

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をとらえ、ビジネスモデルを日々進化させ、お客さまから最も信頼されるNo.1の総合金融サービス業を創り上げていくことを目指しています。



「殖やす」ニーズへの対応

三井住友銀行では、投資信託のラインアップ「SMBCファンドセレクション」を導入し、お客さまに合った投資信託を選んでいただけるよう、お客さまのニーズに沿って4つのカテゴリーに分類しています。また他にも、国内公募投信として、先進国の金融機関が発行する優先証券等に投資するファンドを導入する等、お客さまの多様な資産運用ニーズに対応できる投資信託を取り揃えています。外貨預金については、外貨による積立ニーズにお応えできるよう、外貨自動積立サービスの取り扱いを開始しました。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、さまざまな外債等を継続的に販売しています。

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、ご購入者向けの金利優遇施策を導入する等、資産運用に資する商品として積極的な推進を行っています。少額投資非課税制度「NISA(ニーサ)」については、平成27年度以降新たに創設される予定の、未成年者の方向け非課税制度「ジュニアNISA」についても、ご希望のお客さまに制度のご案内等の情報をお届けするサービスを開始しています。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おり、平成26年7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」)を全店で展開しております。平成27年2月には「銀証資産づくりセット」の取り

扱いを開始いたしました。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、ご来店いただくずにお手続きができるサービスも提供しています。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)の取り扱いを開始し、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。更に、平成27年3月より高齢のお客さまのセカンドライフを柔軟にサポートすることを狙いとして「SMBCリバースモーゲージ」の取り扱いを開始いたしました。



「使う(借りる)」ニーズへの対応

三井住友銀行では、平成27年4月より「連生団体信用生命保険付住宅ローン(クロスサポート)」の取り扱いを開始しました。

これは、共働きをされている若い世代が増加していることから、ご夫婦のどちらかに万一のことが起きた場合、住宅ローン残高がゼロとなる商品です。

加えて、住宅ローンをお借り入れのお客さまが、8大病(3大疾病および5つの重度慢性疾患)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」なども、ご用意しております。更に、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」も取り扱っています。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27年3月の貸付金残高は5,200億円を突破しました。また、平成27年4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、同行カードローンの認知度をあげるために、電話番号(0120-923-923)を訴求したシンプルな内容になっています。

Topics

◆「SMBC」ブランド強化

三井住友銀行では平成26年度、「いくぞ、ミライ。」をキャンペーンキーワードとして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を開始しました。TVCM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、ミライに対する前向きな気持ちを表現しています。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”を展開し、平成27年3月末にFacebookファン数は15万人、LINE友だち数は568万人を超え、邦銀ではトップの登録数となっています。



◆口座開設アプリの導入

三井住友銀行では、口座開設における利便性向上のため、お客さまに来店いただくことなく、普通預金の口座開設のお申込、ご自宅でキャッシュカードのお受取が可能となる、スマートフォンアプリ「口座開設アプリ」を平成27年2月に導入いたしました。今後もお客さまのニーズにあったきめ細かなサービスを提供するとともに、スマートフォンによるお取引への対応を一層強化してまいります。

◆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27年4月より、三井住友銀行本支店ATMで時間外にお振込をされた場合の時間外手数料も終日無料としたほか、ATMコーナーの24時間営業拠点を拡大するとともに、標準的な営業時間を7時～24時への延長をいたしました。

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。

◆2015年3月コールセンター業務の「COPC® CSP規格」取得

三井住友銀行ではお客さま満足度の向上とセンター運営の効率性を実現するため、センター業務の国際基準品質保証規格である「COPC®CSP規格」を平成27年3月に邦銀で初めて取得しました。COPC規格は、お客さまへのサービス提供の迅速性や正確性、センター運営の効率性等を指標化し、優秀なレベルで達成・維持することで認証されるものであり、引き続き質の高いサービスを提供し、お客さまにご満足いただけるよう取り組んでいきます。