

(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、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、お客さま第一主義を徹底し、持続的成長を拡大してまいります。

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

当行では、保険事業、証券仲介業務、相続関連業務等新たな事業に積極的に取り組んでまいりました。

保険事業の分野では、投資信託と並び個人向け中核商品のひとつになっております個人年金保険におきまして、17 年 8 月に取扱を開始した「Broadway」をはじめ、お客さまのニーズにあった商品ラインアップの拡充に取り組んでまいりました。さらに、保険窓販に係る規制緩和を受け、17 年 12 月より 3 社 5 商品のラインアップで、一時払終身

保険の窓販を開始いたしました。

16年12月より開始いたしました証券仲介業務におきましても、17年7月より「トヨタ関連外債」の取扱開始、17年11月からの「毎月利払型世銀債」取扱開始等、商品ラインナップの一段の拡充に取り組んでまいりました。

相続に関連するニーズのあるお客さまに対しては、17年2月より当行本体で遺言信託業務の取扱を開始しておりますが、加えて18年4月からは、住友信託銀行・中央三井信託銀行の代理店として遺産整理業務を開始しております。

当社グループでは、コンシューマーファイナンス事業や証券業務、インターネット金融事業等において、グループ全体でお客さまの様々なニーズにお応えするため積極的な取り組みを行ってまいりました。

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」のカードローン商品におきましては、TVCMやインターネット広告等のマスプロモーション、オペレーターのスキル向上等への取組強化とともに、申込受付・審査を行える新型ACM（ローン契約機）を18年3月末時点で553台設置するなど、お客さまの即時借入ニーズに積極的に対応してまいりました。

また、銀行と証券との間のシナジー極大化を追求する真の「銀・証融合ビジネスモデル」の構築を推進するため、当局の認可を前提として、当社はSMBCフレンド証券を完全子会社とすることを18年3月に合意いたしました。今後は、ファンドラップサービスの提供、積極的な両社間の人材交流、当行のお客さまに対するSMBCフレンド証券による個別株式運用に関するコンサルティングサービスの拡充等を実施してまいります。

さらに、18年3月に、ヤフー株式会社、株式会社ジャパンネット銀行、当行の3社で、ポータルサイト事業とネットバンク事業の双方を活用することにより、新しいインターネット金融事業を創造し発展させることを目的とする業務提携・資本提携を行うことについて合意いたしました。6月には、同合意に基づき業務提携に関する基本契約

及び出資契約を締結しております。

②ネットワーク拡大による営業力の強化

当行では、お客さまの生活動線や生活パターンにあった立地選定や、休日営業を含む時間設定を特徴とする「SMB Cコンサルティングプラザ」を順次拡大していく予定であります。また、17年9月より、個人のお客さまのコンサルティング業務に特化した専門拠点である「SMB Cコンサルティングオフィス」を、首都圏・近畿圏等の当行主要営業テリトリー内の店舗空白エリアへ18年3月末までに14拠点を設置してまいりました。ネットワーク拡大にあわせ、人員面でもF Cを増員し営業力強化を図っております。なお、18年5月には、Next W・ing プロジェクト室と「ザ・コンランショップ」がコラボレーションし、「女性が気軽に立ち寄れる銀行」としてプランニングした『SMB C白金高輪コンサルティングオフィス』を新たに開設するなど、今後ともお客さまのニーズに応じた多様な店舗展開を実施してまいります。

「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」の休日営業拠点を18年3月末で67拠点（17年3月末対比+16拠点）まで拡大しております。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、A TMの利便性の向上については、J R東日本のA TM「View Alltite」とのA TM相互開放、東京メトロ駅構内への当行A TMの設置を行いましたほか、am/pm内に設置しているコンビニA TM（@BANK）において、三井住友カードi Dのキャッシングサービス、生体認証I Cキャッシュカードの取扱を、それぞれ18年3月より開始いたしました。

そのほか、18年3月に、当行はセブン銀行と代理店契約を締結し、代理店として金融サービスの提供を行うことにより、コンサルティングのネットワーク拡大を図っております。

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

当行では、「会員制サービス」の提供に向け、18年2月に株式会社ベネフィット・

ワンと業務提携を行うことで合意いたしました。この提携を受け、団塊世代を中心とするお客さま、女性のお客さまをターゲットとする会員制サービス「One's Next クラブ 50s」、「One's Next クラブ Woman」をそれぞれ 18 年 4 月より開始しております。会員・メンバーとなられたお客さまには、各種金利優遇、季刊情報誌の送付、メールマガジンや Web 等での幅広い情報提供等を行ってまいります。

また、女性のお客さまに対しては、17 年 10 月に設置しました Next W・ing プロジェクト室が企画・開発の中心となって、特に女性ニーズの強い住宅関連サービスをパッケージ化した住宅ローン「Woman PLUS」を 18 年 3 月に投入するなど、成長が見込まれる女性マーケットにも注力してまいります。

投資信託につきましては、17 年 10 月に「日本好配当株オープン」、18 年 2 月に「D I T ケイマン J（後払手数料）」、18 年 3 月に「6 資産バランスファンド」、18 年 5 月に「P C A インド株式オープン」を導入する等、継続的に取扱商品の拡充を図っております。

住宅ローン商品につきましては、申込から契約・取組まで来店の必要がなく、ネット・郵便のみで対応できる住宅ローン「ネット de ホーム」の取扱を 18 年 4 月より開始しておりますほか、同月より、インターネットでの一部繰上返済や金利設定変更に関して手数料無料化を図るなど、商品・サービス共にお客さまのニーズにお応えする商品を積極的に展開しております。

こうした商品・サービス面での強化のほかにも、17 年 12 月から導入しております生体認証 I C キャッシュカード、18 年 2 月から導入しております「ワンタイムパスワード」等のセキュリティ強化にも積極的に取り組んでまいりました。

また、18 年 3 月には、商品パンフレットにおいて、銀行業界で初めて、高齢のお客さまや目の不自由なお客さまが商品情報を音声で聞くことができる「S P コード」を導入いたしました。今後につきましても、18 年 4 月に実施いたしましたインターネットバンキングの画面のリニューアルによる高齢者や障害をお持ちのお客さまの利便性向上など、アクセシビリティの強化にも取り組んでまいります。

〔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として、法人向けコンサルティングビジネスに注力し、営業店と本部の協働による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。

今後におきましては、経営理念に掲げております「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」との営業の原点に今一度立ち返り、「お客さま第一主義」を一層徹底し、お客さまのニーズを起点とした営業体制の確立、商品の開発等を実践することで、お客さまの様々なニーズにお応えしてまいります。

①中堅・中小企業取引の拡充

当行の中堅・中小企業取引の拡充につきましては、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 10 億円から 30 億円までのミドルマーケットのお客さまを対象とする「SMB Cークレセルローン」等の中堅・中小企業向けリスクテイク貸金の 18 年 3 月期取組額は、約 3 兆 7,100 億円となりました。これらリスクテイク貸金の導入をはじめ、多様な資金ニーズに対し積極的にお応えしてまいりました結果、18 年 3 月期における中小企業向け貸出（インパクトローンを除く実勢ベース）は前年比 6,250 億円の増加となりました（図表 10）。

また、18 年 4 月には中堅・中小企業マーケット全体を所管する本部組織として S M E 業務部を設置いたしました。同部において、中堅・中小企業のお客さまに対する商品企画、戦略立案、営業店の提案サポート等を一元的に行うことによって、I P O や事業承継等も含めたお客さまの多様な金融ニーズに対するサポート機能を一層強化してまいります。

②運用業務

16 年 12 月に開始いたしました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等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。

今後も引き続き、多様化するお客さまの運用ニーズに積極的に対応するため、販売・推進体制の整備とともに取扱商品の拡充にも取組み、運用業務に一層注力してまいります。

③国内大企業取引等

当行では、これまで大企業を中心とするお客さまとの取引拡充のため、経営課題解決ニーズやプロダクト・サービスに対するお客さまのニーズに対応し、より高度な金融サービスの提供に努めてまいりました。

18年3月期におきましては、前述の運用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、ストラクチャード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等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、18年3月期の組成額が約6兆7,000億円と、前年比約6,000億円の増加となっております。

また、18年4月には、お客さまの経営課題解決ニーズに積極的に対応していく新しい概念のフロント組織としてコーポレート・アドバイザリー本部（以下：CA本部）を設置いたしました。CA本部では、集約された業種別知見・情報を活用し、投資銀行部門、国際部門の各部や審査セクション、調査セクション等とチームを組成、さらには大和証券SMB Cとも協働し、従来からのフロント組織と一体となって、お客さまの経営課題に応える総合的なソリューションを提供してまいります。

〔国際金融ビジネス〕

当行の国際金融ビジネスにつきましては、欧米での高格付け先への融資を中心とした資産の増強や、プロジェクトファイナンス、PFI等のプロダクツ業務の強化、中国を含むアジアへの進出の支援、外貨預金の捕捉や決済系プロダクツの拡充による非アセット関連収益の増強等に積極的に取り組んでまいりました。

なお、海外拠点の展開につきましては、18年3月期は2拠点を閉鎖し18年3月末で15拠点となりましたが、18年度には、5月にアラブ首長国連邦ドバイ首長国での支店

開設認可を取得し、エマージングマーケットへの取組みを積極化しておりますとともに、アジアにおきましては、6月にベトナムにてホーチミン支店を、米州におきましては、6月にヒューストン出張所を開設するなど、今後とも、効率性・採算性を十分考慮しつつ拠点設置をすすめてまいりますとともに、当行のグローバルネットワークを活用した海外進出ニーズへの対応力強化、クロスリージョナル取引等に積極的に取り組んでまいります。