

近藤雄一郎

SMBC日興証券株式会社
代表取締役社長 (CEO)

プロフィール こんどう ゆういちろう

1962年11月生まれ。86年日興証券株式会社入社。2001年日興コーディアル証券株式会社本八幡支店長、経営企画部長などを経て、10年執行役員企画副担当兼経営企画部長、11年SMBC日興証券株式会社執行役員金融市場副本部長、18年常務取締役企画統轄、19年専務取締役企画統括兼財務担当などを歴任、20年代表取締役社長(CEO)就任。

聞き手
ACAP理事長
村井正素

持続可能な社会の実現に向け、SDGs達成への貢献を進めるSMBC日興証券株式会社の近藤雄一郎代表取締役社長 (CEO) を訪ねました。1918年の創業からの精神は、お客さまや社会との信頼関係を保つ価値観として全役社員に息づいています。

(2020年11月5日収録)

経営理念に込められた創業の精神

村井理事長 御社は創業から100年を超える歴史をお持ちで、経営理念には創業の精神が込められていると伺っています。どのような内容なのかお聞かせいただけますか。

近藤代表取締役社長 (CEO) 資本市場における当社の存在意義とは何かということを考えたときに、私は「健全な資本市場の発展を、豊かな人生・社会の実現につなげる」ことが当社の存在意義であり、かつ社会的使命であると考え、経営を行っています。そして、この社会的使命を果たすべく、質の高い金融サービスを提供し続け、経営理念(下表)では「お客さまと共に発展し、最高の信頼を得られる会社を目指す」ことを掲げています。

創業者・遠山元一は「共存共栄」、「親切で正直」を創業の精神として掲げました。これらの精神は創業時から受け継がれ、お客さま中心主義や市場・社会の発展への貢献、多様性の尊重といった経営理念に反映されています。今年3月、「共存共栄」、「親切で正直」、「革新性」を3つの価値観として新たに定義付け、その具体的な行動指針として「行動規範」を改訂しました。全役社員がこれに基づいて行動しており、私もスーツの内ポケットに行動規範のハンドブックを携行し、日々、この規範と共にあります。役社員がお客さまと接するなかで、会社起点の行動にならないよう常に心掛ける必要があります。やはりお客さま本位、お客さま起点であることが重要です。その意味で、経営理念、行動規範に基づいて行動することはとても大切であると考えています。

経営理念

お客さまを中心に考え、より高い価値を提供する。

お客さまと共に発展し、最高の信頼を得られる会社を目指す。

健全な金融仲介機能を果たし、市場・社会の発展に貢献する。

多様性を尊重しつつ、一体感の中にも個性の発揮できる職場をつくる。

SMBC日興証券株式会社

お客さま起点に向けて、「声」を活かす

村井 会社起点からお客さま起点へ、このためにもお客さまの声は大切であると思います。どのようにお客さまの声を経営に活用されているのか教えてください。

近藤 お客さまの声を経営に活かしていくことは重要です。お客さま相談室やコンタクトセンターに寄せられた声、担当者が直接伺った声は、経営企画部お客さま本位推進室で集約し、分析しています。分析結果などは本社関連部署の部長



お客さま起点が重要であると語る
近藤社長

が集まるVOC(Voice of Customer)会議や経営陣によるCS会議に報告され、改善すべきことは経営会議において議論し、改善策や再発防止策を検討し、実施することによって、お客さま満足度の向上を図っています。また、2年前からNPS(Net Promoter Score)調査を年に2回実施し、昨年にはすべてのお客さまの世帯へ、当社および当社担当者ないしは当社ネットサービスに対しての推奨度や満足度などをお伺いしました。私自身、常日頃、お客さまの声は非常に価値あるものだと言っており、この11月からは、担当者を同席させず、支店長がお客さまに1対1のインタビューをして、弊社へのご意見を伺い、それを新たな改善策に役立てるようにしています。

私たちは、資産についてだけでなく、お客さまのさまざまなことを教えていただくのですが、人事異動により担当者が代わってしまうことへの不満が多くありました。そこで、8月からダブル担当制を試行的に導入しました。メインの担当者が異動するとサブの担当者がメインになり、その下にまたサブの担当者を置く。お客さまと、担当者を通じた弊社との関係性が途切れることなく続くわけです。これもお客さまからのご意見を基にした改善策の1つで、お客さまにあらかじめご理解をいただいた上で試行しております。

デジタル化を活用したお客さまとのコミュニケーション

村井 今後、社会のデジタル化が急速に伸展していくと思います。御社ではお客さま対応、サービスにおいてどのような対応をされているのでしょうか。

近藤 4月から新しい中期経営計画がスタートし、「創造的企業への変革による持続的成長の実現」をテーマの1つにしています。新型コロナウイルス感染流行という誰も経験したことのない事態により、世界は急速にデジタル化しております。私が「仮想対面」と呼ぶ非対面の接触機会はあつという間に広がり、それ自体は、お客さまとのコミュニケーション手段が増えたと言えそうです。重要なお判断やご相談については引き続き対面でお話しを伺い、日々のマーケットの動きや資産運用のお問い合わせにはオンラインやWEBを活用することで、お客さまのご要望によって非対面でも対応できるようにしております。

メールでお客さまに資料などをお送りする電子交付サービスは、これまでなかなか浸透しておりませんでした。比較的高齢のお客さまは来店や来訪での説明を希望される方が多

