

お客さま本位

基本的な考え方

「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図りながら、CX (Customer Experience : 顧客体験)・品質の向上に取り組んでいます。

推進体制

当社では、「CX向上部会」および「CX向上会議」を設置し、「お客さま本位の業務運営」に関する取組と管理体制強化およびグループの連携を推進しています。

「CX向上部会」では、外部有識者をアドバイザーとして招聘し、お客さま本位の一層の浸透に向けた意見交換を

行っています。また、経営会議役員をメンバーとする「CX向上会議」では、「CX向上部会」からの報告を受け、諸施策の協議等を行っています。

商品・サービス品質向上のための取組

お客さま本位の考え方に則った商品・サービスの提供に向け、企画・開発段階で想定されるリスクに対する十分なアセスメントおよび対策が取れているか、お客さまのニーズがあるかを常に確認しています。また、既存のサービスにおいても、定期的に品質のレビューを行うとともに、外部有識者と関連部長で構成するCX向上部会において、グループ各社の取組について検証とディスカッションを行い、商品・サービスの品質向上に努めています。

お客さま本位の業務運営

金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」を踏まえ、SMBCグループの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針*」や、リテール事業部門における具体的な取組方針等を制定しています。

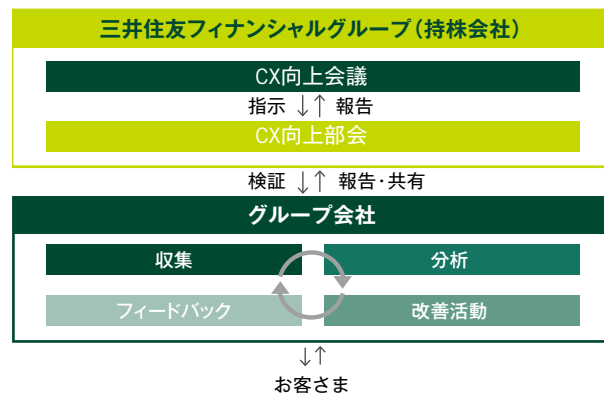
* 基本方針の対象となるグループ会社：
三井住友銀行、SMBC信託銀行、SMBC日興証券、三井住友DSアセットマネジメント

SMBCグループの「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」
「リテール事業部門における具体的な取組方針」の詳細は、
当社Webサイトをご参照ください。
<https://www.smfg.co.jp/customer/>
<https://www.smfg.co.jp/customer/pdf/torikumi.pdf>

2025年度の取組

国内はもちろん、マルチフランチャイズ戦略での出資先を含む海外拠点においても「お客さま本位」のさらなる浸透を図ることに注力しています。2025年度からは、本店担当者が実際に現地を往訪して行うディスカッションを開始しており、お客さま本位の応対やお客さまの声を基にした商品・サービスの改善がグローバルベースで実践されるよう各地での取組を推進中です。

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、SMBC日興証券および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。