

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す。

「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。

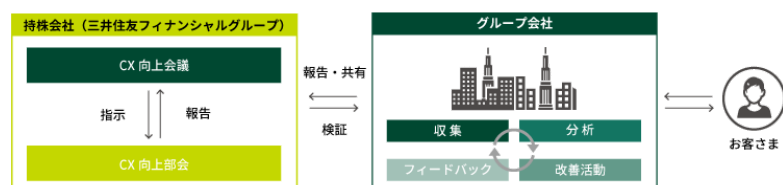
なお、「お客さま本位の業務運営」態勢の適切性および実効性は監査部門により検証・評価され、当該結果は取締役会の内部委員会である監査委員会およびグループ経営会議等に定期的に報告されています。また、苦情を含めたお客さまの声についても、定期的に監査委員会に報告されています。

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

当社では、「苦情・不満」を、「お客さまからの不満足の意味表示」として幅広くとらえ、お申出の内容や発生原因等に応じた分類・分析を行っております。内容は定期的にグループ経営会議メンバーによって構成されるCX向上会議およびその内部部会であるCX向上部会へ共有・報告され、お客さまの苦情・不満の原因解決に必要な諸施策の協議等を行っています。

分析結果をもとに、更なる商品・サービスの改善や、従業員の応対向上に努めてまいります。



苦情件数（三井住友銀行・SMBC日興証券・SMBC信託銀行の合計）



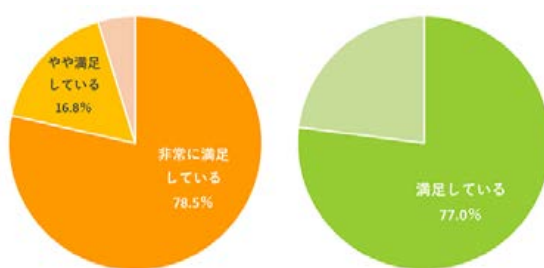
「ISO10002自己適合宣言」実施について

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。

お客さま満足度

お客さまの満足度を調査するために各種アンケートを実施しており、結果は本社での商品・サービス改善や、営業店へのフィードバックを通じて対応改善に活用するなど、全社で課題を共有し、サービスの品質向上に努めています。

三井住友銀行におけるアンケート結果（左：個人のお客さま、右：法人のお客さま）



商品・サービス品質向上のための取組

SMBCグループでは、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及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。

従業員教育についても、各種研修・セミナー開催や営業店での勉強会を通じ、従業員のお客さま対応力やお客さま本位・CXの意識向上に継続的に努めています。研修については、職務に応じて体系化し、研修映像を社内イントラネットに掲載するなど、全ての従業員が常時自己啓発に取り組める環境整備に努めています。

お客さま本位の業務運営

SMBCグループ^{*}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、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」（3,714KB） 

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」（2,851KB） 

「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2022](#)（1,120KB） 

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。

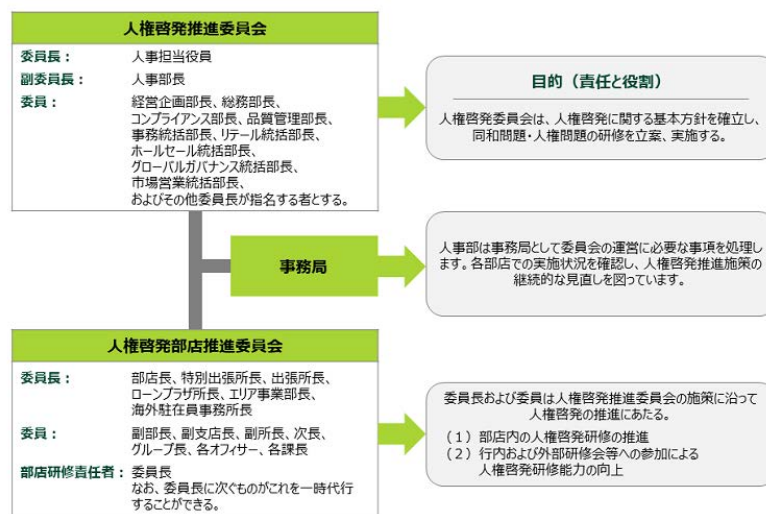
人権尊重への取り組み方針（SMBCグループ）

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） [PDF](#)

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、行内各店舗の「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。2019年度から2021年度の開催実績は以下のとおりです。
(人)

対象となる研修	2019年度の実績	2020年度の実績	2021年度の実績
新入行員研修	676	中止	419
新任管理職・役職者研修	826	608	781
新任部店長研修	121	182	113

※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	「心のバリアをはずして～合理的配慮について理解する～」
	「メンタルヘルスと人権」～ストレス一日決算主義のすすめ～
	「パワーハラスメントとアンガーマネジメント」～パワーハラにならない叱り方とは～

（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保するため、イントラネットを用いた確認テストを定期的実施しています。

研修で採り上げるテーマ例	「障がいのある人の人権を理解する」
	「ハラスメントのない職場の実現のために（性差別等から生まれるハラスメント）」
	「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、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。

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ています。

現代奴隷法への対応（三井住友銀行） 

人材戦略

価値創造を支える人材戦略

金融グループの経営において、最も大切な資本は「人」です。SMBCグループの源流は、400年以上にわたって「人」を重視してきた三井と住友の開業まで遡ります。その後、事業統合や買収等により新たな人材や文化が合流し、個性と多様性を尊重する文化が育まれてきました。今では、グループ共通の価値観である「Five Values」の下、全世界40の国と地域で11万人以上の従業員が働いています。

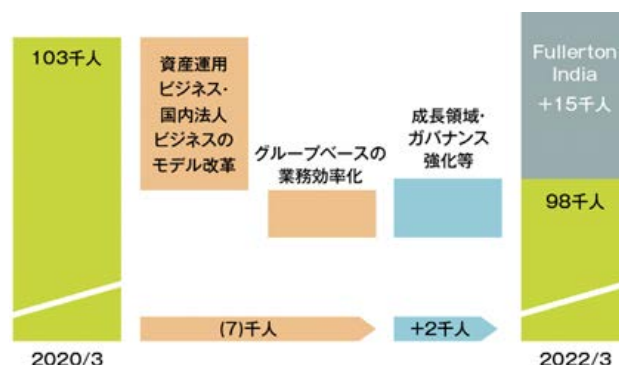
「人の三井」「事業は人なり」と形容されてきた先達の事業精神を受け継ぎ、SMBCグループは、勤勉で意欲的な社員がその能力を思う存分に発揮できるよう、人的資本へ積極的に投資し、グループの持続的な価値創造につなげていきます。また、その一環として研修にも力を注いでおり、グループ全体で年間40億円の研修投資を実施しています。

SMBCグループの人材戦略のポイントは、「経営戦略に基づく機動的な人員配置」「適所適材を実現する仕組」「従業員の能力を最大限に引き出す環境づくり」の3点です。



1. Strategic Workforce Planning：経営戦略に基づく機動的な人員配置

7つの重点戦略に基づき、国内では、リテール・ホールセール事業部門を中心としたビジネスモデル改革や、グループ各社に共通する機能の効率化等により人員配置を見直すとともに、デジタルソリューションの展開に伴う人員投入やアジアのフランチャイズ拡大に伴う増員等、新たなビジネス領域において積極的な人員配置を行っています。



2. Seamless Platform：適所適材を実現する仕組

SMBCグループは、採用の時期や場所、属性にかかわらず幅広い成長機会を提供しています。グループ内部での育成に加え、専門分野を中心としたキャリア採用も活用し、グループの発展を支える人材の確保に努めています。

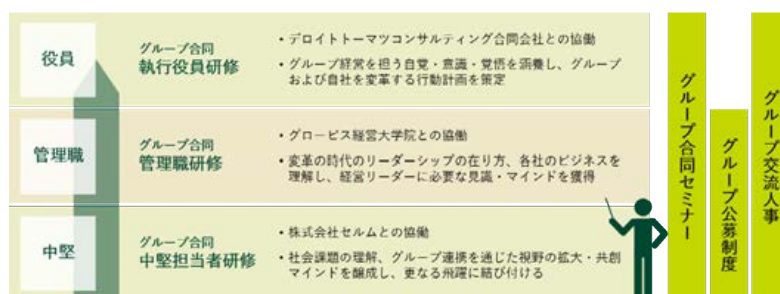
グループ経営人材の育成

グループ経営上重要なポジションについて後継者候補を特定し、計画的に育成しています。2022年3月時点では重要なポジションに対し、約7倍の後継者候補を確保しています。

また、異なる事業や組織、風土等に対する理解を深めることを目的とする「経営人材交流プログラム」を行い、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、毎年約20名の従業員がグループの別会社へ出向しているほか、さらなる候補者の育成に向け、中堅、管理職、役員等、各階層に応じた研修を実施しています。

また、グループを牽引する経営マインド・リーダーシップや一体感醸成を目的として、多様な経験・価値観を持つ従業員と共に学び合う「グループ合同研修プログラム（デロイトトーマツコンサルティング合同会社、グロービス大学院、株式会社セルムと協働開発）」、デジタルやグローバル、サステナビリティ等のテーマ別に、グループとしての俯瞰的な視野を涵養することを目的とした「グループ合同セミナー」を実施しています。

各研修・セミナーはグループCEOやグループCHROによる強いコミットメントの下、グループ経営陣との対話を盛り込むことで、受講者のグループ経営への参画意識の向上につながるメッセージを継続的に発信しています。



グループ経営人材育成に関する各種研修参加者数

		2020年度	2021年度
対象層	全体	136名	255名
	役員	28名	36名
	管理職	54名	135名
	中堅	54名	84名

専門人材の採用、育成

リファラル採用やダイレクトリクルーティング等、キャリア採用の手法の多様化や新卒採用におけるコース別採用の活用により、高度な専門性を有する人材や専門指向の高い学生の採用に注力しています。

例えば、三井住友銀行は、高い専門性を保有・発揮する従業員を認定し、手当を支給する「エキスパート制度」を導入しています（認定領域は30分野、374名を認定）。

また、SMBC日興証券では、ホールセール分野の専門職である「Nikko Investment Bankingコース」や「マーケットコース」を設け、専門人材の確保に活用しています。

キャリア採用者に関するKPI

	2020年度	2021年度	2025年度 目標
採用人数 (比率)	246名 (17.6%)	255名 (19.0%)	2020年度水準 以上
管理職比率*	14.5%	15.6%	2021/3水準 以上

* 年度末時点

専門性を有する従業員を認定する制度等の対象者数

	2021/3	2022/3
全体	881名	1,230名
うちデジタル人材	303名	343名

キャリア開発支援

従業員のキャリアアップ、キャリアチェンジを支援するため、さまざまな制度や仕組みを導入しています。

例えば、総合学習ポータルシステム「SMBC Group eCampus」を導入しており、従業員が、職場・自宅を問わず、550超のコンテンツの中から自分に合ったプログラムを利用しています。

グループ各社の取組として、三井住友銀行では、キャリアを考える機会のひとつとして、国家資格保有のキャリアコンサルタントが、希望者に対しキャリアコンサルティングを実施しています。

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するトライアル職種・階層転換制度（「キャリアデザイントレーニー制度」）を整備し、100名を超える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「キャリアデザイン休職制度」や、大学院通学や各種資格取得に要した講座費用の一部を補助する「キャリアデザイン学習支援制度」を導入しており、2021年度は認可者1人当たり約58万円を支給しています。

SMBC日興証券では、本業を行いながら他部署の業務に参画することのできる「ナイストライ制度」を試行しています。

各種キャリア開発支援制度・仕組みの利用者数

		2020年度	2021年度
SMBC グループ	総合学習 ポータルシステム	71,704名	76,658名
	キャリアデザイン トレーニー制度*1	85名	134名
三井住友 銀行	キャリアデザイン 休職制度*2	56名	66名

*1 キャリアチェンジを目指す従業員が、転換後の業務を試行的に体験する制度

*2 配偶者の転勤や大学院への通学等を理由とした休職を認める制度

シニア人材活躍への取組

ダイバーシティ＆インクルージョンの推進

SMBCグループは、ダイバーシティ＆インクルージョンを「グループの成長戦略そのもの」と位置付け、社内外に発信しています。具体的には、グループ一体での推進に向け、「ダイバーシティ推進室」を設置し、取締役会・経営会議で定期的に議論を行っているほか、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「ダイバーシティ推進委員会」を開催する等、経営トップ自らがコミットし、推進体制を整備しています。また、管理職に対して、マネジメントの重要性や役割期待、アンコンシャス・バイアスやダイバーシティ＆インクルージョンの推進意義等を伝える研修を実施しています。

女性・外国籍に関するKPI

		2021/6	2022/6	2025年度目標
役員数	女性	16名	22名	25名
	外国籍	17名	15名	25名

		2021/3	2022/3	2025年度目標
管理職比率	女性	15.8%	17.0%	20.0%
	外国籍*3	87%	91%	2021/3水準維持

*3 海外拠点の管理職ポストにおける現地採用従業員の比率

ダイバーシティ&インクルージョンへの取組

■ ジェンダー

女性採用比率を30%に設定し、次世代を担う女性従業員の採用に努めるとともに、各種施策による早期育成に注力しています。また、リーダーシップ研修や上司の意識醸成等を通じ、女性のキャリア形成を支援しています。加えて、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を整備し、相談窓口を設置しています。

女性活躍への取組

LGBT等性的マイノリティへの取組

■ グローバル

海外現地採用従業員の登用に関する透明性を高めるため、「Global Talent Management Council」を設置し、地域を超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やネットワーク構築のため、米国University of Pennsylvania, the Wharton Schoolや仏INSEADとの提携による幹部従業員研修、各国従業員の合同研修、海外現地従業員が最長1年間国内拠点で勤務する「Global Japan Program」も実施しており、これらのグローバル研修への累積参加者数は1,800名にのぼります。

グローバル人材の活躍への取組

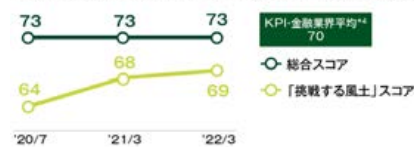
3. Employee Engagement：従業員の能力を最大限に引き出す環境づくり

従業員一人ひとりが、心身ともに健康で、その能力を最大限発揮できる環境づくりに取り組んでいます。

従業員のエンゲージメントの状態を可視化し、PDCAを回すツールとして、エンゲージメントサーベイ「Wevox」を活用し、人事部主導ではなく、各組織における組織改善活動を行っているほか、月に1回程度の1on1ミーティングを導入し、上司と部下の信頼関係の構築、双方の成長を促しています。

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。

三井住友銀行のエンゲージメントサーベイWevoxスコア



*4 2022/6アトラエ社調べ

三井住友銀行の人材育成について

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つ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 ・職業を通じて身に着けた人格、振る舞える力
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	・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 ・失敗よりも機会損失を恐れる風土 ・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

以下評価制度の一連のプロセスを、年間サイクルで運用しています。



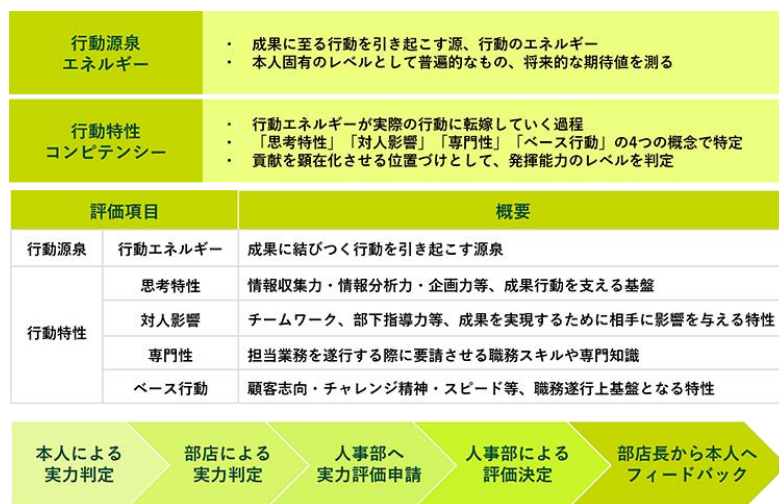
貢献評価制度について

- ・ 透明性・納得性のある手法で、会社または他の従業員への貢献度合いを評価し、メリハリある処遇を実現する制度
- ・ 自らの所属する部署・グループに対する貢献に留まらず、グループ全体および他の従業員に対する「貢献」全てを評価



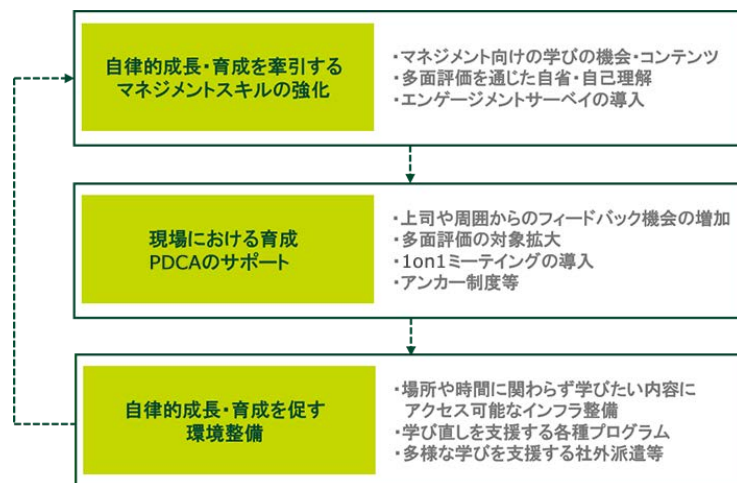
実力評価制度について

- ・ 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



■ 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OFF JTとの接続を意識した取組を行っています。



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を実施するほか、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て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ことを目的として「基礎教育プログラム」を実施しています。

例えば、徹底的な自己理解、主体的な成長への渴望、適切な競争環境を生み出すため、若手従業員に求められる必須の基礎知識、基本行動の習得・発揮度合の評価認定を行う「SMBCファーストフラッグ認定」や「チェックポイント制」、先輩従業員による若手従業員の指導・育成をサポートする「アンカー制度」など、OJTとOff JTを組み合わせた複層的な育成プログラムを導入しています。

このほか、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、eラーニングコンテンツを中心にデジタル素養・知識の涵養を促す「デジタルユニバーシティ」、与信・外為などの専門知識を集中的に強化することを目的としたテーマ別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。

カルチャーの浸透

従業員が希望する職務やポストへ応募する公募制度を拡充し、従業員の挑戦を支援しています。三井住友銀行では、各本店やグループ各社の部署・業務内容を知る「SMBCジョブフォーラム」を毎年開催し、従業員が希望する職務やポストへ応募する年2回の公募（研修／ジョブ／ポスト）を実施しています。2021年度の応募者数は、前年比1.5倍の649名、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。

SMBCジョブフォーラム	各本店やグループ各社の部署・業務内容を知るイベント
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

SMBCグループの公募制度応募者推移

	2019年度	2020年度	2021年度
応募者数	1,142名	1,171名	1,595名
合格率	24%	31%	32%

SMBCグループにおけるサステナビリティ

三井住友銀行は、「Fair（公平な人事制度）」「Challenge（新たな挑戦を促進する人事制度）」「Chance（能力を最大限発揮する機会がある人事制度）」の3つを基本コンセプトとし、主に職種・階層の統合、処遇・評価制度の見直し、シニア人材に関する人事制度の見直しを2020年1月に行いました。たとえば、30代の支店長は2022年4月時点で66名と、制度導入前と比べ、約3倍に増加しています。

自発的に挑戦できる、しよと思うえる、「心理的安全性」がエンゲージメント向上の土台になると位置付けており、従業員一人ひとりが前例や常識に囚われず新しいことにチャレンジできる環境づくりを目的に、TPOに合わせて自身で服装を選択できる「ドレスコードフリー」を導入しています。また、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」プラットフォームとして社内SNS「ミドリば」を三井住友銀行・日本総合研究所で導入し、グループ会社に順次展開しています。2万人以上の従業員が継続的に利用している中、社内のコミュニケーションが活性化し、2021年12月には社内SNS発の新規事業も立ち上がりしました。

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・健康サポートセンターの三位一体で、従業員が健康で生き活きと働くことができる環境整備に取り組んでいます。睡眠や禁煙等をテーマとした健康セミナーには、合計1,800名以上の従業員が参加し、その他ウォーキングイベント、女性特有の健康問題に関する制度拡充や研修等を実施しています。三井住友銀行では、2020年度から喫煙率12%以下を目標として設定し、専用の卒煙プログラムを導入しました。また、2020年度から実施している禁煙キャンペーンでは、2年連続で参加者の約80%が禁煙に成功しました。これらの取り組みが評価され、2021年度には「健康経営優良法人2022（大規模法人部門（ホワイト500））」に認定されました。

健康経営への取組

働き方改革

従業員一人ひとりのライフスタイルや価値観が多様化する中、SMBCグループでは、時間や場所に囚われず柔軟に働くためのインフラを整備しています。具体的には、従業員の自己実現を支援するため、休暇取得推進や早帰りキャンペーンを行うとともに、SMBC日興証券や三井住友カード等のグループ会社では、副業・兼業や週休3日制等を導入しています。さらに過重労働を防止するため、勤務間インターバル制度や産業医面談を実施し、従業員の健康に配慮した労務管理を行っています。また、生産性向上に向け、専門部署を立ち上げ、RPAやペーパーレス化といった業務効率化を進めるとともに、場所を問わず効率的に働くことができるよう、三井住友銀行では、部門・業務別にリモートワークが適した業務を示したマニュアルを制定する等、オンラインとリアルとのベストミックスを追求しています。

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



▼ 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。



両立支援



女性活躍



LGBT理解促進



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

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。



働き方改革



健康経営

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

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

ダイバーシティ関連トピックス

2022.11.10	FG	NEWS RELEASE	LGBTに関する取組評価「PRIDE指標」で最高評価を受賞
2022.11.04	FG	TOPICS	日経「第6回日経Smart Work経営調査」で5つ星（上位24社）に認定
2022.03.09	FG	NEWS RELEASE	「健康経営優良法人2022（大規模法人部門（ホワイト500））」認定について
2022.03.03	SMBC Nikko	NEWS RELEASE	女性活躍推進法に基づく「えるぼし」認定の取得について PDF
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	FG	TOPICS	日経「第5回日経Smart Work経営調査」で5つ星（上位21社）に認定
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	FG	TOPICS	「30% Club Japan」への加盟について
2021.01.28	FG	NEWS RELEASE	2021 Bloomberg Gender-Equality Indexの選定について
2020.12.25	FG	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	FG	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	FG	TOPICS	日経「第4回 日経Smart Work経営調査」で4つ星に認定
2020.03.03	FG	NEWS RELEASE	2019年度「なでしこ銘柄」選定について
2020.03.02	FG	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
2020.1.22	FG	NEWS RELEASE	2020 Bloomberg Gender-Equality Indexの選定について
2019.12.20	SMBC TB	NEWS RELEASE	「Forbes JAPAN WOMEN AWARD 2019」受賞について PDF
2019.11	FG	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	FG	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 PDF
2019.03.26	FG	NEWS RELEASE	2018年度「なでしこ銘柄」選定について PDF
2019.02	FG	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

[ダイバーシティ関連トピックス一覧へ](#)



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

太田 純



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

ー 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。

人権尊重への考え方・取組



ロードマップ



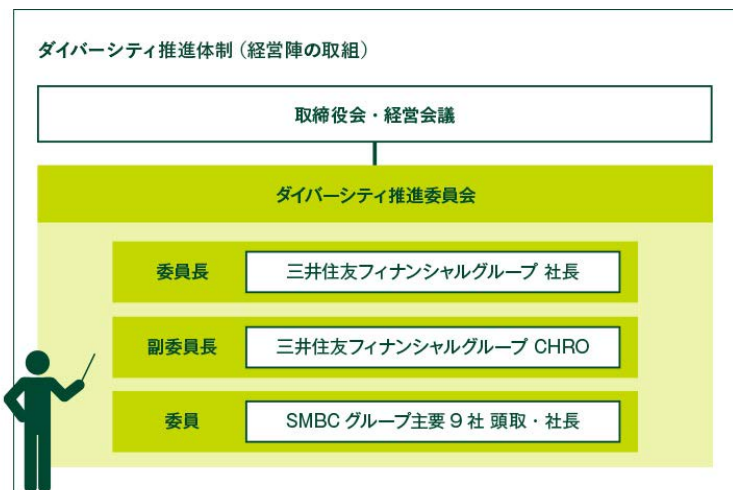
クリックで拡大

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、ダイバーシティ推進における目標、施策立案、研修のモニタリングや進捗確認などの実施・議論を行い、グループ全体でダイバーシティ推進させています。

また、推進の一環である研修に関しては、人事担当役員の監督の下、企画検討等を行うほか、経営トップ自らが研修に登壇し、ダイバーシティの重要性を伝えています。



SMBCグループのダイバーシティへの取組

多様なバックグラウ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。

▼ 詳しく見る



— 「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。

▼ 詳しく見る



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。



働き方改革



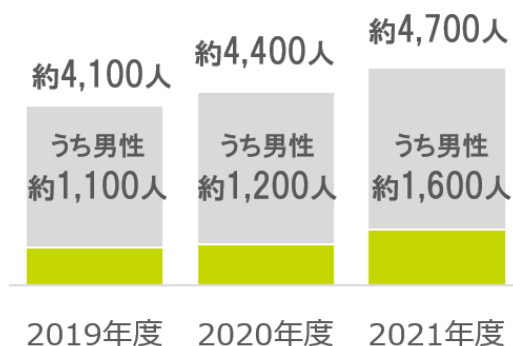
健康経営

「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](#)

一 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。

両立支援制度一覧表



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、ニ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、従業員のほかニ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、ニ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。

一 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アガイドブック」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100%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、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

業務量	制度名
維持	● スライド勤務 ● 深夜勤務制限措置 ● 時間外労働制限措置 ● 時間外勤務等免除措置
軽減	● 短時間勤務 ● 介護休暇 → 時間休(1時間単位)も可 ● 保存休暇→ 半休も可 ● 介護欠勤
ゼロ	● 保存休暇 ● 介護欠勤 ● 介護休暇 → 時間休(1時間単位)も可

(三井住友銀行の例)

一 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

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、従業員の約半数を占める女性は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。

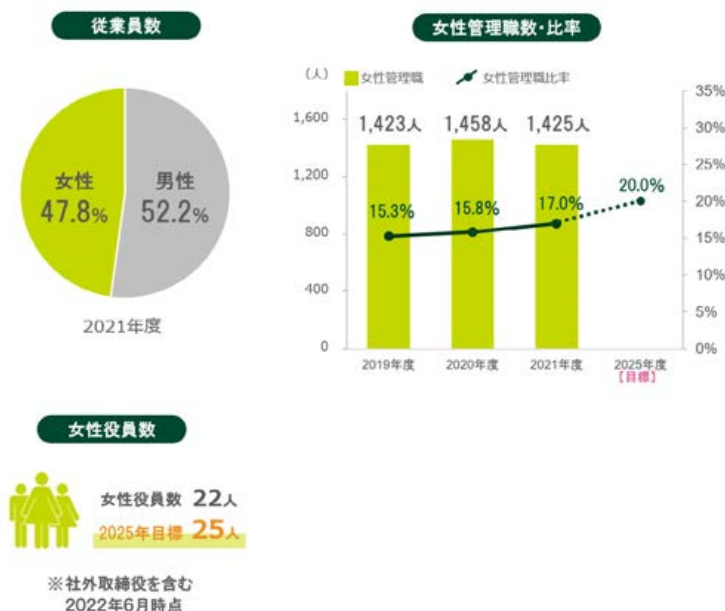
数字から知るSMBCグループの女性活躍

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



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。

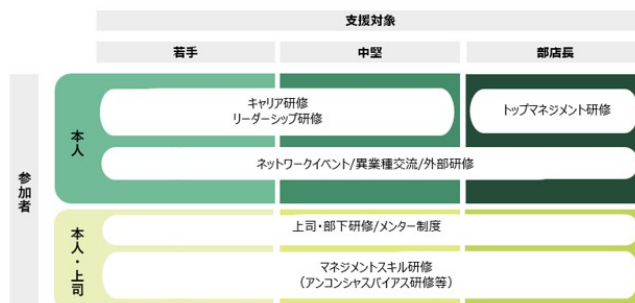
女性管理職登用等に関する数値目標と行動計画

三井住友銀行	SMBC信託銀行	三井住友ファイナンス&リース	SMBC日興証券
三井住友カード	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するほか、同団体内、TOPIX100のメンバーを中心メンバーとする「TOPIX社長会」にも参加しています。

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/EMPOWER」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るほか、2022年度には、世界経済フォーラム「ジェンダー平等加速プログラム」の共同議長に取締役会長が就任しています。



※「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「30% 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



[「両立支援」のページへ](#)

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。



[従業員インタビュー](#)

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、計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、5度目の選定。

「Bloomberg Gender-Equality Index」選定



2023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4度目の選定。

「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

評価・認証実績

三井住友銀行の女性活躍はこちら

「カタリスト特別賞」受賞



2017年、三井住友銀行はカタリスト(※)が日本に拠点を置く企業を対象に、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

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、LGBTの従業員も働きやすい職場環境づくりに取り組んでいます。

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、他金融グループと協働し「アライメッセージ動画」を作成したほか、ジェンダーのあり方を含め、自分や自分の周りの人たちにそれぞれ違う様々な個性があることを楽しみながら学ぶ「PRIDEプロジェクト」を共催しています。

その他、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

従業員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（※）ネットワーク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。



東京レインボープライドへの参加



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2022」ゴールド受賞

2022年11月、任意団体work with Pride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4年連続※となる最高評価の「ゴールド」を受賞。



※2017・2018年は三井住友銀行として「ゴールド」を受賞

<「PRIDE指標2021」ベストプラクティス賞受賞動画>

「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。

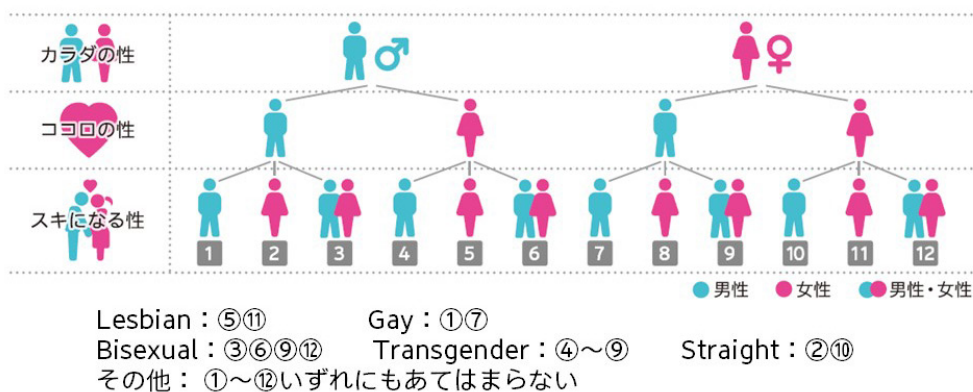
評価・認証実績

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、2015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。



※DDL独自の「セクシュアリティマップ」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つの組み合わ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）と言えた方以外を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・決まっていらない人」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

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

外国籍役員数

15人

2025年目標 **25人**

※ 社外取締役を含む
2022年6月時点

地域本部別海外勤務者数



グローバル人材の活躍に向けた、主な取組

ー 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。

ー 各種研修制度

人材育成では、米国University of Pennsylvania, the Wharton Schoolや仏INSEAD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し、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おり、これらのグローバル研修への累計参加者数は1,800名にのぼっています。



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

ー 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。

ー 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 Inclusion Network」や「Balance」、LGBTの啓蒙を手掛ける「NIJI Pride」「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。また、人生100年時代におけるキャリアや生き方を考えるグループ合同の研修やセミナーも実施しています。

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

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、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

	2019年度	2020年度	2022年度
障がい者雇用率 ※SMBCグループ合算	2.5%	2.6%	2.7%

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。

また、「本当の意味でのバリアフリー」をテーマに、定期的に銀行営業店との座談会やロールプレイングを行う等、相互理解を深める活動を実施しています。

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

一 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。

一 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。
- 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、グループ一丸となってダイバーシティ&インクルージョンを推進してまいります。

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。



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

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	2019年度	2020年度	2021年度
有給休暇取得率 85%以上	2025年度	74.7%	76.5%	79.0%

働き方の多様化に向けた、主な取組

一 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、2020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。



一 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」のほか、SMBC日興証券では「週3日・4日勤務」制度を導入するなど、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やす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 tokyo」(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・NPO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がっています。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。

SMBCグループ
従業員インタビュー

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します

従業員インタビュー

外部評価・受賞歴

「第6回 日経Smart Work経営調査」5つ星（最高評価/上位24社）認定

2022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6回 日経Smart Work経営調査」において、5つ星（最高評価/上位24社）に認定。



※「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

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、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増進セミナー（不妊治療・更年期障害など）も開催しており、合計1,800名以上の従業員が参加しました。

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2022（大規模法人部門（ホワイト500））」認定

2022年3月、経済産業省が主催する健康経営優良法人認定制度において、「健康経営優良法人2022（大規模法人部門（ホワイト500））」に認定。（「健康経営優良法人（大規模優良法人部門）」へは6年連続の認定）



※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>

	人数	比率
2019年度	1,423人	15.3%
2020年度	1,458人	15.8%
2021年度	1,425人	17.0%
[目標] 2025年度	-	20%

女性活躍推進への取組

グローバル人材の活躍への取組

<役員数>

	女性役員	外国人役員
2020年6月	13人	15人
2021年6月	16人	17人
2022年6月	22人	15人
[目標] 2025年度	25人	25人

<育休取得者数>

	全体	うち男性	男性取得率
2019年度	4,100人	1,094人	89.8%
2020年度	4,364人	1,229人	100.0%
2021年度	4,729人	1,641人	100.0%

両立支援への取組

<有給休暇取得率>

有給休暇取得率	
2019年度	74.7%
2020年度	76.5%
2021年度	79.0%
[目標] 2025年度	85%以上

[働き方改革への取組](#)[ESGデータブックで詳細を確認する](#)

<障がい者雇用率>

障がい者雇用率	
2019年度	2.5%
2020年度	2.6%
2021年度	2.7%

[障がい者活躍への取組](#)

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ています。

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

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。約1,100名が在籍するサービス・ケア・キャストのほか、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。2022年3月末時点で、約9,900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

▽ 自動体外式除細動器（AED）の設置

▽ 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

SMBC

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

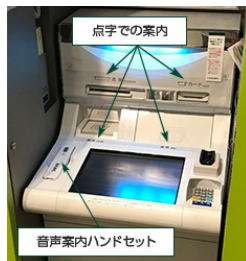
視覚障がい者の入店サポートのために、店舗入口よりATMに至るまでの間に点字ブロック・点字紙を設置しています。（2021年3月末時点で412店舗中412店舗設置済）



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

SMBC

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。



筆談ボード



耳マーク案内板



お客さまの手続内容を絵文字で表示した

「コミュニケーションボード」

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。



杖ホルダー



ソファ用書記テーブル

自動体外式除細動器（AED）の設置

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。



AED



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

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

▼ 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

SMBC

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・代読手続きについて

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 

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。



コミュニケーションボード
(例：中国語)



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リソース『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
- ✓ お客さまの利便性向上に向けた取組
- ✓ 金融円滑化への取組

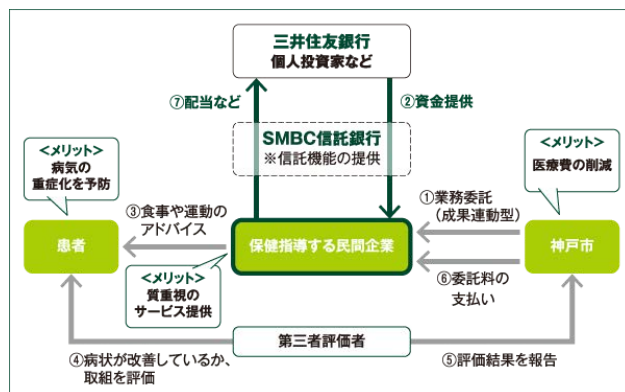
ソーシャル・インパクト・ボンドの組成

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グループは、銀行口座を持たない個人や金融サービスを受けにくい事業者へ金融商品・サービスの提供を拡大すべく、ファイナンシャルインクルージョンの促進に積極的に取り組んでいます。例えば、インドネシアのように口座を持たない人口が比較的多い国において、BTPN（SMBC92.43%出資）、BTPNシャリア（BTPN70%出資）を通じて、様々な取り組みを行っています。

主な活動としては、中小規模事業者等へのファイナンスの提供、口座を持たないマスメディア層への金融アプローチの拡大、モバイルバンキングやエージェントバンキングなどの銀行支店が不要な金融サービスの推進、顧客以外も対象とする低所得層への金融リテラシー教育の提供などを行っています。

[Bank BTPN Annual Reports](#)

[Bank BTPN Syariah Annual Reports](#)

中小規模事業者等へのファイナンスの提供

BTPNは、中小規模事業セクターの発展へ注力してきました。金融面では、BTPNは中小規模事業者などへのファイナンスを通じて健全な社会的ポートフォリオの構築をしています。2021年度末の時点で、中小規模事業セクター向けの与信総額は5.8兆インドネシアルピアと、BTPNの貸付ポートフォリオの4.3%を占めています。

金融以外にも、BTPNは中小規模事業者のお客さまに対してマーケットへのアクセシビリティの提供を目的としたトレーニングプログラムを立ち上げました。本トレーニングプログラムは、中小規模事業の運営に知見の深い専門家と協働し、ウェビナー形式にて開催しています。また、中小規模事業者の起業家のお客さまは専門家からアドバイスをを受けたり、相談をしたりすることが可能です。2021年に開催した中小規模事業活性化ウェビナーでは7,017名にご参加いただきました。

農村部の女性に向けた金融サービスへのアクセシビリティの提供

BTPNシャリアは、イスラム金融の教義に則った「シャリアバンク」として、インドネシアで唯一農村部の個人のお客さまに焦点を当てたシャリアバンクであり、特に農村部の内職等の家業を営む女性にフォーカスしています。

BTPNシャリアでは、お客さまが来訪する一般的な銀行の支店とは異なり、銀行員がお客さま宛に訪問します。地域担当者が2週間に一度、地域コミュニティへ足を運び、入出金取引・預金の集金や融資の実行・返済を現金ベースで行っています。資金取引は10～25人前後のグループのお客さまの目の前で実施され、お客さまの共同責任意識の醸成に繋がっております。2021年度末時点で、BTPNシャリアは241,000のコミュニティにおいて、約600万人のお客さまとお取引をしております。

金融包摂のためのデジタル経済圏の構築

BTPNシャリアは、上記現金ベースの業態のほかに、モバイルバンキングを通じた金融サービスも提供しております。やエージェンツバンキングへ注力しております。お客さまは携帯電話、または携帯電話をお持ちでないお客さま場合はBTPNシャリアのエージェントを通して、電話料金などの請求書の支払い、現金の預け入れや引き出し・送金などの資金取引を行うことができます。

このサービスによって、BTPNシャリアはインドネシアの開拓されていない農村部、もしくは遠隔地などへの金融アクセシビリティの提供を行っています。

インドネシアにおける金融リテラシー教育や多様なサポートプログラムの促進

BTPNとBTPNシャリアでは、「Daya」（インドネシア語で「エンパワメント」の意味）という名義の元、お客さまのみならず、インドネシアという国全体の幸福向上を目的とした幅広いCSRプログラムを展開しています。国民の金融リテラシーを強化し、金融アクセスの基盤を形成することは、Dayaプログラムの大きな柱の一つです。ほかにも健康・福祉、起業家精神やビジネスに必要な基礎知識の普及を目的とした活動を行っています。

BTPNは外部の専門家や専門機関と協働し、金融教育セミナーを、顧客に限定しない形でオンライン・オフライン両方の手段を用いて提供するなど、より幅広いコミュニティへ行き渡らせるような取り組みを行っています。2021年度は、84回セミナーを開催し13,632名の方にご参加いただきました。

BTPNシャリアはお客さまに対し、貯蓄と投資に関する基礎知識や事業に係る資金繰りの管理方法などの情報提供を、地域担当者との隔週面談を通して行っております。このように、日々の業務を通して、地域に根付いた金融リテラシーの形成に貢献しています。

デジタルプラットフォームを活用した社会的インパクトの拡充

Dayaプログラムの一環として、BTPNは“www.daya.id”という情報提供・意見交流サイトを立ち上げました。ここでは、誰でも、いつでも、どこからでも無料で利用することができ、起業力向上プログラムや健康的なライフスタイルのアドバイスにアクセスすることが可能です。Daya.idは経験豊富な事業分野・健康分野の専門家とパートナーシップを結び信頼性のあるコンテンツを提供しております。2021年度においては、210万人の方に利用いただいており、その内73,566人の方にご登録をいただいております。

また、Daya.idは、主に小規模事業体を運営されている方向けに、レベル別のオンラインカリキュラムを提供しており、事業運営能力向上の手助けをしています。

年金受給者向け包括金融サービスの提供

BTPNは、軍人年金の取扱金融機関として創業以来、年金受給者向けサービスに焦点を当ててきました。セカンドライフ・セカンドキャリアの形成に向けての資金需要はあるが、年齢的に通常の融資を受けにくい年金受給者向けに最大5億インドネシアルピア、最長150か月の高齢者でも使いやすいクレジットファシリティを提供しています。

また、金融支援とワンストップの形で、退職前のオリエンテーションプログラム、退職後の小規模ビジネス起業ワークショップ、年金受け取りの来店時に医師への健康に関する相談を無料で行えるサービスなどを提供しています。これらの取り組みにより、年金受給者がより活発な、自立した「第二の人生」を送ることができるよう、支援しています。

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。

また、2021年6月には横浜市が推進するSDGs未来都市の実現に向けた取り組みを推進するため、「横浜版 SDGs リース『みらい2030®』（寄付型）」の取り扱いも開始しました。地方公共団体と連携した SDGs 達成に貢献できるリース取引は国内で初めてとなり、2020年度に横浜市、ヨコハマSDGsデザインセンター、三井住友銀行、日本総合研究所が連携して制度設計を行った、横浜市 SDGs 認証制度"Y-SDGs"（※）のさらなる普及・促進を目的としています。

<https://www.smfl.co.jp/news/assets/210610.pdf> 

※横浜市 SDGs 認証制度"Y-SDGs"について

この制度は、事業者が認証制度を活用し SDGs に取り組むことで、持続可能な経営・運営への転換、新たな顧客や取引先の拡大、さらには、投資家や金融機関が ESG 投資等の投融資判断への活用につなげることを目指す取り組みです。対象となる事業者は、SDGs 未来都市の実現及び SDGs 達成に向けて貢献する意思を持つ事業者です。

三井住友ファイナンス&リース：

2022年2月からSDGsリース『みらい2030®』の寄付先を1社から5社に増やし、お客さまが寄付先を選択できるようリニューアルしました。

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。

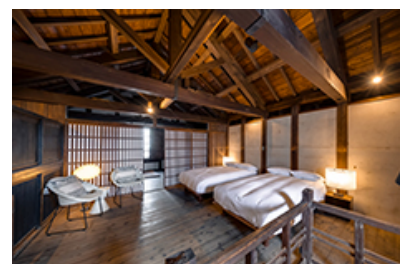
また、三井住友ファイナンス&リースでは、2019年1月の西日本鉄道・福岡銀行・福岡県太宰府市による古民家宿泊事業への参画を皮切りに、地場企業と連携した観光振興を軸とする地方創生事業に取り組んでいます。

同年9月に南都銀行と奈良県において創設した地域創生ファンドによる、古民家再生事業や地場産業への資金提供に続き、2022年7月に、新たに西武リアルティソリューションズ・埼玉県秩父市等とタイアップし、登録有形文化財を含む歴史的建造物を活用した新たな観光拠点作りにも参画しました。

このように、SMBCグループは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。



四国水族館



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SDGs債の取扱

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。2021年7月には、1,739,024円を公益財団法人日本スポーツ協会、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※1「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。

お客様の利便性向上に向けた取組

SMBCグループは、日本全国のお客さまに、場所や時間を問わず、質の高い金融サービスをご提供し続けるために、各種取組を進めています。

お客さまのニーズやシチュエーションに応じて、最適なチャネルをご選択頂けるように、三井住友銀行やSMBC日興証券等有する約500カ店の店舗網※に加え、スマートフォンアプリ等の先進的なデジタルサービスや、非対面でコンサルタントとご相談頂けるオンライン営業システム等、リアル、デジタル、リモート、それぞれのチャネルを通して、多面的にネットワークを構築、強化しています。

また、三井住友銀行は、有人対応を希望されるお客さまの利便性向上に向けて、ご来店いただく日時を予約可能なサービスを全ての支店に導入するとともに、ロビーのタブレットで完結可能な取引範囲の拡大等を通じて、より早く、簡便に、お手続き頂ける環境の整備を進めています。

※三井住友銀行の取引は、イーネット、ローソン銀行、セブン銀行、その他の提携金融機関各々のATMでも取り扱っております。

デジタルチャネル

三井住友銀行は、ホームページ、アプリ、インターネットバンキングを、お客さま一人ひとりの専用支店と考えています。このデジタル店舗を、実店舗と変わらず「日常は使い勝手よく、困った時には一番頼りになる存在」とするために、テクノロジーを活用した新たな利便性の開拓と、UI/UXデザインによる高品質なお客さま体験の構築に力を入れています。

直近の主な取組実績

2021年3月	ホームページをリニューアル
2021年7月	SMBCダイレクト（インターネットバンキング）をリニューアル
2021年10月	SMBCダイレクトおよび三井住友銀行アプリでの投資信託のお取引・残高確認が可能な時間を拡張
2021年11月	24時間365日いつでも残高・入出金明細の確認等を可能に
2021年12月	今までブラウザに遷移していたSMBCダイレクトの各種お手続きを三井住友銀行アプリ内で取引可能に
2022年3月	デジタルで可能なお手続きの拡大とあわせて、三井住友銀行アプリのデザインを刷新し、より一人ひとりにあった情報提供などを可能に

※詳細は以下をご参照ください。

「SMBCダイレクト・三井住友銀行アプリリニューアル」 

「ホームページリニューアル」 

三井住友銀行は、インハウスデザイナー主導で、ホームページ、三井住友銀行アプリ、SMBCダイレクト、SMBCタブレット（対面サービスの際に利用する端末）の体験設計を行い、それらのUI/UXを統一することにより、2019年に続き、2021年に二度目のグッドデザイン賞を受賞しました。また、2022年3月、三井住友銀行アプリのダウンロード数は1,000万件を突破しました。

これからますます多様化していくお客さまのニーズに応じ、場所や時間、手段を問わず、シームレスなお客さま体験を、デジタルとデザインを活用し提供していきます。そして、これまで培ってきた店舗（対面）の強みと掛け合わせることで、あらゆるお客さまのニーズに合ったサービス提供を実現していきます。

金融円滑化への取組

三井住友銀行は、「金融円滑化に関する基本方針」を定め、中小企業のお客さま又は住宅ローンをご利用中の個人のお客さまからのご返済条件の変更等に関するお申込みに対して、営業店・本部が従来以上の認識と責任を持って対応しています。

具体的には、お客さまからご返済条件の変更等に関するお申込みを受けた場合、お客さまの資産や資金繰りの状況を十分に考慮した上で迅速かつ適切な審査を実施します。

また、法人のお客さまについては、ご要望いただいた場合、経営再建計画の策定も支援も適切に実施し、計画の進捗状況も適切に管理するとともに、必要に応じて助言も行うよう努めます。

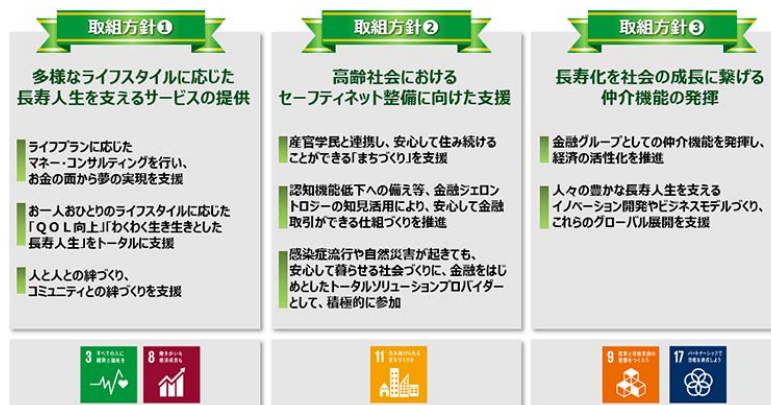
金融円滑化に関する基本方針

- | | |
|--|--|
| ① 新規融資・貸付条件変更等の申込に対する適切な審査を実施します | ⑤ 新規融資・貸付条件変更等の相談・申込に対するお客さまからのお問い合わせ、相談、要望および苦情に適切かつ十分に対応します |
| ② お客さまに対する経営相談・経営指導およびお客さまの経営改善に向けた取組に関する支援を適切に実施します | ⑥ 貸付条件変更等の申込や、公的機関・第三者機関等を通じた各種支援の申出等にあたっては、関係する他の金融機関等がある場合には緊密な連携を図ります |
| ③ お客さまの事業価値を適切に見極めるための能力向上に努めます | ⑦ 「経営者保証に関するガイドライン」に基づき、個人保証に関して適切な対応を行います |
| ④ 新規融資・貸付条件変更等の相談・申込に対してお客さまへの説明を適切かつ十分に実施します | |

高齡社会対応に関する取組

SMBCグループ 高齡社会対応に関する取組方針

SMBC Group



SMBCグループ：「高齡社会対応に関する取組」 [PDF](#)

ニュースリリース：「SMBCグループ 高齡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、次世代につながる社会・経済成長の実現に向けた「イノベーション」を促進するため、三井住友銀行・SMBCベンチャーキャピタル・SMBC日興証券を中心としたグループ各社が一体となり、成長企業への一気通貫した支援に取り組んでいます。具体的には、新規事業創出プログラム「未来X」(詳細後述)にてシード・アーリー期の成長企業を対象にしたアクセラレーションプログラムの実施や、協業サポートプログラムによる事業会社との協業支援、三井住友銀行によるファイナンス支援、さらにはSMBCベンチャーキャピタルによる出資、SMBC日興証券によるIPO支援等SMBCグループ一体での成長企業支援に取り組んでいます。

主な取組

✓ 日本の成長戦略の基盤となる新規事業創出プログラム「未来X」

✓ 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

日本の成長戦略の基盤となる新規事業創出プログラム「未来X」

SMBC

「未来X(mirai cross)」とは、①シード・アーリー期の成長企業を対象にしたアクセラレーションプログラム②SMBCグループがサポートする成長企業とのオープンイノベーションや事業創出を推進する協業サポートプログラム③成長企業等に関する各種セミナー・イベント、この三本の柱を軸にしたプログラムを通じて、様々なステージの成長企業とのネットワーク構築や協業実現に向けたサポートを行っています。



新規事業創出プログラム「未来X」 

(未来X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

連結子会社であるSMBC GMO PAYMENT株式会社が提供する決済サービス「stera pack」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。

stera packは、クレジットカード、電子マネー、コード決済など30種類以上のキャッシュレスサービスを1台で提供できる高機能端末「stera terminal」を、毎月のサービス利用料のみで利用できるサービスです。決済以外にも、stera pack専用の集客・販促アプリ「おみせポケット」を標準搭載し、店舗業務の効率化にも役立てられます。

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、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、グループ各社が有する知識やノウハウを活かした様々な金融経済教育活動を幅広い世代に向けて提供しています。

金融教育は、お金や金融の様々な働きを理解し、それを通じて自分の暮らしや社会について深く考え、自分の生き方や価値観を磨きながら、より豊かな生活やよりよい社会づくりに向けて、主体的に行動できる態度を養います。

金融経済教育活動を通して、お金に関する知識だけではなく、自身で生計を立てることや資金計画を考えることで得られる「自立する力」、また働くことやお金を使うことを通して身に付く「社会とかかわる力」等の向上に貢献しています。実際にセミナーを受講された方からは、「来年から一人の大人となり責任をもって行動したい」、「ライフプランを実現するために早めに準備する必要があることが分かった」等のお声をいただいております。

SMBCグループは、「SMBCグループ サステナビリティ宣言」に基づく2030年までの計画である「SMBC Group GREEN×GLOBE 2030」では、2020年度から2029年度までに金融経済教育を延べ150万人に提供することをKPIと据えています。

進捗報告 

また、SMBCグループとして注力する金融経済教育を通じて、受講者のお金に関する学びや意識・行動の変化といった社会的インパクトを創出できているのか、客観的に分析し、より効果的なプログラムにしたいと考え、特定非営利活動法人ソーシャルバリュージャパンの協力のもと、金融機関では国内初の金融経済教育セミナーに対する社会的インパクト評価を実施しました。

評価結果からは、セミナー受講により金融リテラシーが向上することが確認され、プログラム検証のために検討したロジックモデルにおける初期アウトカムが検証されました。

2020年度 社会的インパクト評価報告 

以下ではすぐに役に立つ金融情報メディアなど、各世代に向けたSMBCグループの金融経済教育の取組をご紹介します。

金融情報メディア

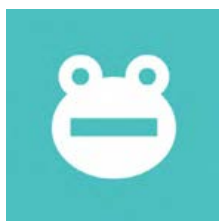
SMBC Group

SMBCグループは、お金の使い方に関するコラム等を、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
歩み出そう。



SMBC日興証券：
記事から株が買える 投資情報
サービス「日興フロッギー」
100円から投資家デビュー！



三井住友DSアセットマネジ
メント：
ラーニング
投資の基本や制度など、資産
運用に役立つ情報をご紹介します。



SMBCコンシューマーファイ
ナンス：
見て学ぶ動画教材
PROMISE 金融経済教育セ
ミナー



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。これらの取り組みは対面でも実施される中、お客さまの利便性向上や昨今の新型コロナウイルス感染症への対応を踏まえ、柔軟にオンラインでの対応も実施しています。

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

「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などで、親子向け金融経済教育セミナーを開催しています。このセミナー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

こども向けおこづかい帳アプリ「ハロまね」の提供

SMCC

三井住友カードは、金融経済教育の一環として、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

SMBC Finance Service

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・大学などに訪問して出張授業を行っています。クレジットカードやデビットカード、プリペイドカードなど多様化する現金以外の支払い方法の特徴やしきみ、キャッシュレス社会の到来に向けた金銭管理の重要性など、世代ごと、学校側のニーズに合わせた授業を展開しています。

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カ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1万9千回以上開催し、のべ120万名を超える方にご参加いただきました（2022年2月末現在）。加えて、地域で活動する警察署や消費生活センターなどの外部団体とも協働し、地域で多く発生している金融トラブルや消費者被害防止に関するセミナーや啓発活動を実施し、地域社会に存在する課題解決へ貢献しています。



大学生向け

大学生向け取組事例

講師派遣

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

SMBC信託銀行は、寄付講座の一環として、京都女子大学において信託業務に関する講義を実施しています。

京都大学との産学連携（情報学ビジネス実践講座）

JRI

日本総合研究所は、2018年6月に京都大学および協力企業5社と「情報学ビジネス実践講座」を設立しました。協力企業からは産業界におけるITの重要性、企業経営や実務における課題や活用事例を教材として提供しています。社会・ビジネスにおけるITの重要性を学ぶ場を通じて、実践的なITリテラシーを身に付けた人材の輩出に取り組んでいます。そして金融の理解において極めて重要なITを学ぶこの取組により、金融リテラシーの向上を推進しています。

情報学ビジネス実践講座 

神戸大学との産学連携（産学官地域連携デジタル人材育成ラボ）

JRI

日本総合研究所は、2016年より神戸大学に金融ビジネスとITに関する講義を提供しています。2019年からはデジタル人材育成に向けた教育プログラムの開発・実施を本格化させるために「産学官地域連携デジタル人材育成ラボ」に参画しました。金融ビジネスにおけるITと情報システム工学の関わりをテーマにしたワークショップ形式の講義を新設し、実務者教員から学ぶ場を提供しています。

神戸大学 数理・データサイエンスセンター 

東京大学「量子ソフトウェア」寄付講座の設置

JRI

日本総合研究所は、国立大学法人東京大学ほか8社と協同し、量子コンピュータによる新しい量子機械学習手法の研究や量子アプリケーションの開発を目的とした「量子ソフトウェア」寄付講座を2021年6月1日～2024年5月31日（3年間）に設置しています。本寄付講座は、東京大学大学院理学系研究科に設置し、同研究科に附属している「知の物理学研究センター」と協力して推進します。

本寄付講座では、量子コンピュータと、情報圧縮に役立つテンソルネットワークや情報抽出を行うサンプリング手法などの組み合わせによる新しい量子機械学習手法や量子アプリケーションの開発、大規模シミュレーションによる量子コンピュータの背後に潜む物理の理解、最先端知見の獲得を通じ、社会実装における課題の解決、および、量子ネイティブな専門人材育成を目的に掲げています。

東京大学「量子ソフトウェア」寄付講座の設置 

社会人向け

社会人向け取組事例

企業見学・研修の受入

SMBC Nikko

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。

学べる金融講座

SMBC

三井住友銀行は、「将来への不安」「ご自身の相続」等、お客さまの悩みやニーズに合わせた、さまざまなテーマのセミナーを展開しております。具体的には、介護のために将来必要な「資産寿命」を伸ばす、今後の株価の値動きに備えた具体的な投資手法の紹介、また、初心者の方に向けた積立投資のメリットの説明等を実施しています。これらは店舗での対面によるセミナー開催だけでなく、お客さまのご都合のよいタイミングで好きな場所からご視聴いただけるオンラインセミナーも行っており、過去に開催したセミナーの録画も公開しています。

特殊詐欺防止への啓発活動

SMBCCF

SMBCコンシューマーファイナンスは、高齢者が架空請求詐欺や還付金詐欺などを中心とした特殊詐欺被害に遭わないよう、金融トラブルについて啓発を行うセミナーを行っています。実際に起きている被害事例を具体的にお伝えし、対応策をお話することで、被害の未然防止につながる取り組みを行っています。

