



## FIVE VALUES ①

# Integrity

SMBCコンシューマーファイナンス

お客様サービスプラザ

陸井 菜津子

## プロフェッショナルとして 高い倫理観を持ち誠実に行動する

私は、2013年に新卒でSMBCコンシューマーファイナンスに入社し、2016年に当時大宮にあったお客様サービスプラザへ異動して以来、金融経済教育セミナーの講師を務めています。当初は人前で話すことに苦手意識があったので、初めて実施したセミナーでは緊張でマイクを持つ手が震えたことを覚えています。

セミナーは、全国の中学校や高校、大学、専門学校を中心に実施しており、内容は座学中心のインプット型と生徒がお金の使い方について考えて発表するアウトプット型があります。生徒に興味を持ってもらえるように、「ディズニーランドのシンデレラ城で結婚式を挙げるにはいくら必要?」といったクイズやワークを交えながら進めています。

2022年4月の成年年齢引き下げにより、学生がお金に関するトラブルに巻き込まれる危険性が高まりました。これにより、多くの学校からセミナーのご要望をいただき、金融経済教育の重要性が高まっていると感じています。

セミナーを実施する際に、お金と幸せについての話や資産運用についてどのように伝えるか、試行錯誤を続けています。これから自分で生活し、夢を叶えるためにはお金が必要であること、そして、投資は、資産を形成するために必要であるとともに、社会や経済、企業の発展の一助を担えるもの

であることを伝えていきます。セミナーの最後には、お金をどう使えば良いか、どのように管理するのが良いか、自分で考えることが大切であると必ずお話ししています。

これまでセミナーは当社だけで行っていたのですが、2022年度から本格的に、SMBCグループ各社の方も講師を務めるようになりました。金融経済教育は当社が率先して金融のプロとして行っていますが、たとえば三井住友銀行やSMBC日興証券、三井住友カードの方が、各専門分野について説明することにより、セミナーの質はさらに上がっています。どの講師の方も学生に教えたいという熱意にあふれ、金融経済教育に携わりたい方がグループに多くいることを知り、とても嬉しく感じます。「Five Values」の「Team "SMBC Group"」を実感するとともに、皆さんが「Integrity」を体現していると思います。

ファイナンシャルウェルビーイングを実現するためには、お金を正しく使うための知識を身に付けることが必要です。これからも全国でのセミナーを通じて、そのきっかけをできるだけ多くの人へ提供し、そして、お金のことは自分で考えなくてはいけないということをしっかり伝えていきたいと思っています。

## FIVE VALUES 2

# Customer First

三井住友銀行

エルダーコンシェルジュ

内山 真帆

## 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

私は現在、2021年4月にスタートしたサービス「SMBCエルダープログラム」において、専任の担当者であるエルダーコンシェルジュとして働いています。前職では、約12年資産運用のご相談担当者として勤めていましたが、体調を崩し、治療のため半年間休職しました。その後、回復して復帰しましたが、メインの担当から外されてしまい、つらい時期を過ごしていました。そのような時に、三井住友銀行の採用に応募したところ、「活躍できるところはたくさんあるので自信を持って来てください」といっていただき、2018年にマネーライフパートナーとして入行、2021年にエルダーコンシェルジュとなりました。

「SMBCエルダープログラム」では、お客さまから月額手数料を頂戴しますので、サービスのご案内やお手続のサポートだけではなく、私自身に付加価値をつけなければいけないと思いました。お客さまにご紹介できる提携企業のサービスの勉強はもちろん、整理収納アドバイザーの資格を取得したり、お客さまに寄り添い、一緒に考え抜くために、終活カウンセラーの資格も取得したりしました。

私が担当させていただいているお客さまで、印象深い方がいらっしゃいます。その方は奥さまを亡くされ、介護施設に移られることを検討されてい

ました。ご自宅に何うと、家の中は天井まで奥さまの洋服であふれ、その向こうにあるお仏壇にも行けない状態でした。「ご供養ができなくていいはずがない。きっと奥さまは、なんとかしてほしいという気持ちで私を引き合わせたのではないかと。そして、家を片付けることで心の整理ができるのではないかと」お話ししたところ、お客さまが洋服の山をなんとかしようというお気持ちになられ、提携企業のサービスをご利用いただき片付けを行い、きれいな状態になりました。するとお客さまは、介護施設に入るのをやめ、ご自宅に住み続けたいという気持ちになられたのです。趣味だったラジコンが興じてドローンを始められる等、生活を楽しまれている様子もお聞きしました。お客さまからは、「SMBCエルダープログラムのおかげで考え方や価値観が変わった。内山さんと出会えて良かった」とお言葉をいただき、私もますますやりがいを感じるようになりました。

私は日々、充実して楽しく、主体的に仕事に取り組むことができています。今、福祉住環境コーディネーターの資格も取得しようと勉強しています。「お客さまをお守りするエルダーコンシェルジュです」と自信を持っていえる自分になりたいと思っています。



# Jenius bank



## FIVE VALUES 3

# Proactive & Innovative

マニュファクチャラーズ銀行 兼

三井住友銀行

米州戦略統括部

大前 恵

## 先進性と独創性を尊び、 失敗を恐れず挑戦する

現在米国において、マニュファクチャラーズ銀行の一部門として運営される、デジタルリテールバンキング事業「Jenius Bank」のマーケティング、広報、企画等に取り組んでいます。

2010年に三井住友銀行に入行し、当初は事務職として大阪の枚方支店に配属され、個人のお客さまの口座開設や資産運用相談等の業務を担当しました。さらに幅広い業務にチャレンジしたいと思い、2014年にリテール総合職に職種転換し、富裕層のお客さま担当として、資産運用や承継等にかかわるサービスを提供する業務に従事しました。

その後、2021年に米国に異動しましたが、きっかけは米国でデジタルリテールバンキング事業を立ち上げるプロジェクトへの公募のチャンスがあったことです。新規事業の立ち上げに携われる機会は貴重であり、成長率の高い米国市場におけるデジタルリテールバンキング業務であることに大きな可能性を感じ、ぜひ携わりたいと思い、手を挙げました。同じリテールバンクとはいえ、日本とは文化や環境が全く異なる場所での立ち上げですので、チャレンジングですが大変やりがいがあります。

Jenius Bankのメンバーは、さまざまな企業から集まっており、出身地や経歴も多様です。メンバー

の合意を形成していくためには、正確な情報を収集し、周囲を説得しながら協力して進めること、そして、メンバーが同じ方向を向いているか、常に確認しながら進めることが重要だと思っています。

定期的を実施しているオフサイトミーティングでは、SMBCグループのカルチャーを伝えるセッションが設けられる等、「Five Values」はJenius Bankのチームにもしっかり根付いており、まさにSMBCグループの価値観を体現している組織だと思います。SMBCグループの長年にわたる歴史や培われた信頼を守らなくてはいけないという高い倫理観も浸透していると感じています。

誰もがより良いサービスを提供したい一心で、役職に関係なく意見を出し合い、多様な論点について日々積極的な議論が繰り広げられています。私自身もJenius Bankと三井住友銀行の架け橋となれるよう懸命に考え、高いモチベーションを持って業務に取り組んでおり、自己成長にもつながっていると感じています。SMBCグループが全米でリテール向けのビジネスを展開するのは初めてです。着実に足場を固めつつ、長期的にお客さまに求められるサービスを提供していけるように「Proactive & Innovative」の精神を忘れずに進化させていきたいと考えています。



# Speed & Quality

SMBC日興証券

第三プライベート・コーポレート・アドバイザー部

近藤 拓矢

## 迅速かつ質の高い意思決定と業務遂行により、 競合との差別化を図る

私は、2009年に新卒で大和証券SMBCに入社し、その後別の証券会社を経て、2015年にSMBC日興証券に入社し、第三プライベート・コーポレート・アドバイザー部に所属しています。これまで一貫して、未上場企業の資本政策、M&A、上場支援にかかわる業務を行ってきました。新規株式公開（IPO）は、株主、経営陣、従業員、そして、企業の発展により取引先も幸せになれるソリューションなので、大きなやりがいを感じています。

当社は、IPOの株式引受ランキングで3年連続第1位になっていますが、当社の特長のひとつは、固定観念を持たず、前例がないことにも積極的にチャレンジすることです。たとえば、ある先行投資型のお客さまのIPO案件では、たとえ上場時には赤字でも、リスク許容度に応じた投資家が参加するため、ビジネスモデルや黒字化の道筋をしっかりと説明し、適切に開示することで上場の可能性が広がるよう、東証グロス市場の上場審査基準の見直しに携わりました。日本のマーケットとして先行投資型の最先端技術を有したベンチャー企業を育てる受け皿が必要ではないかということを東京証券取引所と議論を重ね、ベンチャーキャピタル等の多くの関係者とも連携し、ご支援いただきながら、お客さまの上場に至りました。

当社は私にとって3社目の証券会社となります

が、最もお客さまに寄り添っていると感じます。ベンチャー企業は、変化のスピードが速く、1ヵ月後には売上が倍増する、新しい人が毎週入ってくるといったことが普通にあります。そのような環境の中、突然新たな課題が発生しても、SMBC日興証券に相談するとすぐに的確な回答をもらえると株主や経営者、CFOの方からおっしゃっていただけます。

「IPOは会社を作り直す、第2の創業です」とお客さまにお伝えしています。IPOに必要なガバナンスやコンプライアンス等の内部管理体制に関するコンサルティングだけでなく、経営戦略、資本政策や顧客紹介の支援等、一気通貫でお客さまと二人三脚で進められるのは当社だけではないかと思っています。

「Five Values」における「Customer First」については、当社の基本方針でも「お客さま本位の業務運営」が掲げられており、非常に浸透していると感じます。「Proactive & Innovative」と「Customer First」、この2つを実現するために「Speed & Quality」が求められると私は考えています。

これからも、資本市場を通じてベンチャー企業をサポートし、グローバルで活躍できる企業の創出に貢献していきたいと思っています。







## FIVE VALUES 5

# Team “SMBC Group”

三井住友カード  
商品企画開発部  
小川 拓也

## 多様性に富んだ組織の下で互いを尊重し、 グループの知恵と能力を結集する

私は、2006年に新卒で三井住友カードに入社し、加盟店の営業、入会審査業務を経て、現在の商品企画のセクションへ異動しました。個人のお客さま向けの総合金融サービス「Olive」の開発においては、決済機能であるフレキシブルペイの商品開発や、カードデザイン等、総合的に企画開発を担当しました。

「Olive」のカードデザインの作成は、究極のシンプルを目指すというコンセプトの下始まりました。最初に外部のデザイナーから提案していただいたものは、ベースデザインとしては良かったのですが、日本人が好む色使いではありませんでした。そこで、インハウスのデザイナーも含め、メンバーで日本のお客さまに受け入れられるデザインについてアイデアを出し合い、繰り返し案を作成しました。

最高のものができたと思っても実際に印刷したのを見ると、イメージと違っており、何度もやり直しました。最終的には、私を含めた5人の中心メンバーで最高だと思ったものに決めました。デザインが完成したのは、ローンチに向けたギリギリのタイミングでしたが、シンプルでありながら凝ったデザインで、いいバランスのものができたと思います。SNS等でも多くのユーザーにご好評いただいております。こだわり抜いて本当に良かったと実感しました。

「Olive」は、「Five Values」のすべてにおいて最大限の力を発揮できたからこそ、スケジュール通りにローンチすることができたのだと改めて思います。特に強調したいのは、「Team "SMBC Group"」です。三井住友銀行と三井住友カード、日本総合研究所だけでなく、SBI証券やVisa等の外部企業の皆さまとともに、One Teamとして取り組むことができました。私たちの姿勢が他社のメンバーの方にも浸透していることを嬉しく感じますし、逆に私たちも他社の方から刺激を受け、一体感が増していきました。

自分の役割や責任をしっかりと果たし、さらに、他の人の役割のことまで考えられるメンバーが揃い、お互いを信頼して、非常に良いコミュニケーションがとれました。これが、今回の成功要因だと思っており、プロジェクトメンバーの皆さんをリスペクトしています。「Olive」はVisaの新機能を搭載した世界初のフレキシブルペイにより、これまでにない商品・サービスによる新しい価値を提供することができました。今後も、引き続き「Olive」の進化に向けて取り組み、お客さまにとって便利でインパクトのあるサービスを作っていきたいと思っています。