

# 今の「銀行」ってどうなの?

サブカルチャーが好きなマルチタレントの中川翔子さんが、三井住友銀行の國部毅頭取に聞いてみました。

FinTechには  
以前から積極的に  
取り組んでいます

中川 最近、「FinTech」という言葉をよく耳にしますね。三井住友銀行さんは、どのようにITを取り組んできたのですか?

國部 当行は、昔からITを積極的に活用していました。例えば、日本で初めてインターネットバンキングを導入したのは当行ですし、不正防止のためのワンタイムパスワードは日本の銀行として当行が最初に取り入れました。ここ数年のIT技術と金融サービスが融合される動き「FinTech」には、グループ全体で取り組んでおり、昨年10月には、「ITイノベーション推進部」という新しい部署を立ち上げました。新技術を活用したサービスをどんどん世に送り出そうとする姿勢は、今も昔も変わっていません。

なんだか  
銀行を持ち歩く  
気分ですね

中川 そうだったんですね。わたしが銀行に行くのは、ATMでお金を引き出すときぐらいので、実は銀行についてあまり知らないんです。私たち生活者の銀行取引は、ITを取り入れることでどう変化しているのでしょうか?

國部 そうですね、まず中川さんは銀行にどのようなイメージを持っていますか?

「お待たせしない」というおもてなし。スマートフォンの「来店予約サービス」を活用していただくことで、より快適な銀行取引を。



歌手・タレント  
中川 翔子 さん × 三井住友銀行 頭取兼最高執行役員  
國部 毅

中川 いつもお客様が支店の窓口で待っていて、3時には支店が閉まってしまうイメージです。銀行に用事がある日は、どうしても時間が気になります。

國部 ひと昔前は確かにそういうイメージだったかもしれません。しかし今では、パソコン、スマートフォンをご利用いただくことで、多くの取引が24時間手続きできるようになっているんですよ。【口座開設アプリ】もその一つで、ご来店いただかなくてもスマートフォンで銀行に口座をつくることができます。また、支店での手続きや相談も、パソコンやスマートフォンで、事前に来店予約していただくことで、スムーズにご案内することができるようになっているんです。チャットでインターネットバンキング（SMBCダイレクト）の操作について質問していただくこともできます。

中川 口座開設までスマホでできてしまうんですか?! それは知りませんでした。なんだか銀行を持ち歩く気分ですね。自分で銀行に行くのはなかなか難しいので、スマホが使えると本当に助かります。

國部 スマートフォンだけでなく、それ以外の取引も進化しています。例えば住宅ローンの事前審査では、タブレット端末でお申し込みいただき、おおむね15分以内にメールにて回答をお届けできるようになりました。また、投資信託の約定や生命保険の申込、法人の融資契約も電子化するなど、FinTechを使った取組はどんどん広がっているんですよ。

これからもSMBCは  
どんどん進化  
していきますよ

中川 便利なサービスがいっぱいですね。これからも三井住友銀行さんはどんどん変わっていくのでしょうか?



「クセになる手軽さ」をテーマにした、「わかりやすく」「親しみやすい」画面デザインのスマートフォン向け銀行取引アプリを今年の春より提供予定。

國部 現在、コールセンターではオペレーターの応対品質向上を目的に人工知能（AI）を活用しています。お客様からの質問に、今後さらに正確に、かつスピーディーに回答することを目指しています。また、一昨年9月に開設した「LINE」の公式アカウントは、スタンプの効果もあり、友だち数は右肩上がりで増え続けています。お客様との新しい接点づくりをこれからも充実させていきたいと考えています。今年の春には新しい銀行取引アプリも導入する予定です。これからも、どんどん進化していきますよ。

中川 スマホのヘビーユーザーとしてはアプリが充実するのはうれしいです。便利な新サービス、これからも楽しみにしています。



三井住友銀行のキャラクター、「ミドすけ」。SNSなどでお役立ち情報や楽しいコンテンツを発信中。「LINE」の友だち数は、今年1月に1,000万人を突破。

※当行の個人のお客さま向けインターネットバンキング・モバイルバンキング・テレホンバンキングの総称です。

## 口座開設は、スマホアプリでもっと早く、もっと便利に。



いつでもどこでも口座開設。

「口座を開設したいんだけど、忙しくて銀行に行く時間がない」私たちはそんなお客様の声にお応えして、来店しなくても預金口座開設のお申込ができるスマートフォンアプリ「口座開設アプリ」をご提供。いつでもどこでも、便利に口座を開設していただけます。

SMBC FinTech 検索 くわしくはSMBC×FinTech Future特設ページをご覧ください。



本邦初 さらに、キャッシュカードの受取が、店頭でも可能に。

■ 2016年2月29日(月)よりご提供開始。



これまで口座開設アプリでのお申込後、キャッシュカードのお受取は郵送でのみ可能でしたが、さらに、最短で当日に店頭でのお受取が可能に。窓口営業時間内にいつでもお好きな店舗でお受け取りいただけるようになりました。

SMBC × FinTech Future