ドル)を新たにラインアップに加えしました。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「グリーンボンド」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ています。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

(「銀証リテール一体化モデル」)の試行を実施しました。お客さまからご好評いただいていることから、実施店舗を順次拡大し、平成26年度中に全店で実施する予定です。今後もお客さまに、SMFGとして、より価値の高いサービスを提供していきます。

「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ーと相談しながら、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や、今後の景気回復・拡大に伴うインフレなどに備え、大切な資産を“まもりながらふやしたい”というニーズにお応えするための外貨建て変額個人年金保険等を新規に取り扱っています。加えて、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)を取り扱うなど、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、遺言書文案の作成のお手伝いから、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、平成26年2月より「自然災害時返済一部免除特約付住宅ローン」に新しい特約を追加し、『残高保障型』の取り扱いを開始しました。また、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、日常のケガや病気にも保障範囲を広げ、新たに「疾病保障付住宅ローン」としてリレー

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26年3月の貸付金残高は4,600億円を突破しました。また、平成25年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のしやすさをご理解いただく、という内容になっています。



Topics

◆平日夜間・休日営業の拡大

三井住友銀行では、個人のお客さま向けのサービス強化策の一環として、休日・平日時間外営業店舗を展開しています。

従来の休日・平日時間外営業店舗74カ店に加え、平成26年4月より休日営業店舗を26カ店追加し、全国100カ店にて休日営業を実施しています。

また、その他の支店においても不定期の休日相談会を開催し、お客さまの多様な生活パターンに合わせた営業を行っています。



◆コールセンター体制の強化

三井住友銀行では、お客さまのさまざまな金融ニーズにお応えすべく、気軽にご相談できるコールセンターを運営しています。平成26年4月に更にお客さまに満足していただけるよう、センター体制の見直しを実施しました。具体的には日頃、資産の有効活用について銀行に相談する機会がなかったお客さまに対し、総合的な金融コンサルティングをお電話にてご案内するアウトバウンド業務中心のリモート営業部と、お客さまからの問い合わせに迅速に対応するインバウンド業務中心のコールセンターを新設し、ミッションを明確に分け、より一層お客さまに貢献できる体制を構築しました。

また、平日は仕事が忙しく銀行に来店が困難なお客さまに対しても土、日、夜間にお電話にてサービスのご案内を行っています。お客さまにご満足いただけるよう、コールセンターとしての新たな役割にチャレンジしていきます。