

2. 経営健全化計画の履行概況

(1) 業務再構築等の進捗状況

[個人金融ビジネス]

三井住友フィナンシャルグループ（以下、当社）におきましては、個人金融ビジネスを最注力分野の一つと位置付け、三井住友銀行（以下、当行）を中心として、コンサルティング・ビジネス、コンシューマー・ファイナンスビジネスと新たなビジネスマーケットを創出してまいりましたが、今後もグループ連結経営強化により、グループ全体として積極的かつ効率的な業務を展開することによって、お客さまサービスの拡充と一層の収益力強化を図ってまいります。

①コンサルティング・ビジネスの推進

当行では、富裕層・資産運用層・資産形成層の各々のお客さまに対し、質の高いコンサルティング・サービスを通じて、「資産運用」と「資金調達」の両面において金融商品・サービスを総合的に提供しております。

お客さまの「資産運用」につきましては、投資信託55商品・投資型年金9商品（17年3月末時点）をはじめ、外貨預金・特約付預金等商品ラインアップの拡充を図ってまいりました。さらに、16年12月には証券仲介業務に参入し、リスクはあるものの高金利のリターンが期待できる外債等顧客ニーズに応じた新たな商品の取扱を開始するなど、より一層サービスの充実を図っております。

お客さまの「資金調達」に関しましては、住宅ローンにおいて16年11月から17年2月にかけて総融資枠・期間限定の特別金利キャンペーンを実施いたしました。また、17年4月には提携先からの物件購入の代金等割引やATM時間外手数料の無料化等、金利以外のサービスをセットで提供する「マイホームプラス」の取扱を開始する等、新サービスの提供も積極的に行っております。

また、信託業法関連法令の改正を受けまして、相続・事業承継等多様な顧客ニーズに応えられる幅広く質の高いサービスを提供する商品の一つとして、17年2月1日より遺言信託業務の取扱を開始いたしました。なお、遺言書作成までの必要性は感じないも

の、相続発生時にご家族へメッセージを残したいというお客さまのニーズに応えるため、17年4月より One's メッセージサービスの取扱を開始しております。

休日の営業や相談専用ブースの設置等を特長とし、コンサルティング・サービスに特化した「SMB Cコンサルティングプラザ」につきましては、郊外ターミナルを中心に増設し、17年3月末で45拠点（16年3月末比+39拠点）を設置しております。今後もお客さまの利便性向上を図るとともに、お客さまとの接点を強化していく観点から100拠点を目標に「SMB Cコンサルティングプラザ」を拡大していく予定であります。

②コンシューマー・ファイナンスビジネスの抜本的強化

当社は、17年4月に組織改定を行い、新たに「コンシューマービジネス統括部」を設置いたしました。同部におきまして、当行のコンシューマービジネス、及びコンシューマー・ファイナンス事業関連のグループ会社5社（三井住友カード株式会社、プロミス株式会社、アットローン株式会社、さくらカード株式会社、株式会社クオーク）を統括し、グループ全体で整合性あるコンシューマー・ファイナンスビジネスを展開してまいります。

当社グループとプロミスグループとの戦略的提携の一環として、17年3月に「株式会社クオーク」とプロミスの100%子会社の「株式会社ぷらっと」が業務提携ならびに資本提携を行うことに合意しております。6月には、クオークの信販ネットワークを通じた利便性の高い「ぷらっと」のローン商品提供の開始にあわせ、「ぷらっと」は「株式会社クオークローン」に商号変更いたしました。今後とも、お客さまの幅広い資金ニーズに積極的にお応えしてまいります。

また、当社とプロミス株式会社の業務提携基本契約に基づき、17年4月には、当行・プロミス・アットローンの3社によるコンシューマー・ファイナンス事業を開始いたしました。具体的には、3社が幅広い層のお客さまの資金ニーズにお応えするため、当行もしくはアットローンで審査結果がご希望に沿えなかった場合、お客さまのご希望によりアットローンもしくはプロミスのローン商品をご紹介するカスケードスキーム型の新型商品を提供いたします。申込方法といたしましては、3社がリモートチャネルの

専門拠点をそれぞれ開設し、電話、インターネットのほか、当行のATMコーナーに設置した3社の申込受付・審査が行える新型ローン契約機等による申込が可能となっており、高い利便性を提供しております。また、与信管理面では、当行及びアットローンのローン商品はプロミスが保証を行い、プロミスにおいて総合的に与信を管理してまいります。

③決済サービスの機能向上

当行のリモートバンキングサービスである「One'sダイレクト」につきましては、「電子メールお知らせサービス」等お客さまのニーズに応えたサービスメニューの充実・利便性の向上に努めた結果、17年1月に実施されたゴメス社のオンラインバンキング・ランキングで3期連続1位を獲得するなど、高い評価を得ております。

なお、「One'sダイレクト」の17年3月末の契約者数は約577万人と、16年3月末比約96万人増加しております。

また、17年4月に株式会社エヌ・ティ・ティ・ドコモ（以下、NTTドコモ）と当社、当行、三井住友カードは、携帯電話を活用したクレジットカード業務である、おサイフケータイ(*)による新クレジット決済サービス事業の共同推進を中心とした業務・資本提携に合意いたしました。7月11日には、三井住友カードの発行済み株式総数の34%に相当する普通株式を増資引受等によりNTTドコモが取得しており、今後とも携帯電話を活用した新クレジット決済サービスを確立し、お客さまのさまざまなニーズにお応えしてまいります。

(*) おサイフケータイはNTTドコモの登録商標です。

④効率的なオペレーションの徹底

当行は、17年4月より、お客さまに対するサービス品質の一層の向上と業務推進力の強化を目的として、新支店運営体制への移行を進めております。新支店運営体制とは、これまでの支店を「個人のお客さまを対象とした業務推進」を担う「支店」と、「事務／管理」を担う「支店サービス拠点」とに分離、支店は業務推進に特化する一方で、支店サービス拠点では、質の高い事務の提供を通じたお客さまの満足度向上、高度なコンプライアンス／事務リスク管理、効率的な事務運営に注力するものであります。18年3

月期より順次対象を拡大し、19年3月期中には全店で移行を完了する予定であります。

〔法人金融ビジネス・投資銀行ビジネス〕

当行の法人金融、投資銀行ビジネスにおいては、強固な取引基盤をベースに、サービスの一段の向上と法人金融ビジネスのリスク勘案後収益力の強化を進めております。

①リスク・リターンの適正化とリスクテイク能力の強化

これまで、当行ではリスクに見合った適正なリターンを確保する新たな取引関係の構築、すなわち融資慣行の見直しに取り組むとともに、当行のリスク管理能力を継続的に高度化していくことによって、新たなリスクテイク商品を積極的に開発・投入してまいりました。この結果、中小企業向け貸出という当行にとって極めて重要な戦略的マーケットにおいて新たなビジネスの創出に一定の成果を収めてまいりました。

17年3月期には、原則無担保・第三者保証不要としたリスクテイク商品「ビジネスセレクトローン」や「Nファンド」に加え、新たに、成長企業向けの技術力・ビジネスモデル等の成長性を評価して融資する「Vファンド」や、業績回復が見込まれる企業等に対して、前年度決算に加え企業業績の回復トレンドを先取りして融資する「業績回復ローン」等の新規商品を投入し、お客さまの多様なニーズにお応えするとともに、リスクテイク貸金をより一層推進した結果、リスクテイク商品全体の17年3月期取組み額は約3兆6,700億円と前年比で約3割の増加を達成し、確実にマーケットを拡大してまいりました。

17年4月には、年商30億円未満のお客さまを対象とした、借入上限が「ビジネスセレクトローン」の2倍にあたる1億円以下となる原則無担保・第三者保証不要の新商品「SMB C-クレセルローン」の取扱を開始するなど中小企業向け貸出の増強に、より一層注力してまいります。

②金融ソリューション提供力の強化

大企業及び中堅・中小企業のお客さまの企業価値向上に向け、法人部門、企業金融部門のお客さまとのリレーションシップと投資銀行部門が持つ専門的なノウハウを積極的に活用し、ソリューション提案型営業を推進しております。

特に、シンジケーション業務におきましては、効果的かつ効率的なデット I R 戦略を提案するなど、引き続きお客さまの円滑な資金調達をサポートしてまいりました結果、17 年 3 月期の国内シンジケートローンの組成額は約 670 件/6 兆 1,000 億円と、前年比件数ベースで約 180 件、組成額で約 7,000 億円の増加となりました。

シンジケーション業務のほか、流動化業務、不動産ファイナンス業務等、投資銀行業務の業容拡大にあわせ、金融ソリューション提供力の一層の強化を目的として、17 年 4 月に組織改定を行っております。具体的には、業容拡大に対応してシンジケーション業務と流動化業務を所管してきた投資銀行営業部をシンジケーション営業部とアセットファイナンス営業部に分離するとともに、ストラクチャードファイナンス営業部で手がけてきた不動産ファイナンス業務について、今後の更なる業容拡大を展望し、新たに不動産ファイナンス営業部を設置しております。

〔国際金融ビジネス〕

アジアにおきましては、当行が 16 年 12 月に中国杭州支店及びベトナムハノイ市に駐在員事務所を新設しました。一方、インドにおきましては、17 年 2 月にムンバイ支店及びニューデリー支店を業務提携先であるスタンダード・チャータード銀行に譲渡いたしました。このように、アジアでの拠点戦略において選択と集中を図り、経営資源の戦略的配分を進め、進出が続く日系企業の現地に於ける金融サポートと現地有力企業との取引拡大により業務基盤を強化しております。

欧州におきましては、機動的な業務展開の中核的プラットフォームを展望してロンドンに設立いたしました欧州三井住友銀行が、17 年 2 月にパリ支店を開設し、当行パリ支店の業務を引き継ぎました。EU の中核マーケットの一つであるフランスにおいて、経営の効率化を図るとともに、従来以上の顧客対応力とサービス提供体制を整備してまいります。

米州では、高格付先への積極的なアセット投入によって非日系企業顧客との取引基盤拡大を進めるとともに、リスクテイク手法の多様化等を通じた高収益業務への取組を強化しております。