

(2) 業務再構築等の進捗状況

[個人金融ビジネス]

当社では、個人金融ビジネスにおきましては、顧客基盤の拡充を通じ、高付加価値分野と先端技術分野における「トップシェアバンク」の実現を目指します。また、積極的かつ効率的に業務展開を進めることによって、収益増強を図っております。

①「個人総合金融サービス業への飛躍」に向けた新規事業への取組強化

幅広いお客さまのコンシューマーファイナンスニーズにお応えするため、17年4月より実施しております、当行、プロミス、アットローンの3社による「カスケード・スキーム」のローン商品につきましては、商品プロモーションの強化、オペレーターのスキ

ル向上などに取組むとともに、申込受付・審査を行える新型ACM（ローン契約機）を9月末現在で521台設置するなど、商品認知度、アクセサビリティの向上といった運営面の強化に取組んでまいりました。

また、当行では、16年12月より、証券仲介業務を通じた資産運用業務にも積極的に取組んでまいりました。同業務におきましては、17年6月に当行とSMBCフレンド証券株式会社、トヨタファイナンシャルサービス証券株式会社による外債販売における提携を実施、17年7月には、当行とSMBCフレンド証券、バンク・エー・アイ・ジー証券会社の共同開発による「即時年金型外債」の公募取扱いを開始するなど、商品ラインアップの一段の拡充に取組んでまいりました。

個人年金保険につきましては、5月から6月にかけて外貨建定額年金「ビーエルハーモニー」、一時払保険料が年金原資として保証される変額個人年金「AXIS」の取扱いを開始、さらに8月には受取額が払込保険料を上回る水準で保証される変額個人年金「Broadway」を投入するなど、様々なお客さまニーズに対応した新商品の開発に取組んでまいりました。すでに他行比圧倒的に優位な地位を築いております投資信託と並ぶ個人向け中核商品のひとつとして、今後とも積極的に取組んでまいります。

また、当行及び三井住友カードは、17年10月にSuica電子マネー、クレジットカード及びインターネットを活用したキャッシュレス決済等に関する新たなビジネスモデルの構築に向けて東日本旅客鉄道株式会社と業務提携することで合意いたしました。

今後は業務提携のメリットを最大限活かして、Suicaとクレジットカード等が利用できる共通端末の共同開発、Suica加盟店の共同開拓、ポイント交換サービスの対象範囲の拡大などについて検討を行い、各社の強みを活かしながら、更なる利便性・サービスの向上を目指して連携していく予定であります。

②ネットワーク拡大、人員増強を中心とする営業力の抜本的強化

当行では、休日の営業や相談専用ブースの設置等を特徴とするコンサルティング・サービス特化型店舗「SMBCコンサルティングプラザ」を17年9月末で66拠点（17年3月末比+21拠点）設置しており、今後は100拠点程度を目途に拡大していく予定

であります。

「SMB Cコンサルティングプラザ」拡大にあわせて、住宅ローン受付の専門窓口である「ローンプラザ」の休日営業の拡大・見直しも実施しております。具体的には、17年9月末で59拠点（17年3月末比+8拠点）設置しており、さらに10月には8拠点の追加を行っております。これらにより、休日のローン契約を推進し、顧客利便性の向上に取り組むとともに、業者対応力の強化を図ってまいります。

また、8月に営業開始した東京メトロ新宿駅構内へのATMをはじめ、17年度中を目途に東京メトロ20駅にATMを設置する予定であります。

これら、ネットワークの拡充に加え、人員面でも専門性の高いフロント人員の育成、採用により営業力の強化を図ってまいります。

③お客さまのニーズに徹底的に応えるための商品ラインアップの拡充

個人金融ビジネス強化のために、商品ラインアップの拡充も積極的に行ってまいります。当行では、お客さまの資金運用ニーズに対しましては、前述の通り、個人年金、証券仲介業務取扱商品の拡充に加え、7月には世界各国の好配当株式を中心に幅広く分散投資する毎月分配型の「グローバル好配当株オープン」の取扱いを開始するなど、投資信託においても商品ラインアップの拡充に取り組んでまいりました。

また、お客さまの資金調達につきましては、10月には当行とカーディフ損害保険会社が提携し、本邦初の取扱いとなる「三大疾病保障付き住宅ローン」を開発、取扱を開始するなど、お客さまの様々なニーズにお応えできるよう、一層の商品充実を図ってまいります。

こうした運用・調達両面での商品力強化に加え、8月には、携帯電話によるモバイルバンキング利用者の利便性向上のため、モバイル用ホームページを大幅にレベルアップするなど、今後も、様々なサービス提供能力の向上に取り組んでまいります。

また、金融犯罪の多発・巧妙化を背景にした、セキュリティの高度化については、17年2月にはICキャッシュカードの取扱いを開始し、12月には本人確認方法として生体認証を装備したICキャッシュカードを導入いたしました。また、あらかじめパソコ

ン・携帯電話からATM出金取引機能をコントロールできる「ATMオートロックサービス」や、キャッシュカード出金の電子メール連絡サービスの取扱いも17年9月より開始いたしました。

④営業効率の一段の向上を通じた高い生産性の実現

当行におきまして、17年1月より一部支店で取組を開始いたしました「支店」における業務推進機能（支店）と事務・管理機能（支店サービス拠点）の分離を通じ、フロントの営業推進力を強化する新支店運営体制については、現在、順次拡大しております。今後、19年3月期中には全支店（除く地方店等）に展開していく計画であります。

従業員の教育・研修面の実施状況につきましては、生命保険窓口販売の拡大に備え、研修プログラムを強化するなど、引き続き、専門性の高いフロントの育成、拡充に積極的に取組んでまいります。

〔法人金融ビジネス〕

法人金融ビジネス分野につきましては、これまで、強固な取引基盤をベースに、全国の営業拠点と本部が協働して高度な金融サービスを提供することにより、取引推進に努めてまいりました。

①中堅・中小企業取引の拡充

中堅・中小企業取引の拡充につきましては、これまでもリスクテイク対応力を強化することによって、健全な経営内容の中小企業等の多様な資金ニーズに対し、積極的に対応してまいりました。17年9月期におきましては、年商10億円以下のスモールマーケットのお客さまを対象とする「ビジネスセレクトローン」、年商30億円未満のミドルマーケットのお客さまを対象とする「SMBCークレセルローン」などのリスクテイク型貸出商品を積極的に推進してまいりました。これら中堅・中小企業向けポートフォリオ型貸金の17年9月期新規投入額は約1兆9,100億円、前年同期比約+3,000億円の増加となり、順調な取組み実績となっております。

②運用業務

16年12月開始の証券仲介業務につきましては、これまで専担部署の証券営業部などの本部にて取扱を行ってまいりましたが、運用業務の一層の強化を目的として、17年11月より、法令上の条件を満たす法人営業部において証券仲介業務の一部取扱を開始いたしました。今後も、販売・推進体制の整備とともに取扱商品の拡充にも取り組み、運用業務に一層注力していく方針であります。

③国内大企業取引等

当行の大企業を中心としたお客さまとの取引拡充のために、投資銀行関連業務を中心として商品開発・新規ビジネスの発掘に注力してまいります。17年9月期におきましては、前述の証券仲介業務への取組みに加え、高い専門性が求められる不動産ファイナンス業務や、従来から注力してまいりましたシンジケーション業務などに積極的に取り組んでまいりました。

なお、国内シンジケートローンは、17年9月期の取組みが約3兆円と、前年同期比で約7千億円上回る実績となっております。

[国際金融ビジネス]

当行におきましては、国際部門を中心に、日本を含むアジアをマザーマーケットとするグローバルな商業銀行を目指し、国際金融ビジネスに積極的に取り組んでまいりました。17年9月期は、欧米での高格付け資産の積み上げ、CMSによるクロスセルや外貨流動性の捕捉、LBOなどのプロダクト商品の取組みにより、収益力の強化に取り組んでまいりました。