

# 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、従来のコンサルティング営業を基軸として「IT技術を活用したサービス」の充実を図り、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、世界の投資信託を厳選し、「SMBC ファンドセレクション」としてご提供しています。「SMBC ファンドセレクション」では、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、お客さまの多様な資産運用ニーズに対応するため、国内公募投信として、世界各国の公益・インフラ企業が発行する優先出資証券に投資するファンド等を導入しました。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、多くのお客さまにご利用いただいています。

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、ご契約者さま向けの大規模な運用報告会を初めて開催する等、中長期的な資産運用に資する商品として情報提供を充実させています。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、両社の特徴を最大限活かした新たな営業推進モデル（「銀証リテール一体化モデル」）を、平成26年7月より全店にて展開してきました。全店展開から約1年5カ月が経過し、両社のコンサルティングビジネスのノウハウ活用や、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たサービスについて、非常にたくさんのお客さまから、好評をいただいています。

今後も銀証連携のビジネスを追求し、あらゆるお客さまのニーズにお応えする総合的な金融サービス、付加価値の高いソリューション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、ご来店いただくか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、円安による相対的な円資産の価値下落に備え、大切なご資産を「ふやしながらのこず」というニーズにお応えするための外貨建変額終身保険等を取り扱っています。

また、教育資金や、結婚・子育て資金の贈与について、教育資金一括贈与にかかる贈与税の非課税措置に対応する「普通預金（教育資金贈与非課税口）」に加え、結婚・子育て資金の一括贈与にかかる贈与税の非課税措置に対応する「普通預金（結婚・子育て資金贈与非課税口）」の取り扱いを開始し、お客さまの「遺す・備える」ニーズに一層お応え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」の取り扱いを開始しました。



### 「使う（借りる）」ニーズへの対応

三井住友銀行では、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「連生団体信用生命保険付住宅ローン（クロスサポート）」を取り扱っています。

加えて、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）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」などもご用意しています。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、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、ご返済に関するご相談に柔軟に対応しています。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9月の貸付金残高は5,600億円を突破しました。また、平成27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、三井住友カードローンの特徴をお客さまに分かりやすくご案内するために、「口座が無くても申込可能」、「最短30分で申込可能」といった商品性を訴求する内容になっています。

## Topics

### ◆ SMBC 信託銀行の新ブランド「PRESTIA (プレスティア)」について

平成27年11月1日、株式会社SMBC信託銀行は、シティバンク銀行株式会社のリテールバンク事業を統合し、新たなブランド「PRESTIA (プレスティア)」として同事業の展開を開始しました。「PRESTIA」には、名前の由来である“Prestige”(名声・威信・一流等の意)の通り、グローバルで洗練されたプレミアムなサービスを、専門のスキルを有する担当者を通

じて提供していくという決意を込めています。

SMBC信託銀行では、「PRESTIA」にて、日本国内のほか海外でも利用可能なキャッシュカード、豊富な運用商品ラインアップ、取引量・口座残高に応じた優遇サービス等、これまで培ってきた独自性の高い商品・サービスを提供するとともに、今後、SMBCをはじめとするSMFGグループ各社との連携を強化して、商品・サービスの向上に努めていきます。

### ◆ パスワードカード「スマホアプリ版」の導入

三井住友銀行では、近年ますます犯罪の手口が巧妙化しているインターネットバンキングを狙った犯罪への対策を強化しています。

平成25年10月にインターネットバンキング(SMBCダイレクト)で利用可能なワンタイムパスワード生成機「パスワードカード」を邦銀で初めて導入しましたが、平成27年8月には更に、ワンタイムパスワードをスマホアプリでご利用いただける「パスワードカード(スマホアプリ版)」を導入しました。

### ◆ 生命保険申込みの電子化

三井住友銀行では、募集代理店として取り扱う複数の生命保険会社商品を、店頭で電子端末を利用して直接完結することが可能なシステム(「電子申込システム」)を導入しました。この電子申込システムは、各保険会社の生命保険の申込み手続きを行う画面遷移やボタン操作等が統一されたことで、短時間で生命保険の申込を行うことが可能となりました。

### ◆ SMBCオープンイノベーションミートアップ開催

三井住友銀行では、新たなリテール金融ビジネスの創出を目的に、三井住友銀行および参加企業間の技術やアイデアの出会いの場として、平成27年9月にオープンイノベーションミートアップを開催しました。

当日は「新たなリテール金融ビジネス」をテーマとした三井住友銀行の取り組みの紹介や、リテール金融に関連する先端ビジネスを展開する10社のITベンチャー企業にプレゼンテーションを実施していただくなど、活発な情報交換を行いました。三井住友銀行では引き続き、オープンイノベーションな取り組みを積極的に推進していきます。