

社会貢献活動

金融リテラシー向上への取り組み

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、2024年3月までに累計180万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。



金融リテラシー検定の企画協力、およびテキスト協同制作

計画的な資産形成や金融トラブルの回避等、生活のなかで実用的に活かせる金融知識（金融リテラシー）の習得を目的とした検定です。

本検定は、高等学校の学習指導要領の金融分野を参考としており、FP技能検定など金融機関の試験の専門家である一般社団法人 金融財政事情研究会が制作・運営しています。当社は、本検定に係る企画協力を行い、テキストを協同制作しています。



みらい応援奨学金

未来を担う大学生を応援することで持続可能な社会の発展に貢献すべく、給付型奨学金の提供をしています。給付対象者には、経済的支援だけではなく、当社がこれまで培ってきた金融経済教育のノウハウを取り入れた教育プログラムを提供し、金融リテラシー向上の支援も行っています。

プロボノ

従業員のボランティア活動の一環として、業務時間の一部を活用し、社会課題の解決に取り組むNPO等を支援するボランティア活動であるプロボノを導入しております。

※プロボノ（ラテン語の「公共善のために（Pro Bono Publico）」に由来し、社会人が、営業・企画・開発・マーケティング・広報など業務を通じて培ったスキルや経験を活かし、NPOに不足しがちなビジネスの視点を持って支援を行うボランティア活動

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、2023年度で28回目を迎えました。毎年幅広い年齢層の方々に作品を応募いただき、学校単位の応募など中高生の作品も多く、教育現場において国語教育や作文指導の一環としても広く浸透しています。



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、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。

Student Sustainability Adviser制度

多様な社会課題の解決に向け、従来の観点に捉われず社外からの新たな視点を取り入れるべく、現役学生と意見を交換する「Student Sustainability Adviser（以下、SSA）」制度を取り入れています。

SSAとして、社会課題への関心が高く、柔軟な発想・視点を持つ若い世代に参加いただき、様々な議論を重ねています。



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、デジタル化によるお客様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、お申し込みからお借り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。「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、お客さまお一人おひとりのニーズにあった、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、従業員が日常業務の中で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従業員に、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、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、オペレーションサービス本部（オペレーションサービス統括部・イノベーションサポート推進部）を設けています。グループ全社の企画や推進を行い、横断機能を担うことで、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、オペレーションサービス本部（オペレーションサービス統括部・イノベーションサポート推進部）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、全社的な取り組み内容の共有と、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

