# お客さま本位



## 基本的な考え方

SMBCグループでは、「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 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

「CX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。

お客さま満足に関するSMBCグループ各社の取組

### 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。

### お客さま本位の業務運営

 $\mathsf{SMBC}$ グループ $^{\mathsf{t}}$ は、金融庁が公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」(フィデューシャリー・デューティー)を踏まえ、 $\mathsf{SMBC}$ 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。

\* 本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

お客さま本位の業務運営に関する基本方針については、以下のリンク先をご覧ください。

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

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」に基づき、リテール事業部門では、個人のお客さまの資産運用業務、資産形成業務に販売会社 として対応するにあたり、さらに具体的な取組方針を定めています。また、本取組方針に基づく具体的な計数指標を公表し、状況を確認・分析の上で、業務運 営の改善に活かす等、リテール事業部門のPDCAサイクルの中でしっかり対応していきます。

SMBCグループ リテール事業部門における「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」(3,384KB)

SMBCグループ リテール事業部門における「金融庁『顧客本位の業務運営に関する原則』への取組み」(2,854KB)

「お客さま本位」については、以下のリンク先をご覧ください。

お客さま本位:統合報告書・ディスクロージャー誌2021 (1,037KB) PDF

# 人権の尊重

## 人権尊重の考え方(SMBCグループ)

SMBCグループは、「国連グローバル・コンパクト」の人権・労働・環境・腐敗防止に係る10原則に賛同し、事業を展開する国・地域の法 規制を遵守することはもとより、国際的な人権基準に則って人権を保護・尊重し、人権侵害に加担しないよう努めています。

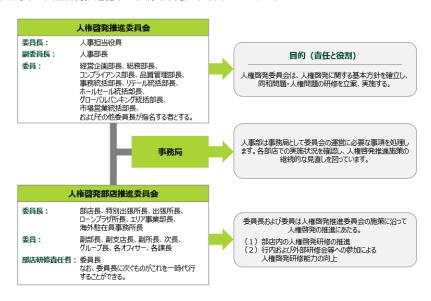
## 人権尊重への取り組み方針(SMBCグループ)

SMBCグループでは、人権尊重への各種取り組みの前提として、「人権尊重に係る声明」を制定しております。

人権尊重に係る声明(190KB) DDD

## 人権啓発の推進体制 (三井住友銀行)

三井住友銀行は、人事部担当役員を委員長とする人権啓発推進委員会が中心となり、全従業員の人権に対する意識を高める取組を行ってい ます。人権啓発推進委員会は、人権啓発に関する全行的な基本方針を確立し、行内各部店の「人権啓発部店推進委員会」による人権啓発の 推進のため、各種研修の企画立案や活動の円滑な運営支援に取組んでいます。また、事務局は委員会の運営に必要な事項を処理するほか、 各部店での実施状況を確認し、人権啓発推進施策の継続的な見直しを図っています。



## 人権啓発への取組(SMBCグループ)

SMBCグループは、「国連グローバル・コンパクト」の人権・労働・環境・腐敗防止に係る10原則に賛同を表明しています。人権啓発にも 積極的に取り組んでおり、グループ各社においても、人権啓発研修の実施や人権標語の募集など、人権に対する意識を高める取組を行って います。

またグループとして、人権の尊重が企業文化として定着することを目的とした「東京人権啓発企業連絡会」へ加盟し、人権啓発の推進・向 上に向けた活動を行っています。これら参加活動を含め、SMBCグループは外部ステークホルダーエンゲージメントを促進し人権に関する 重大な課題を把握することを継続して進めてまいります。

## 人権啓発研修(三井住友銀行)

### (1) 集合研修を通じた人権啓発研修の実施

新入行員研修、階層別研修などの開催時に、人権に関する研修を実施しています。2018年度から2020年度の開催実績は以下のとおりです。 (人)

対象となる研修	2018年度の実績	2019年度の実績	2020年度の実績
新入行員研修	823	676	中止
新任管理職・役職者研修	955	826	608
新任部店長研修	144	121	182

<sup>※</sup>新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、2020年度の新入行員研修での人権に関する研修は中止。

### (2) 人権啓発・部店推進委員長研修会(部店長対象の講演会)の実施

年1回、全部店長およびグループ会社の人事部長を対象とし、有識者による講演会を実施しています。

研修で採り上げるテーマ例	「バリアバリュー」~障害を価値に変える~	
	「パワーハラスメントとアンガーマネジメント」~パワハラにならない叱り方とは~	
	「メンタルヘルスと人権」~ストレス一日決算主義のすすめ~	

### (3) 部店人権研修会および確認テストの実施

年2回、部店長がリーダーとなり、人権について話し合う「部店人権研修会」を、グループ会社を含む全部店で実施しています。また、人権 意識の浸透度を確認するため、イントラネットを用いた確認テストを定期的に実施しています。

研修で採り上げるテーマ例	「職場のパワーハラスメントと人権」	
	「差別のない社会をめざして」	
	「世界人権宣言から人権を考える」	

### (4) 従業員からの人権標語の募集

毎年、人権週間の行事として、グループ会社を含めた全従業員を対象に、人権標語の募集・表彰を実施しています。

## 職場環境改善に向けた取組

SMBCグループ各社において、「セクハラ・パワハラ防止マニュアル」を作成・展開し、誰もが働きやすい、健全な職場環境構築に取り組 んでいます。また、全ての管理職に対して、ハラスメントの具体的実例を用いた実務上の留意点や再発防止策、ハラスメントに関する報告 の取り扱いを含む意識改革に向けた研修を行っています。

三井住友銀行では、従業員からの各種相談に対処する専門部署として、人事相談室を設置しています。また、法令違反および行内規定に反 する行為、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントなどの早期発見・是正を図るため、弁護士による外部通報窓口や行内通報窓口を 整備した内部通報制度を設置しています。

## 人権デューデリジェンスワークショップへの参加

国連人権フレームワーク、ISO26000、OECD多国籍企業行動指針など、国際的なCSRガイドラインにおいて人権への配慮の重要性が増す 中、三井住友銀行はニッポンCSRコンソーシアム「人権デューデリジェンス ワークショップ」に参加しています。このワークショップは、 CSR活動を通じて日本企業の競争優位性を向上させることを目的としてつくられたニッポンCSRコンソーシアムが主催するものです。三井 住友銀行は本ワークショップに参加することで、今後の人権課題へのアプローチ方法について調査・研究をしています。

## 現代奴隷法への対応(三井住友銀行)

三井住友銀行は、英国及び豪州現代奴隷法に基づき、奴隷労働及び人身取引の防止に係る取組についてステートメントを以下の通り公表し

現代奴隷法への対応(三井住友銀行) •

## 人材戦略



## 基本的な考え方

社会全体の大きなトレンドとして企業と従業員の関係は変容し、従業員の就業観の変化や多様化が進んでいます。

グローバルベースで約10万人の従業員を抱えるSMBCグループは、「従業員一人ひとりの働きがい向上」と「企業としての生産性向上」を

グループ経営戦略の実現を目指します。また、常に成長し続ける人材を創出し、従業員の挑戦と活躍を促すことで、人財力No.1を目指しま

## グループ経営戦略を支える人事戦略

### 人事中期経営計画

SMBCグループの中長期ビジョン実現に向けた経営基盤を支えるべく、下記3点を柱とする人事中期経営計画を策定しました。

- ✓ 1. Resource Management~グループ各社・部門横断での戦略的な人 員配置 ~
- ▼ 2. Seamless Platform~真のダイバーシティ&インクルージョンを実
- ▼ 3. Employee Engagement~従業員一人ひとりが最大限の力を発揮~

### - 1. Resource Management

グループ各社・部門横断の戦略的な人員配置

ビジネスモデル改革や店舗改革、グループベースでの業務集約等、業務の改革や効率化を進めます。一方、新中期経営計画の「7つの重点戦 略」に沿った成長・強化領域には機動的に人員を投入し、従来以上に事業部門・グループ各社を超えた、横断的な再配置を行います。 結果として、前中計の3,300人を上回る、国内で7,000人の自然減を図ります。

### - 2. Seamless Platform

真のダイバーシティ&インクルージョンを実現

グループ各社・部門横断で戦略的に人材活用を実現していくためには、多様な人材がそれぞれの持ち場で力を発揮する上での障壁を解消し ていく必要があります。制度や仕組の整備に加え、教育等を通した従業員・周囲のマインドセット変革等に取り組み、真のダイバーシティ &インクルージョンを実現します。

ダイバーシティ&インクルージョンへの取組

### (1) 事業戦略の実現に資するプラットフォームの構築

ビジネスの強化と効率化を機動的・効果的に行うためのプラットフォームの整備を進めています。

リテール事業部門では、ウェルスマネジメント統括本部や決済・ファイナンス本部の設置に併せ、エンティティを跨いだ人材の融通を前提 とした人事制度や採用戦略の見直しを進めます。

ホールセール事業部門においても、お客さまへの対応力をさらに強化するため、専門性を備えた人材育成・キャリアパスの構築を進めてい ます。

#### (2) グループベースでの柔軟な採用戦略

新卒採用では、合同採用イベントの開催や採用戦略の見直し等、グループ内の連携を強化しています。また、キャリア採用では、採用数全 体における割合を約20%まで引き上げる等、大幅に増加させており、多様なチャネル(リファラル採用、カムバック等)を通じて管理職候 補者を含む幅広い人材の採用と、キャリア入行者の活躍を支える環境整備に注力しています。

### (3) 経営層・人材の多様化

#### ■ グローバル

海外拠点従業員の人材情報を一元管理するデータベース整備や、幹部登用の透明性を高めるための枠組として「Global Talent Management Council」の設置を通じ、地域を越えた人材活用を推進しています。

また、異文化環境におけるリーダーシップ養成のため、米国University of Pennsylvania, the Wharton Schoolとの提携による幹部従業員研修をは じめとした各国従業員の合同研修や、海外採用従業員が最長1年間国内拠点で勤務する「Global Japan Program」等を行っており、累計約1,700 人の従業員が参加しています。

### グローバル人材の活躍への取組

### ■ ジェンダー

SMBCグループとして、女性管理職比率・女性役員数の数値目標を定めています。女性の次世代幹部候補の育成・管理職プールの形成のため、女 性採用の割合を3割以上とする等の女性採用の強化、リーダーシップ研修の実施や上司向けの意識醸成等を通じた育成強化に加え、登用・昇進で の「能力重視/人物本位」徹底のため、管理職・人事部でのアンコンシャス・バイアス研修を必須化しています。

また、2021年4月には、企業の重要意思決定機関に占める女性割合の向上を目指す「30% Club Japan」に加盟し、より一層の女性活躍・意思決 定層の多様化推進に取り組んでいます。LGBT等の性的マイノリティに対する支援として、同性パートナーも利用可能な福利厚生制度の整備や、 性的マイノリティに関する相談窓口の設置を行うほか、外部イベントへの協賛等を通じ、従業員の意識啓発やAlly(当事者支援)のネットワーキ ングに取り組んでいます。

### 女性活躍への取組

LGBT等性的マイノリティへの取組

### ■ シニア従業員の活躍

定年延長等を受け、シニア従業員が各社で専門性を活かしたり、グループを跨いだ異動にあたり、マインド・スキル両面でのリカレント教育や 着任後のサポート、セカンドキャリア支援の制度を整備する等、グループ一体で活躍支援に取り組んでいます。

### シニア人材活躍への取組

### (4) 多様な従業員が活き活きと活躍するために

#### ■ 健康経営

グループ各社において「健康経営宣言」を制定し、最高健康責任者(Chief Health Officer)の下、企業・健康保険組合・健康サポートスタッフ の三位一体で、すべての従業員が健康で活き活きと働ける環境を整備しています。

具体的には、健康セミナーや運動啓発キャンペーン、女性特有の健康課題に関する制度拡充や研修を実施しています。また、禁煙プログラムの 費用補助を行い、2020年度に実施した禁煙キャンペーン時には、参加者の約80%が禁煙に成功しました。

メンタルヘルスケアとして、全従業員対象のストレスチェックおよび集団分析を通じた研修等の実施、メンタル相談窓口の設置や復職支援を行 うほか、過重・過密労働防止に向けて、勤務時間のモニタリングや勤務間インターバル制度等の取組を行っています。

### 健康経営への取組

### ■ 両立支援

従業員の価値観の変化等を受け、ライフステージや障がいの有無等の制約にかかわらず、パフォーマンスを最大限発揮できる環境整備を進める ため、休暇・休職制度の拡充や、研修等の実施、男性の育児休業推進に加え、介護に関する相談窓口「わかるかいごBiz」を設置しています。

また、すべての従業員が「働きがい」を感じ、意欲高く業務に取り組めるよう、テレワーク環境の整備や、フレックスタイム制度・時差出勤等 の働く場所や時間の柔軟化を進めるだけでなく、ペーパーレス・印鑑レスの推進やRPAを用いた業務効率化を通じて、生産性向上にも取り組ん でいます。

両立支援への取組

障がい者活躍への取組

働き方改革への取組

### - 3. Employee Engagement 従業員一人ひとりが最大限の力を発揮

▼ (1) 人材育成戦略

**∨** (2) 組織風土

### (1) 人材育成戦略 ~自律的な成長を実現する環境を整備~

SMBCグループでは、ビジネス環境に応じた人材育成について、各社独自に取り組んでいることに加え、グループ横断で人材育成を担う組 織として、「SMFG人事部研修所」を設置しています。グループとしての俯瞰的な視野を涵養するプログラムや、グループの強みを活かした ビジネス推進に向け、一体感を醸成することを目的としたプログラム等を実施しています。各プログラムはグループCEOによる強いコミッ トの下、グループ経営陣との対話を盛り込むことで、受講者へ向けてグループ一体感醸成につながるメッセージを継続的に発信していま す。尚、集合型の研修にとどまらず、グループ共通のLearning Management System(SMBC Group eCampus)を導入し、Webベースで の学びも提供しています。

また、グループ経営幹部候補者の計画的な育成を目的に、各社から選抜した従業員を対象に、グロービス大学院と協働開発したプログラム を実施しています。プログラム内では、グループの強みを活かした経営戦略の立案等に取り組んでいます。次世代経営幹部候補者にはエン ティティの壁を超えた異動ローテーションを行い、グループを俯瞰した視野や経営の視座を身に着ける取り組みも実施しています。

グループベースでの合同研修や人事ローテーションを通じた、一体感の醸成に加えて、グループ全体を俯瞰できる視野を持った人材や、こ れからのグループ経営を担う人材の育成を推進しています。



三井住友銀行においては、充実したキャリア支援制度と、現場主導による従業員一人ひとりの自律的なキャリア形成支援が評価され、厚生 労働省の「グッドキャリア企業アワード」において、イノベーション賞を受賞しました。

これからの環境変化や経営戦略にスピーディーに対応することを目的に、デジタル知見等のリスキル・リマインドを目的としたキャリア開 発支援策を拡充していきます。

### ■ 三井住友銀行における人材育成方針

三井住友銀行は中期経営計画において、育成に携わるあらゆる場面における長期的戦略として、「人材育成ビジョン」を制定しました。従業員 一人ひとりの挑戦を後押しするため、人事部主導の人材育成スタイルから、現場主導で従業員が自律的に成長していく育成スタイルへ転換しつ つ、評価の透明性を高め、年次を問わず、貢献した従業員がより評価されるための環境整備を進めています。

### 人材育成ビジョン

飽くなき成長意欲を持っプロフェッショナルな人材が、 自律的に課題を設定し、心置きなく挑戦できる環境を整える

ビジョンの要素	目指すべき姿
飽くなき成長意欲を持つ	・主体的に現業務に取組み、成長の実感を得られている ・役位や年次にかかわらず、成長意欲を刺激し続けるための適切な フィードバックを受けている ・現状に甘んじない、妥協しない
プロフェッショナルな人材	・請負った責任を全うし、実行する ・Five Valuesを高いレベルで実践している ・何事も「自分ごと」と捉えるオーナーシップをもっている ・職業を適じで身に着けた人格、振る舞えるカ
自律的な課題設定	・自律性の大前提として、組織のミッション・ビジョン・バリューを 正しく理解している ・正しい課題設定のために、徹底的な自己理解が進んでいる ・変化の激しい環境を自ら分析し、開発すべき能力や自己実現に向けた 課題が明確になっている
心置きなく挑戦できる環境	<ul><li>・リスクを取り挑戦する気概を持ったメンバーを建設的に支援する職場環境</li><li>・失敗よりも機会損失を恐れる風土</li><li>・ビジョンや目指すべき姿を単なるお題目にさせないコミットメント</li></ul>





### 実力評価制度について

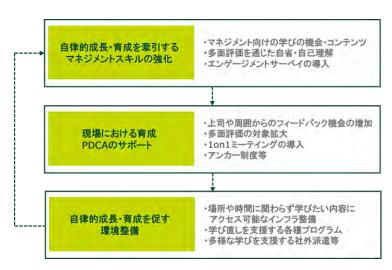
- ・貢献として顕在化する「行動特性(コンピテンシー)」と本人特有の「行動源泉(エネルギー)」を通して、総合的に評価する制度
- ・部店長の評価のみでなく、人事部員による面接や研修等を通じ、多面的評価情報の収集を図り、実力評価に反映

成果に至る行動を引き起こす源、行動のエネルギー 本人固有のレベルとして普遍的なもの、将来的な期待値を測る 行動源泉 エネルギー 行動エネルギーが実際の行動に転嫁していく過程 「思考特性」「対人影響」「専門性」「ベース行動」の4つの概念で特定 貢献を顕在化させる位置づけとして、発揮能力のレベルを判定 行動特性 コンピテンシー 評価項目 概要 行動源泉 行動エネルギー 成果に結びつく行動を引き起こす源泉 思考特性 情報収集力・情報分析力・企画力等、成果行動を支える基盤 対人影響 チームワーク、部下指導力等、成果を実現するために相手に影響を与える特性 行動特性 専門件 担当業務を遂行する際に要請させる職務スキルや専門知識 ベース行動 顧客志向・チャレンジ精神・スピード等、職務遂行上基盤となる特性 部店長から本人へ フィードバック 人事部による 本人による 部店による 人事部へ 実力判定 実力評価申請 評価決定 実力判定

### OJTを主体とした職場における経験学習サイクルの加速化

若手従業員に対しては、先輩従業員による指導体制(アンカー制度)や、徹底的な自己理解と基本行動・基礎知識を習得し、適切な競争意識を 醸成する育成体系を導入しています。

また、職場ごとのエンゲージメントを「見える化」するツール(wevox)の導入や、1on1ミーティングの全行展開等、OJTを主体とした職場に おける経験学習サイクルを加速化する取組を推進しています。



#### マネジメント層に向けた取組

従業員の価値観の変化や業務の専門化が進み、働き方をめぐる意識・環境が大きく変化していることから、マネジメントの難易度は年々 増し、上記「職場における経験学習サイクルの強化」においても、その役割は益々大きくなっています。このような環境に合わせ、新任 管理職に対し、役割期待やマネジメントの重要性、また人材育成のポイントやダイバーシティ&インクルージョンの推進意義等を伝える 新任研修を職位別に実施するほか、全管理職のサポートとして、マネジメント力強化に向けた取り組みを実施しています。

マネジメントに求められるスキルは科学的に研究が進み、体系化されていることから、外部の知見を最大限に活用した、アンコンシャ ス・バイアス研修をはじめとするマネジメントスキル研修を導入しています。また、管理職の評価要素の一つに、「ダイバーシティ(多 様な価値観を持った部下やメンバーの違いを活かし、新たな価値を創造する行動)」を盛り込むほか、年に一度、部下や同僚からの多面 評価(SMBCマネジメントレビュー)や上司との面談を通じて、多角的に自身のマネジメントスタイルを自省し、適切に課題設定を行い 必要なスキルを自ら開発するサイクルを回しています。

加えて、定期的に人事部や他の管理職層とのコミュニケーションの場を設けることで、銀行全体の課題意識の理解や好事例の共有を通じ たマネジメントスキルの底上げにもつなげています。



### Off JTの充実

若手を早期戦力化し、OJTによる育成効果を高めるための充実した基礎教育プログラム、管理職層を含む長期的なキャリアを展望するための階 層別研修、経営を担うリーダー層に向けたリーダーシップ研修に加え、デジタル素養・知識の涵養、与信・外為などの専門知識の強化等、テー マ別の研修プログラムも提供しています。リーダーシップ研修においては、東京大学、米国University of Pennsylvania, the Wharton School 等外 部の専門機関と共同開発した高度なプログラムを導入しています。

経営リーダーを担う幹部候補者については、上記選抜研修や異動によるタフな業務アサイメント等を通じて計画的な育成につなげています。

### ■ 自律的なキャリア支援

自律的なキャリアデザインを支援する仕組として、SMBCグループ各社の部署・業務内容を学ぶ「SMBCジョブフォーラム」を毎年開催し、年2 回の公募(研修/ジョブ/ポスト)を実施しています。2020年度の応募者数は、前年比1.5倍の429名となり、合格者数も152名(35.4%)まで増 加し、自らの手で希望のキャリアを切り拓く従業員が着実に増えています。また、職種や階層を超えたキャリアアップを志向する従業員に対し て、具体的な業務や働く環境を体験してもらうトライアル職種・階層転換制度を整備し、100名近い従業員がチャレンジしました。自発的な学び の意欲を持った従業員に対しては、国内外の大学院や外部教育機関への公募派遣、大学院等への通学を目的とした休職制度(利用者60名)、働 き続けながら自己啓発に取り組んでもらう費用補助制度を導入しています。

こうしたキャリア支援に加えて、三井住友銀行では、業務の多様化を背景とした高度なスキルや豊富な経験の必要性、および、従業員の専門性 指向の高まりを受けて、当該分野における業務経験5年以上の高い専門性を有する従業員に対して、キャリア保証と専門性レベルに応じた手当支 給を行う「エキスパート制度」を導入しています(認定領域は30分野、375名を認定)。

### <公募制度>

研修エントリー	キャリア形成に必要な各種研修プログラムへ公募する制度
ジョブエントリー	自律的なキャリア開発にチャレンジできるよう、希望するジョブ(職務)へ公募する制度
ポストエントリー	意欲と能力ある人材にマネジメントポスト(部店長、課長など)にチャレンジする機会を提供 するための公募制度

### (2) 組織風土

従業員のエンゲージメント向上には、自発的に挑戦できる、しようと思える、「心理的安全性」が土台になると位置付けており、自由な服 装を認めるドレスコードフリーや、呼称から役職を外す「肩書きフリー」等に取り組むほか、ヒト・組織がつながるきっかけとなるデジタ ルツールとして、社内SNSを導入しました。

また、エンゲージメントサーベイ「wevox」の導入は、各組織が自律的に組織を改善する風土を醸成するためのものであり、グループベ ース・グローバルでの展開を進めています。三井住友銀行においては、エンゲージメントサーベイスコア70以上を維持することをKPIと し、KPIスコアを達成しています(2021年3月時点)。また、2021年3月に実施したグループ従業員サーベイでは、73%の従業員がSMBCグ ループで働くことに誇りを感じていると回答しています。



エンゲージメントサーベイ (WEVOX)

### Column:社内SNS「ミドりば」

社内SNS(みどりの広場/通称:ミドりば)は、経営・組織と従業員、従業員同士等、さまざまな垣根を越えたコミュニケーションの活 性化やイノベーションの創出を目的とし、2020年10月に三井住友銀行で導入しました(グループ各社にも順次展開予定)。具体的に は、従業員「個人」が他の従業員や業務を「知る」、同じ志を持つ従業員と「つながる」、自身の考えを「発信する」、それらを可能に することによって、自発的な社内コミュニティづくりや、各部署の情報発信強化によるキャリア意識の形成をサポートします。また、従 業員がアイデアを自由に発信し、専門部署や経営がメンター・スポンサーとなることで、既存ビジネスの変革や有志の従業員による新規 ビジネスの事業化につなげます。すでに2万人以上の従業員が利用を開始しており、ナレッジシェアやアイデアに関する相談等、月に数 千件のやり取りが行われています。





▼ トップメッセージ

▼ ダイバーシティ推進の アウトライン

▼ 多様性を強みとする 企業風土の醸成

▼ インタビュー

▼ 数字から知る SMBCグループの取組

▼ 各社の取組

▼ ダイバーシティ 関連トピックス

多様なバックグラウンドを持つ人材が尊重し合い、能力と個性を存分に発揮でき る企業風土を創るために。そして、多様性がもたらす相乗効果によって新たな価 値を生み出し、お客さまにいっそう貢献できる企業になるために。私たちは、ダ イバーシティ&インクルージョンをSMBCグループの「成長戦略そのもの」と位置 づけて、推進しています。





# 多様性を強みとする企業風土の醸成

# 多様な人材を、生かして伸ばす風土づくり

SMBCグループは「従業員の多様性こそ、成長の源泉」ととらえ、さまざまな活 動を展開しています。多様な人材が生き生きと活躍できる企業風土に向けた取組 をご紹介します。













## 従業員の強みを最大化する、活力に満ちた職場づくり

SMBCグループは、従業員ひとりひとりが強みを最大限に発揮し、モチベーショ ン高く成長し続けられるよう、働き方改革や健康経営を推進しています。





人材戦略への取組を確認する >



## インタビュー

## 多様性は競争力の源泉





# 数字から知るSMBCグループの取組

## ESGデータブックからピックアップ

SMBCグループにおけるダイバーシティの推進状況を、数字でチェック。



▶ ESGデータブックで詳細を確認する

▶ 過去のダイバーシティを確認する

# 各社の取組



# ダイバーシティ関連トピックス

2021.11.11 SMBC NEWS RELEASE			
LGBTに関する取組評価「PRIDE指標」で最高評価及び「ベストプラクティス」を受賞			
2021.11.05 SMFG TOPICS			
<u>日経「第5回日経Smart Work経営調査」で5つ星(上位21社)に認定</u>			
2021.06.30 SMBC NEWS RELEASE			
健康経営の推進について 〜健康経営宣言及びCHO(Chief Health Officer:最高健康責任者)の選定〜			
2021.04 <b>SMFG TOPICS</b>			
「30% Club Japan」への加盟について			
2021.01.28 SMFG NEWS RELEASE			
2021 Bloomberg Gender-Equality Indexの選定について			
2020.12.25 SMFG NEWS RELEASE			
障がい者活躍推進に取り組む「The Valuable 500」への加盟について			
2020.11.11 SMFG NEWS RELEASE			
LGBTに関する取組評価「PRIDE指標」で最高評価を受賞			
2020.11.02 SMFG TOPICS			
日経「第4回 日経Smart Work経営調査   で4つ星に認定			
HILL TO THE HALL CONTROL OF THE PROPERTY OF TH			

```
2020.03.03
            SMFG
                     NEWS RELEASE
2019年度「なでしこ銘柄」選定について
2020.03.02
            SMFG
                       TOPICS
経産省「健康経営優良法人(大規模法人部門)」に4年連続で認定されました
2020.01.22
            SMFG
                     NEWS RELEASE
2020 Bloomberg Gender-Equality Indexの選定について
          SMBC TB
2019.12.20
                     NEWS RELEASE
「Forbes JAPAN WOMEN AWARD 2019」受賞について 🛃
2019.11
            SMFG
                       TOPICS
日経「第3回 日経Smart Work経営調査」で4.5つ星(上位50社)を取得しました
2019.10.11
           SMFG
                     NEWS RELEASE
LGBTに関する取組評価「PRIDE指標」で最高評価を受賞
2019.09.01
            SMBC
                       TOPICS
ドレスコードフリーを通年化しました
2019.04.12
          SMBC Nikko
                     NEWS RELEASE
社員の育成支援体制の強化について
2019.03.26
           SMFG
                     NEWS RELEASE
2018年度「なでしこ銘柄」選定について
2019.02
            SMFG
                       TOPICS
経産省「健康経営優良法人(大規模部門)」に3年連続で認定されました
```

<u>ダイバーシティ関連トピックス一覧へ</u> >





SMBCグループでは、世界約40の国と地域で10万名を超える社員が活躍しています。

際立った個性をもつ多くのグループ会社で構成され、各社社員も実に多様性に富んでいます。

私たちにとっての最大の財産は、この「多彩な人材」にほかなりません。

金融業界を取り巻く環境は、目まぐるしく変化しています。

こうした中において、私たちに求められるのは、これまでの常識や固定観念に縛られない、新しい価値 の創出です。

未来に繋がるイノベーションは、社員の性別・年齢・国籍といった属性が多様であることだけでなく、 豊かな個性やさまざまな価値観がぶつかりあい、混ざり合うことから生まれます。

まさに、多様性は無限の可能性を秘めています。

社員一人ひとりが、心身ともに健康で、夢や目標に向かって、自由に発想し、積極的に挑戦する、いき いきとした企業グループであり続けたい。

その実現のために、社員の個性や価値観を活かす、真の意味でのダイバーシティ&インクルージョンが浸 透した職場環境や企業文化をつくること、それが私のミッションです。

> 三井住友フィナンシャルグループ 取締役 執行役社長 グループCEO







従業員ひとりひとりがモチベーション高く、個人と組織が手を携えて成長しつづけら れる企業とは?

私たちは「多様性」こそ、その最大のヒントであり、組織の進化に欠かせないと考え ています。

ここでは、SMBCグループのダイバーシティ&インクルージョンのポリシーや推進体 制をご紹介します。

▼ ダイバーシティ& インクルージョンステートメント	▼ ロードマップ
▼ ダイバーシティ推進体制	▼ SMBCグループの ダイバーシティへの取組

### ダイバーシティ&インクルージョンステートメント

SMBCグループにとって最大の経営資源は「人材」であり、経営理念において、「勤勉で意欲的な 社員が、思う存分にその能力を発揮できる職場を作る」と謳っています。

人種、国籍、年齢、性別、性的指向・性自認、宗教、信条、文化、障がい、キャリア、ライフスタ イル、などに拘らず、多様なバックグラウンドを持つ社員が互いに尊重し合い、能力や個性を発揮 し、働くことを通じてやりがいや成長を感じられる組織であることこそが、SMBCグループの「競 争力の源泉」です。

価値観や属性の似通った人材で構成される組織よりも、多様な人材がそれぞれのバックグラウンド を活かして生き生きと活躍できる組織の方が、活力や革新性があります。

SMBCグループは、お客さまにより一層価値ある新たなサービスを提供し、あらゆるステークホル ダーと共に持続的に成長するため、ダイバーシティ&インクルージョンをSMBCグループの「成長 戦略そのもの」と位置づけ、グループ全体で推進していきます。



## ロードマップ



クリックで拡大

# ダイバーシティ推進体制

SMBCグループでは、グループ傘下の各社がダイバーシティ&インクルージョンに取り組んでいます。持 株会社である三井住友フィナンシャルグループ(SMFG)を中心としたグループベースでの推進を一層強 化するため、2016年、「SMFGダイバーシティ推進ワーキンググループ」を立ち上げ、翌2017年には 「SMFG人事部 ダイバーシティ推進室」として専任組織化しました。

2018年からは、SMFG社長を委員長、主要グループ各社の頭取・社長を委員とする「SMFGダイバーシ ティ推進委員会」を設置し、経営トップによる強いコミットメントの下、グループ全体でダイバーシテ ィ推進を加速させています。



## SMBCグループのダイバーシティへの取組

多様なバックグランドをもつ人材の活躍や成長のための施策を進めるとともに、従業員ひとりひとりが 働きやすく、働きがいを感じられる職場環境づくりを、SMBCグループ全体で推進しています。







すべての従業員が仕事とプライベートの両立に対して不安を抱えることなく、 意欲ある従業員が希望するキャリアを諦めずに活躍し続けられるよう、 両立支援制度の拡充や、両立を理解し支援する前向きな職場風土の醸成に取り組んでいます。

## 両立を支援するための制度と取組

## 「育児×仕事」の両立

法定基準を上回る「育児休業制度」を導入するほか、各社さまざまな 研修や制度を用意して、育児休業からの円滑な職場復帰やキャリア形 成を支援しています。





# 「介護×仕事」の両立

家族の介護が必要となったときでも安心してキャリアを継続できるよ う、各種制度を整備。また、両立講座ツールの展開や、介護ブックの 配布などを通して従業員の意識の醸成を進めています。





# インタビュー

従業員の想いを交え、グループの活動をご紹介します。



## 従業員の強みを最大化する、活力に満ちた職場づくり

SMBCグループは、従業員ひとりひとりが強みを最大限に発揮し、 モチベーション高く成長し続けられるよう、働き方改革や健康経営を推進しています。





# 「育児×仕事」の両立

SMBCグループでは、家庭と仕事の両立を支援する制度や研修を整備するととも に、育児休業からの円滑な職場復帰やキャリア形成を目的としたさまざまな取組 を展開しています。

また、男性の育児参画に関する取組も各社で推進しており、男女共に多くの従業 員が育児休業を取得しています。

# SMBCグループ の育児休業取得者数



▶ ESGデータブックで詳細を確認する

## 子育ても、仕事も。主な両立支援制度

勤務面や保育に関する経済的支援など各種制度を導入し、育児と仕事を両立しや すい環境づくりに取り組んでいます。

### 勤務に関する制度

「育児休業制度」「看護休暇制度」「短時間勤務制度」等、育児休業者の円滑な職場復帰をサポートし ています。



クリックで拡大

(三井住友銀行の例)

### ライフステージに合わせた柔軟な人事制度

結婚や配偶者の転勤等により居住地が変わる場合に勤務地を変更できる制度や、結婚・出産・育児・介 護・配偶者の転勤等により退職する従業員を再雇用する制度、配偶者の転勤・留学等で一定期間の休職 を認める制度を整備するなど、ひとりひとりのライフプランに合わせた制度をグループ各社で整えてい ます。

### 企業主導型保育事業への取組

三井住友銀行は、二チイ学館さまとともに企業主導型保育事業に取り組んでいま す。東京・大阪の複数の保育園では、銀行保有の不動産内に企業主導型保育園を 設置し、従業員のほか二チイ学館さまと提携する企業や地域住民のみなさまにご 利用いただいています。また、二チイ学館さまが運営する全国90ヵ所以上の企業 主導型保育園と提携し、従業員の職場復帰をサポートしています。



### 保育等に関する経済的支援

ベビーシッターや病児保育費用の負担軽減を目的とした補給金制度、またベビーシッター会社と法人契 約を結ぶことで割引特典を利用できる制度など、保育に関する経済的な支援を行っています。

## 育児とキャリアの両立に向けた、主な取組

### 各種研修・セミナー等の展開

「産休取得予定の従業員」「育児休業中の従業員」「育休復帰後の 従業員」のほか、「管理職」に対して、仕事とキャリアの両立支援 に関する研修を展開しています。

また産休前、育休の復帰前後の従業員には、上司や人事部との面談 を実施しています。



両立支援研修

### 各種ガイドブック

女性従業員がライフステージに合わせて準備を行い、制度を活用できるよう、 「SMBCグループママキャリガイドブック」を作成・配布しています。 また、育児中の部下を持つ管理職に対しては、部下とのコミュニケーションポイ ントをまとめたマネジメントガイドブックを配布しています。



### 男性の育児参画推進

性別にかかわらず、誰もが積極的に育児に携わることができる職場 風土づくりを目指しています。男性の短期育児休業制度の利用推奨 やマネジメント向けの研修を行っているほか、社内通報制度である 「SMBCグループアラームライン」において、パタニティハラスメ ントの通報窓口を設置。2020年度には、男性育児休業取得率が10 0%となりました。



### 家族の「仕事理解」の促進

従業員の家族が職場に対して理解を深めることを目的として、子ど もたちが親の働く職場を訪問するイベントなどを開催しています。



## 外部評価・受賞歴

## 「プラチナくるみん」認 定

三井住友銀行・三井住友カー ド・日本総合研究所は、厚生労 働大臣により「子育てサポート 企業」として高い水準の取組を行っ ている企業を評価する、「プラチナ くるみん」に認定。





評価・認証実績

# 「介護×仕事」の両立

SMBCグループでは、家族を介護する必要が生じても、従業員が会社を退職しな いのはもちろんのこと、介護を理由に望んだキャリアを諦めることなく活躍し続 けられるよう、両立支援制度や介護に関する情報提供機会の充実に取り組んでい ます。従業員が介護に備え、安心して働き続けられる職場環境作りを目指してい ます。

## 家族の介護をサポートする、主な両立支援制度

「介護休業」「介護休暇」「介護時短勤務」をはじめ、各種両立 支援制度を整えています。

▶ SMBCグループ各社の両立支援制度へ



(三井住友銀行の例)

## 介護とキャリアの両立に向けた、主な取組

### 介護両立講座

介護両立に関する基礎知識をいつでも学ぶことができるよう、介護の「初動対応」「両立のポイント」 などをドラマ仕立てで分かりやすく学べる両立講座ツールをeラーニングで展開しています。全従業員に 展開・周知を行い、介護両立に向けた早期からのリテラシー向上に取り組んでいます。

### 各種ガイドブック

介護とキャリアの両立をテーマにしたガイドブックを作成。日本の 介護を取り巻く状況の解説や、介護に向けた準備事項のチェックリ スト、各種支援制度・介護保険サービスの活用方法等、介護とキャ リアの両立に役立つノウハウが豊富に盛り込まれています。



### 介護情報WEBサイト

様々なヘルスケアサービスを展開する(株)インターネットインフ のじわかるかいご Biz ィニティー様と提携し、介護に役立つ各種情報や、全国の介護施設

等の検索サービス、また全国のケアマネージャーへ相談ができる掲示板が利用可能な介護情報WEBサイ トを設置しています。

### 介護相談デスク

従業員とそのご家族が介護について気軽に相談できる窓口を設置しています。

ケアマネージャー紹介や介護施設のマッチング、介護保険申請サポートなど幅広い相談を受けていま す。電話やメール、対面など相談方法は選択可能。従業員とそのご家族が相談しやすい環境を整えてい ます。

### 三井住友銀行の両立支援はこちら

### ダイバーシティ推進の取組 ▶ 両立支援 ▶ 女性活躍 ▶ LGBT理解推進 ▶ グローバル人材の活躍 ▶ 障がい者の活躍 ● 働き方改革 ▶ 健康経営 シニア人材の活躍





SMBCグループでは、従業員の約半数を占める女性が その能力を存分に発揮することこそがグループの更なる成長の原動力であると考え、 女性の活躍を積極的に支援しています。

# 数字から知るSMBCグループの女性活躍

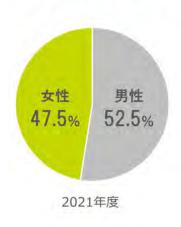
女性比率が高く、女性の管理職登用も積極的に行っています。

また、「30% Club Japan※」にSMBCグループとして加盟し、グループとして より一層の女性活躍・意思決定層の多様化推進に取り組んでいます。女性活躍推 進の取組を更に加速させるべく、従来20名と公表していた女性役員数の目標を25 名に引き上げています。

- ▶ ESGデータブックで詳細を確認する
- ※ 以下、「各アライアンスへの賛同」ご参照



### 女性管理職数•比率





### 女性役員数



164 2025年目標 25人

※社外取締役を含む 2021年6月時点

▶ ESGデータブックで詳細を確認する

# グループ各社の数値目標・行動計画

2016年4月1日より施行された女性活躍推進法にも各社対応を進めています。取組を着実 なものとするため、行動計画を各社ごとに掲げています。

## 女性管理職登用等に関する数値目標と行動計画

三并住友銀行	SMBC信託銀行	三井住友ファイナンス&リース
SMBC日興証券	三并住友力-ド	SMBCファイナンスサービス
SMBCコンシューマーファイナンス	日本総合研究所	三井住友DSアセットマネジメント

# 女性の活躍をバックアップする、主な取組

## キャリアアップの支援

若手からマネジメント層まで、それぞれのステージで直面する女性特有の課題の克服を後押しするた め、外部研修を含めた研修プログラムを実施しています。



次世代幹部・リーダーの育成

2013年、女性役員輩出の土台をつくるための上位階層向け研修 「ウィメンズリーダープログラム」を導入。また、パイプラインを 次世代につなげるべく、中堅向け研修「ウィメンズリーダープログ ラムNext」もラインアップに追加しました。これらのプログラム には経営トップも参加し、受講者のプレゼンテーションに対してフ ィードバックを行うなど、経営層からの期待を女性従業員に直接伝 える機会となっています。



### 各アライアンスへの賛同

SMBCグループとして「30% Club Japan※」の掲げるビジョンに賛同し、メンバーとして参画していま す。

また、女性のエンパワーメントと経済参画促進のための民間セクターアライアンスである「G20/EMPO WER」に賛同し、日本での活動を支援するアドボケート企業として参画しています。





※「30% Club Japan」とは

取締役会を含む企業の重要意思決定機関に占める女性割合の向上を目的に、2010年に英国でスタートした世界的キャンペーン「3 0% Club」の日本における活動母体です。企業の経営トップがメンバーになり、ジェンダーの課題を「喫緊のビジネスの課題」と 捉え、自ら主体的にダイバーシティの取り組みを推進します。

30% Club Japan

## ライフイベントをふまえた就業継続の支援



# インタビュー

従業員の想いを交え、グループの活動をご紹介します。





# 外部評価・受賞歴

女性活躍に対する積極的な取組姿勢と実績が認められ、外部からもさ まざまな評価をいただいています。経済産業省・東京証券取引所共催 「なでしこ銘柄」には、業界最多の過去5回選定されています。



### 「なでしこ銘柄」選定



2020年3月、経済産業省・東京証券取引所 が女性活躍推進に優れた上場企業を共同選定 する「なでしこ銘柄」に、業界最多となる5 度目の選定(2018年度より2年連続)

## **FBloomberg Gender-Equality Ind** ex」選定



2021年1月、Bloomberg社が2017年に開発 した、企業の男女平等に対する取組、情報開 示姿勢、実績等を評価する指数に3年連続で 選定

### 「えるぼし」認定



厚生労働大臣が女性活躍推進に関する取組の 実施状況が優良な企業に対して認定する「え るぼし」に認定

### 「カタリスト特別賞」受賞



2017年、三井住友銀行はカタリスト(※)が 日本に拠点をおく企業を対象に、女性活躍や ダイバーシティ&インクルージョンへの取組 を表彰する「カタリスト特別賞」を受賞 ※米国で設立された女性の活躍推進をグローバルに支援 する非営利団体

評価・認証実績

### ▶ 三井住友銀行の女性活躍はこちら

### ダイバーシティ推進の取組 ● 女性活躍 ▶ グローバル人材の活躍 🚺 両立支援 ▶ LGBT理解推進 ▶ シニア人材の活躍 ▶ 障がい者の活躍 ▶ 働き方改革 ▶ 健康経営





SMBCグループでは、 LGBTの従業員も働きやすい職場環境づくりに取組んでいきます。

# LGBTの働きやすさを実現する、主な取組

### 行動宣言

「人権尊重に係る声明」や、「ダイバーシティ&インクルージョンステートメント」において、性的指 向・性自認に基づくハラスメントや、採用や昇進プロセスにおける差別的な取り扱いのない職場環境づ くりに努めることを宣言しています。

### 就業規則の改定

グループ各社では、LGBTの従業員が「同性パートナー登録」等を行う ことで、配偶者や家族を対象とした福利厚生制度を利用できるよう、就 業規則を改定しました。



#### 啓発活動

性的マイノリティであるLGBTに対する正しい理解と意識・行動変 革を促すため、全従業員を対象にした研修や勉強会を実施していま す。LGBTの基礎知識について学ぶeラーニングのコンテンツのほ か、LGBTをテーマとした映画観賞会やトークセッションなどのイ ベントを展開し、LGBTに対する正しい理解と意識・行動変革の促 進に向け取り組んでいます。



また、レインボーカラーの自社ロゴを作成し、LGBT支援表明および 啓発活動において活用しています。

### 相談窓口の設置

グループ各社では、従業員からの相談窓口を社内外に設置し、性的マイノリティに関する相談を受け付 けています。

# LGBTが尊重される社会の取組

### Ally活動への支援

国内において、アジア最大級のイベントである「東京レインボープライド」への協賛等を通じ、従業員 の啓発やAlly(※)ネットワーキングに取り組んでいます。

海外においても、LGBTの理解促進や多様性のある職場づくりについて議論するチームを立ち上げ、定期 的にイベントを開催しています。

米州拠点では、「NIJI PRIDE」というチームを立ち上げ、当行従業員や他の金融機関の従業員を招いた イベントを開催。地域が主催するボランティア活動にも積極的に参加しています。欧州拠点にも「NIJI EMEA」という同様のチームがあり、Allyについて議論するパネルディスカッションは欧州の各拠点と中 継され、多くの従業員が議論に参加しました。

※ 性的マイノリティを理解し、支援するという考え方。あるいはそうした立場を明確にしている人々。





NIJI PRIDE (NYC World Pride celebration の様子)



NIJI EMEA

### お客さまへの取組

三井住友銀行は、住宅ローンの連帯債務型借入(※)における配偶者の定義に、「事実婚」「同性パー トナー」を加え、同性パートナー向け住宅ローンの取り扱いを2020年2月より開始したほか、店頭での お客さまへの接し方に対する研修を実施しています。

※ 同居者が持分を共有する住宅について、同居者が連帯してひとつのローンを組む借入形態。

▶ 三井住友銀行の住宅ローンはこちら

# 外部評価・受賞歴

### 「PRIDE指標」ゴールド受賞/ ベストプラクティス受賞

2021年11月、任意団体work with P rideによる、LGBTに関する取組評価 「PRIDE 指標」において、SMBCグ ループとして3年連続※1となる最高 評価の「ゴールド」を受賞。

また、他企業と協働で制作した「LG BTQアライメッセージ動画」につい て「ベストプラクティス」を受賞※2。





- ※1 2017年・2018年は三井住友銀行として「ゴールド」を受賞。
- ※2 株式会社みずほフィナンシャルグループ、株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループとの協働制作。

「私たちから変えていく〜SMBCグループ・〈みずほ〉・MUFG LGBTQアライメッセージ動画」はこちら。

評価・認証実績

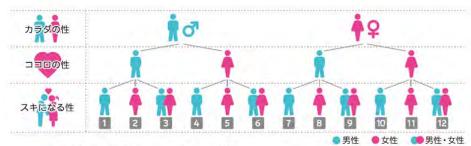
#### LGBTに対する理解

#### ~性の多様性を認め合える社会へ~

LGBTとは、「Lesbian (レズビアン/女性の同性愛者)」「Gay (ゲイ/男性の同性愛者)」 「Bisexual (バイセクシュアル/両性愛者)」「Transgender (トランスジェンダー/こころ と体の性が一致しない人)」の頭文字を取った言葉です。性的マイノリティ全体を指す言葉と して広まりつつありますが、実際にはLGBT以外にもさまざまな性的マイノリティが存在しま す。

近年、国際社会においては、LGBTの人権を尊重し、差別をなくすための取り組みが進んでいま す。2011年にはLGBTの人権に関する初の国連決議が採択され、日本もこれに賛同したほか、2 015年にはオリンピック憲章において、性別や性的指向による差別を禁止することが明文化さ れました。

日本国内においても、2015年、東京都渋谷区が同性カップルへの「パートナーシップ証明」の 発行を始め、その後も各地の自治体で法の整備が進められています。また企業でも、LGBTへの 理解を深め、受け入れる風土作りや制度作りが行われています。社内研修や、家族手当のよう な異性の配偶者を対象とした福利厚生を同性パートナーにも適用する「同性パートナー登録」 などは、その一例です。多様な性を認め合い、それを組織の力へと変えていくことがダイバー シティ&インクルージョンの理念であり、企業もさまざまな変革に取り組んでいるのです。



Lesbian: 511

Gay: 107

Bisexual: 36912 Transgender: 4~9 その他: ①~⑫いずれにもあてはまらない

Straight: 210

\*\*DDL独自の「セクシュアリティーマップ」では、図を簡略化して理解しやすくするという目的で、セクシュアリティを「身体の性」、「心の性」(性自認)、「好きになる相手の性」(性的指向)の3つの組み合せで分類しています。 実際にはストレート(異性愛者であり、生まれた時に割り当てられた性と性自認が一致する人=2と10)と答えた方以外をLGBT層と定義しています。LGBT層の中には、「クエスチョニング(Q):自分の性自認や性的指向を決められない・決まっていない人」やその他も含まれています。

出典:電通ダイバーシティ・ラボ (DDL) 制作の「セクシュアリティマップ」

▶ 三井住友銀行のLGBTに関する取組はこちら

# ダイバーシティ推進の取組 D 両立支援 ▶ 女性活躍 ▶ LGBT理解推進 ▶ グローバル人材の活躍 ▶ 健康経営 ▶ シニア人材の活躍 ▶ 障がい者の活躍 ▶ 働き方改革



SMBCグループは世界40を超える国と地域に展開し、 グループの成長を牽引する海外ビジネスを支えるべく、 従業員の雇用地を問わない適材適所の登用を推進する枠組み整備を進めているほか、 ビジネスの急速なグローバル化を支える人材の育成に力を入れています。 海外と日本の間での人材交流や、国内外の従業員が集う研修を多数行うなど 従業員が異文化コミュニケーションを経験する環境を整え、 組織として多様性を競争力に変える風土を育んでいます。

### 数字で見る人材のグローバル化

# 従業員数



注:SMBCグループ連結ベース

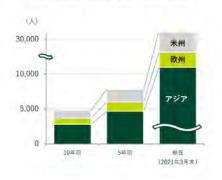
## 外国人役員数

17人

2025年目標 25人

※ 社外取締役を含む 2021年6月時点

### 地域本部別海外勤務者数



注:集計対象は三井住友銀行とその主要子会社

注:2018年度のアジア地域勤務者増加はBTPN(PT Bank Tabu ngan Pensiunan Nasional Tbk)と、三井住友銀行の連結子会

社インドネシア三井住友銀行の合併によるもの

### グローバル人材の活躍に向けた、主な取組

### グローバル人事室

三井住友銀行とSMBC日興証券で、2014年度と2017年度に「グローバル人事室」をそれぞれ立ち上げる とともに、SMFGグローバル人事室を2017年度に設置しました。幹部登用の透明性を高めるための枠組 として「Global Talent Management Council」を設置しているほか、海外採用従業員の人材情報を一元 管理するデータベース整備も進めています。また、海外各地域の人事責任者が一同に会するグローバル 人事会議を毎年開催するなど、グローバル一体となって人材の育成・登用を進めていきます。

### 各種研修制度

人材育成では、米国University of Pennsylvania, the Whart on Schoolとの提携による幹部従業員研修をはじめ、各国従 業員の合同研修を多数実施、異文化環境におけるリーダーシ ップ養成や、国・地域を超えたネットワーク形成に取り組ん でいます。

海外採用従業員には最長1年間国内拠点で勤務するプログラム を提供するほか、日本で採用された従業員に対しては海外業 務トレーニー制度や語学力の強化などを支援しています。



グローバル研修「Global Co-working Program」 の参加者

### 海外現地採用の推進

SMBCグループは、海外現地採用も積極的に推進し、今後の事業展開に向けた体制を整えています。海外 拠点では、現地従業員を採用することで、現地の商習慣を熟知し、適した専門性を備えたチームを構築 しています。また、SMBCグループでは従業員の雇用地を問わない適材適所の登用を推進する枠組みの整 備を強化しており、海外採用従業員が日本国内含め他の拠点で活躍することも積極的に支援していま す。

### 海外における従業員リソースグループ

SMBCグループの海外拠点では、多数の従業員リソースグループが 活動しています。ジェンダーをテーマとした「Women's Inclusio n Network」や「Balance」、LGBTの啓蒙を手掛ける「NIJI Prid e」「NIJI EMEA」、また障がい者への支援を行う「UNIQUE」な ど、グループ従業員が一体となって、価値観を含めた様々な障壁を 取り払う真のダイバーシティ&インクルージョンの推進に取り組ん でいます。



また国内においても、オンラインツールを活用し、海外の従業員リソースグループとイベントを共催・ 参加するなど、地域を超えた協働も生まれています。

### ▶ NIJI Pride/NIJI EMEA

- SMBC Americas
  - SMBC EMEA

#### BTPNとの交流

2019年にSMBCグループの連結子会社となったインドネシアBTPN との間では、カルチャーの融合や相互理解の促進を図る為、幹部従 業員向け研修「Future Leaders Program」をはじめ、様々な取組 を進めています。



# インタビュー

従業員の想いを交え、グループの活動をご紹介します。



▶ 三井住友銀行のグローバル人材の活躍はこちら

# ダイバーシティ推進の取組 🚺 両立支援 🜓 女性活躍 ▶ LGBT理解推進 ▶ グローバル人材の活躍 **♪** シニア人材の活躍 ▶ 障がい者の活躍 ▶ 働き方改革 ▶ 健康経営



### SMBCグループでは、シニア人材が豊富な経験や能力を最大限活かして、 長く活躍できる職場づくりを進めています

### 支援制度の拡充

三井住友銀行では定年を65歳まで延長し、生涯にわたる多様な挑戦を可能とする制度を整えています。

公募制度	希望業務への挑戦を支援するため、公募制度を拡充
セカンドキャリア 支援制度	自ら外部企業に挑戦する従業員を支援するため、セカンドキャリア支援 金(割増退職金)を支給
デュアルキャリア 支援制度	60歳を迎えた従業員を対象として、プライベートや副業との両立を視野に、週3日勤務を前提とする柔軟な雇用形態を導入

### キャリア支援プログラム

一定の年齢を迎える従業員を対象に、定年退職後の制度の解説やマインドリセットの方法等を伝える プログラムをグループ各社で実施しています。また、経営層から期待を伝えるメッセージのほか、将 来ビジョンや今後の働き方を考えるプログラムも展開しています。

# インタビュー

従業員の想いを交え、グループの活動をご紹介します。



▶ 三井住友銀行のシニア人材の活躍はこちら

## ダイバーシティ推進の取組 ▶ グローバル人材の活躍 ▶ 両立支援 ● 女性活躍 ▶ LGBT理解推進 ▶ 障がい者の活躍 D 働き方改革 ▶ 健康経営 ▶ シニア人材の活躍





SMBCグループでは、障がいのある従業員ひとりひとりが、その能力や適性を思う存分活かせ るように、

さまざまな業務開発や働きやすい環境づくりに取り組んでいます。 また、各社において法定以上の雇用率(2021年9月現在2.3%)を維持しています。

# 数値実績

	2018年度	2019年度	2020年度
障がい者雇用率 ※SMBCグループ合算	2.4%	2.5%	2.6%

# 障がいのある従業員も活躍できる環境づくり

### SMBCグリーンサービス

特例子会社「SMBCグリーンサービス」を設立し、さまざまな障が いを持つ従業員の採用を行い、障がい者雇用を推進しています。 SMBCグリーンサービスでは、ハード・ソフト両面から、従業員が 安心して働き、活躍できる職場環境を整えています。

例えば、ハード面では音声認識で文字を作成するユニバーサルトー ク導入による会話の見える化や、顔認証モニターなどをはじめとす るインフラを整備。ソフト面では、専門資格を持つカウンセラーに よる就労支援体制や、ステップアップを目指せる人事制度などを導 入しています。

このような取組により、SMBCグリーンサービスはクレド(企業理 念)に掲げる「働き甲斐のある職場」を実現しています。



音声文字化システム

### 日興みらん

SMBC日興証券の特例子会社である日興みらんは日本橋小網町に本 社を構え、グループ各社の軽度な事務作業を受託しているほか、千 葉県市原市に「みらんファーム」をオープンし、野菜を栽培してい ます。また、SMBC日興証券の従業員がスタッフたちとともに農作 業で汗を流す「ノーマライゼーション研修」も実施しています。 こうした取組は、2016年3月、環境省21世紀金融行動原則(※) のグッドプラクティクスに選定されました。



(※) 持続可能な社会の形成のために必要な責任と役割を果たしたいと考える金融機関の行動指針として、環境省が定めたもの。

### 障がい者アスリート

トップレベルの障がい者アスリートが在籍し、国内外での競技大会 出場や講演会・講座を担うことを通じて、障がい者スポーツの認知 向上・社会的な理解促進に向けた活動に取り組んでいます。



車いすテニスプレーヤー 上地結衣選手

# 障がいのあるお客さまも来店しやすい店づくり

ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまも安心してご来店いただけるよう、各店舗のユニバーサルデ ザイン化を進めているほか、全従業員への「ユニバーサルマナー」浸透を目的とした勉強会の開催、マ ニュアル等の配布を行っています。

▶ FG安心・安全なまちづくりの実現

# 外部イニシアチブへの加盟

2020年12月、障がい者の活躍推進に取り組む国際イニシアチブである「The Valuable 500(※)」の考 え方に賛同し、SMBCグループとして同イニシアチブに加盟しました。



(※)2019年世界経済フォーラム年次総会にて発足し、障がい者がビジネス、社会、経済にもたらす潜在的な価値を発揮できるよ う、ビジネスリーダーが改革を起こすことを目的とした取組。

### SMBCグループのコミットメント

SMBCグループは、ダイバーシティ&インクルージョンを「成長戦略そのもの」と位置づけて います。多様な従業員一人ひとりが、能力を存分に発揮できる企業風土を醸成するとともに、 多様性がもたらす相乗効果によって新たな価値を生み出し、お客さまや地域・社会に一層貢献 できる企業を目指します。

特に障がいのある従業員の活躍推進、また障がいのある方も安心して心豊かに暮らせる社会の 実現に向け、以下の取組を継続・進化させてまいります。

- 障がい者に関する法定雇用率を遵守します。
- 障がいのある従業員も能力を存分に発揮して働き続けられるよう、インフラ整備や研修の実 施など、ノーマライゼーションに向けた取組を進め、ユニバーサルな職場環境を整えていま
- すべてのお客さまが安心してご利用いただけるよう、店舗設備のバリアフリー化やサポート ツールの整備など、ユニバーサルデザイン対応を進めています。
- 障がいのあるお客さまへのお声掛けや店内誘導などポイントを押さえたサポートができるよ う、マニュアルや研修を通し、対応力向上に努めています。
- 障がい者アスリートによる、スポーツ体験会への参加や従業員向け研修会での登壇等を通じ て、障がい者スポーツの認知向上・社会的な理解促進に向けた活動に取り組んでいます。

SMBCグループはこれからも、お客さまにより一層価値あるサービスを提供し、持続的に成長 し続けるため、グループー丸となってダイバーシティ&インクルージョンを推進しいてまいりま す。

# インタビュー

従業員の想いを交え、グループの活動をご紹介します。



多様性は競争力の源泉

▶ 従業員の想いとグループの取組をご紹介



▶ 三井住友銀行の障がい者の活躍はこちら

### ダイバーシティ推進の取組

- ▶ 両立支援
- 女性活躍
- ▶ LGBT理解推進
- ▶ グローバル人材の活躍

- ▶ シニア人材の活躍
- ▶ 障がい者の活躍
- D 働き方改革
- ▶ 健康経営





SMBCグループでは、すべての従業員がモチベーション高く「働きがい」を感じられる職場環 境を整え、

組織全体の生産性を向上させるために、「働き方改革」に積極的に取り組んでいます。

# SMBCグループにおける数値目標

働き方改革の取組を着実なものにするため、有給休暇取得率の数値目標を設定しています。

目標	達成時期	2018年度	2019年度	2020年度
有給休暇取得率 85%以上	2025年度	70.6%	74.7%	76.4%

# 働き方の多様化に向けた、主な取組

### 従業員の適切な労働管理

法令遵守・労働環境の改善

SMBCグループでは、定期的に各社の労働条件についてモニタリングを実施の上、各種法令を遵守し、過 重労働撤廃に努め、労働環境・労働時間の改善に取り組んでいます。最低賃金以上の給与支給のほか、2 020年4月より導入された同一労働同一賃金についても各社で適切に対応し、全従業員が雇用形態に関わ らず、働きがいを持てる環境づくりを方針として進めています。

### 長時間労働の是正

時間外労働時間、長時間労働者数を定期的にモニタリングし、グル ープを挙げて過重労働の撤廃に努め、労働環境の改善に取り組んで います。三井住友銀行では、日々の勤務管理において、PCのログ イン・ログオフ時刻を記録し、ひとりひとりの正確な勤務実態を把 握しているほか、勤務間インターバルや労働時間の上限設定を行っ ています。



また、RPA(Robotic Process Automation)を活用した業務効率化や、最終退社目標時刻や早帰り日の 設定、総労働時間に基づく勤務管理の導入により、長時間労働の是正に努めています。

### 生産性・働きがいの向上

### 働く「時間」の柔軟化

「フレックスタイム」「時差出勤」「変形労働時間」「企画型/専門型裁量労働」などの制度を導入 し、従業員ひとりひとりのライフスタイルや業務内容にあわせた柔軟な勤務体制を整えています。

### 働く「場所」の柔軟化

SMBCグループ各社で「在宅勤務制度」を整備しているほか、「サ テライトオフィス(※)」勤務を導入しています。

※ 施設内に設置したオフィススペース、および利用契約を締結した外部オフィスス ペース



### 働き方改革への意識醸成

グループ各社において、働き方に対する意識改革とマネジメントの重要性について、経営層からメッセ ージを発信し、生産性を高め、より付加価値の高い業務の実現を目的としたセミナーやワークショップ を実施しています。

また、業績評価の項目に生産性向上に関する実績を取り入れています。

### 服装自由化

前例や常識に囚われず新しいことにチャレンジし易い環境をつくること等を目的に、TPOに合わせて自 身で服装を選択可能とする「ドレスコードフリー」を導入し、組織のカルチャー改革に取り組んでいま す。

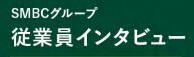
### イノベーションを産むための環境づくり

2017年9月に、オープンイノベーションの場として「hoops link t okyo」(フープス・リンク・トーキョー)を渋谷に設立しまし た。国内外のスタートアップから企業・行政・学術研究機関・NP Oなどの多様なプレイヤーが集まり、社会課題を解決する取組に繋 げています。 オフィスとは違う、マインドチェンジに繋がる視覚 インパクトのある空間で働くことで、ビジネスアイデアやイノベー ションを創出しています。



# インタビュー

従業員の想いを交え、グループの活動をご紹介します。



多様性は競争力の源泉

▶ 従業員の想いとグループの取組をご紹介



# 外部評価・受賞歴

### 「第5回 日経Smart Wo rk 経営調査」5つ星(最高 評価/上位21社) 認定

2021年11月、日本経済新聞社 がSmart Work経営(※)を実践 している企業を評価する「第5 回 日経Smart Work経営調 査」において、5つ星(最高評 価/上位21社) に認定。

# NIKKEI **Smart Work**

※「Smart Work経営」… 多様で柔軟な働き 方の実現等により人材を最大限活用するとと もに、イノベーションを生み、新たな市場を 開拓し続ける好循環を作り、生産性など組織 のパフォーマンスを最大化させることを目指 す経営戦略。



評価・認証実績

▶ 三井住友銀行の働き方改革はこちら

# ダイバーシティ推進の取組 🚺 両立支援 D 女性活躍 ▶ LGBT理解推進 ▶ グローバル人材の活躍 ▶ 障がい者の活躍 ▶ 働き方改革 ▶ 健康経営 ▶ シニア人材の活躍



SMBCグループでは、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し続けるため、その原動力となる従業員一人ひとりが、 心身ともに健康で生き生きと働き続けることができるよう、「健康経営」を推進しています。

## 健康経営を推進・加速させる、主な取組

### 健康経営宣言·CHO 設置

グループ各社では従業員の健康増進を経営課題のひとつと捉え「健康経営宣言」を制定しています。さ らに、CHO(Chief Health Officer:健康管理最高責任者)の選定や健康管理室の設置等にも取り組み、 従業員とその家族の健康保持と増進を図る体制を整えています。

### 各種健康診断の実施

一般定期健康診断に加え、生活習慣病の予防として、特定健康保健指導の実施をグループ各社で積極的 に推進しています。

### メンタルヘルスへの取組

個人の心の健康管理を目的として、全従業員を対象にしたストレスチェックの実施や、メンタルヘルス のセルフケアやラインケア、復職を支援するため、外部専門カウンセラーによる相談窓口を設置してい ます。特にストレス数値の高い拠点の拠点長に対してはフォローアップ研修等を行うほか、SMBC日興証 券ではセルフケアの推進およびメンタル不調者の早期対応のため、支店にメンタルヘルスサポーターを 任命し配置するなど、メンタルヘルスへの取り組みを推進しています。

### 禁煙への取組

健保組合と連携し、オンライン禁煙プログラムの費用補助を通じた禁煙サポートをグループ各社で行っ ています。また、毎月一定日を「禁煙デー」とするほか、タバコや受動喫煙に関するeラーニング等を実 施するなど、禁煙への活動を推進しています。

### 健康増進セミナー

従業員の健康に対する意識やリテラシーを高めることを目的に、全従業員を対象に「健康増進セミナ ー」を定期的に開催しています。外部講師を招き、様々なテーマのセミナーを実施し、従業員の自律的 な健康確保を促進しています。

例えば、食事・運動・睡眠・禁煙などのテーマに加えて、女性に特化した健康推進セミナー(不妊治 療・更年期障害など)も開催しています。

# インタビュー

従業員の想いを交え、グループの活動をご紹介します。





# 外部評価・受賞歴

### 「健康経営優良法人202

# (大規模法人部門) 」認

2021年3月、経済産業省が主 催する「健康経営優良法人202 1(大規模法人部門)」に5年 連続で認定。



※健康経営優良法人認定とは 地域の健康課題に即した取組や日本健康会議 が進める健康増進の取組をもとに、特に優良 な健康経営を実践している法人を顕彰する制 度で、2016年度より開始されました。



評価・認証実績

▶ 三井住友銀行の健康経営はこちら

### ダイバーシティ推進の取組

- ▶ 両立支援
- ▶ 女性活躍
- ▶ LGBT理解推進
- ▶ グローバル人材の活躍

- ▶ シニア人材の活躍
- ▶ 障がい者の活躍
- 働き方改革
- ▶ 健康経営



# 数字から知るSMBCグループの取組

### SMBCグループにおけるダイバーシティの推進状況を、 ESGデータブックからチェック。

### <女性管理職人数・比率>

### <役員数>

	人数	比率
2018年度	1,383人	14.7%
2019年度	1,423人	15.3%
2020年度	1,485人	15.8%
[目標] 2025年度	-	20%

	女性役員	外国人役員
2019年6月	11人	14人
2020年6月	13人	15人
2021年6月	16人	17人
[目標] 2025年度	25人	25人

- 女性活躍推進への取組 >
- グローバル人材の活躍への取組 >

### <育休取得者数>

	全体	うち男性	男性取得率
2018年度	3,443人	528人	47.0%
2019年度	4,100人	1,094人	89.8%
2020年度	4,364人	1,229人	100.0%

両立支援への取組 >

### <有給休暇取得率>

### <障がい者雇用率>

有給休暇取得率		
2018年度	70.6%	
2019年度	74.7%	
2020年度	76.4%	
[目標] 2025年度	85%以上	

障がい者雇用率		
2018年度	2.4%	
2019年度	2.5%	
2020年度	2.6%	

障がい者活躍への取組 >

働き方改革への取組 >

▶ ESGデータブックで詳細を確認する

# 安心・安全なまちづくりの実現

SMBCグループは、高齢者や障がい者の方が安心して利用できる店舗づくりを推進しています。社員教育やユニバーサルデザイン・サービ スの導入など、グループ各社の店舗づくりへの取組をご紹介します。

### 主な取組

### 政策への提言

#### 超高齢社会における国づくり

JRI

団塊世代が後期高齢者となる2025年が迫り、わが国の人口減少・高齢化はますます進展しています。政府においては、住み慣れた地域で最 期まで暮らし続けることができる「地域包括ケアシステム」の構築や、ひとりひとりの国民が健康であり続ける健康寿命の延伸が目指され

その実現に向けては、医療、介護をはじめとする社会保障制度だけでなく、健康であり続けるための健康増進・予防産業、働き方・就労構 造、交通・住居等の社会インフラ等、多方面にわたる仕組み作りが必要です。

日本総研は、「超高齢社会における国づくり」に向けて、社会保障、介護・シニアビジネス、医療・ヘルスケア、まちづくり等に関する公 民双方に通じた研究員・コンサルタントの知見を活かし、新たな政策やビジネスの提言と実践に取り組んでいます。

日本総研:超高齢社会における国づくり 🗗

### 従業員教育

### SMBC Group

店舗やサービスを安心してご利用いただけるよう、実際にお客さまをご案内する従業員の研修には、特に力を入れています。グループ全体 で約2,800名が在籍するサービス・ケア・アテンダントのほか、サービス・ケア・キャスト研修、ユニバーサルマナー研修などを通じて、適 切な対応ができるよう努めるとともに、高齢化社会を見据え、2014年度からは認知症サポーターの育成を本格化しました。2020年3月末時 点で、グループ全体で約16,500名の認知症サポーターが営業拠点を中心に在籍しています。







### ユニバーサルデザイン・ユニバーサルサービスの導入

### SMBC Group

三井住友銀行は、店舗設備導入の際には、障がいのある方でも利用しやすいかどうかをあらかじめ開発段階で確認し、導入後はお客さまの ご意見をうかがい、支店のユニバーサルデザイン対応を進めています。SMBC信託銀行でもユニバーサルマナーに関するWeb研修を全行員 向けに実施するなど、グループとしてサービスの向上につなげています。

お客さまの声と具体的な対応例は以下のリンク先をご覧ください。

三井住友銀行:「お客さまの声」を活かす取組 🗗

### ユニバーサルデザイン(設備)

- ✔ ピクトグラム表示
- ✔ 点字ブロックの対応
- ✔ 視覚障がい者対応 ATM

- ▼ 受付番号表示器(EQ)の改善
- ∨ コミュニケーションツールの導入
- ∨ 書類記入時等の利便性向上

- v 自動体外式除細動器(AED)の設置、 救命技能認定者の育成
- **、** ユニバーサルデザインの導入、すべて の人にやさしい設備の充実

### ピクトグラム表示

お客さまが施設(店舗)をご利用する前にご確認いただけるよう、三井住友銀行のホームページの店舗案内や店舗の出入口に、バリア フリー情報に関するマークを掲示しています。



















### 点字ブロックの対応

SMBC

視覚障がい者の入店サポートのために、店舗入口よりATMに至るまでの間に点字ブロック・点字鋲を設置しています。 (2020年3月末時点で420店舗中420店舗設置済)



### 視覚障がい者対応ATM

SMBC

国内の支店および店舗外ATM全台が、ハンドセットによる音声案内機能を搭載した視覚障がい者対応ATMです。



視覚障がい者対応ATMへの切替については、以下のリンク先をご覧ください。

三井住友銀行:視覚障がい者対応ATMへの入替えについて ┛

### 受付番号表示機(EQ)の改善

SMBC

窓口に設置している受付番号表示機が見えづらいという声を受けて、高齢者や障がいのある方にも見やすい、カラーユニバーサルデザ インを採用したEQ表示機を導入しました。



### コミュニケーションツールの導入

聴覚に障がいのあるお客さまのご要望を正確かつ円滑にうかがうため、店舗には筆談用のツールを導入しています。







#### 書類記入時等の利便性向上

SMBC

書類の記入や機器の操作など、両手を使う作業を快適に行っていただくため、杖や傘を置くホルダーや、膝の上で記入できるテーブル などをご用意しています。







ソファ用書記テーブル

#### 自動体外式除細動器 (AED) の設置、救命技能認定者の育成

SMBC SMBC Finance Service

三井住友銀行は、全国に広がる店舗インフラを活用し、救急救命に役立てていただくため、2007年8月より有人店ATMコーナーに設置し ています。

一方で、AEDの普及に対して一般市民による使用例は少なく、応急手当方法の啓発が社会的な課題となっています。SMBCファイナンス サービスでは、オフィス内の危機管理体制を強化すべく、「普通救命講習」を開催してAEDを用いた救命救護を行うことができる社内の 有資格者(救命技能認定者)を増やしています。





普通救命講習の様子

#### ユニバーサルデザインの導入、すべての人にやさしい設備の充実

#### SMBC Nikko

2015年5月より、店頭カウンターに卓上型対話支援システム「COMUOON(コミューン)」の設置を進めています。「COMUOON」は、 ユニバーサル・サウンドデザイン株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:中石真一路)が開発・製造しており、発話する人の声を 高性能マイクが的確に集音し、卵型のスピーカーを通して難聴者の方にとって聞き取りやすい音を作り出すことで、難聴者の方のコミ ュニケーションを改善する卓上型対話支援システムです。

また、簡易スロープ、筆談ボードを全国すべての本支店に設置、杖ホルダーや車いすの高さに合わせた接客カウンターやインターフォ ンなどの設置も進めています。

### ユニバーサルサービス

✔ 点字サービス

∨ 音声読み上げ式パスワードカード

∨ 窓口での振込手数料の引き下げ

✔ 代筆・代読手続きについて

∨ お客さまの声の活用

✔ 「おもてなし規格認証2019」の取得

∨ 多言語対応サポートツールの導入

∨ グローバルブランチの設置

### 点字サービス

普通預金や定期預金などの契約内容、月末現在の預金残高、毎月の入出金明細の点字による通知書および、定期預金の取引内容の点字 による通知書を作成しています。

#### 音声読み上げ式パスワードカード

SMBC

視覚障がいのあるお客さま向けに、音声読み上げ式のパスワードカードをご用意しています。

音声読み上げ式パスワードカードについて、くわしくはこちら ♪

#### 窓口での振込手数料の引き下げ

SMBC

ATMでの振込が困難な、視覚障がいなどのあるお客さまがご来店された際に、お客さまのご意向を確認の上、窓口での振込についても ATM利用時と同じ振込手数料で受け付けています。

### 代筆・代読手続について

SMBC

障がいがあるために、自署や契約書の内容を読むことが困難なお客さまへのご対応として、代筆や代読の手続を定めています(取引内 容により取扱が異なります)。

#### お客さまの声の活用

SMBC

お客さまの声を真摯に受け止め、よりお客さまに満足していただくため、さまざまな取組を実施しています。

三井住友銀行:「お客さまの声」を活かす取組 🗗

#### 「おもてなし規格認証2019」の取得

SMBC Nikko

おもてなし規格認証とは、日本のサービス産業と地域活性のために経済産業省により創 設された認証で、サービ業界に留まらず、各業界の企業が認証を取得しています。当社 は、サービス品質向上や、誰もがサービスを利用しやすい店舗の工夫等に取り組む企業 として、「おもてなし規格認証2019」を取得いたしました。



#### 多言語対応サポートツールの導入

SMBC

外国人のお客さまに対して、お手続き内容をご理解いただきやすいよう、多言語に対応したコミュニケーションボードや口座開設等に 関するチラシをご用意しています。



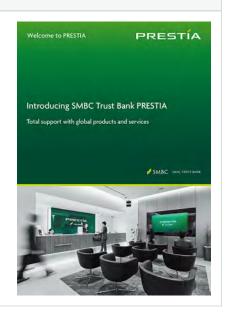


口座開設等に関するチラシ (例:中国語)

### グローバルブランチの設置

SMBC Trust

グローバルに活躍されるお客さまのための支店づくりに努めており、赤坂支店、広尾支 店を「グローバルブランチ」と位置づけ運営しています。英語でのお取引をご希望のお 客さまに、快適に銀行サービスをご利用いただくため、英語のパンフレットや商品説明 書をご用意するとともに、商品・サービスのコンサルテーションも英語でスムーズに対 応しています。



# 障がいのある方のお問い合わせ窓口の設置

▼ 聴覚障がい、言語障がいのあるお客さま専用フォーム▼ 手話・筆談でのお問い合わせサービス

聴覚障がい、言語障がいのあるお客さま専用フォーム

SMBC

聴覚障がいや言語障がいのあるお客さま向けには、専用のお問い合わせフォームを設置しています。

三井住友銀行:聴覚に障がいのあるお客さまへ

(聴覚障がい、言語障がいのあるお客さま専用フォーム)

手話・筆談でのお問い合わせサービス

SMCC

三井住友カードは、聴覚や発声の障がいにより電話通話が困難な方向けのお問い合わせ専用ビデオ通話サービス「三井住友カード 手 話・筆談サービス」を提供しています。

三井住友カード:手話・筆談サービス 🗗

# 各種連携による社会包摂の推進

当社の理念に掲げる持続可能な社会の実現には、社会におけるそれぞれの主体が、生活や経済活動の中でつながりを感じ、助け合い、安心 して活動できる「コミュニティ」が必要であると考えています。そのような考えから、地域における社会課題の解決や社会包摂への取組な ど、事業を通じた「コミュニティ」への貢献につながる各種取組を進めています。

### 主な取組

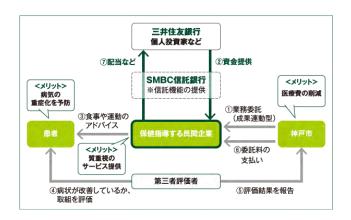
- ∨ ソーシャル・インパクト・ボンドの組成
- ∨ ファイナンシャルインクルージョンへの取組
- ∨ SDGsリース『みらい2030™』の取扱い
- ∨ 地方創生ビジネス
- ∨ 商品・サービスを通じた寄付の取組
- ∨ ソーシャルボンドへの投資

### ソーシャル・インパクト・ボンドの組成

### SMBC SMBC Trust

三井住友銀行とSMBC信託銀行は、官民連携スキームである「ソーシャル・インパクト・ボンド」の取組を推進しています。2017年7月に神 戸市の糖尿病性腎症等重症化予防事業、2019年9月には豊中市の禁煙事業において、いずれも本邦初の取組となるソーシャル・インパク ト・ボンドを組成しました。今後も、本スキームを通じて、現代社会や地域コミュニティなどが抱える社会的課題を金融面からサポートし ていきます。

#### ソーシャル・インパクト・ボンドの仕組み(例:神戸市の糖尿病性腎症等重症化予防事業)



### ファイナンシャルインクルージョンへの取組

#### SMBC

アジアにおけるリテール金融サービスの拡大に取り組んでいます。

例えば、インドネシアでは、銀行子会社のBTPNシャリアを通じ、銀行へのアクセスがなかった小規模事業者の金融サービスを提供してい

主に、内職等の家業を営む女性を対象として、お客さま10~15名のグループ単位で、融資の借り入れ・返済・預金を連帯責任で行い、貯蓄 の習慣化、金融知識や起業に向けたビジネス講座等も併せて提供するサービスです。

このようなファイナンシャルインクルージョンへの取組を通じて、より多くのお客さまの事業をお手伝いし、ひいてはインドネシア社会全 体の発展へ貢献していきます。

## SDGsリース『みらい2030™』の取扱い

### SMFL JRI

三井住友ファイナンス&リースは日本総合研究所と共同で、SDGs達成に貢献できるSDGsリース『みらい2030™』の取り扱いを開始しまし た。『みらい2030™』(ミライニーマルサンマル)には、リース料の一部を三井住友ファイナンス&リースがSDGs達成に資する公益財団法 人またはNPO法人に寄付する「SDGsリース『みらい2030™』(寄付型)」と再生可能エネルギーや省エネルギー関連の設備を対象とし、設 備導入効果やお客さまのSDGsへの取組状況などの日本総合研究所による評価書がセットされた「SDGsリース『みらい2030™』(評価 型)」の2種類をご用意しています。

### 三井住友ファイナンス&リース:

国内初のSDGsリース『みらい2030™』の取扱いを日本総研と共同でスタートしました。

# 地方創生ビジネス

#### SMBC Trust SMFL

SMBC信託銀行は、水族館の土地、建物を信託財産として受託し、水族館の設計、管理、運 営のサポートなどを通じて、地方創生に貢献しています。

また、三井住友ファイナンス&リースでは、西日本鉄道株式会社及び株式会社福岡銀行とと もに、2019年1月、福岡県太宰府市や大宰府天満宮等と連携し、古民家宿泊事業を開始しま した。本事業では、古民家を借り受け、リノベーションを行い、宿泊施設や飲食施設として 活用します。三井住友ファイナンス&リースは、リノベーションにおける内装や宿泊施設、 厨房、レストランで使用される機械・設備のリースなどのファイナンスサービスを提供しま

このように、地域観光への事業パートナーとしての参画やリースを始めとするさまざまなフ ァイナンスサービスの提供を通じて、観光事業の振興による地方創生に貢献しています。





古民家をリノベーションした宿泊施設(イメージ)

# 商品・サービスを通じた寄付の取組

### ESG関連投資信託と社会貢献型債券の取扱

#### SMBC Nikko

SMBC日興証券は2016年6月より、ESG(環境、社会、ガバナンス)の観点を加味してアジア太平洋地域の株式に投資を行う公募株式投資信 託「シュローダー・アジアパシフィック・エクセレント・カンパニーズ」の販売取扱を開始しました。本ファンドは、アジアパシフィック 株式で初のESGファンドであり、モーニングスターアワードファンドオブザイヤー2017 国内株式 (グローバル)型部門で優秀ファンド賞 を受賞しました。同社は2017年より、当ファンドを通じて得られる同社収益の一部を、スポーツ振興や障がい者スポーツの支援を目的とし て寄付しています。2019年7月には、2,849,108円を公益財団法人日本体育協会、公益財団法人日本障がい者スポーツ協会に寄付しました。 また、グリーンボンドなどの社会貢献型債券の取扱を通じて、環境・社会配慮型企業への投資機会を提供しています。

# クレジットカードの利用を通じた社会貢献

#### SMBC Finance Service

SMBCファイナンスサービスは、クレジットカード事業を通じてカード会員さまとともに取 り組む社会貢献活動として、社会貢献型クレジットカードを発行しています。社会貢献型ク レジットカードは、ご利用いただく会員さまに負担をかけることなく、ご利用金額の一部が 各団体に寄付される仕組みになっています。

2003年より発行している「アトムカード」は、「子どもたちの夢をかなえる活動」「子ども たちを救う活動」に合致する活動を行っている団体に継続して寄付をしており、2019年度の 寄付額は253万円、累計寄付金額は約5,600万円となっています。



# ソーシャルボンドへの投資

#### SMBC

2020年10月、三井住友銀行は資産運用を通じた社会貢献への取組として、国立大学法人東京大学が発行するソーシャルボンド<sup>※1</sup>「東京大 学FSI債」への投資を決定致しました。

東京大学は、国の高等教育政策を直接担う国立大学であり、世界最高水準の研究を追求・発信しています。東京大学FSI債は、国際資本市場 協会(International Capital Market Association:ICMA)が定義するソーシャルボンド原則2020に適合する旨、日本格付研究所からセカ ンド・オピニオンを取得しています。本債券発行による調達資金は $FSI^*$ 2事業に充当され、「ポストコロナ時代の新しいグローバル戦略を 踏まえた研究」、「安全、スマート、インクルーシブなキャンパスの実現」を通じて、より良い未来の創造のために活用される予定です。

三井住友銀行は、責任ある機関投資家として、金融を通じてお客さまとともに社会課題の解決を目指し、持続可能な社会の実現に貢献して まいります。

#### 債券概要

債券名	東京大学FSI債(第1回国立大学法人東京大学債券)
年限	40年
発行総額	200億円
発行日	2020年10月16日

※1 ソーシャルボンドとは、社会的課題の解決に資するプロジェクトの資金調達のために発行される債券。

※2 FSI(Future Society Initiative:未来社会協創)とは、教育と研究に加えて、複雑化する社会課題の解決を新たなミッションと認識し、文理を超えた「知」を駆使し て、より良い未来社会の構築に向けて協創すること。

# 高齢社会対応に関する取組

# SMBCグループ 高齢社会対応に関する取組方針

SMBC Group



SMBCグループ:「高齢社会対応に関する取組」 PDF

ニュースリリース: 「SMBCグループ 高齢社会対応に関する取組方針」について 🗗

# 成長産業分野への支援

SMBCグループでは、成熟と成長がバランスする活力ある社会を実現するために、次世代を育てるさまざまな取組を推進。そのひとつが、 成長産業分野への支援です。イノベーションによる新技術・サービスの創出をサポートする、私たちの取組をご紹介します。

# 主な取組

- ▼ スタートアップ支援の先端拠点「SMBC Startup Hub」の設置
- ✔ 日本の成長戦略の基盤となる「事業化」支援
- ✔ 研究開発型ベンチャー企業への支援「リアルテックファンド」
- ∨ 中小事業者へのキャッシュレス導入支援

# スタートアップ支援の先端拠点「SMBC Startup Hub」の設置

#### SMBC Group

SMBCグループでは、スタートアップへのサービス向上・サービス開発等を目的に、スタートアップの集積地である渋谷に密着して活動す る拠点「SMBC Startup Hub」を設置しています。「SMBC Startup Hub」では、渋谷にSMBCグループのスタートアップ支援に関する専門 知見を持った本部担当者を配置し、スタートアップに特化した各種サービス提供、スタートアップ・大企業・海外機関等を交えたオープン イノベーション機会の提供等を通じ、将来グローバルに活躍するスタートアップの成長をサポートしていきます。

# 日本の成長戦略の基盤となる「事業化」支援

SMBC JRI

日本総合研究所は三井住友銀行とともに、異業種連携の事業コンソーシアム「Incubation & Innovation Initiative」を発足しています。こ のコンソーシアムでは、日本の成長戦略の基盤となる先進性の高い技術やビジネスアイデアの事業化を支援しています。

また、アイデアや技術の事業化を目指す方からビジネスプランを募集する「未来」プログラムも開催しています。このプログラムに参加い ただいた方々には、事業開発に資するアドバイザリー支援、ネットワーキング、資金サポート等、多岐にわたる機会を提供します。

Incubation & Innovation Initiative

(Incubation & Innovation Initiativeのサイトに移動します)

Incubation & アクセラレーションプログラム「未来」

(未来のサイトに移動します)

# 研究開発型ベンチャー企業への支援「リアルテックファンド」

#### SMBC Nikko

SMBC日興証券が支援する「リアルテックファンド」は、2015年4月に株式会社ユーグレナ、 株式会社リバネスとともに設立したベンチャーキャピタルファンドです。優れた技術を持つ ベンチャー企業に対して「ヒト・モノ・資金」を総合的に支援することで、地球や人類の課 題解決および日本経済の活性化や日本への投資促進に寄与することを目的としています。 ロボティクス、バイオ、環境・エネルギー、アグリ、新素材、IoTなどの地球や人類の課題解 決に資する研究開発型の革新的なテクノロジー(リアルテック)の社会実装を目指すベンチ ャー企業を対象に、さまざまな業界の民間事業会社から出資された総額75億円のファンド資 金を用いて投資・育成を行います。



# 中小事業者へのキャッシュレス導入支援

#### SMCC

業務提携先の米Square社が提供する決済サービスの推進により、全国で中小事業者のキャッシュレス決済導入をサポートしています。 Squareリーダーは、スマートフォンやタブレットに接続するだけでカード決済に対応できる非常にシンプルな決済端末で、小売店や屋外イ ベントでも置き場所を気にすることなく設置できます。また、審査手続も簡単で最短で申込当日からご利用いただける他、入金は最短で翌 営業日に行われるため、現金のような感覚でご利用いただくことができます。さらに、SquareのPOSレジを導入すれば、在庫管理や売上分 析、会計ソフトとの連携がスムーズになるため、決済業務の効率化を通じた事業成長に繋がります。今後も中小事業者へのキャッシュレス 決済導入支援を通じて、日本のキャッシュレス化促進に貢献していきます。

# 金融リテラシー教育の推進

経済状況の変化により、人々のお金に対する意識も変化しています。また近年では、金融犯罪や多重債務など、お金に関するさまざまな問題も発生しています。 SMBCグループは、子どもから大人まで幅広い世代に向けて、グループ一体となり幅広い分野にわたる最新情報の提供を実施し、誰もがお金に対する正しい知識を身に 付け、安心して暮らせる社会を目指しています。

すぐに役に立つ金融情報メディアや、インターネット上で配信する収支体験ツールなど、各世代に向けた金融経済教育をご紹介します。

# 金融情報メディア・収支体験ツール

SMBC日興証券:記事から株が買える 投

#### SMBC Group

SMBCグループは、お金の使い方に関するコラムや収支体験ツールを、インターネット上でも配信しています。

三井住友銀行:マネーを楽しむ学びの場 Money VIVA 🍙 マネーを学んで、ミライへ一歩踏み出そ マネーを楽しむ学びの場





## 金融経済教育への取組

#### SMBC Group

SMBCグループはグループ各社でさまざまな金融経済教育を実施しています。

三井住友銀行:金融経済教育への取組 ♪

SMBC日興証券:金融経済教育 ♪

三井住友カード:金融教育 🗗

SMBCコンシューマーファイナンス:金融経済教育への取組 ♪

## 小学生向け

#### 小学生向け取組事例

#### 小学生向けのイベント実施

#### SMBCグループたんけん隊

#### SMBC Group

SMBCグループは、子どもたちや家族が従業員の働く職場を訪問し、金融業務について学び体験するイベント「SMBCグループたんけん 隊」を開催しています。2019年度は三井住友銀行の東京・大阪本店と、日興証券の本店(新丸ビル)にて開催し、グループ各社より84組 215名が参加しました。銀行での見学会では、金融の仕事やお札の数え方の授業の後、普段は見られない金庫室や本物の1億円の重さを体 験し、日興での見学会では、ブラインドサッカーの体験会や職場見学を実施しました。



#### 夏休み!こども銀行たんけん隊

#### SMBC

三井住友銀行は2006年より、小学生が実際の銀行業務を学び、体験する「夏休み!こども銀行たんけん隊」を実施しています。こ の見学会では、従業員による授業のほか、窓口業務の体験やATM・金庫の見学などを通して、子どもたちが金融や銀行業務の基本 について勉強する機会を提供しています。2019年度は東京・神戸の2拠点で実施し、59組130名にご参加いただきました。 銀行見学会のカリキュラムについては、以下のリンク先をご覧ください。

#### 三井住友銀行:夏休み!こども銀行たんけん隊 ♪



#### 「家族でワクワク体験DAY」

### SMBC Nikko

SMBC日興証券は、子どもたちの夏休み期間に、実体験型の社会学習プログラム、日興「家族でワクワク体験DAY」を2006年から全国の 本支店で開催しています。

本プログラムは、小学生とそのご家族が同社の本支店を訪れ、クイズや情報端末などを使った実体験や従業員による講義などを通じて、 経済やお金の流れ、金融機関の社会的役割などを楽しみながら学んでいただく取組です。

#### 出張授業

#### SMBC Nikko

SMBC日興証券では、子どもたちに経済や金融に興味を持ってもらうことを目的に、2016年より従業員が小学校を訪問して出張授業を行 っています。小学生は、「お金の大切さや役割について徐々に理解し、さまざまな体験を通じて、将来、社会の中で生きていく力の素地 を形成する時期」と考えられていることから、小学校高学年の児童を対象に、テキストを使った授業や、カードゲームを活用した体験型 の授業を行っています。

#### 各拠点での銀行見学会・職業体験の実施

#### SMBC

三井住友銀行は、全国の営業拠点が自ら企画し地域社会に貢献する活動を推進しており、各営業拠点は銀行見学会の主催や、支店周辺や 屋外での清掃活動の実施、地域のイベントへの参加などを行っています。

#### 金融セミナーなどへの協賛

#### 小学生向け経済教育プログラム「スチューデント・シティ」に協賛

#### SMBC Trust

SMBC信託銀行は、小学生向けの経済教育プログラム「スチューデント・シティ」に協賛し、施設への銀行模擬店の出展や従業員 をボランティアスタッフとして派遣するなど、次世代を担う人材の育成や金融経済教育支援を行っております。



#### 「キッザニア東京」「キッザニア甲子園」への協賛

#### SMBC

三井住友銀行は、キッザニア東京・甲子園のオフィシャルスポンサーとして銀行業務体験を提供しています。「キッザニア東京」 (東京都江東区)では、2006年10月の完成時より、サポート企業として銀行の店舗を出展し、「キッゾ」と呼ばれる独自通貨を 発行しています。また、2008年3月にオープンした「キッザニア甲子園」では、通貨の発行のほか、子どもたちが銀行員の仕事を 楽しく体験できるプログラムを用意しています。

詳細は、以下のリンク先をご覧ください。

#### キッザニア 🗗

(キッザニアのサイトに移動します)



#### スポーツイベント会場での「親子向け金融経済教育セミナー」の開催

#### SMCC

三井住友カードは、2016年度よりスポーツイベント会場で、金融経済教育セミナーなどのCSRイベントを開催しています。このイベント は小学生の子どもたちとその保護者を対象とし、子どもにも分かりやすいように、「お金をバランス良く使うこと」や「計画的に使うこ と」の大切さを伝えるプログラムを展開しています。今後も、金融リテラシー向上と、スポーツを通じた地域活性化の両面に貢献する活 動を継続して行っていきます。

#### 金融経済教育関連ツールの提供

#### 金融教育アプリ「ハロまね」の提供

#### SMCC

三井住友カードは、金融教育の一環として、小学生向けのおこづかい帳アプリ「ハロまね~親子で学ぶ、こどものお金管理~」を無料で 提供しています。子どもの頃からお金について触れることで、将来必要となる収支管理を早期に身につけてもらうことを目的としていま す。親子で一緒にお金に関する基礎知識「使う」「貯める」「増やす」を楽しく学べるアプリで、若年層の金融リテラシー醸成をサポー トします。

#### 三井住友カード:こども向けおこづかい帳アプリ ハロまね~親子で学ぶ、こどものお金管理~ ♪





#### 「銀行のひみつ」の発刊

#### SMBC

三井住友銀行は2007年5月、株式会社学習研究社(当時)に協力し、「まんがでよくわかるシリーズ」から「銀行のひみつ」を発 刊、同書籍を全国の小学校約2万3,000校と、公立図書館約3,000館に寄贈しました。「銀行のひみつ」は、銀行の3大業務である 「預金・貸出・為替」を中心とした銀行の社会的な役割や銀行の歴史などを、漫画を用いて分かりやすく解説しています。



## 中学生・高校生向け

#### 中学生・高校生向け取組事例

#### セミナーなどの開催

#### 企業見学の受入・講師派遣

#### SMBC

三井住友銀行は、中学生・高校生による企業見学の受入や、従業員の講師派遣にも協力しています。企業見学では、営業現場や市場営業 部門のディーリングルームなどの見学などを通じて、銀行業務や職業について学んでいただいています。

#### 公募講師制による出張授業の実施

#### SMCC

三井住友カードは、役職員から講師を募り中学校・高等学校・大学などへ出向き、「キャッシュレス社会と私たち」「クレジットカード で学ぶ金融リテラシー」講座を展開しています。

#### 健全な個人向け金融市場の形成に向けた金融経済教育のセミナー開催

#### SMBCCF

SMBCコンシューマーファイナンスは、未来を担う学生や地域の方々がお金に関する正しい知識を習得するとともに適切な判断が できるよう、全国17ヵ所のお客様サービスプラザが中心となって、「生活設計・家計管理」「ローン・クレジット」「金融トラブ ル」などを主な内容としたPROMISE 金融経済教育セミナーを開催しています。地域コミュニティや教育機関の皆さまのニーズに お応えしていく中で、年々多くの方々からご依頼をいただき、2011年の活動スタート以来1万6千回以上開催し、のべ100万名を超 える方にご参加いただきました(2020年3月末現在)



#### 教育関連施設への協力

#### 「ファイナンス・パーク」への協力

#### SMBC Group SMBC

三井住友銀行は、経済教育団体ジュニア・アチーブメント日本が運営する中学生向けの経済教育プログラム「ファイナンス・パー ク」に協力しています。ファイナンス・パークは、金融・通信・レストラン・スーパーなどさまざまな業種の協賛企業が、専用施 設に実際の店舗を模したブースを出店している架空の町で、生徒たちは、パーク内の各ブースでさまざまな経済活動を体験学習 し、経済的な思考を養います。同行は、2005年6月より東京都品川区、2014年6月より福島県いわき市のファイナンス・パークに ブース出展しています。 2019年には、都立中学生を対象とした「SMBCグループ ファイナンス・パークデー」を開催し、通常の 体験学習のほか、SMBCグループ社員から働く意義や仕事のやりがいなどを聞く座談会を実施しました。



# 大学生向け

#### 大学生向け取組事例

#### インターンシップや講師派遣の実施

#### 大学インターンシップの受入

#### SMBC

三井住友銀行は、学生が自己の職業選択について考える機会となるインターンシップを、2006年より受け入れています。2019年度は、 46大学から81名が参加し、投資銀行業務、個人業務企画、マーケット取引などをOJT形式で経験しました。

#### 講師派遣

#### SMBC

三井住友銀行は、各大学に従業員を講師として派遣し、「環境に関するストラクチャードファイナンス」のような専門的な事例紹介か ら、「女性の社会進出」といったテーマまで、各大学のさまざまなニーズに応えた講義を行っています。2019年度は、79大学で約3,600 名を対象に講義を行いました。

#### 教育機関との連携

#### データサイエンティストの育成とデータ利活用による新たな付加価値創出

#### SMBC Trust

SMBC信託銀行は、2017年9月、三井住友フィナンシャルグループとともに、滋賀大学とデータサイエンスに関わる教育および研 究の分野における連携・協力に関する協定を締結しました。日本初のデータサイエンス学部を2017年4月に創設した滋賀大学と共 同で、同大学への講師派遣やインターンシップ受け入れなど、データサイエンスの専門知識とスキルを持つ人材の育成を行ってい ます。ビジネス分野における共同研究を通じて、データの利活用による新たな付加価値の創出に取り組んでいます。



#### 京都女子大学での講義実施

SMBC Trust SMCC

SMBC信託銀行および三井住友カードは、寄付講座の一環として、京都女子大学において信託業務、クレジットカードやキャッシュレス に関する講義を実施しています。

# 社会人向け

#### 社会人向け取組事例

## 企業見学・研修の受入

SMBC日興証券は、学生・一般の方に、金融や経済に関する知識を深めていただくために企業見学・研修を行っています。プログラム内 のセミナーや、当社の本支店、海外拠点などの見学を通じて、私たちの生活とお金、金融機関の役割や金融取引に関するさまざまな知識 について、理解を深めていただいています。