

お客さま満足のために

CX (Customer Experience)

カスタマーファーストを徹底したサービス向上への取り組み

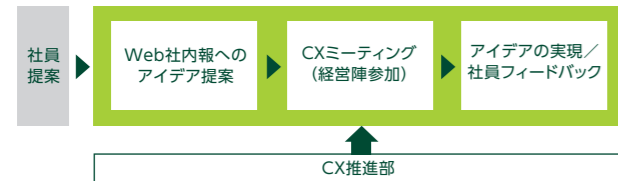
当社は、お申込みからお借入れまでをスマートフォンで完結できる「アプリローン」や問合せの利便性を高める「チャットサービス」の導入など、創業以来、お客さまの立場に立った対応を徹底し、CS向上に努めてきました。今年度は、お客さまの期待を超えるべく「CXの mindset 向上と戦略の高度化によりお客さまの期待を超えるサービスを提供し、CFP*を実現する」を基本方針とし、CXへの取り組みを強化、全社一体となった実効性のあるCS・CX活動を推進していきます。

※SMBコンシューマーファイナンス(英文字略称:SMBCCF)がカスタマーファースト(Customer First:お客さま本位)を約束(サービスブランド PROMISE)することを表したものの

お客さま満足からお客さまの感動体験を創出する活動への変革

カスタマーファーストを追求したサービス向上への取り組みについては、2015年1月よりWeb社内報において、CS・CX向上に繋がるアイデアや取り組み、お客さまからいただいた「声」を掲載しています。社員から寄せられる、お客さまの声を活かした提案については、関係部署と連携し改善に向けた検討をすすめサービス向上に努めるとともに、日々のお客さまの声を経営陣を含む全社へ共有することで、お客さまの“今”を感じ、期待を超えるべく、お客さま対応の在り方について考え迅速な対応を進めています。

アイデア実現までの流れ



CXミーティング

BPR** (Business Process Re-engineering)

全社横断的にBPRを推進

当社は2020年度、お客さま満足の向上と、他社との競争優位を実現するため、新たに「BPR推進部」を設立しました。今まで各部署で行われていたBPR活動を、BPR推進部署を設けて、グループ全社の企画や推進を行い、横断機能を担うことで、全社横断的にBPRによる業務改革を進めています。

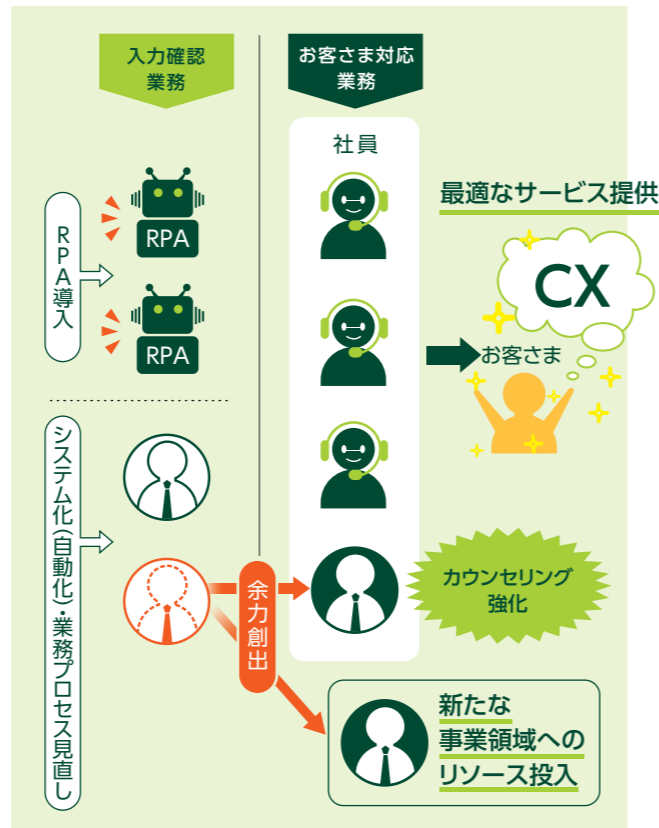
※業務効率化もしくは生産性の向上を目的として業務を見直し、再構築すること

BPRで企業成長に繋げる

当社では、BPRの最終目標を「BPRの推進により創出した余力を『EX向上』『CX向上』『成長領域への進出』に振り向けることで、企業の成長へと繋げる」と掲げています。また、各部署に設置されたBPR推進リーダー*と、BPR推進部や本社部署によるチーム組成と緊密な連携体制で、BPR案件の発掘と具体化による改善を進めています。

※BPR活動を活性化させるために、全社的な取組内容の共有と、情報を拡散する役割などを担っています

BPR推進によるCX実現の一例



従業員への取り組み

従業員に対する考え方

当社は、従業員を「人財」と位置付け、「一人ひとりの成長を支援する」という考えのもと、3つの教育方針「1. キャリアに応じた教育の推進」「2. 社員のスキル開発の強化」「3. 多様な社員が活躍するための教育の継続」を掲げ、社員教育に積極的に取り組んでいます。そして「内外環境の変化・動向から『今何が必要か』を察知し、『何をすべきか』を熟考し、新たな価値創造に向けて、変革に挑戦できる」人財の育成に注力しています。

ダイバーシティへの取り組み

当社では、性別、年齢、国籍、障がいの有無、雇用形態などを問わず、従業員一人ひとりが能力を発揮でき、働きがいを感じられるような職場環境の構築を目指した、ダイバーシティ推進に取り組んでいます。例えば、仕事と育児の両立支援のための地域限定職制度や時短勤務制度の導入、女性やシニアの活躍推進に向けた各種研修の実施、LGBTへの理解浸透や人事制度改正など、様々な施策に取り組んでいます。また、各部署にダイバーシティ推進担当者を配置し、社員の意識改革や活躍の場の整備といった取り組みを実施しています。こうした取り組みを通じて、多種多様な人財が仕事へのやりがいや成長意欲を持ちながら働ける環境の構築を目指しています。



また、EAP**2体制の強化に向け休職・復職対応、メンタルヘルス教育の企画・推進、産業医・産業保健スタッフとの連携体制の充実、保健室の設置、安全衛生委員会の開催など、多様な活動を展開しています。

※1 加入対象となる社員に毎年ポイントを付与し、付与されたポイントの範囲内であらかじめ定められたメニューを選択利用できる福利厚生利用方式
※2 従業員支援プログラム(Employee Assistance Program)の略

健康経営の取り組み

当社では、経営基盤を支える社員とその家族の健康保持および増進を図るため、代表取締役社長を健康経営最高責任者として選任し、「健康経営宣言」に基づき、健康経営を推進しています。2022年3月、経済産業省・日本健康会議が共同で認定する「健康経営優良法人(大規模法人)」に認定されました。

健康経営宣言

当社の将来ビジョンである「お客さまから最高の信頼を得られるグローバルなコンシューマーファイナンスカンパニーを目指す」ことを実現するため、社員一人ひとりが心身ともに健康で生き生きと働き、お客さまの視点に立ったサービスを提供し続けられるよう、「健康経営」に取り組んでいきます。また、会社と健康保険組合が一体となって、社員とその家族の自律的な健康保持および増進を積極的に進めていくことを宣言します。

従業員満足度向上に向けた取り組み

当社では、お客さま満足度の向上だけでなく、従業員満足度の高い職場環境の実現に向けた取り組みを行っています。地域限定職の導入や時短勤務の選択、産休・育休取得者に対する情報提供や、復職に向けた支援セミナーの開催など、社員のライフイベントと仕事の両立支援を通じ、ワークライフバランスの実現にも取り組んでいます。また、自己研鑽に励みたい社員に向けて、貸金業務取扱主任者をはじめとする資格取得や、スキル向上を支援する通信講座を導入しています。さらに、福利厚生においては、それぞれのライフスタイルの変化に合わせて利用できるカフェテリアプラン*1を導入するなど、福利厚生メニューの量・質の充実を図っています。

