

社会貢献活動

金融リテラシー向上への取り組み

✓ 金融経済教育セミナー

SMBCグループは、誰もがお金に関する正しい知識を身につけ安心して暮らせる社会を目指し、グループ各社が有する知識やノウハウを活かした様々な金融経済教育活動を、幅広い世代に向けて提供しています。当社もSMBCグループの一員として、未来を担う学生や地域の方々の金融経済教育の普及に取り組んでいます。

本活動は2011年より開始し、2023年3月までに累計150万人を超える方々に参加いただきました。また、当社が行う金融経済教育活動は「文部科学省後援」を取得するとともに、青少年の体験活動推進企業表彰にて「審査委員会奨励賞」を受賞いたしました。



✓ 動画コンテンツが公益財団法人 消費者教育支援センター

センター実施の「消費者教育教材資料表彰2022」にて【優秀賞】を受賞

2021年6月から、コロナ禍で対面授業の機会が失われていた学校をサポートすべく40本の動画コンテンツの無償提供を開始しました。学校で効果的に活用できる教材として公益財団法人 消費者教育支援センターが実施する「消費者教育教材資料表彰2022」にて【優秀賞】を受賞しました。



✓ アクティブラーニング型プログラムを開発

従来までの“お金”に関する正しい知識が習得できるセミナーの開催に留まらず、“お金”の学びを通じて、将来の暮らしや社会に出て働いていくことと向き合う機会を提供することで、自ら能動的に学びに向かう姿勢を育めるプログラムとして制作しました。



文化的な教育活動の支援

当社では「約束(プロミス)エッセー大賞」に継続して協賛しており、2022年度で27回目を迎えました。近年では、幅広い年齢層の方々から7,000作品を超えるご応募をいただいております。学校の授業や課題等教育現場でも活用いただいております。



寄付活動

従業員が社会貢献をより身近に考え参加できる仕組みとして社内募金制度「約束の杜」*を導入しています。未来を担う子どもたちのための児童養護施設助成事業(全国児童養護施設協議会)・児童自立生活援助事業(全国自立援助ホーム協議会)や聴導犬育成事業(社会福祉法人日本聴導犬協会)への支援を行っています。また、SMBCグループ各社の役職員を対象とした「SMBCグループライジング基金」による支援も行っています。

*従業員が寄付先と月々の寄付金額を決定するマッチングギフト制度。従業員の給与から天引きで集めた募金額に会社からもう一定額を加えた総額を寄付先の団体へ寄付

環境マネジメントシステム

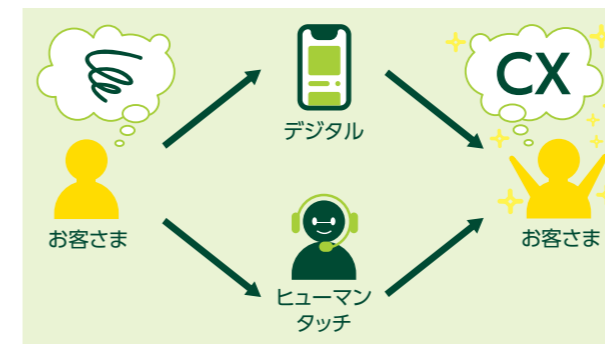
当社は、2014年10月に環境方針を策定し、環境マネジメントシステムを構築し、デジタルライゼーションによるお客さまの利便性向上とともに、Web明細の普及、カードレス取引の推進といった事業を通じた環境への貢献に取り組んでいます。

お客さま満足のために

CX (Customer Experience)

カスタマーファーストを徹底したサービス向上への取り組み

当社は、お申込みからお借入れまでをスマートフォンで完結できる「アプリローン」や、日々の暮らしで便利に使える「Vポイント」の提供など、創業以来、お客さまの立場に立ったサービス提供を徹底し、CX向上に努めてきました。今年度は、「期待を超えるサービス」の提供にこだわったCX活動の高度化と成果の追求を基本方針とし、全社一体となった実効性のあるCX活動を推進しております。「デジタル」と「ヒューマンタッチ」の双方において、お客さま一人一人のニーズにあった、最高のサービス提供を目指します。



お客さまの期待を超えるための、全社一体となった改善活動

当社に直接寄せられる「お客さまの声」や、社員が日常業務の中から感じ取ったサービス向上や業務改善に繋がる社内提案から、日々課題や改善点を確認しています。

確認した課題や改善点は、お客さま対応部署と本社各部門の担当者が様々な視点からともに議論し、具体的な解決策を決定します。

お客さまの声や改善対応状況は、経営陣をはじめとする全社員に、会議体やWeb社内報等を通じてすみやかに共有し、決定した対応策は関係部署が協力し、スピード感を持った実現に努めています。

お客さまの声を活かした改善事例は、ホームページにて公開しています。



<https://www.smbc-cf.com/voice/>

BPR※ (Business Process Re-engineering)

全社横断的にBPRを推進

当社は2020年度、お客さま満足の向上と、他社との競争優位を実現するため、新たに「BPR推進部」を設立しました。今まで各部署で行われていたBPR活動を、BPR推進部署を設けて、グループ全社の企画や推進を行い、横申機能を担うことで、全社横断的にBPRによる業務改革を進めています。

※業務効率化もしくは生産性の向上を目的として業務を見直し、再構築すること

BPRで企業成長に繋げる

当社では、BPRの最終目標を「BPRの推進により創出した余力を「EX向上」「CX向上」「成長領域への進出」に振り向けることで、企業の成長へと繋げる」と掲げています。また、各部署に設置されたBPR推進リーダー*と、BPR推進部や本社部署によるチーム組成と緊密な連携体制で、BPR案件の発掘と具体化による改善を進めています。

※BPR活動を活性化させるために、全社的な取組内容の共有と、情報を拡散する役割などを担っています

BPR推進によるCX実現の一例

