

# ステークホルダーとのコミュニケーション

## 基本的な考え方

SMBCグループでは、「お客さま」「株主・市場」「従業員」「社会」といった、さまざまなステークホルダーの皆さまとの関係構築を図り、より良い価値を提供することを通じて、「幸せな成長」を実現することを目指しています。

## お客さまとの対話

提供する価値: より一層価値あるサービス

すべての従業員が共有すべき価値観である「Five Values」のひとつに「Customer First」(お客さま起点で考え、一人ひとりのニーズに合った価値を提供する)を掲げています。営業担当者の日常的なコミュニケーションに加え、ご意見・ご要望を承る窓口等も設置し、お客さまの声に耳を傾けています。いただいたご意見を基に、商品・サービスの継続的な改善にも努めており、たとえば、三井住友カードでは、「VポイントでもSBI証券の投資信託の買付ができるようにしてほしい」という声に応え、2022年7月にVポイント投資のサービスをリリースしました。

 お客さま本位への取組についてはP.132をご参照ください。



## 株主・市場との対話

提供する価値: 株主価値の永続的増大

企業・経営情報の適切なディスクロージャーを株主価値経営の前提として位置付け、決算後の投資家説明会や各種カンファレンス・個別面談、個人投資家向け説明会等を通じて、経営戦略や財務状況等を的確にご理解いただけるよう努めています。

## 対話の対応者

グループCEO、グループCFO、社外取締役、事業部門長、企画部担当役員、IR室等

## 対話実績(2022年度)

株主総会	990名*参加
機関投資家・アナリスト向け説明会	13回開催
機関投資家・アナリストとの個別面談	470回実施
うち役員実施	118回実施
うち海外投資家	289回実施
うちSR面談	36回実施
証券会社主催カンファレンス	5回参加
個人投資家向け説明会	2回開催

\* インターネット同時中継の視聴者603名を含む

## 投資家の関心事項

業績・経営戦略	中期経営計画で掲げた利益目標達成に向けた道筋
資本政策	株主還元方針、成長投資のターゲット、成長投資と株主還元のバランス
金融経済環境	国内外金利の見通し、海外における金融不安の捉え方
ESG	気候変動への取組、政策保有株式の削減、不祥事に対する再発防止策

## 経営へのフィードバック

取締役会および経営会議で四半期ごとに報告を実施するほか、メールでも定期的に情報を共有

### <経営や開示に取り入れたフィードバック>

- 事業部門別の経営管理高度化
- 目指す東証基準ROEの水準の開示
- 出資先からの将来的な利益貢献の開示
- 政策保有株式削減ペースの加速

## 従業員との対話

提供する価値: 思う存分に能力を発揮できる職場

経営陣と従業員との相互理解を深めるため、タウンホールミーティング等のさまざまな取組を行っています。たとえば、昼食の時間を利用してグループ各社の従業員とグループCEOが交流する「カタリバ」を2022年度は6回開催しました。従業員が自らの夢や目標を語る中で、さまざまなアイデアや新しい発想が生まれ、活発な意見交換が行われました。

また、従業員のエンゲージメントの状況を可視化・分析するため、月に1回エンゲージメントサーベイを実施しています。結果は各個人、組織ごとに還元し、自律的な改善を促しています。エンゲージメントスコアは70以上の水準で維持することをKPIとして設定しています。

📖 人材戦略については  
P.090をご参照ください。



従業員が企画したグループCEOとの意見交換会



「Huddle福留」(三井住友銀行における頭取との交流イベント)

## 社会との対話

提供する価値: 持続可能な社会の実現

SMBCグループは「社会的価値の創造」を経営戦略の柱に据え、本業にとどまることなく幅広く取り組んでいく方針です。2023年4月に選定した5つのマテリアリティ解決に向けた取組を積極的に開示することで、社会と対話することを重視しています。

また、社会で活動するさまざまなステークホルダーとの協力関係がなければ、持続可能な社会は実現できません。そのため、国内外のさまざまなイニシアチブへの参画・関与や組織の壁を越えて環境・社会課題に取り組む事業者コミュニティである「GREEN×GLOBE Partners」を運営する等、積極的に社外とのかかわりを持っています。

📖 サステナビリティへの取組については  
P.080をご参照ください。



2023 IIF Sustainable Finance Summit



GREEN×GLOBE Partnersのイベント