

ステークホルダーとのコミュニケーション

SMBCグループでは、「お客さま」「従業員」「株主・市場」「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」に貢献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

「Five Values」のひとつに「Customer First」を掲げ、価値あるサービスを提供すべく、お客さま起点での営業活動を行っています。



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。

- 事業部門制の下、お客さまのセグメントごとに最適で、グループ横断的な事業戦略を展開



事業部門の戦略についてはP.070をご参照ください。

- 個人のお客さま向けの総合金融サービス「Olive」では、2023年3月のリリース以来、お客さまの声を収集し、より利便性の高いサービスへのアップデートを継続



「Olive」についてはP.098をご参照ください。

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

SMBCグループの経営戦略を支える人材力を最大化するため、従業員の成長を支援する組織風土の醸成や環境づくりに取り組んでいます。

- 従業員の経営参画意識向上のため、セミナーやランチ会等のさまざまな経営陣との対話の機会を設定
- 三井住友銀行でネットワーク構築や組織活性化のため、中途退職者と現役従業員の交流会を開催
- 2024年度の三井住友銀行における人的資本投資: 前年比+7%



中途退職者と現役従業員のアルムナイ交流会



人材戦略についてはP.038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

フェア・ディスクロージャーを前提として、投資家説明会や個別面談等を通じて、経営戦略や財務状況等の的確な開示に努めています。

- 機関投資家・アナリストとのエンゲージメントを通じて得たフィードバックを、積極的に経営戦略や情報開示に反映
- 当社株式の投資単位当たりの金額を引き下げてより投資しやすい環境を整え、投資家層の拡大を図るため、1株につき3株の割合での株式分割を2024年10月に実施予定

対話実績 (2023年度)

株主総会	1,145名参加*
機関投資家・アナリスト向け説明会	17回開催
機関投資家・アナリストとの個別面談	554回実施
うち役員実施	132回実施
うち海外投資家	340回実施
うちSR面談	20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664名を含む

社会との対話

提供する価値: 持続可能な社会の実現

社会的価値の創造を経営戦略の柱に据え、中長期的な視点で5つのマテリアリティの解決に取り組んでいます。

- サステナビリティ説明会、各種レポート(TCFD、TNFD、人権レポート)等を通じた情報開示の拡充
- 従業員向けのエンゲージメントブックのリリースやイベント開催等、グループ内での理解浸透を促し、社会的価値創造の実行力を向上



社会的価値の創造についてはP.050をご参照ください。