

# CS・品質向上への取組

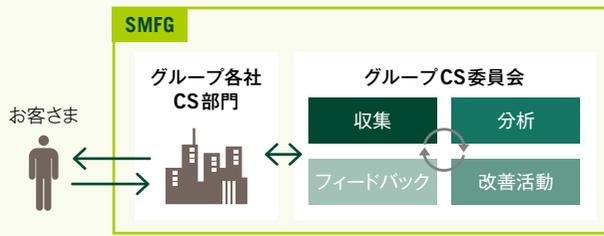
## 基本的な考え方

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(お客さま満足度)・品質の向上に取り組んでいます。

## CS・品質向上の推進体制

SMFGでは、グループの連携を推進する観点から、「グループCS委員会」を設置し、定期的を開催しています。委員会では、各グループ会社におけるお客さまの声の状況やCS推進施策等につき意見交換を行い、グループ全体のCS・品質向上に努めています。

### ▶ グループCS委員会



## フィデューシャリー・デューティー宣言

三井住友フィナンシャルグループは、資産運用・資産形成事業における「お客さま本位」の取組方針として、「フィデューシャリー・デューティー宣言」を制定しました。

- ▶ フィデューシャリー・デューティー宣言については、ディスクロージャー誌資料編22ページをご参照ください。

## 三井住友銀行のCS・品質向上への取組

三井住友銀行では、お客さまの声を積極的に経営に活かす取組をしています。

### お客さまの声への対応

お客さまからいただいた声を、すべて「お客さまの声DB」というデータベースへ登録し、行内へ広く共有しています。登録されたお客さまの声を、本店各部が分析し、商品・サービス改善に活用するほか、従業員の研修に取り入れ、お客さま対応力向上に努めています。

CS・品質向上に関する企画・立案・体制整備等を行う部署として「品質管理部」を設置し、また、頭取を委員長とする「CS・品質向上委員会」を開催して、お客さまの声への行内横断的な対応を協議する等、全行一丸となって、お客さまに一層ご満足いただけるサービスの提供に努めています。

### お客さま本位の徹底

お客さま本位の営業姿勢を徹底するため、前掲経営理念とともに、「コンプライアンス・マニュアル」に「お客さま本位の徹底」として、具体的な行動原則を規定しています。また、集合研修や営業店での勉強会等を通じ、全従業員に対して、お客さま本位の意識の定着を図っています。研修や勉強会においては、お客さまから寄せられた具体的な意見・要望を題材に取り入れ、実際の営業活動において、お客さま本位を実践できるように工夫しています。

### ▶ 三井住友銀行のCS・品質向上への取組

