

個人向け国債_リモート営業部での取組

2024年6月7日

三井住友銀行



リモート営業部とは

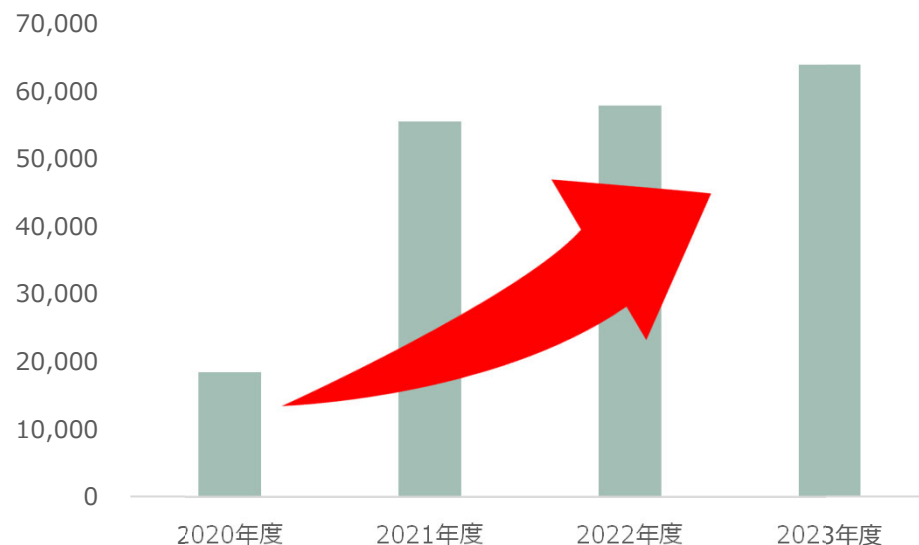
- 2014年4月より、個人のお客さま向けにリモート営業第一部（所在地：東京）、リモート営業第二部（所在地：兵庫県・大阪府（2023年10月より））を設置。
- 専門のコンサルタントが、電話やオンライン面談で個人のお客さまからの資産運用に関するご相談を承っています。

リモート取引の推進

- お客さまのライフスタイルが多様化する中、デジタル技術の活用も含め、リモートでのご相談を希望されるお客さまは年々増加傾向にあります。
- 土日、夜間対応も可能である他、遠方にお住まいであっても、リモートでお取引ができること等、幅広くお客さまのご要望にお応えしています。

リモート拠点における運用商品提案件数

(単位：件)



ご相談いただいたお客さまの声



近くに支店がなく誰にも相談できずにいたが、自宅に居ながら、電話で安心して相談できた。



平日は仕事で支店に行けないので、土日にじっくり相談できて有難かった。



パソコンの画面に資料を映しながら説明して貰えたので、非常にわかりやすかった。

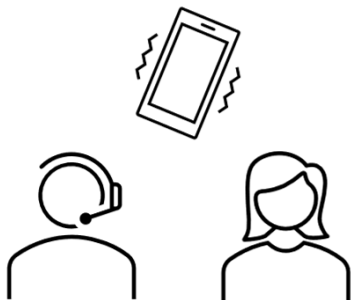
■ リモート営業部での取組

マニュアルの作成	本部でマニュアルを作成し、手続きのフローや事務処理などをわかりやすくまとめ、スムーズに実務ができるように資料を整えています。
座談会	定期的に担当者同士で座談会を実施し、日々の業務で困っていること、わからないこと、役立つことを共有し、コミュニケーションをとることで業務に活用しています。
勉強会	新商品が出た際は、一般的な支店と同様に勉強会を実施しています。
コンサルティング力向上	お客様の幅広いニーズに対する提案力を向上するため、必要な知識を習得し、実践で活用出来るよう、FP2級以上（含むCFP・AFP）の資格取得を推進しています。

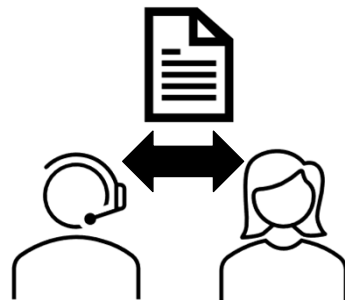
リモート営業部での個人向け国債の約定フロー

口座開設

架電やオンラインで
個人向け国債の
ニーズを聴取



口座開設書類を
リモ営から送付し、
記入いただいた
書類をお客さまが返送

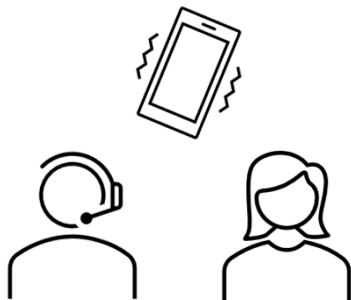


リモ営にて口座開設
手続きを実施。
手続き完了後、お
客さま宛にご連絡



購入

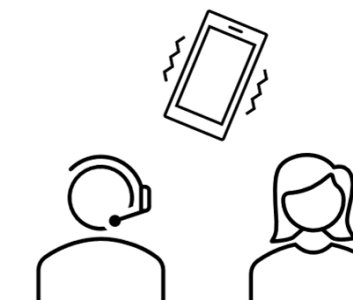
架電やオンラインで
個人向け国債の
ニーズを聴取



架電やオンラインで
個人向け国債の
商品性をご説明



お客さまのご意向を
確認のうえ、約定



当行個人向け国債販売実績

(単位：億円)

※リモート営業部含む全チャネルでの実績

当行全体の販売金額

