



店舗改革～次世代型店舗への移行～

銀行の窓口に来店するお客さまが、過去10年で3割減少する一方、インターネットやスマートフォンを利用したお取引は年々増加する等、金融サービスにおけるお客さまの行動原理は大きく変化しています。また、デジタルライゼーションの進展により、事務処理の大幅な合理化・効率化も可能になりました。

こうした変化を捉え、三井住友銀行では、現在約430カ店ある個人のお客さま向け店舗を、2020年3月までに「次世代型店舗」に移行する店舗改革を推進しています。2017年度には、103カ店の移行が完了しています。

マーケット特性に応じた店舗戦略

各店舗の地域性・マーケットの特色に応じて、次世代型店舗にもいくつかのタイプがあります。ここでは、主なものをご紹介します。



個人のお客さま専用店舗 (SMBC The PERSONAL)

法人のお客さまの事務を近隣の支店に集約し、サービスの提供を個人のお客さまに限定することで、従来以上にお客さまに寄り添ったコンサルティング体制の強化を進めていきます。

中野坂上支店では、お客さまがコンサルタントをより身近に感じていただけるような「寄添い型ブース」を設置しているほか、個室のブースも従来より多くそろえています。



予約制店舗

2018年3月に新設した麻布十番支店は、店頭でお客さまをお待たせすることがないように、あらかじめ、インターネット・お電話でご予約いただいたお客さま専用の店舗です。

落ち着いたデザインと、お客さまにゆったりとご利用いただける空間を兼ね備え、お客さまの資産形成・資産運用等に関するご相談ニーズにお応えしていきます。



SMBCグループの店舗改革

私たちの店舗改革のコンセプトは、(1)お客さまへのサービス提供の仕方を変える、(2)事務プロセスを変える、(3)店舗の在り方を変える、の3つです。

具体的には、店頭に来店されたお客さまのうち、ATMやタブレットでのお手続きが可能な方には、窓口にお並びいただくことなくセルフサービスでのご対応をご案内します。さらに、窓口でのお手続きは、伝票のないペーパーレス・印鑑レスでスムーズにお取引できるようにし、これまで窓口の後方で処理していた事務手

続を事務センターに集中します。

これらの結果、店舗の窓口を減らし、さらに後方のスペースは不要になるため、全体の店舗面積は削減しつつ、資産運用やローンのご相談で来店されたお客さまには、ゆったりとした空間でお取引いただけるようになります。

つまり、私たちの店舗改革では、お客さまの満足度向上とコスト削減を同時に実現する「次世代型店舗」を目指しています。



グループ共同店舗

SMBCグループ各社の店舗を同一拠点に集約し、ロビーや応接スペースを共用することで、グループ全体でのスペースマネジメントの効率化を進めるとともに、店舗ネットワークの適正化を実現させていきます。

現在、赤坂支店・新宿支店には、三井住友銀行とSMBC日興証券、SMBC信託銀行が入居しています。



デジタルスペース

ターミナル駅近隣で、お振込や住所変更といった事務手続きで来店されるお客さまが多い新宿支店には、タブレット端末を使ってインターネットバンキングを体験していただくデジタルスペースを設置しています。

インターネットバンキングを利用したことのないお客さまも多いため、実際に体験することで利便性を実感していただき、以降はご自宅でもお手続きいただけるようお手伝いしています。