

CS・品質向上への取組

基本的な考え方

SMFGでは、「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」ことを、経営理念のひとつに掲げ、グループ会社が連携を取りながら、CS（お客さま満足）・品質の向上に取り組んでいます。

CS・品質向上の推進体制

持株会社の三井住友フィナンシャルグループでは、従来、グループの連携を推進する観点から、「グループCS委員会」を定期的開催し、グループ各社におけるお客さまの声の状況やCS推進施策等の検証と意見交換を行ってきました。

2017年度より、「お客さま本位の業務運営」に関する取組推進と管理態勢強化の観点から、上記委員会に代えて、「CS向上部会」および「CS向上会議」を設置しました。「CS向上部会」では、外部有識者をアドバイザーとして招へいし、お客さま本位の一層の浸透に向けた意見交換を行います。

お客さま本位の業務運営に関する取組

三井住友フィナンシャルグループは、2017年3月30日に金融庁より公表された「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、「フィデューシャリー・デューティー宣言」を改定し、「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定しています。

➡ 「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」については、ディスクロージャー誌資料編21・22ページをご参照ください。

CS・品質向上への取組事例

ユニバーサルマナーの浸透に向けた取組

「自分とは違う誰かのことを思いやり、理解すること。高齢者や障がい者、様々な人の目線で考え行動すること」ができるよう、「ユニバーサルマナー」や「認知症」に関する理解を深める社員教育を行っています。

認知症については、病気に関する基礎的な知識に加え、お客さま対応時のポイント等を専門家に解説していただきました。

店頭対応を意識した映像コンテンツ



認知症への理解を深めるためのセミナー開催



お客さまの声の経営への活用



ISO10002自己適合宣言実施について

お客さまの声を経営に活かす業務プロセスに関し、三井住友銀行ならびにSMBCコンシューマーファイナンスでは、国際標準規格「ISO 10002/JIS Q 10002」への自己適合宣言を実施しています。