

リテール事業部門



リテール事業部門

部門長 常務執行役員 中村 隆司
 副部門長 常務執行役員 荒木 二郎 ()
 副部門長 常務執行役員 井上 育穂 ()
 ()ホールセール事業部門兼任

リテール事業

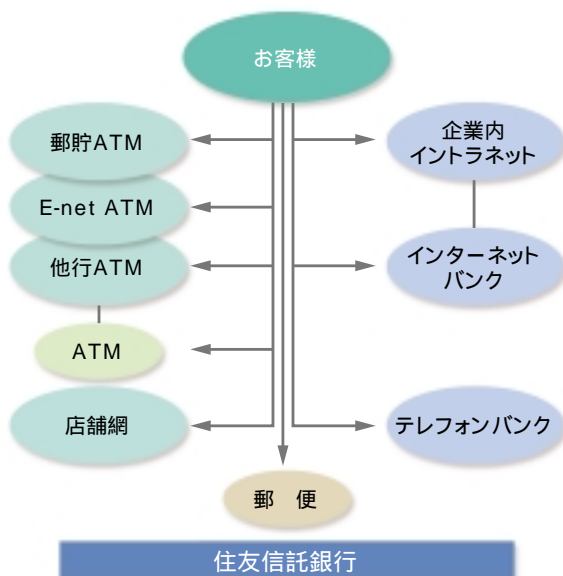
経済の成熟化と金融資産の蓄積に伴い、個人のお客様の資産の運用・管理に関するニーズは、身近な資産形成から不動産・相続などまで、多岐に亘っています。

当社では、個人のお客様のこれらのニーズにお応えする「資産運用メインバンク」をめざして、「商品・サービス」、「コンサルティング」、「チャネル」の拡充に努めています。「ビッグ」などの信託商品、「スーパー定期」、「大口定期」などの預金商品、豊富なラインアップを有する「投資信託」、平成14年10月より販売を開始した「年金保険」などの多様な金融商品や当社との取引が増すことで有利なサービスを提供する「アドバンテージサービス」など、商品・サービス内容を拡充し、お客様の資産の運用に関するニーズにお応えしています。

また、信託業務と銀行業務を兼営するメリットを活かしたプライベートバンキング業務を開始したり、他の金融機関に先駆けて国内全店の個人のお客様窓口およびダイレクトバンキング営業部に「ペイオフ相談窓口」を設置するなど、お客様の資産運用に関するご質問・ご相談に積極的にお応えしています。

個人のお客様への営業チャネルについては、他の金融機関に先駆けて開始した郵便貯金とのATMオンライン提携、コンビニエンス・ストアでのATMサービス、ダイレクトチャネルの拡充など、入出金の利便性と各種金融商品のご購入、お預入れといった資産の運用に関する利便性の高いサービスを提供しています。

個人のお客様への営業チャネルのイメージ図



1. 個々のお客様のニーズに応じたコンサルティング営業の展開

資産運用のメインバンクとしてお客様のニーズにお応えしていくために、「コンサルティング営業」を全営業スタッフあげて取り組んでいます。

担当するスタッフが個々のお客様のニーズに的確かつ迅速に対応するために、全営業店の受付担当者・外勤担当者が利用する営業サポートシステム「i-Ships」を導入し、各営業チャンネルが連携して個々のお客様のニーズに合ったコンサルティングを行っています。

さらに、お客様の財産に関する高度なニーズにお応えするスタッフとして、全国各店に財務コンサルタントを配置し、信託銀行の強みを活かした遺言信託、不動産仲介などのコンサルティングも充実させています。これに加え、平成14年7月より「プライベートバンキング部」を新設し、専門のリレーションシップマネージャーが、遺言信託・不動産仲介などのコンサルティングに加え、機関投資家として蓄積した資産運用ノウハウを個人のお客様に提供しています。

2. 投資信託商品や定期預金ラインアップの充実

当社では、お客様に長く親しまれている「ビッグ」などの信託商品や「スーパー定期」、「大口定期」、「5年変動定期」、「トリプル」などの預金商品にプラスして、平成10年12月から投資信託商品ラインアップ(当社オリジナルファンドを含みます)を、平成14年10月から個人年金保険商品ラインアップを拡充しています。

最近では、ペイオフにも対応でき、お客様の運用ニーズにお応えする商品として、当社オリジナルファンド「住信 外国債券オープン(毎月決算型)」を開発し、平成15年3月より取扱いを開始しました。

また、投資信託取扱い開始5年目を迎え、月次分配型ドル建て外国投資信託「マンスリーパスポート」にユーロ版「ユーロ・マンスリーパスポート」を追加するなど、オリジナル商品を中心に長期の資産運用に適した信託銀行らしいラインアップについて、お客様のご支持をいただき、残高が増加しています。

今後とも、多様化するお客様の資産形成・運用ニーズにお応えするため、貯蓄・運用商品ラインアップを拡充する予定です。

3. 「資産運用総合口座レポートサービス」・「アドバンテージサービス」の提供

当社の主要商品の取引状況をまとめてレポートし、お客様の取引状況をより分かりやすくご案内することで、お客様の金融資産の運用をサポートする「資産運用総合口座レポートサービス」を信託貯蓄商品や定期預金のお取引があるお客様に6カ月に一度、実績配当商品を保有するお客様には毎月、提供しています。

加えて、ご入会いただいたお客様とごご家族の方にお取引残高などに応じてATM手数料の無料サービス、遺言信託・貸金庫などの各種手数料の優遇サービス、預金・ローン金利の優遇サービスを提供する「アドバンテージサービス」を平成14年12月にリニューアルしました。



4. 営業チャンネルの充実

ATMネットワークでは、他の金融機関に先駆けて開始した郵便貯金とのATMオンライン提携(平成11年1月)による郵貯ATM約26,000台(平成15年3月末現在)、平成13年1月に参加したコンビニエンス・ストアのATMサービスの一つであるE-net ATM約4,700台(平成15年3月末現在)を当社の入出金ネットワークに組み入れています。お客様にとって、入出金時の利便性が向上するのはもとより、ご自宅や職場の最寄りの郵貯・コンビニATMから普通預金入金と「住友信託ダイレクト(テレフォンバンクサービス・インターネットバンクサービス)」による振替によって、来店いただかなくてもさま

さまざまな貯蓄商品の購入、預入れが可能となっています。

さらに、平成13年3月に郵便局の総合貯金通帳「ぱるる口座」などと当社普通預金などとの相互送金サービス、平成13年11月に新サービス「ゆうゆうパック」(「ぱるる口座」から定時定額で出金して、当社で投資信託などに積立てる商品)の取扱いを開始し、お客様の資産運用における利便性の向上をめざしています。

営業店舗網については、資産運用のご相談と預金を始めとする運用商品の手続きに特化した店舗「すみしん*i*-Station」を展開しています。「すみしん*i*-Station」は、よりご利用いただきやすいように、お客様の日常生活圏に近い立地に出店し、平日の夕方や土曜日も営業する新しいタイプの店舗です。平成11年9月の東京都府中市と大阪府堺市での出店を皮切りに現在11カ店となっています。

また、平成15年4月より、住友信託ダイレクトにおいても、お客様によりご利用いただきやすいように「テレフォンバンクサービス」と「インターネットバンクサービス・ヘルプデスク」の土曜日の営業を開始しています。



i-Station

5.個人のお客様向けご融資

住宅ローン営業を主体とした住宅ローンセンターを全国11カ所に設置して、審査システムの導入による迅速な融資判断により個人向けローンの拡大をめざしています。

お客様のライフ・ステージにあわせて、さまざまなローン商品をご用意し、お客様の生活設計をお手伝いします。

・住宅ローン

マイホームの新築・購入、増改築、新築のための土地購入を計画中のお客様には、住宅ローン「リレプランフレックス」をご用意し、マイホームの夢の実現をお手伝いします。「リレプランフレックス」においては、「自由返済」と「自動返済」の2つの機能により、来店不要でローンの一部返済ができるサービスを提供しています。

また、平成13年4月から保険の窓口販売を開始し、住宅ローンに付帯する火災保険の取扱いを開始しています。

さらに、平成14年2月から住宅ローンの借換えを目的とした「借換住宅ローン」とご自宅の買替えを目的とした「買替住宅ローン」を発売しました。

・アパートローン

アパートなどの賃貸住宅建設・増改築を計画中のお客様には、アパートローン「リレプラン」や「変動金利型アパートローン」をご用意し、土地の有効利用にお役立ていただいています。

・その他ローン

レジャーや生活用品の購入など、急に資金が必要となったときにご利用いただける「カードローン」、お客様のライフサイクルに応じた教育・介護他7種類の資金ニーズに無担保でお応えする「目的別無担保ローン」など、各種ローンもご用意しています。

なお、近年の多重債務問題の顕在化を鑑みまして、カードローンなど消費性のローンについては特に計画的なご利用をお願いしています。

住宅ローン残高・その他ローン残高

(単位:百万円)

	住宅ローン残高	その他ローン残高
平成10年3月31日	489,708	352,783
平成11年3月31日	473,888	340,152
平成12年3月31日	452,970	332,128
平成13年3月31日	714,262	437,996
平成14年3月31日	749,030	446,132
平成15年3月31日	788,349	430,584

平成13年3月31日以降の残高には住友生命からの譲り受け分を含みます。