

SBIグループの価値創造

「顧客中心主義」の徹底こそが SBIグループの企業価値創出の源泉

SBIグループは「顧客価値」「株主価値」「人材価値」の総和が企業価値であると考えています。そして「顧客中心主義」の徹底による「顧客価値」の創出が、「株主価値」「人材価値」の増大、つまりはその総和である企業価値の増大に繋がると捉えています。

企業価値の創出の土台となる「顧客価値」

SBIグループでは、企業価値は「顧客価値」の創出が土台となり、「株主価値」「人材価値」と相互に関連しながら生み出され、増大されていくと考えています。

インターネットの普及とともに、企業は顧客中心主義を貫かなければ勝ち残れない時代となり、顧客価値はこれまで以上に極めて重要な価値となりました。SBIグループでは、顧客価値の最大化を経営戦略上の最大の課題と捉え、SBIグループの全事業において「顧客中心主義」を貫くことを徹底しています。

顧客中心主義を全事業で貫くことで顧客価値の高い商品・サービスが提供できれば、売上・利益が増加し、株主価値も高まります。株主価値を高めることができれば、インセンティブの向上に繋がります。インセンティブの向上により、良い人材を採用できれば、人材価値も高まります。高いスキルや倫理観を持つ人材が、更に顧客価値を高めることに貢献するというように、顧客価値・株主価値・人材価値が相互に関連しながら好循環の中で、企業価値の増大が飛躍的にもたらされていくと考えています。

顧客価値の高い商品・サービスとは

SBIグループにおける顧客中心主義の徹底は、より安い手数料、より好金利でのサービス提供、魅力ある投資機会の提供、金融商品を一覧比較できるサービスの提供、安全性と信頼性の高いサービスの提供、豊富かつ良質な金融コンテンツの提供など、様々なかたちで実践しています。こうした全事業を通じた顧客中心主義の徹底は、社会共通に恩恵をもたらす「公益」の一助になり得る取り組みとなり、SBIグループとしての社会的責任を果たすことに繋がると私たちは確信しています。

顧客中心主義を徹底する中で、私たちが重視している指標が、顧客満足度評価など第三者機関によるSBIグループ各社の商品やサービスに対する評価です。今後もお客さまサービスにおいて顧客満足度評価などで高水準を維持できるように取り組んでいきます。 [▶ P.08](#)

また、こうしたSBIグループの取り組みを評価いただき、SBIグループの顧客基盤は2023年3月末時点で4,500万件を超え、創業来飛躍的に増大しています。

企業価値を構成する非常に重要な要素としての「戦略価値」

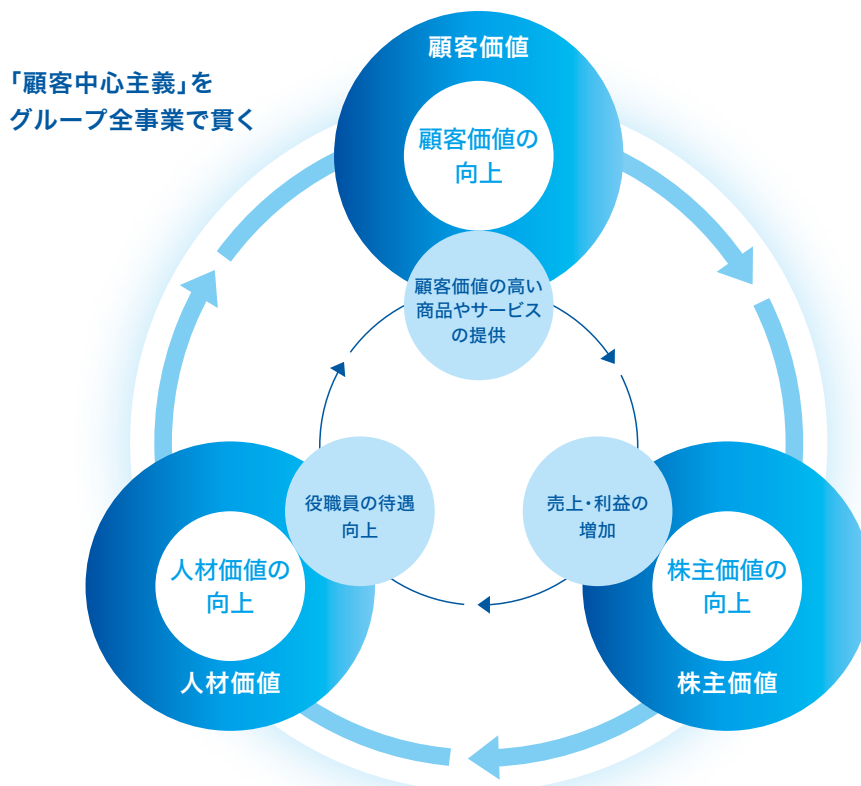
SBIグループでは「顧客価値」「株主価値」「人材価値」に加え、企業価値を構成する非常に重要な要素として「戦略価値」（経営思想と長期的な戦略）があると考えています。

SBIグループの大きな事業ミッションは、テクノロジーの力で世の中の様々な不条理な部分を、とりわけ金融面で変え、新たな付加価値を創出していくことです。経営理念で掲げている通り、私た

ちは「金融イノベーター」「新産業クリエイター」として、環境変化に柔軟に適応しながら自己進化していく企業であり続けます。

SBIグループは経営理念をグループの全企業と共有し、事業構築の基本観に基づき、時流を捉えた全体戦略を各企業活動の場における現実的で妥当性を有した個別戦略により具現化していきます。

SBIグループの企業価値向上のメカニズム



企業価値とは、顧客価値・株主価値・人材価値の総和

顧客価値

顧客価値とは、企業が顧客に提供する価値のことであり、SBIグループが提供する財・サービスの本源的な価値です。SBIグループは創業以来、「顧客中心主義」を掲げ、証券・銀行・保険事業などの金融サービス事業において、インターネットを活用して圧倒的な価格競争力を持つ商品・サービスを提供してきました。現在では、革新的な技術であるAIやブロックチェーン等の先進技術を活用した商品・サービスの拡充や、新たな金融サービスの開発に注力することで、顧客価値の向上に努めています。

株主価値

SBIグループでは、株主価値を株主と債権者が将来受け取ることが予想されるフリー・キャッシュフローの現在価値の合計と考えています。株主価値の向上に関連する重要な経営指標の一つとして自己資本利益率(ROE)があり、10%以上の水準を維持することを目指しています。他方、ゴーイングコンサーンとしての企業の健全な成長という観点からは、ROEだけを重視した経営では短期的な成長にしかなり得ません。従ってSBIグループでは顧客価値の増大による業績の向上から得られる利益や創出されたキャッシュを、株主還元に充てるのみならず、今後の更なる成長に向けた投資にもバランスよく配分することで、株主価値の増大を目指しています。

人材価値

SBIグループでは、人こそが競争力の源泉であり、差別化をもたらす主因であると捉え、従業員の採用活動を継続的にを行い、国内外で多くの優秀な人材を確保してきました。SBIグループが全面支援するSBI大学院大学での研修や、グループ会社などでの若手人材の役員抜擢、女性の管理職への登用などを積極的に行い、国籍や人種、年齢、性別などに関係なく実力に応じた評価を実施することで人材育成にも努め、人材価値の向上に注力してきました。また、従業員の健康保持・増進などへの配慮や自らが希望するキャリア形成のサポートを行うことなどにより、従業員が働きやすい職場環境を整備し、従業員エンゲージメントを高めています。