

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・承継時代の到来、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月に営業体制を見直し、新たに地域密着の営業組織として「エリア」を設立しました。「エリア」では地域ごとのさまざまな特性に応じた提案活動等を通じての地域貢献や、事業を営まれるお客さまへの個人・法人双方のサービスのシームレスかつスピーディな提供を行っています。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きめ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きます。

「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26年度は、国内公募投資信託として、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、先進国の主要金融機関等が発行する優先証券に投資するファンド等を導入するとともに、購入時手数料無料のファンドを拡充しました。

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26年度は、前年度までと同様に、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」を取り扱っています。また、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、平成25年度から最低購入金額を引き下げる等、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、商品改定を行っています。

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。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である「銀証リテール一体化モデル」の試行を平成25年度より実施していましたが、お客さまからご好評いただきましたことから、平成26年7月より全店で「銀証リテール一体化モデル」に基づいたビジネスを展開しています。今後もお客さまに、SMFGとして、より付加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26年度は、近年の医療技術の進歩等に合わせ、がん治療に対して一時金が給付されるがん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、例えば、住宅ローンをお借り入れのお客さまが、8大疾病(3大疾病および5つの重度慢性疾患)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「8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9月の貸付金残高は4,900億円を突破しました。



Topics

◆「SMBC」ブランド強化

三井住友銀行では平成26年度、若い世代を中心としたお客さまに対する「SMBC」ブランド強化を目的として新しいプロモーションに取り組んでいます。平成26年10月より、「いくぞ、ミライ。」をキャンペーンキーワードとして「SMBC日本シリーズ2014」の開催に合わせ、若手人気女優を起用した新TVCMの放映を開始しました。本CMでは社会に出て間もない若者が、不安を持ちつつも、将来に対して大きな期待を抱いていくという、若者のミライに対する前向きな気持ちを表現しています。また、お客さまとの新しい接点の創出、三井住友銀行での取引深耕に向けた親近感の醸成のため、主に若い世代の利用が拡大しているソーシャルメディアを活用したブラン

ディングとして、平成26年9月にFacebookおよびLINE上に三井住友銀行公式アカウントを開設しました。それに合わせ、オリジナルキャラクター“ミドすけ”の展開も開始しています。



◆ATMのサービス内容改定

三井住友銀行は、ATMご利用時の利便性向上のため、平成26年11月より、三井住友銀行本支店ATMでの通帳によるお預け入れを土日祝日も含めて終日お取り扱いできるようになりました。また、通帳・キャッシュカードによるお預け入れのご利用手数料も土日祝日も含めて終日無料としました。

引き続きお客さまのライフスタイルにあわせ、ATMサービスの向上・拡充に努めていきます。

◆3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、3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>

