

RESONA WAY

CSR REPORT 2008

CONTENTS

- ▷ リそなグループについて
- ▷ トップメッセージ
- ▷ 本業を通じた「リそな」のCSR
- ▷ CSRレポート2008 データ編



リそなグループ

RESONA

このレポートで お伝えしたいこと

このCSRレポートでは、

私たちが、日々の業務を通じて真摯に取り組んできたことや、

これから進んでいきたい方向性について、

できる限りわかりやすく報告するように心がけました。

このレポートを通じて、私たちの想いが皆様の想いと共鳴し、

りそなグループに対するご理解を

より一層深めていただくきっかけになればと、心より願っています。

株式会社りそなホールディングス
コーポレートコミュニケーション部

『CSRレポート2008データ編』 のご紹介

当グループのCSR活動の
詳細については、
ホームページ上にまとめ、
2008年7月末に公開予定です。

<http://www.resona-gr.co.jp/>



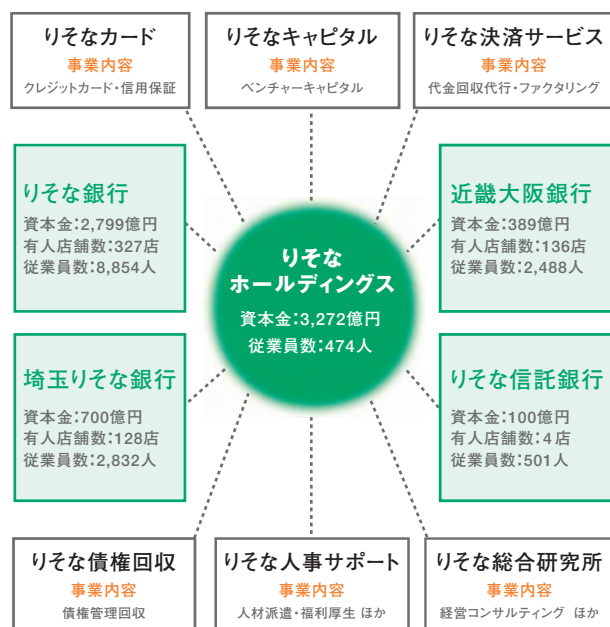
データ編 掲載項目

- CSRマネジメント
 - コーポレート・ガバナンス
 - 内部監査
 - コンプライアンス
- 社会性報告
 - お客さまと「りそな」
 - 株主と「りそな」
 - 社会と「りそな」
 - 従業員と「りそな」
- 環境報告

りそなグループについて (2008年3月末現在)

●りそなグループの概要

メガバンクグループに次ぎ日本で第4位の金融グループ
グループ連結総資産約40兆円



●銀行ネットワーク

関東 823

りそな銀行 377カ店 (有人店舗159 無人店舗218)
埼玉りそな銀行 444カ店 (有人店舗128 無人店舗316)
近畿大阪銀行 1カ店 (有人店舗1)
りそな信託銀行 1カ店 (有人店舗1)

関西 600

りそな銀行 438カ店 (有人店舗146 無人店舗292)
近畿大阪銀行 161カ店 (有人店舗134 無人店舗27)
りそな信託銀行 1カ店 (有人店舗1)

北海道・東北 3

りそな銀行 3カ店 (有人店舗3)

甲信越 5

りそな銀行 5カ店 (有人店舗3 無人店舗2)

中部・東海 26

りそな銀行 24カ店 (有人店舗10 無人店舗14)
近畿大阪銀行 1カ店 (有人店舗1)
りそな信託銀行 1カ店 (有人店舗1)

中国・四国 2

りそな銀行 2カ店 (有人店舗2)

九州 7

りそな銀行 6カ店 (有人店舗4 無人店舗2)
りそな信託銀行 1カ店 (有人店舗1)

●海外駐在員事務所

りそな銀行
上海・香港・シンガポール・バンコック

りそなグループ経営理念

りそなグループは、創造性に富んだ金融サービス企業を目指し、

●お客さまの信頼に応えます。 ● 変革に挑戦します。 ● 透明な経営に努めます。 ● 地域社会とともに発展します。

お客さまと「りそな」

「りそな」はお客さまとの信頼関係を大切にします

- ・お客さまからの信頼を全てに優先し、お客さまの喜ぶ顔や幸せのために、誠実で心のこもったサービスを提供します。
- ・お客さまのニーズに応え、質の高いサービスを提供します。
- ・常に感謝の気持ちで接します。

従業員と「りそな」

「りそな」は従業員の人間性を大切にします

- ・「りそな」の一員であることに誇りを持って働ける職場を創ります。
- ・創造性や変革に挑戦する姿勢を重んじます。
- ・従業員一人ひとりの人間性を尊重し、能力や成果を公正に評価します。

株主と「りそな」

「りそな」は株主との関係を大切にします

- ・長期的な視点に立った健全な経営を行ない、企業価値の向上に努めます。
- ・健全な利益の適正な還元を目指します。
- ・何事も先送りせず、透明な経営に徹し、企業情報を公正かつ積極的に伝えます。

りそなWAY

(りそなグループ行動宣言)

社会と「りそな」

「りそな」は社会とのつながりを大切にします

- ・「りそな」が存在する意義を多くの人々に認めていただけるよう努力します。
- ・広く社会のルールを遵守します。
- ・良き企業市民として地域社会に貢献します。

グループ 環境方針

1. 環境関連法規等の遵守

環境保全に関する法規制および私たちが同意するその他の要求事項を遵守します。

2. 本業を通じた環境保全

環境に配慮した商品・サービスの開発・提供などを通じて環境保全活動を支援します。

3. オフィスにおける環境負荷低減

省資源・省エネルギー活動により、環境負荷の低減に努めます。

4. 環境コミュニケーション

環境に関する情報を社内外に積極的に発信し、環境教育や啓発活動を推進します。

5. グループ内啓発と全員参加

本方針を全役職員に周知徹底し、役職員一人ひとりが環境保全に配慮して行動します。

6. 環境方針の公開

本方針は、内外に公表します。

りそなブランド宣言

りそなグループは、従業員一人ひとりが「ブランド宣言」を実行することにより、真のリテールバンクを目指します。

Slogan

新しいクオリティへ、新しいスピードで。『りそな』

HUMAN COMMUNICATION

Vision

私たち「りそな」が目指すもの

りそなグループは、ヒューマンコミュニケーションを大切にし、お客さまひとりひとりの“満足を超える感動”を創造する金融サービスグループを目指します。

Promise

そのために実行すること

私たちは、お客さまの期待と信頼にお応えするために、自ら気付き、考え、行動します。きめ細やかなリレーションシップと最適なソリューション、そしてスピード感あるサービスで、お客さまの夢の実現に貢献します。

トップ

メッセージ

株式会社りそなホールディングス
取締役兼代表執行役会長
細谷 英二

株式会社りそなホールディングス
取締役兼代表執行役社長
檜垣 誠司



CSRとは未来への投資である

——金融機関の社会的責任の主題は何だとお考えですか。

細谷…CSRを、社会の一員としての企業の未来への投資と考えています。企業と社会の持続的な発展に資するために今やっておかなければならないこと、それがCSRの本質です。

具体的には金融機関のCSRには3つの観点があると考えています。ひとつは、「守りのCSR」を当たり前に実践すること。コンプライアンスや企業倫理への取り組みをはじめ、自らが積極的に省エネ・省資源といった活動に取り組むことが必要です。2つ目は、CSR金融。銀行の本来ビジネスである金融機能を通じて、お取引先にもCSR経営を促すことです。例えば、融資の判断基準に環境配慮の視点を組み込むことなどがあります。これは金融機関としてリスクヘッジでもあると思っています。3つ目は、社会との共存。りそなグループではできるだけ社員参加型でCSRに取り組むようにしています。企業として、社員自らが誇りに思える活動をしていくことが重要だと思います。

——ステークホルダーとの関係や今後の事業の方向性とCSRの相関関係についてどのようにお考えですか。

細谷…お客さまや株主、地域社会、従業員など、全てのステークホルダーからの「信頼の総和」こそ企業価値の基本と考えています。お客さまとの関係では、銀行のビジネスそのものである、お客さまの問題を解決すること。企業であれば、経営やビジネス上の課題解決に貢献を、個人であれば住宅ローンなどライフスタイルに応じた支援を、地域の持続的な発展も視野に入れて行っています。企業と社会とが共存し、お互いにシナジー効果を出すことで、地域社会も元気になり、銀行ビジネスの収益にも結びつく。中長期的に企業経営を考えた際、ステークホルダーとの関係を良好にすることが、企業価値の向上につながると信じています。

檜垣…私も大事なステークホルダーは、将来世代の人たちだと思っています。ものごとを短期的に見てばかりいては、後世にツケを残すことになってしまふでしょう。社員一人ひとりが、そのような意識を持ち、その上で、お客さまが喜んでくださることを追求す

る。そして、そこに喜びを見出し、各職場にその喜びを増やしていくこと、それがすなわちCSRだと私は思っています。

環境への取り組みの重要性や社会全体の動向をお客さまに伝えていく

——「環境方針」を新たに定められたそうですね。今後の環境への取り組みについてお聞かせください。

檜垣…これまで環境関連の融資やエコ住宅ローン、SRIファンドや公益信託などに取り組んできましたが、今後さらに力を入れていかなければならないと考えています。また、お客さまの中には環境に関心の低い企業もありますので、環境を意識する必要性や社会全体の動向をメッセージとして伝えていくことも大切な役割だと思います。

細谷…IPCC（気候変動に関する政府間パネル）の報告書を読むと、温暖化問題の深刻さがよくわかります。今後はかなりトップダウンで取り組みを進めていく必要があるでしょう。21世紀、日本は、環境負荷低減のための革新的技術開発に挑戦すべきです。当グ

ループも、例えば、途上国への技術移転の架け橋としての金融面での役割を果たしたいと考えています。

多様な人材が活躍できる組織風土をつくる

——女性の活用をはじめ、従業員の多様性はどうかあるべきとお考えですか。

細谷…私は異業種から会長に就任しましたが、銀行が想像以上に男性主導の組織だったので驚きました。しかし、リテール分野で個人のお客さまを大切にすればするほど、「共感力」の高い女性の活躍は不可欠です。ライフステージにあわせた多様な選択肢を用意していきますが、同時に制度を利用しやすいよう、組織風土そのものを変えていく必要があると感じています。

檜垣…銀行には中央集権的な風土がありますが、これを壊していくことが一番の鍵でしょう。各社員がポスト指向でなく仕事中心指向になり、特性や強みを生かせることで、出世することにはあまり価値がなくなっていくの会社でなければ理想的ですね。

——「子ども向け金融経済教育」の意義と今後の方向性をお聞かせください。

檜垣…この取り組みは当グループが黒字化した時に、社員からの提案で始まりました。子どもたちにお金の大切さと、お金を越えた人生の目的を伝えようと、パートの方も含め、社員のボランティアで実施しています。参加した社員は非常にやりがいを感じ、楽しんで活動しており、私も感激しました。当グループの社会貢献のブランドに育てていきたいと思っています。

国民全てが株主と認識しガラス張りの経営を

——公的資金の返済へ向けて、どのような計画をお持ちですか。

檜垣…早く完済したいですが、返済することが主目的ではなく、健全な経営が評価され、社会に価値のある金融グループとしてレベルの高い仕事をし、成長のプロセスをしっかりと見ていただくことが最も重要だと思っています。

細谷…国民の皆さまのおかげでこまで再生できたわけですから、国民全てが株主、という意識を持って、ガラス張りの経営と新たな価値創出、その基本となるCSR経営を行うことで、持続的な発展を目指していきます。

ハイライト1

地域社会との

共生を目指して

【地域運営】

りそなグループでは、真のリテールバンクへの進化に向け、地域特性に応じてお客さまのニーズに迅速にお応えする仕組みを整えながら、商品・サービスのクオリティ向上に取り組んでいます。

地域に密着した

金融サービス提供を

「地域運営」で実現する

りそなグループの大きな特長である「地域運営」は、地域に密着した現場の力を最大限に活用し、各地域のニーズや特性に合った質の高い金融サービスを提供するための営業体制です。

地域マーケットに応じた営業戦略や、地域のニーズを踏まえた店舗戦略、

地方自治体や外郭団体、地元有力企業とのアライアンス戦略などを、各地域が主体的に考え、実行することを通じ、

地域に即したサービスが積極的に打ち出せるようになりました。

現場から生まれた

「老後のご安心プラン」

かつては、本部が商品・サービスを企画し、現場がそれを販売するのが主流でしたが、地域運営の導入により、様々な企画や試みが現場の最前線から提案されるようになりました。

そのひとつの事例が、「老後のご安心プラン」。当時りそな銀行の渉外スタッフだった大竹、ファイナンシャル

プランナー（FP）だった川辺と、ひとりのお客さまとの出会いがきっかけとなって生まれた商品です。

日頃からお客さまとのコミュニケーションを大切にして、資産運用に対する悩みや潜在的なニーズを汲み取ることを意識していた大竹は、ある身寄りのない高齢のお客さまが「今後、自分が認知症になった場合など、自分の面倒をみられなくなった時、資産の管理をどうすればいいのか」という将来への不安を抱えていることを知ります。

りそな銀行で提供している遺言信託のサービスだけではニーズに対応できず、どうすればいいのかと日々考えていたところ、ふと社内の新サービス情報の中で目に留まったのが「資産承継信託」でした。早速地域駐在のFPである川辺に相談したところ、成年後見制度と組み合わせることで、そのお客さまの不安や悩みに応えるソリューションを提供することができるとはいえなかった。考え、お客さまに提案、実際に採用していただくことができました。

Interview



川辺 靖修
りそな銀行 首都圏地域
中野・杉並エリア井荻営業部長

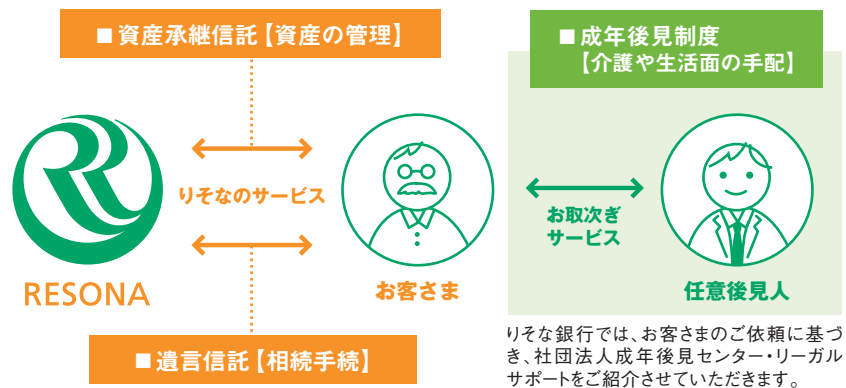
「地域運営の“地域”とは、“地域のお客さま”のこと。以前は、現場発の新しい企画に対してハンコが15個程必要で、結局実現しないことも多かったのですが、地域運営が始まり、地域CEOとの物理的な距離感が縮まったことで、心理的にも新しいチャレンジや失敗を許す風土が生まれ、全ての業務がやりやすくなりました。」



大竹 広子
りそな銀行 墨東エリア
営業第三部 兼 営業第四部

「一渉外スタッフが資金運用の相談だけでなく、お客さまの資産全体を捉えて企画提案できるのは、りそなだけだと思います。企画から成約まで1年がかり。公証役場でお客さまと川辺と3人で涙を流したことが今も忘れられません。」

■「老後のご安心プラン」の仕組み



その後、このソリューションは、本部によりパッケージ商品化され、「老後のご安心プラン」として展開されています。全国各地の大学と連携してセミナーを開催するなど、少子高齢化の進行を背景に、反響が広がっています。



さらなるお客さま満足を追 中小企業のお取引先向け 投資環境説明会を開催

企業年金についても現場の感覚でサービス向上につながった事例があります。従来、専門家による企業年金の運用状況説明は主に大口のお取引先を中心に実施し、中小企業のお取引先は銀行の担当者から説明を行っていました。しかし、現場でお客さまと話をしているうちに、中小企業のお取引先の満足度をより一層高めるためには、

さらに一段高いレベルのサービス提供が必要なのではないかと気付きました。そこで、りそな信託銀行から専門家を招いて、中堅・中小企業向けの運用環境説明会を企画、各地域主催で実施したところ、資産運用に対する意識の高いお客さまが多数集まり、活発に質問が寄せられるなど、大変好評を得ることができました。

他の信託銀行が大口先を中心に運用説明会を実施している中、りそなグループが中小企業のお取引先向けにもこのような専門的サービスを提供できるのは、お客さまの声に耳を傾ける地域密着型運営を行ってきたひとつの成果と考えています。

* * *

その他にも、各支店がより地域に根ざした存在になろうと、地元のお祭りへの参加や、お取引先と連携したイベントを企画するなど、様々な動きが起っています。りそなグループは、従来の銀行目線からお客さま目線へと変わることで、自ら気付き、考え、行動する風土へと確実に変化しています。



地域イベントにも積極的に参加しています。



銀行店舗を地域のお祭りの休憩所として開放しました。

ハイライト1

地域社会との共生を目指して

【金融経済教育】

りそなグループでは、地域貢献・社会貢献活動の一環として、地域の子どもたちに向けた金融経済教育を行ってきました。銀行の持つ知的資産を地域のために役立てることは、銀行の使命であると考え、各地域の社員が自主的かつ積極的に取り組んでいます。

「お金」の大切さを子どもたちへ 「りそなキッズマネーアカデミー」

2005年夏、自分たちの持つ金融の知識などを活用することで地域の皆様に貢献したいという社員の思いから始まったのが子ども向け金融経済教育「りそなキッズマネーアカデミー」。大手銀行で初めての試みでした。

初年度は、東京・大阪・埼玉の本社のみでの実施でしたが、その後も開催店舗が自主的に広がり、2007年度には、全国84箇所（1300名以上）の子どもたち（主に小学校高学年）が参加

するまでの規模になっています。

多くは「親にすすめられたから参加した」という子どもたちが、参加後は9割以上が「『お金』や銀行のことがよくわかり、楽しかった」との感想を寄せてくれています。また、一緒に参加した保護者の方々からも「子どもが小さい計画的に使うようになった」、「『マンガばかり読んでいたのが、ニュースを見るようになった』」など高い評価をいただいています。

実施にあたり、プログラムに使う小道具の制作や寸劇の練習などの運営準備



■ りそなグループの子ども向け金融経済教育の実績

実施項目	2005年度	2006年度	2007年度	具体的内容
金融経済教育セミナー開催	9	14	92	夏休みに全国で実施しているキッズマネーアカデミーなど、クイズやゲームを通じてお金の大切さを伝えています。
職場体験(本社実施分のみ)	16	33	35	銀行店舗、貸金庫、ディーリングルームなどの見学や体験、また従業員との対話を通じて銀行の仕事を学んでもらいます。
出張授業(小中学校訪問)	2	7	8	従業員が小・中学校などを訪問し、お金の大切さや経済の基礎知識などを教えています。
地域イベントへの参加	1	5	2	地域のお祭りやイベントに参加して、子ども向けにお金に関するクイズやゲームなどを行っています。
総計	28	59	137	

備は全て、日常業務終了後に社員のボランティアで対応。「正直なところ、負担は大きい」と話す社員たちも、実際に子どもたちと接し、喜んでいる姿を見ると、このプログラムの意義の大きさを感ずるようです。そして、「日常業務を通じては見えなかったお互いの新たな才能や自分の資質などに気付いた」など、参加した社員の9割以上が「自分にプラスになった」と話しています。「地域の皆様のために貢献したい」との思いから始めたこの取り組みは、結果的に、参加した社員の仕事に対する意識の向上などにもつながっているのです。

大学での寄附講義で 銀行のノウハウを提供

埼玉りそな銀行では2008年度上期、役員や部長が講師となり、埼玉大学において「社会と出会う」地域金融機関の役割」をテーマに、全15回の寄附講義を行っています。銀行が行う寄附講義には、経済系の専門科目として金融の専門知識をテーマとしたものが多い中、本講義では、全学生向けの一般教科目として、地域に根ざす金

融機関のビジネスや地域での役割を身近に感じていただくことを目指しています。講義内容は、金融業の実務に関することに加え、埼玉りそな銀行の具体的な取り組みや身近な事例を織りまぜながら、これから社会人となる学生の皆さんに様々な仕事、生き方などについてお話ししています。



■ 埼玉大学寄附講義の授業展開

第15回	第14回	第13回	第12回	第11回	第10回	第9回	第8回	第7回	第6回	第5回	第4回	第3回	第2回	第1回
期末試験	地域金融機関の役割(まとめ)	金融機関における人事戦略	金融機関における法令遵守態勢	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制	金融機関における内部統制

その他にも、高校生が金融経済知識を競う「エコノミクス甲子園」をNPO法人金融知力普及協会と共催したり、中学生の銀行見学や大学生のインターシップ受け入れなど、りそなグループは次世代に向けた金融教育を通じて、長期的視点に立った地域とのつながりを強化しようと考えています。

ハイライト1

地域社会との共生を目指して

【地域活性化】

リそなグループでは、地域に密着した金融機関として、金融面での支援だけでなく、銀行の持つお客さまとのネットワークを活用して、地域活性化への貢献を多面的に展開しています。

地域の情報をつなぎ

地域経済を元気にする

近畿大阪銀行では、2007年6月、地域密着型金融推進の継続的な取り組みの一環として、お客さまとの緊密な関係から得られる情報やニーズを集積し、お客さまのビジネスニーズなどにお応えしていく提案型営業をさらに強化していくために「情報リレーション部」を新たに設置しました。

お客さまの課題や要望に対して自社が持つ集積情報を最大限生かし、お客さまと一緒に考えて考え行動していく

ことで金融以外の分野でもお客さまに貢献していくことを目指しています。

この活動を通じ、新たなビジネス機会を創出することで、お客さまの事業の成長に貢献。そしてそれが、地域経済の発展に寄与し、最終的にはお客さまや当グループの持続的な成長や収益基盤の拡充につながっていくと考えています。

今後も、環境関連のビジネスマッチングなど、お客さまの関心が高い分野に着目し、地域の皆様から支持される活動を展開していきます。



右上：企業展などのイベントにも積極的に参加し、既存のお取引先以外の企業とのリレーションシップを図ることで、活動範囲もますます広がっています。
右下：銀行が仲介役となって、お客さま同士の情報交換の場を提供することで、新たなビジネス機会が創出されることもあります。
左：現場にも積極的に足を運び、決算書などの数字だけでは把握できない、お客さまの情報やニーズを把握することが、大変重要だと考えています。

産学連携で

大学と企業の架け橋に

また、銀行にはない、学術的な情報が蓄積されているのが大学。大学の持つ知的資産は地域の大きな財産です。大手企業では、直接大学と共同研究を進めている事例も多いのですが、中小企業にはなかなか接点がないのが現状です。逆に大学側にとっては、実際のビジネスの観点を踏まえて研究を進めることは、非常に有意義なことであり、その仲介役として、銀行が貢献できると考えています。当グループでは、技術系だけではなく、デザイン系や法律系のノウハウも中小企業にとっては十分に魅力的なコンテンツだと考え、積極的な取り組みを進めています。

地域との協働で

新たなマーケットの創造へ

2004年からりそな銀行が展開してきた「REENAL（リーナル）プロジェクト」。「REENAL」とは、りそな銀行の「RESONA」と、地域をあらわす「REGIONAL」とを組み合わせた造語で、企業や地域とのコラボレーション（協働）企画の展開を通じて、

企業や地域のポテンシャル（潜在能力）を引き出し、最終的に新しいマーケットを創造することを目的としたプロジェクトです。りそな銀行はコーディネート役として地域の企業や大学、アーティスト、研究者らを有機的に結びつけ、ラジオ番組、フリーペーパーや雑誌、WEBサイト、イベント開催などを活用して、ムーブメントを起こしていくという斬新なプロモーションを続々と展開してきました。

地域とのつながりを生かした活動は、りそなグループのブランドイメージを向上させる効果も期待できます。これまで4年間で展開した企画は300以上、コラボレーション先も、企業・大学・団体など200を超えています。一緒にプロジェクトに関わった地域は活性化を、企業は自社の製品・サービスの認知度向上に伴う新たなマーケットの創出を実現し、さらにはそこに銀行の本業である金融のニーズができるという好循環が生まれています。



RESONART

若手アーティストの作品をキャッシュカードのデザインに採用した「RESONART（りそな-と）カード」。「RESONART」とは「RESONA」と「ART」の造語。2004年から取り扱いを始めたところ、若年層を中心に人気を集めて口座数の増加にもつながりました。（第16弾となる現在のカードまでの総発行枚数は63万枚を超えています。（2008年6月現在））



RE!SUITOU

環境への配慮をテーマにした企画で、環境にやさしい水筒の良さを見直そうという「RE!SUITOU」プロジェクト。“すいう帖委員会”というクリエイター集団との協働で、ラジオ局、魔法瓶メーカー、Jリーグチーム（セレッソ大阪）などを巻き込みながら業界を越えて取り組みが広がっています。



NPO法人国際落語振興会とタッグを組み、大阪市内のオフィス街にあるりそな銀行の店舗で「落語会 - RAKUGO BANK」を月1回開催。主にビジネスマン・OLの方を対象に、「大人の嗜み-落語」を知る機会を提供するとともに、地域活性化にも寄与しています。

グループ各社の女性従業員6名に、社内の制度や取り組み、今後への期待などを話し合ってもらいました。

女性の視点を生かして 社内制度の充実が進む

りそなグループのお客さまの半数以上、従業員の約60%が女性です。こうした現状を踏まえると、女性従業員が働きやすく活躍できる環境を構築することは、お客さま一人ひとりの思いをしつかり受け止めることのできる真のリテールバンクを目指す私たちにとって必須だと考えています。

2005年には経営にもっと女性の意見を反映させるため、経営直轄の諮問機関「ウーマンズ・カウンシル」を設立。これまでに、結婚・出産・育児・家庭の事情などで退職した従業員・スタッフ社員を対象に復職を支援する「JOBリターン制度」の導入、正社員からスタッフ社員への転換制度の新設、「短時間勤務制度」の対象の拡大（小学校3年生までの子を持つ正社員）を実現してきました。また、通常1年の育児休業期間に、1歳の誕生日を子どもと一緒に迎えるための1日を追加したり、最長2年だった利用可能期間にも

本業を通じた「りそな」のCSR

ハイライト2

女性に支持される

銀行No.1になるために

りそなグループは、従業員一人ひとりの多様な働き方を実現し、個性や才能を生かせる環境づくりに力を入れています。その第一段階として、「女性に支持される銀行No.1」を目指してきました。

「慣らし保育」期間として1ヶ月を追加するなど、女性ならではの視点を生かして、子育て支援のための制度が新設、拡充されています。

こうした状況について、「従来の産休・育児制度に加え、いろいろと選択肢が広がっていることが良い。離職率も下がっていると肌で感じる」（飯野）。

また、職場の雰囲気に関しては、「昨年結婚したが、産休・育児後に戻っても自分の仕事がある雰囲気で、子どもを持つことを考えられる」（川崎）といった意見が出されました。特に育児休業

取得者分の仕事をどう分担するかという課題が一般的によく取り上げられる中、「支店単位ではなく、地域運営のエリア内で人員を調整する仕組みなので、一部の社員に負担をかけないよう最大限配慮できる」（近藤）ということでした。

『りそな『私のチカラ』プロジェクト』

生き生きと活躍する女性たち

りそなグループでは、働きやすい職場環境を整えるだけでなく、投資信託

女性従業員 座談会

芳村 まり

りそな銀行
コンシューマーバンキング部
セールスアドバイザー

飯野 真由美

りそなホールディングス
コーポレートコミュニケーション部
プランニングマネージャー

足代 和嘉子

近畿大阪銀行 あいするランチ 富田
窓口サービス課
課長

や住宅ローンなどの開発やプロモーションの担い手として女性従業員を活用したり、社外から様々な経験を持った人材を採用しながら、従来の枠組みにとらわれない商品やサービスを提供してきました。

2006年に女性従業員を中心に立ち上げた「りそな『私のチカラ』プロジェクト」は、これまでに女性向けの投資信託などを継続的に商品開発し、成果をあげています。プロジェクトメンバーの芳村は、「プロジェクトに参加することで、コミュニケーション能力が磨かれ、リーダーシップが身についたり、仕事に対するモチベーションが

上がっている」と、お客さまのためだけではない、社内の女性従業員に対する効果も感じています。「りそなグループに入ったことで、近畿大阪銀行内で女性が活躍できる場が確実に広がっている（足代）という意見からもわかるように、取り組みのグループ内への浸透も実感されてきているようです。

女性であることが

意識されずに

活躍の場が広がることが理想

一方で、「女性社員の活躍の場が拡大していることをうまく理解できていない男性マネージャーが少なからずいる」「女性というカテゴリーで困んだプロジェクトのため、男性社員が遠慮してしまい、コミュニケーションが希薄になっている傾向がある」といった指摘も。「りそな『私のチカラ』プロジェクト」のリーダーである川崎は「男性社員にも一緒にプロジェクトを盛り上げてもらえるような活動にしていきたい」と今後の抱負を話していました。

今後への期待として、「一人ひとりがプロフェッショナルになることで組織がフラット化し、本当のダイバーシティ

実現につながっていくはず」（飯野）、「女性の管理職がもっと増えて、女性の活躍が当たり前に感じられる日が早くきてほしい」（玉城）との意見が出され、他の出席者からも賛同の声が上がりました。最後は、女性管理職の先駆けである近藤の「女性だからといって気負わずに周りとのコミュニケーションしていれば、お互いが性差にとらわれずに良い関係が築けるようになる」という経験に裏打ちされた心強いメッセージのもと、散会となりました。

「座談会」を受けて

様々な仕事の分野で、生き生きと活躍する女性が増えてきていることを実感し、頼もしさを感じています。今後は、性別・年齢・職種にかかわらず、多様な人材が各々の得意分野で力を発揮していくため、一人ひとりが金融のプロフェッショナルとしての自覚を持ち、自己研鑽を積み、人材力を強化していくことで企業の競争力を高めていきたいと考えています。

株式会社りそなホールディングス
人材サービス部長 江副 弘隆



玉城 陽子

りそな信託銀行
年金ソリューション部

川崎 章子

埼玉りそな銀行
個人部 マーケティング開発グループ
プランニングマネージャー
りそな「私のチカラ」プロジェクトリーダー

近藤 幸子

りそな銀行 田無・小平エリア
小平支店 お客さまサービス部長
りそなWomen'sカウンスルリーダー

ハイライト3

グループ経営戦略の

軌跡とこれから

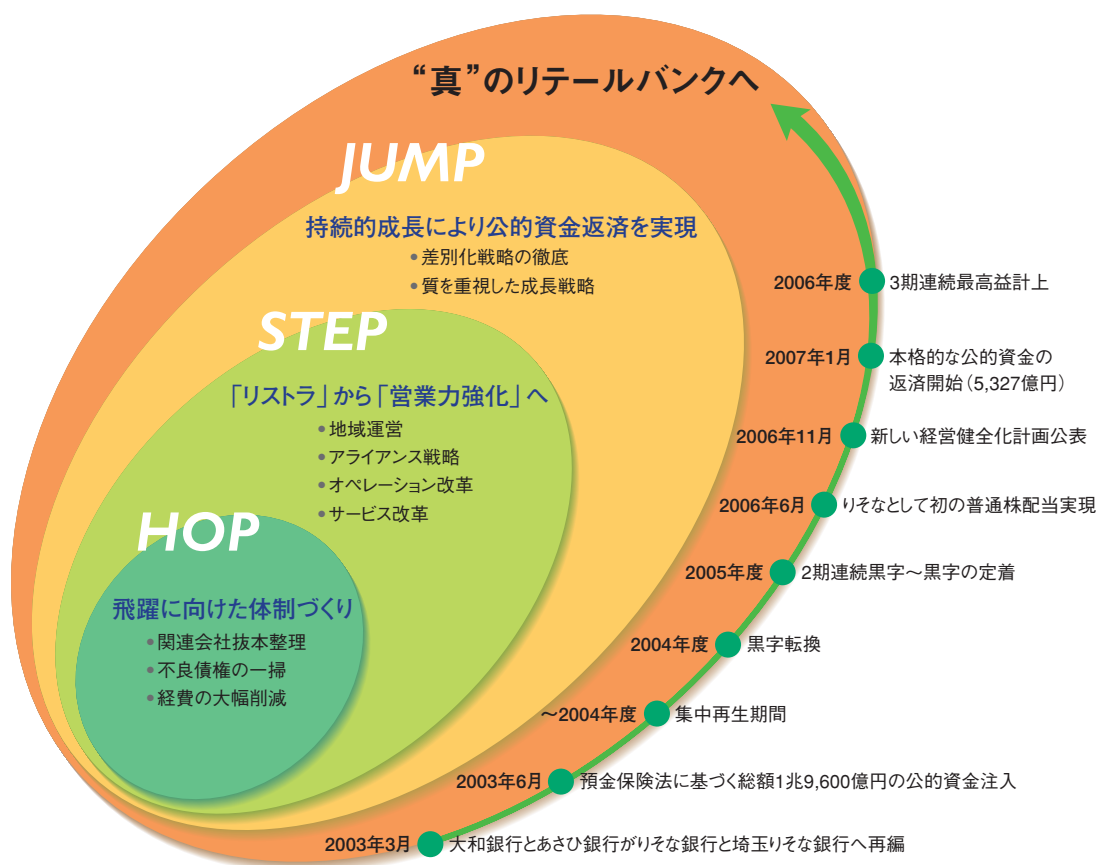
りそなグループは、抜本的かつ戦略的な経営改革を通じて、公的資金の早期返済と持続的な成長に向けた取り組みに努めています。

りそなグループは、これまでに、およそ3兆円に上る公的資金の注入を受けてきました。当グループでは、この公的資金の重みをしっかりと受け止め、三段跳の「ホップ」「ステップ」「ジャンプ」に例えて、経営改革に取り組んできました。(図1参照)

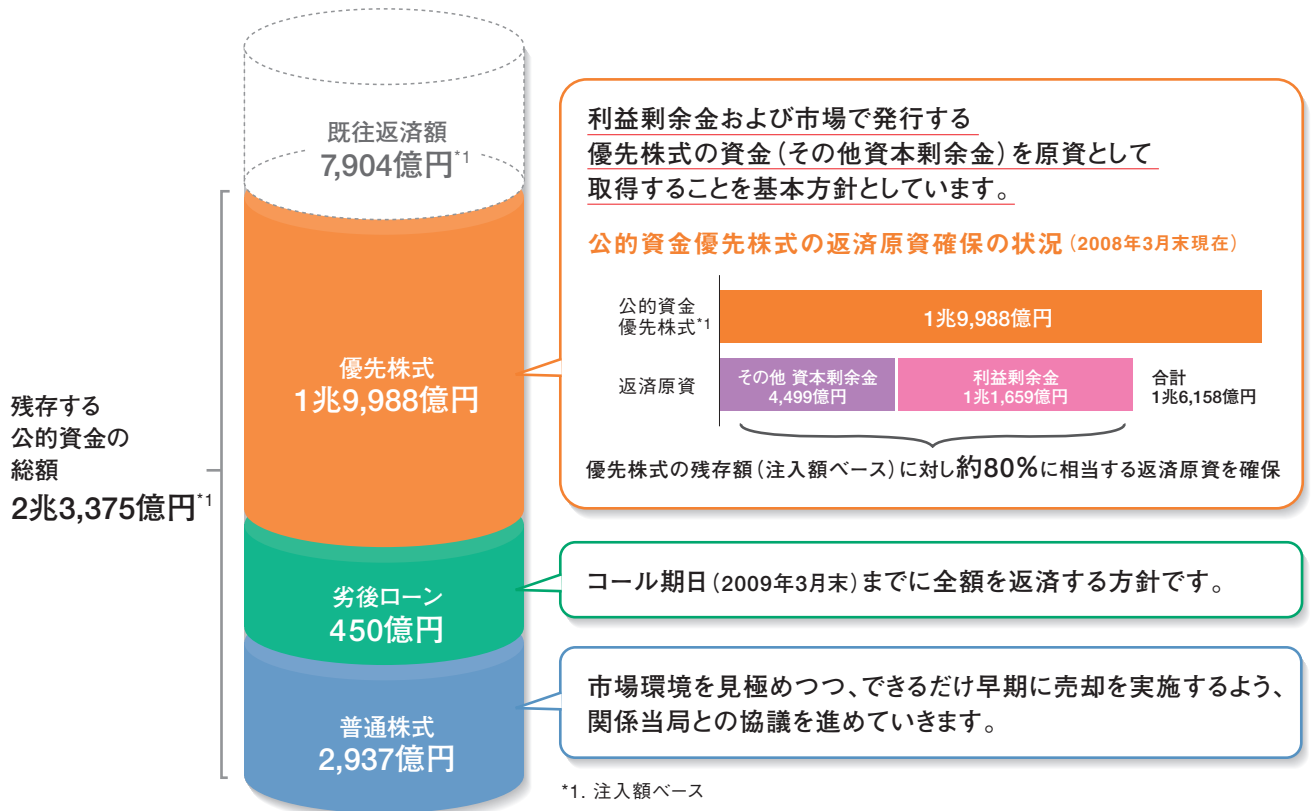
助走期間である「ホップ」のステージでは、集中再生期間として財務改革を主要テーマとするリストラクチャリングを2005年3月末までに完了しました。集中再生期間の後は「ステップ」のステージとして、リストラから営業

力強化へと舵を切り、従来の常識や慣行にとらわれずに飛躍に向けた様々な改革に取り組んできました。その結果、当グループの健全性、効率性、収益性は大きく改善しました。前期からは、これまでの改革の総仕上げとなる「ジャンプ」のステージに入っています。本ステージにおいては、持続的成長により公的資金返済を実現するため、差別化戦略を徹底するとともに、質を重視した成長戦略を進めています。これまでの経営改革は着実に実を結び、住宅ローンや金融商品販売、不動産業務、

■ りそなグループの経営の方向性 [図1]



■ 残存する公的資金の明細と返済アプローチ [図2]



Column

公的資金注入の経緯

バブル経済崩壊後の長引く不況の影響により積み上がった不良債権を処理するため、1990年代後半、各銀行は国の公的資金による資本増強を申請し、承認を受けました。これにあわせ、旧あさひ銀行、旧大和銀行、近畿大阪銀行も公的資金の注入を受けることとなりました。さらに、旧あさひ銀行と旧大和銀行の合併により誕生したりそな銀行は、2003年3月期決算において、財務体質の健全化を大きく進めるために、1)積極的な不良債権のオフバランス化、2)株式等の含み損の抜本処理、3)繰延税金資産の取り崩し等を実施した結果、多額の損失を計上し、自己資本比率が大幅に低下したことを受けて、1兆9,600億円の公的資金の注入を受けました。

りそなグループの
公的資金返済に向けた
基本方針

（2006年5月23日公表）

- 1 返済原資を可能な限り早期に確保すること
- 2 適切な自己資本比率を維持すること
- 3 普通株式の希薄化を可能な限り回避すること

年金・証券信託業務といった強みのあるビジネス分野が成長しています。財務体質の改善、持続的な黒字体質の定着へ向けた経営改革と並行して、これまでに総額7,904億円の公的資金を返済しました。この結果、20

08年3月末時点で、公的資金残高は2兆3,375億円にまで減少しています。（図2参照）

公的資金の返済原資については、グループ合算利益剰余金と新規に発行した優先株式の資金などを合わせ、公的資金優先株式の残存額（注入額ベース）に対し、2008年3月末時点で約80%に相当する1兆6,158億円を確保しています。今後も、「公的資金返済に向けた基本方針」に基づき、早期の公的資金返済が実現できるよう収益力の着実な向上を通じて剰余金の積増に努めていきます。

りそなグループの概要

りそなグループは、金融持ち株会社りそなホールディングスの傘下に、3つの商業銀行(りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行)と1つの信託銀行(りそな信託銀行)を有し、連結ベースの総資産は約40兆円と日本において第4位の金融グループです。

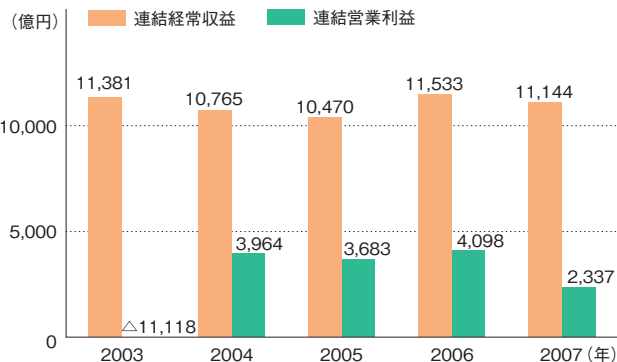
グループ各銀行がそれぞれの地域特性に応じた地域密着の営業を行うとともに、年金・証券業務はりそな信託銀行に集約し高度化することで、グループすべてのお客さまに対して、質の高い金融サービスを身近な形で提供しています。

また、りそなグループの主要マーケットは、人口や産業が高度に集積している首都圏および関西圏です。主に、東京都、大阪府、神奈川県、埼玉県を中心にメガバンクに匹敵する店舗網を備え、リテールバンキングを展開することで、首都圏および関西圏で強固なプレゼンスを有しています。特に埼玉県では預金・貸出金のシェアが約4割に達しているほか、大阪府でも2割に近い預金・貸出金シェアを有しています。

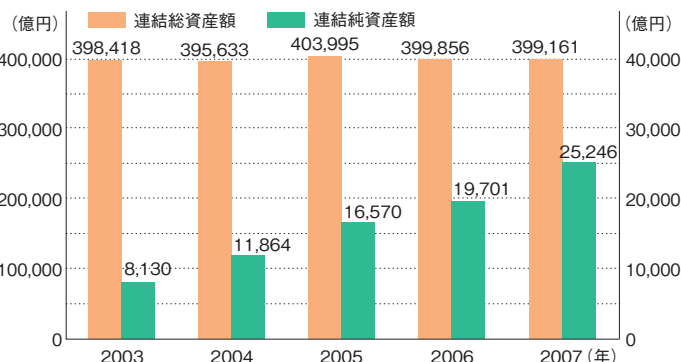
会社概要

会社名	株式会社りそなホールディングス
所在地	〒540-8608 大阪府大阪市中央区備後町2丁目2番1号
電話	(06) 6268-7400 (代表)
設立年月日	2001年12月12日
代表者	取締役兼代表執行役会長 細谷英二 取締役兼代表執行役社長 檜垣誠司
資本金	3,272億円
自己資本比率(連結)	14.28%(2008年3月末)

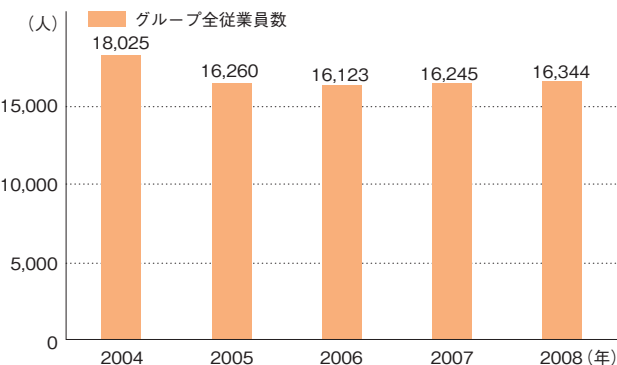
連結経常収益と連結営業利益



連結総資産額(左軸)と連結純資産額(右軸)



グループ全従業員数



※従業員数は、海外の現地採用者を含み、嘱託及び臨時従業員を含んでおりません。

りそなグループ主要子会社

りそなカード
事業内容: クレジットカード・信用保証
設立年月日: 1983年2月12日
資本金: 10億円
主要株主: りそなホールディングス 他

りそなキャピタル
事業内容: ベンチャーキャピタル
設立年月日: 1988年3月29日
資本金: 45億円
主要株主: りそなホールディングスおよびりそなグループ関連会社など

りそな決済サービス
事業内容: 代金回収代行・ファクタリング
設立年月日: 1978年10月25日
資本金: 10億円
主要株主: りそなホールディングス100%出資会社

りそな銀行
設立年月日: 1918年5月15日
資本金: 2,799億円
有人店舗数: 327店
主要株主: りそなホールディングス (100%)
従業員数: 8,854人

埼玉りそな銀行
設立年月日: 2002年8月27日
資本金: 700億円
有人店舗数: 128店
主要株主: りそなホールディングス (100%)
従業員数: 2,832人

りそなホールディングス

設立年月日: 2001年12月12日
資本金: 3,272億円
従業員数: 474人

近畿大阪銀行
設立年月日: 1950年11月24日
資本金: 389億円
有人店舗数: 136店
主要株主: りそなホールディングス (100%)
従業員数: 2,488人

りそな信託銀行
設立年月日: 2001年12月10日
資本金: 100億円
有人店舗数: 4店
主要株主: りそなホールディングス (100%)
従業員数: 501人

りそな債権回収
事業内容: 債権管理回収
設立年月日: 2000年10月25日
資本金: 5億円
主要株主: りそなホールディングス100%出資会社

りそな人事サポート
事業内容: 人材派遣・福利厚生ほか
設立年月日: 1987年10月2日
資本金: 6千万円
主要株主: りそなホールディングス100%出資会社

りそな総合研究所
事業内容: 経営コンサルティングほか
設立年月日: 1986年10月1日
資本金: 1億円
主要株主: りそなホールディングスおよびりそなグループ関連会社など

編集方針

本レポートは、りそなグループのCSR活動に関する情報をステークホルダーの皆さまにわかりやすく開示することを目的として作成しています。

より効果的に情報発信するために、当グループの主要な取り組みについては『CSRレポート2008 ダイジェスト版』として冊子を発行し、その他のデータを含めた取組情報をWEBサイト上にまとめました。

本レポートの作成にあたっては、国際的なガイドラインである『GRI (Global Reporting Initiative[※]) サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン2006』を参考にして、開示情報の重要性やバランスに留意しています。

このレポートを通じて、皆さまとのコミュニケーションが促進され、りそなグループに対するご理解の深まりへとつながれば幸いです。

※GRI (Global Reporting Initiative): 企業などが発行するサステナビリティレポートに関する国際的なガイドラインを作成し、普及させるために、1997年に世界各地の企業やNGOなどの様々なステークホルダーが参画して設立された国際的な組織。

対象範囲

- ・りそな銀行 ・埼玉りそな銀行 ・近畿大阪銀行
- ・りそな信託銀行 ・その他の主要なグループ各社

※本レポートにおける対象範囲の表記について
「りそなグループ」、「りそな」、「当グループ」: りそなグループおよび主要なグループ会社を指します。

対象期間

2007年4月1日～2008年3月31日

※ただし、今回がりそなグループとして初めてのCSRレポート発行となるため、一部の重要な項目においては2007年4月以前および2008年4月以降の情報も含まれています。

発行時期

- ・ダイジェスト版: 2008年6月(次回発行予定: 2009年6月)
- ・データ編(WEB版): 2008年8月(次回発行予定: 2009年6月)

CONTENTS

グループ概要	01
CSRマネジメント コーポレート・ガバナンス CSR推進体制 内部監査 コンプライアンス リスク管理	03
お客さまと「りそな」	07
社会と「りそな」 地域社会のために 子どもたちのために 社会福祉・国際交流 環境報告	11
従業員と「りそな」	15
株主と「りそな」	17

お問合せ先

株式会社りそなホールディングス
コーポレートコミュニケーション部
大阪本社: 〒540-8608 大阪市中央区備後町2丁目2番1号
TEL.06-6268-7400
東京本社: 〒100-8107 東京都千代田区大手町1丁目1番2号
TEL.03-3287-2131
ホームページアドレス: <http://www.resona-gr.co.jp>

本資料は、投資信託・個人年金などの商品の具体的な内容をご案内するものではありません。投資信託・個人年金保険など、元本保証のないリスク性商品ご購入の際は、店頭で各商品に関する説明書をご用意しておりますので、必ずご確認くださいませよう願いたします。

『CSRレポート2008 ダイジェスト版』のご紹介

りそなグループのCSR活動の主要な取り組みについてよりコンパクトにわかりやすく報告するために、2008年6月に『CSRレポート2008 ダイジェスト版』を発行しました。

グループ各社の店舗に備置していますが、ご希望の方には郵送いたしますので、上記お問合せ先までご連絡ください。

■ ダイジェスト版 CONTENTS

- りそなグループについて
- トップメッセージ
- 本業を通じた「りそな」のCSR
ハイライト1: 地域社会との共生を目指して
ハイライト2: 女性に支持される銀行No.1になるために
ハイライト3: グループ経営戦略の軌跡とこれから



ダイジェスト版の表紙

CSRマネジメント

コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

りそなグループは、責任ある経営体制の確立および経営に対する監視・監督機能の強化、ならびに経営の透明性向上に努めることで、ガバナンス強化を図る方針です。

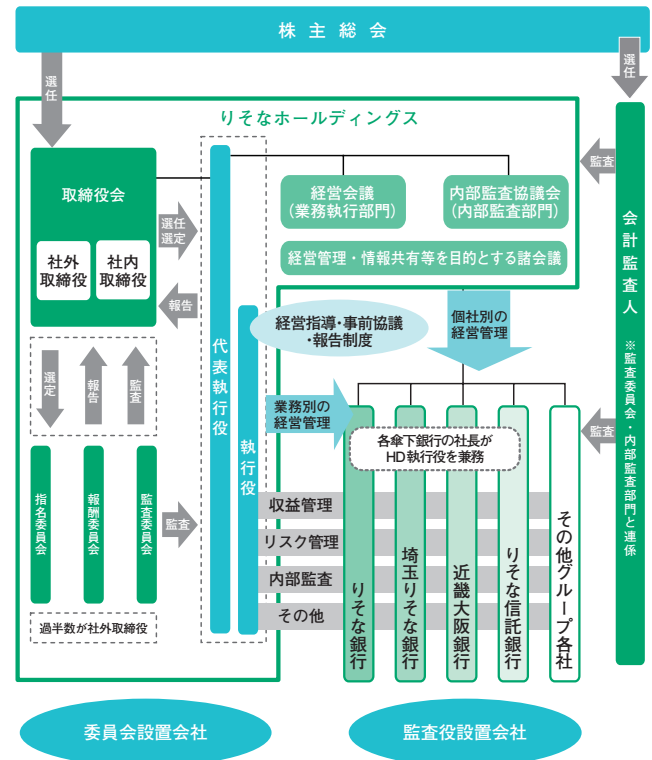
りそなホールディングスは、2003年6月のりそな銀行への公的資金の注入を踏まえ、透明性の高い、健全で効率的な経営を実践するために邦銀初となる「委員会設置会社」としました。指名・報酬・監査の各委員会のみならず、取締役会も社外取締役が過半数の構成となる運営を行うことにより、経営の透明性と客観性を高めています。経営の監督と執行の機能を分離し、迅速な意思決定のため執行役への権限委譲を行う一方で、取締役会による監督機能の強化を図り、りそなグループ経営理念を踏まえた経営に努めていきます。

りそなホールディングスの100%子会社である傘下銀行については、監査役設置会社形態に統一することで、グループ全体のガバナンス強化と傘下銀行のガバナンス形態の整合性をとり、各傘下銀行による自律的な経営を行う体制としています。

りそなホールディングスにおける取組状況

取締役会	取締役会は、取締役10名（うち社外取締役7名）で構成され、グループの経営上の重要事項に係る意思決定と、執行役および取締役の職務の執行の監督を行っています。経営上の重要事項の意思決定と業務執行の監督は取締役会が、業務執行は執行役が行うという役割分担を明確化することにより、取締役会の監督機能の強化および業務執行の迅速性向上に努めています。
指名委員会	指名委員会は、取締役3名（うち社外取締役2名）で構成され、当委員会にて定めた当グループ役員に求められる具体的人材像や「社外取締役候補者選任基準」などに基づき、株主総会に上程する取締役の選解任議案の内容などを決定しています。
報酬委員会	報酬委員会は、取締役3名（うち社外取締役2名）で構成され、執行役および取締役が受ける個人別の報酬の内容の決定に関する方針や、個人別の報酬を決定しています。また、当グループの企業価値向上に資する役員報酬制度のあり方の検討などを行っています。
監査委員会	監査委員会は、取締役4名（うち社外取締役3名）で構成され、執行役および取締役の職務の執行の監査のほか、株主総会に上程する会計監査人の選解任議案の内容の決定などを行っています。また、内部監査部などの内部統制部門と連携し、内部統制システムを監視、検証し、必要に応じて、執行役などに改善を要請しています。
経営会議	業務執行における意思決定プロセスとして、経営に関する全般的な重要事項および重要な業務執行案件を協議・報告する機関として、代表執行役および各執行役により構成された経営会議を設置しています。
内部監査協議会	内部監査に関する重要事項の協議・報告機関として、業務執行のための機関である経営会議から独立した内部監査協議会を設置しています。
グループ各社に対する経営管理	りそなグループは、持株会社であるりそなホールディングスが、グループとしての企業価値向上のため、傘下銀行をはじめとするグループ各社の経営管理を行っています。これらグループ各社での意思決定および業務執行に関して、りそなホールディングスへの事前の協議が必要な事項と、報告が必要な事項を明確に定め、りそなホールディングスによる管理および統制を実施する体制を構築しています。

りそなグループのコーポレート・ガバナンス体制図



CSR推進体制

経営の重要課題の一つであり、社会的要請の高まるCSRへの取り組みの一層の強化・向上を図るため、りそなホールディングスの会長を委員長、社長およびグループ銀行の社長を委員とする「グループCSR委員会」をりそなホールディングス内に設置し、グループのCSRに関する事項の協議・報告を行っています。

内部監査

内部監査に関する基本的な考え方

りそなグループにおける「内部監査」は、りそなホールディングスおよびグループ各社が経営管理体制を確立し、業務の健全性・適切性や社会的信頼を確保するために行う経営諸活動において、その遂行状況などを検証・評価し、改善を促進することにより、企業価値の向上を支援することを目的とする重要な機能です。

内部監査の目的を達成するため、その機能が適切に発揮されるよう、りそなホールディングスおよびグループ各社に、組織的に独立した内部監査部署を設置し、内部監査の実施権限、情報入手権限、守秘義務などの内部監査の権限および責任の明確化などにより、内部監査体制を整備するとともに、内部監査の実効性を確保しています。

グループ内部監査体制

りそなホールディングスには、代表執行役ならびに内部監査を専担

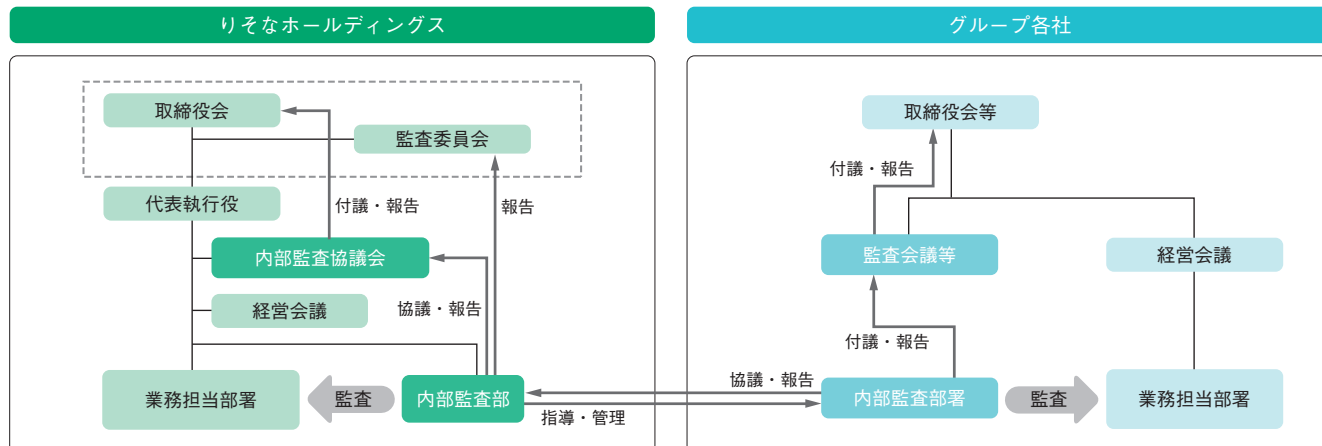
する執行役のもとに、「内部監査部」を設置しています。さらに、内部監査に関する事項の協議などをする機関として「経営会議」とは別に、代表執行役全員、内部監査部担当執行役ならびに内部監査部長で構成される「内部監査協議会」を設置しています。

グループ各社には、各取締役会などのもとに、組織的に独立した内部監査部署を設置しています。また、グループ各社はその義務や規模に応じて、内部監査に関する基本的な重要事項の協議などをする機関として、取締役会などに直属する「監査会議」などを設置しています。

具体的な監査の計画策定にあたっては、りそなホールディングス内部監査部が、グループの内部監査の方針、対象、重点項目などを盛り込んだりそなホールディングスおよびグループ各社の「内部監査基本計画」を作成し、りそなホールディングス取締役会の承認を得ます。グループ各社の内部監査部署は、りそなホールディングスの内部監査部と事前に協議を行い、各社の「内部監査基本計画」を策定し、それぞれの取締役会の承認を得ます。

このように作成された「内部監査基本計画」に基づいて、りそなホールディングスおよびグループ各社の内部監査部署は内部監査を実施しています。また、実施した内部監査の結果などについては、りそなホールディングスにおいては、取締役会および監査委員会へ報告されます。グループ各社が実施した内部監査の結果などについては、各社の取締役会および監査役などに報告されるとともに、りそなホールディングスにも報告されます。

グループ内部監査体制図



コンプライアンス

コンプライアンスに関する基本的な考え方

りそなグループは、コンプライアンスを「法令、ルールはもとより社会規範を遵守すること」と定義し、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして位置づけ、銀行の“社会的責任と公共的使命”を強く認識し、お客さまや社会からの信頼をより強固なものにするため、コンプライアンスの徹底に取り組んでいます。

基本的な取り組み

りそなグループは、役員・従業員の判断や行動の基準となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWAY（りそなグループ行動宣言）」、これら経営理念とりそなWAYを役員・従業員の具体的な行動レベルで明文化したものとして「りそなSTANDARD（りそなグループ行動指針）」を制定しています。

私たちは、りそなグループが満足を超える感動を創造し、お客さまに選ばれる金融サービス業になるためには、「りそなグループ経営理念」「りそなWAY」「りそなSTANDARD」を判断や行動の基準と位置づけ、守り続けることが重要と考えています。社内への周知徹底のため、これらを記載した冊子、およびチェックポイント形式に簡略化した携帯用小冊子を作成し、全役員・従業員に配付して、各職場で繰り返し研修を実施するほか、eラーニング研修の導入を進めています。また、グループに勤務している従業員などにおける「経営理念」「りそなWAY」「りそなSTANDARD」の認知度・浸透度を測ることを目的とした意識調査を毎年実施しています。

「りそなSTANDARD」の冒頭には、りそなホールディングス会長自らの言葉で、企業が社会の一員として「社会に何をもたらすために存在するのか」という基本命題を正面に見据えていかなければならないこと、コンプライアンスのできた企業であり続けることを最も重要な課題として、企業倫理の向上に取り組まなければならないことなどを謳い、りそなグループとしてのコンプライアンスへの取組姿勢を明確にしています。

また、りそなグループ各社は、経営理念などをコンプライアンスの観点から具体化し、役員・従業員の役割や組織体制など基本的な枠組みを明確化した「コンプライアンス基本方針」を制定するとともに、

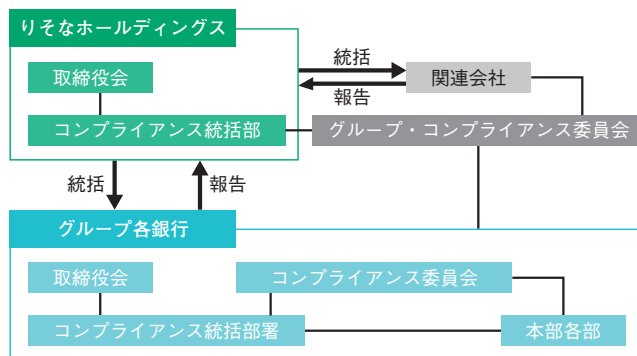
コンプライアンス実現のための手引きとして「コンプライアンス・マニュアル」を作成し、従業員に配付しています。

コンプライアンス運営体制

りそなホールディングスにグループのコンプライアンスを統括するコンプライアンス統括部を設け、同部がグループ各社のコンプライアンス統括部署と連携し、グループ一体でコンプライアンス体制の強化を図っています。また、りそなホールディングス、グループ各銀行および関連会社をメンバーとする「グループ・コンプライアンス委員会」を設置し、グループのコンプライアンスに関する諸問題を検討・評価する体制としています。

さらに、りそなグループ各社は、コンプライアンスを実現するための実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を策定し、進捗状況について定期的に取締役会に報告することにより、計画的にコンプライアンス体制の強化策を実践しています。

■ コンプライアンス運営体制図



コンプライアンス相談窓口

りそなグループは、コンプライアンスの浸透には、従業員一人ひとりの問題意識と透明なコミュニケーションが重要であるとの認識のもと、グループのコンプライアンスに関する相談・報告制度として、「りそな弁護士ホットライン」および「りそなコンプライアンス・ホットライン」を設置しています。

また、各種社内集合研修において趣旨を周知徹底し、前記「りそなSTANDARD」の冊子および小冊子に制度の内容や連絡先を掲載することなどにより、積極的な利用促進を図っています。

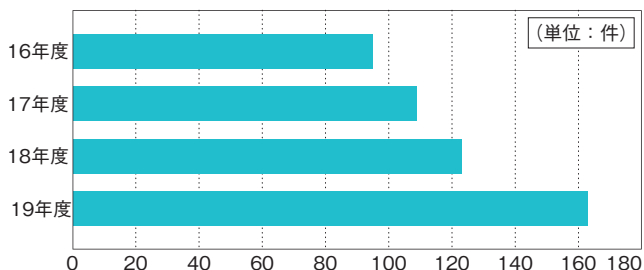
なお、2006年4月に公益通報者保護法が施行されたことを踏まえ、

上記ホットラインを通報窓口とするとともに、りそなホールディングスおよびグループ各社において内部通報規程などを整備し、通報者の保護を図っています。

■ 「りそな弁護士ホットライン」および「りそなコンプライアンス・ホットライン」制度内容

りそな弁護士ホットライン	りそなコンプライアンス・ホットライン
社外の契約弁護士が受け付け	コンプライアンス統括部署が受け付け
コンプライアンスにかかわる疑問・問題点・悩みなどについて幅広く相談・報告が可能	
専用電話を設置	専用フリーダイヤルを開設
Eメールでの相談可能	
匿名での相談も可能	

■ ホットライン利用件数推移



お客さま情報の管理

「お客さまの情報の保護」は、りそなグループを安心してご利用いただくための最も重要な事項の一つであると考えています。グループ各社での「個人情報保護宣言」の公表や、情報漏えい・紛失を防止するための体制整備、徹底した社員教育への継続的な取り組みなどにより、個人情報保護法などの法令に則った適切な管理に努めています。

反社会的勢力の排除

反社会的勢力との取引を遮断し根絶することは、金融機関の社会的責任と公共的使命という観点から極めて重要であり、反社会的勢力に対してりそなグループ各社が企業活動を通じて反社会的活動の支援を行うことのないよう、取引や取引への介入を排除することを、当グループの基本的な考え方としています。

このために当グループでは、社内規則を整備するとともに、役員・従業員などへの研修・啓発に取り組むほか、各社のコンプライアンス統括部署を反社会的勢力の管理統括部署と定め、警察など関係

行政機関、弁護士などとも連携して、反社会的勢力との取引防止・関係遮断を図っています。

リスク管理

リスク管理に関する基本的な考え方

りそなグループは、リスク管理に関する以下の原則を定めて、管理体制・管理手法の高度化を図るとともにリスクのコントロールを行い、経営の健全性を確保しつつ収益力を向上できるよう、リスク管理に取り組んでいます。

- ① 経営体力を超えたリスクテイクを行わない
- ② 顕在化した損失もしくは顕在化が予見される損失は、先送りせず早期処理を行う
- ③ 収益に見合ったリスクテイクを行う

リスク管理方針と体制

りそなホールディングスでは、グループにおけるリスク管理の基本的な方針として「グループリスク管理方針」を制定しています。そして、りそなグループ各銀行は、「グループリスク管理方針」に則り、各々の業務・特性・リスクの状況などを踏まえてリスク管理の方針を制定しています。これらのリスク管理方針には、管理すべき各種リスクの定義、リスク管理を行うための組織・体制、リスクを管理するための基本的枠組みなどを定めています。その他のグループ主要会社においても、各々の業務・特性・リスクの状況などを踏まえ、リスク管理の方針を制定しています。

りそなホールディングスおよび各銀行では、リスクカテゴリー毎にリスク管理部署を設けるとともに、各種リスクを統括管理し統一的に管理する統一的リスク管理部署(リスク統括部署)を設けています。リスクカテゴリーは、主として信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナルリスク、レピュテーションリスクに分類し、各リスクの特性に適った手法によって管理しています。

また、りそなホールディングスおよびグループ各社は、災害・システム障害などにより顕在化したリスクがリスク管理の領域を超えて危機にまで拡大した場合に備え、迅速な対応により業務の早期回復(業務継続・復旧)が図れるよう、危機管理の基本方針を定めるなど、危機管理に関する体制を整備しています。

お客さまと「りそな」

「りそな」はお客さまとの信頼関係を大切にします

各種サービス改革の実施

りそなグループは、銀行業から金融サービス業への進化を目指し、お客さま視線で業務を見直し、様々なサービス改革を行っています。

2007年11月には、グループ3行におけるATM時間外手数料の完全無料化を実現。その他にも、銀行サービスに対して特にご要望の多かった、手数料体系、営業時間、窓口待ち時間に関して、これまでに以下のサービス改善を実現しました。

手数料

- ・りそなグループ銀行3行のATM時間外手数料を無料化
- ・インターネットバンキング・テレフォンバンキングによるグループ銀行間の振込手数料を無料化（グループ銀行以外宛は税込み100円に改定）
- ・クレジットカード年会費の永年無料化（りそなカード《セゾン》導入）
- ・生体認証ICキャッシュカード発行手数料を無料化
- ・銀行のポイントサービス利用手数料を無料化 など



営業時間

- ・銀行窓口の営業時間を平日午後5時まで延長
- ・お客さまの休日相談ニーズに対応し、土曜日の窓口営業（相談業務）を拡大
- ・ATMの入金可能時間を平日午後7時、土曜午後6時まで延長



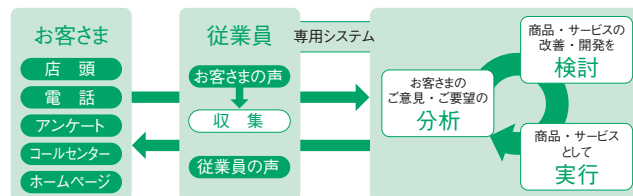
窓口待ち時間

- ・待ち時間ゼロ運動を展開し、業務フローの見直しにより窓口待ち時間を短縮
- ・次世代型店舗にクイックナビを導入し、振込・税金の支払い・入出金などの手続きを迅速化（詳しくは次世代型店舗を参照）



上記以外にも、お客さまのご要望にお応えするため、様々な方法によりお寄せいただいたお客さまのご意見・ご要望を専用システムにて一元管理し、商品・サービスの改善・開発に生かしています。

お客さまの声を商品開発・サービス改善に反映する仕組み



新型店舗の導入

りそなグループは、お客さまのニーズに対応した店舗作りにも積極的に取り組んでいます。

次世代型店舗

りそな銀行と埼玉りそな銀行は、お客さまの時間を大切にしたいという思いから、「総合受付」「クイックナビ」「相談ブース」を設けた次世代型店舗への移行を進めています。これにより、お客さまをお待たせすることなく、快適にご利用いただけるよう心がけています。

次世代型店舗のフロー説明図

総合受付

お客さまはまず入り口から一番近いところに構える総合受付をお尋ねください。お待たせすることなくご用件を伺い、担当のブースにご案内します。



クイックナビ

税公金の納付や振込みなどの手続きはATMを併設したクイックナビで承ります。一部の手続きをATMで行うことにより、書類の記入が不要になるなどスピーディーな対応が可能になりました。



相談ブース

資産運用などのご相談は相談ブースで専門の担当者が承ります。ブース方式ですので落ち着いた雰囲気です。じっくりご相談いただけます。



地域特性に合わせた店舗

りそなグループは、地域の特性に合わせて様々な形態の店舗を提供しています。

● りそな銀行東京ミッドタウン支店

街のイメージに合わせ、ラグジュアリー感あふれる、未来型店舗を開設しました。



● りそなパーソナルステーション池田

多様なお客さまの生活スタイルに合わせ、ペットの同伴が可能な応接室を設けた店舗を開設しました。



● 近畿大阪銀行あいするランチ

地域の方が気軽に来店できるよう、開放的な相談スペースを設けた店舗を開設しました。



お客さまとの継続的な関係づくり

運用報告会の定期的開催

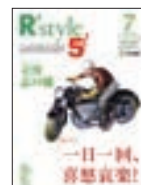
りそなグループは、投資信託や個人年金保険をお持ちのお客さまを対象に「運用報告会」を定期的に開催し、運用状況ならびに今後の見通しについて説明を行っています。運用報告会は、主に東京・大阪・埼玉の3カ所で継続的に開催され、2007年度も約2万人のお客さまにご参加いただきました。運用の専門家である投資信託会社などから直接説明が聞ける貴重な機会として毎回盛況となっています。



団塊世代向けフリーマガジンの発行

りそな銀行は、最新の情報をお客さまに定期的にお届けできるよう、月刊のフリーマガジン『R'style5L』を発行し、店頭や渉外担当者を通じて配布しています。各種キャンペーンや新商品情報などのほか、相続・遺言・金融商品取引法などの旬なテーマについても取り上げ、

お客さまとより密接なコミュニケーションを図るためのツールとして活用しています。2008年春からは埼玉りそな銀行においても同様のコンセプトで、フリーマガジン『彩5L』の季刊発行を始めました。



夫婦の遺言週間

少子高齢化が進む中、相続に関する問題は大きな課題となりつつあります。そこで、りそな銀行は、11月15日を「いい遺言の日」、11月15～22日までを「夫婦の遺言週間」として記念日登録しました。ご家族が顔をそろえることの多い年末年始を控えたこの時期に、将来の相続などについて夫婦で考える機会としていただけるよう提案しています。2007年10～11月には、全国各地において、将来の生活設計や相続や遺言、生命保険についてのセミナーを実施しました。

Column

りそな「私のチカラ」プロジェクト

りそなグループは、女性に支持される銀行No.1を目指し、様々な取り組みを行ってきました。

りそな「私のチカラ」プロジェクトは、女性社員が中心となり、女性の視点で、各種商品の開発・サービス提供を行っています。これまでに、投資信託・住宅ローン・個人年金保険・消費性ローンなど様々な商品がこのプロジェクトから生み出されてきました。また、店頭のサービスやセールスプロモーション活動においても、女性ならではの企画を多数実施しています。りそなグループでは、これらの商品・サービス提案を通じて、女性がより一層活躍できる社会形成の一助を担うことができると考えています。



安心してお取引いただくために

りそなグループは、お客さまに安心してご利用いただくために、キャッシュカード取引やインターネットバンキング取引において、各種セキュリティ対策を実施しています。

インターネットバンキング*

● 複数のパスワードを利用

登録されたID番号およびログイン用と確認用の複数のパスワードを利用して、本人確認を行っています。

● 振込時には乱数表を使用

2007年12月17日から振込取引に「りそなダイレクトご利用カード（乱数表）」を導入しました。万一、ログインパスワードが不正行為などにより盗難にあった場合でも不正振込などの犯罪防止の有効な手段となります。



● ウイルス対策ソフトなどの提供

お客さまのパソコンを監視し、ウイルスやスパイウェアなどによる不穏な動きがあった場合、検知・駆除・遮断する、パソコンセキュリティサービス「nProtect: Netizen」を採用しています。



また、パソコンのキーボードを使用する代わりに、画面上に表示されたキーボードをマウスでクリックすることでパスワードなどを入力するソフトウェアキーボードを採用し、キーボードの入力情報を読みとるタイプのスパイウェアからお客さまのパスワードを守ることができます。

さらに、2007年12月からは、グループ金融機関のフィッシング詐欺対策の強化策として、フィッシングサイトを閉鎖してネット犯罪の被害を予防する「RSA FraudAction」を採用しました。

● あんしん保険を付保

パスワード盗難など、万一不正使用された場合に発生した損害を年間300万円まで補償する「りそなダイレクトあんしん保険」が自動セットされています。保険料は銀行が負担しますので、お客さまのご負担は一切ありません。

※近畿大阪銀行では、2008年8月以降の対応となります。

キャッシュカードでのお取引

● 生体認証ICキャッシュカード

りそなグループの各銀行は、指静脈認証システムを採用するとともに、よりセキュリティの高い生体認証ICキャッシュカードの普及を推進しています。その一環として、2008年1月より、ICキャッシュカードの発行・切替・更新に伴う手数料を無料化し、一人でも多くのお客さまに安心してご利用いただけるよう努めています。また、ICキャッシュカードの普及に併せ、ICキャッシュカード対応型ATMの設置台数を増やし、利便性の向上も確保していきます。

振り込め詐欺への対応

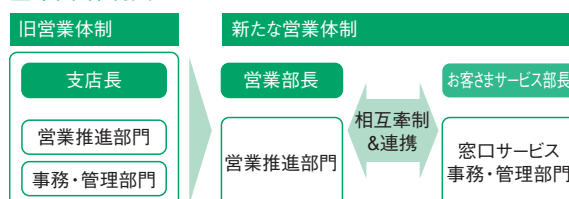
社会問題となっている振り込め詐欺を防止するため、ATMコーナーや店頭ロビーに注意喚起ポスターを掲示、店頭の大型ディスプレイやATMコーナーの音声アナウンスなどにおいても、お客さま向けに振り込め詐欺への注意を呼びかけています。また、2008年5月には、「振り込め詐欺被害者救済法に関する照会窓口」を設け、振り込め詐欺などの犯罪被害資金をりそなグループの各銀行の口座に振り込んだ方からのご照会への対応を行っています。

Column

お客さまサービス部長の設置

りそな銀行は、2008年4月より支店長職を廃止し、主に渉外活動を統括する営業部長と、窓口サービスを統括するお客さまサービス部長を置きました。お客さまサービス部長が店舗に常駐することにより、銀行店舗に来店されるお客さまに対し迅速なサービス提供ができるほか、コンプライアンス管理面の強化も図られます。また、渉外活動においても、よりスピーディーかつ、より細やかなサービスが提案できるようになりました。このように、分業体制を敷き、店舗運営、渉外業務それぞれの専門性を高めることにより、お客さまへのサービス向上と営業推進面の強化をともに図っていきます。

■ 営業体制図



法人のお客さま向けサービス

りそなグループは、中堅・中小企業のサポーターとして、金融面以外にも様々なお客さまニーズに対応できるよう体制作りに取り組んでいます。

ビジネスソリューションの提供

埼玉りそな銀行は、地域金融機関として地域経済の発展と地域金融の円滑化に寄与するため、関東経済産業局の中小企業支援策である地域力連携拠点事業に取り組んでいます。この事業は中小企業の経営力の向上、創業・再チャレンジ、事業承継といった課題に対し、地域の諸機関が広く連携し、情報提供・専門家派遣、マッチングなどの支援を行うものです。埼玉りそな銀行の持つ地域情報や県内ネットワーク、地域金融に関わるノウハウなどを生かし、営業面、技術面など様々な経営ニーズに対し、これまで以上にきめ細かくかつ積極的に応えることで、地域経済の活性化に寄与していきます。

また、りそな銀行は、中堅・中小企業の皆さまの経営戦略など、様々なニーズに応じたご提案、サービスを提供するため、2008年4月より、「法人ソリューション営業部」を立ち上げました。本部専門スタッフと現場が一体化してソリューション業務を展開し、M&A業務やコーポレートファイナンス業務をはじめとして、経営課題や経営戦略についてのアドバイス、株式公開や設備投資、海外進出などといった内容の実現化に向けたアドバイスを行っています。また大阪・東京に「ビジネスソリューションプラザ」を一拠点ずつ設置して、ビジネス情報の発信、ビジネスや経営に関するセミナー・勉強会の開催も行っています。

事業承継

経営者の高齢化や後継者不足により、相続対策やこれに伴う事業承継対策は、中堅・中小企業にとって最も重要な課題の一つとなっています。りそなグループは、遺言信託や不動産業務といった信託業務に関する長年の経験やノウハウを生かし、事業が円滑に承継できるよう、様々なアドバイスを実施しています。

中小企業優秀新技術・新製品賞

● 財団法人りそな中小企業振興財団

財団法人りそな中小企業振興財団は、中小企業などの技術振興

を図り、日本経済の発展に寄与することを目的として設立されました。主な事業として、毎年「中小企業優秀新技術・新製品賞」の表彰を日刊工業新聞社と共催で実施し、1988年の第1回以降、過去20回で応募総数は6,326件、563作品を表彰しています。受賞した各社からは売上高やシェアの増加、開発技術者のモラルの向上に役立っているほか、他社との共同開発など多面的な効果に結びついているという声が寄せられており、本賞の受賞が大きな波及効果をもたらしています。

そのほか、技術振興の視点から、技術懇親会などの開催や技術移転情報提供サービスなども行っています。

お客さまアンケート

りそなグループは、お客さまの当グループに対する満足度などを把握するため、アンケート調査を行っています(2007年度回収実績：12,930通)。窓口や渉外担当者の対応の良さが高く評価されており、今後も引き続き、金融・商品知識やホスピタリティに関する研修プログラムを通じて社員のクオリティ向上を図っていきます。

Column

埼玉りそな事業承継セミナー

埼玉りそな銀行では、経営者の高齢化が進む中、地域経済の継続的な発展のためには、地元企業の円滑な事業承継が不可欠という認識のもと2008年2月、埼玉県中小企業振興公社、りそな総合研究所と共催で、企業経営者と後継者の方々が、共に事業承継について考える契機の間として「事業承継セミナー」を開催しました。

当日は、講師の実体験に基づく「経営者と後継者で学ぶ事業承継の心構え」をテーマとした講演に、総勢100社127名のお客さまが参加しました。

埼玉りそな銀行は、埼玉県に根差した地域金融機関として、円滑な事業承継のお手伝いをはじめとして、今後ともお客さまの経営上の課題解決に向けた様々なソリューションのご提供を通して、地域経済の継続的な発展に貢献していきたいと考えています。



社会と「りそな」

「りそな」は社会とのつながりを大切にします

国連グローバル・コンパクト

りそなホールディングスは、2008年1月、CSR（企業の社会的責任）活動の一環として、国連が提唱する「グローバル・コンパクト」に参加し、「人権・労働・環境・腐敗防止」に関する10原則を支持することを表明しました。



人権

1. 企業はその影響の及ぶ範囲内で国際的に宣言されている人権の擁護を支持し、尊重する。
2. 人権侵害に加担しない。

労働

3. 組合結成の自由と団体交渉の権利を実効あるものにする。
4. あらゆる形態の強制労働を排除する。
5. 児童労働を実効的に廃止する。
6. 雇用と職業に関する差別を撤廃する。

環境

7. 環境問題の予防的なアプローチを支持する。
8. 環境に関して一層の責任を担うためのイニシアチブをとる。
9. 環境にやさしい技術の開発と普及を促進する。

腐敗防止

10. 強要と賄賂を含むあらゆる形態の腐敗を防止するために取り組む。

地域社会のために

大学との連携

● 芸術リエゾンサービス

りそな銀行とりそな総合研究所は、京阪神地域の芸術系大学7校と提携し、2008年4月より、お取引先の商品作成案内やプロダクトデザインなどのあらゆる「芸術・デザイン」に関するニーズに対し、芸術系大学への橋渡し（リエゾン）を行う産学連携サービスを開始しました。芸術・デザインの分野でも産学連携活動を行うことにより、地域における産学間の連携がより活発なものとなることを目指しています。

● 地域活性化のための包括的業務提携

りそなグループは、地域社会の発展に貢献することを目的として、地域の大学との各種提携を行っています。ビジネスとしての産学連携にとどまらず、大学の持つ人的・知的資源を積極的に交流させ、地域活性化という目標に向けてお互いのノウハウを活用しようという試みで、地域に貢献する銀行としてのスタンスを明確化しています。

子どもたちのために

こども110番

「こども110番」とは、子どもが不審者に声をかけられるなど身の危険を感じたときに、自ら駆け込んで助けを求めることができる緊急避難場所を提供し、110番通報などをする仕組みのことで、子どもが犯罪に巻き込まれることを未然に防止することを目的としています。



りそなグループは、多くの営業店が、児童・生徒の下校時に対応できる午後5時以降まで、窓口営業時間を延長していることから、地域・社会貢献活動の一環として、2005年4月より、グループ銀行の有人店舗（約600拠点）において、「こども110番」活動を実施しています。

TABLE FOR TWO（テーブルフォーツ）運動への参加

りそな銀行東京・大阪本社、埼玉りそな銀行本社、近畿大阪銀行本社の社員食堂では、低カロリーのヘルシーメニューを注文すると、その代金の中から1食につき20円が発展途上国の学校給食費として寄付されるTABLE FOR TWO運動に参加しています。社員自身のメタボ対策と同時に、社会貢献にも繋がる仕組みで、2007年2月の世界経済フォーラム（ダボス会議）で日本のヤンググローバルリーダーによって提唱されました。長期的に毎日実施という本格的な導入を行った企業としては、りそなグループが世界で初めての事例となりました。現在この運動は、アメリカ・中国・インドにも広がっており、日本発の社会貢献運動として世界的に注目されています。



子育てにやさしい住宅ローン

りそな銀行、埼玉りそな銀行は、子育てにやさしい住宅を購入されるお客さま向けに住宅ローン金利の優遇サービスを行っています。

【対象となる住宅】

- ・ミキハウス子育て総研が子育てにやさしいと認定した住宅
- ・積水ハウス「キッズデザイン」のコンセプト・仕様を採用した住宅

全国特別支援学校文化祭を後援

りそな銀行は、日本全国の盲・聾・養護学校児童・生徒の芸術・文化活動の充実と向上を図ることを目的に、1994年以降、毎年開催されている全国特別支援学校文化祭の後援を続けています。造詣・美術、書道、写真の3つの部門に、各都道府県別に推薦された作品が多数出品され、審査の結果、文化連盟会長賞、りそな銀行賞などの入賞作品が選ばれます。2008年6月には、りそな大阪本社ビル1階ロビーにおいて、入賞作品の展示も実施しました。



社会福祉・国際交流

市民後見人養成講座の開催

りそな銀行は、東京大学と共同で、少子高齢化社会においてニーズが高まっている成年後見制度や介護保険・認知症などについて学ぶ「市民後見人養成講座」を東京・大阪・埼玉・名古屋・札幌の各店舗で実施しました。この講座は高齢者NGO連携協議会が監修するもので、一般市民の中で成年後見制度を遂行できる人材を育成し、成年後見制度の利用促進をサポートできる環境を作り出すことを目的に実施しました。

点字カレンダー

りそなグループは視覚障害の方の生活利便を図るため、1982年以降毎年、点字カレンダーを制作し、全国各地の視覚障害者福祉協会や盲学校などへ贈呈しています。視覚障害者の方にデザインの楽しさを感じていただきたいとの思いから、イラストにも点字をほどこし、多くの利用者からご好評をいただいています。

コミュニケーションボードを設置

りそな銀行は2006年2月より、全支店に「コミュニケーションボード」を設置しています。これは、ご来店いただいた方がコミュニケーションに不安を感じた際に、ボードのアイコン(絵柄)を指し示すことでコミュニケーションできるツールで、外国人の方にもご利用いただけるように、英語併記となっています。りそな銀行立川支店の社員の発案をもとに全支店に設置を決めた、大手銀行初のこの取り組みは、他業界

からも評価され、公共施設など様々な分野で活用されています。

視覚障害者対応ATMの設置

りそなグループの各銀行は、通常のATMにハンドセット(音声案内とプッシュボタンによる操作が可能な受話器)を付加した視覚障害者対応ATMの設置を進めています。このATMでは、取引開始時にハンドセットを使用すると、視覚障害者対応モードとなり、ハンドセットによる音声案内とプッシュボタンで取引を行っていただけます。

財団法人りそなアジア・オセアニア財団

財団法人りそなアジア・オセアニア財団は、1989年の設立以来、アジア・オセアニア諸国との相互理解を深め、国際交流に貢献していくことを目的として、当該地域に関する個人および共同研究への助成、国際会議・シンポジウムの開催などに対する助成事業を行ってきました。これまでの研究成果は、論文として発刊あるいは学術誌へ公表されるなど、順次社会に還元されています。

Column

国連責任投資原則

りそな信託銀行は、2008年3月、国連責任投資原則に署名しました。国連責任投資原則とは、国連環境計画(UNEP)の金融イニシアティブ(UNEP FI)ならびに国連グローバル・コンパクトにより策定された自主的な投資原則です。本原則は機関投資家を対象としており、受託者責任に反しない範囲でESG(環境・社会・企業統治)問題に配慮した投資活動を行うことを提言しています。りそな信託銀行は、機関投資家の一員として、ESG問題に配慮した投資活動を実践し、持続可能な社会の実現に貢献していきます。



An investor initiative in partnership with
UNEP FI and the UN Global Compact.

《責任投資原則》

1. 私たちは投資分析と意思決定のプロセスにESGの課題を組み込みます。
2. 私たちは活動的な(株式)所有者になり、(株式の)所有方針と(株式の)所有慣習にESG問題を組み入れます。
3. 私たちは、投資対象の主体に対してESGの課題について適切な開示を求めます。
4. 私たちは、資産運用業界において本原則が受け入れられ、実行に移されるように働きかけを行います。
5. 私たちは、本原則を実行する際の効果を高めるために、協働します。
6. 私たちは、本原則の実行に関する活動状況や進捗状況に関して報告します。

環境報告

グループ環境方針の制定

りそなグループは、グループCSR委員会に環境部会を設置し、部門横断的に環境問題への取り組みを検討しています。2008年4月には、環境への取組姿勢を明確化し、環境に配慮した企業活動を適切に実施するため、グループ環境方針を制定しました。

1. 環境関連法規等の遵守

環境保全に関する法規制および私たちが同意するその他の要求事項を遵守します。

2. 本業を通じた環境保全

環境に配慮した商品・サービスの開発・提供などを通じて環境保全活動を支援します。

3. オフィスにおける環境負荷低減

省資源・省エネルギー活動により、環境負荷の低減に努めます。

4. 環境コミュニケーション

環境に関する情報を社内外に積極的に発信し、環境教育や啓発活動を推進します。

5. グループ内啓発と全員参加

本方針を全役職員に周知徹底し、役職員一人ひとりが環境保全に配慮して行動します。

6. 環境方針の公開

本方針は、内外に公表します。

本業を通じた環境保全

● 投資性商品

りそなグループは、グループ独自のSRIファンドのお取扱いを通じ、個人のお客さまの環境関連への投資を促しています。また、2007年度は、地域の企業を応援する投資信託の収益金を通じ、地域の環境保護団体などへの寄付も実施しました。

● 住宅ローン

りそなグループの各銀行は、電力・ガス会社などと提携し、環境に配慮した住宅購入時に住宅ローン金利を優遇するサービスを提供しています。りそな銀行では、2008年5月から、環境にやさしいとされる再生住宅に対する住宅ローン金利の優遇も開始しました。

● 相続対策

りそな銀行は、遺言信託や遺産整理業務において、相続する資産の一部を環境保護団体に寄付された場合、遺言信託・遺産整理業務全体にかかる手数料を一部優遇するサービスを行っています。

【対象団体】 財団法人日本生態系協会・社団法人日本ナショナルトラスト協会

● 法人融資

埼玉りそな銀行では、環境保全活動および環境配慮施設・製品製造への取り組みを行う埼玉県内の中小企業のお取引先の資金調達ニーズにより迅速かつ円滑にお応えするため、2004年10月より、「埼玉りそな 環境ファンド」をお取扱いしています。また、2008年2月からは、地球温暖化防止への取組促進を目的としてスタートした埼玉県の認証制度「埼玉県エコアップ認証制度」の認証事業者を対象に、金利など一部融資条件を優遇する商品「埼玉県エコアップ認証ローン」のお取扱いも開始し、環境問題に積極的に取り組むお客さまの円滑な資金調達をサポートしています。

● 資産承継信託

埼玉りそな銀行は、2006年7月より、埼玉県が進めている自然環境保全を目的とした「緑のトラスト運動」の趣旨に賛同し、地域貢献の一環として、グループの信託機能を生かした自然環境保全信託「さいたま緑のトラスト基金信託」をお取扱いしています。

通常の寄付とは異なり、信託期間中はお客さまご自身が信託財産の運用収益を受け取り、信託期間の満了または相続発生後に信託財産を「さいたま緑のトラスト基金」へ寄付する仕組みで、ご自身の財産を安定的に運用しながら、将来は地域のために役立てたいというニーズにお応えしています。

● 公益信託

りそな銀行は信託機能を生かし、自然環境の整備・保全に対する助成を目的とする公益信託を通じて社会貢献活動に取り組んでいます。

■ 環境保全関連の公益信託

	基金名	契約日	信託目的
1	サントリー世界愛鳥基金	H2.2.26	我が国のみならず、世界の鳥類保護団体の鳥類保護活動に資金を助成することにより、鳥類の保護活動の推進に寄与し、もって地球環境の保全に資することを目的とする。
2	地球環境日本基金	H3.7.1	開発途上地域における環境保全に寄与する各種事業に助成を行うことにより、我が国が地球環境の保全に貢献することを目的とする。
3	むさしの緑の基金	H4.7.2	埼玉県内における自然環境の保全及び創出に資する活動に対する助成を行い、もって美しく住み良い環境づくりに貢献することを目的とする。
4	グリーンプログラム21 (みどり基金)	H6.3.31	緑化活動を行う団体等に対して助成金を給付することにより、緑化事業の推進を図り、もっと美しく緑あふれる国土づくりに寄与することを目的とする。
5	エスベック地球環境研究・技術基金	H10.3.30	地球環境保全に関する科学的、技術的な知見を高める各種活動に助成することにより、地球環境問題の克服に寄与することを目的とする。
6	みのお山麓保全ファンド	H16.1.9	箕面市の緑豊かな山麓部を守り、育て、活かすため、これらに関する活動等(山麓保全活動)に対して助成することにより、山麓保全活動の拡大と活性化に寄与することを目的とする。

※上記以外にも、福祉活動・学術研究などを目的とする公益信託を数多く受託しています。

オフィスにおける環境負荷低減

2007年7月より、環境省の呼びかける「チーム・マイナス6%」に参加し、りそなグループ全社を挙げて地球温暖化防止行動に取り組んでいます。2007年夏季には強化月間を設け、空調の温度設定・運転時間の調整により、電力使用量の低減を図りました。2008年度は、グループ各銀行の本部・営業店において、



①電力使用量1%削減(2007年度比)、②コピー用紙購入量10%削減(2006年度比)の行動目標を掲げ、銀行という業務の性格上、特に消費量の多い電力・紙の使用量削減に積極的に取り組んでいます。

また、近畿大阪銀行本社ビルにおいては、「環境保全」を目的としたマネジメントシステムに対する国際標準規格ISO14001の認証取得(2008年度中)に向け、現在準備を進めています。

環境コミュニケーション

りそなグループは、2008年12月、大阪・東京・埼玉でお客さま向け環境セミナーを実施しました。各営業店においても環境パネル展(5月:りそな銀行赤坂支店)、壁面緑化(6月:りそな銀行常盤台支店)などを実施し、地域のお客さまに向けて、環境保護に対するメッセージを発信しています。



グループ内啓発

りそなグループは、環境問題に関するグループ内の啓発活動にも積極的に取り組んでいます。2008年4月、本部企画担当社員向けに環境ビジネスに関する勉強会を実施。6月にはりそな銀行大阪本社、7月にはりそな銀行東京本社で渉外担当社員向けの環境セミナーを実施し、金融機能を通じた、法人のお取引先における環境保全への取組支援について学びました。近畿大阪銀行では新入社員向けの環境研修も実施。上記以外にも、社内誌などでの環境特集企

画の実施、eラーニングを活用した環境研修や、環境イベントの実施など様々な場面で環境について考える機会を提供しています。



Column

地球大好き!みんなでeco!!

近畿大阪銀行は、地域社会への貢献活動の一環として、環境問題に取り組んでいます。

取り組みの一つとして、全社員参加型の環境プロジェクト「地球大好き!みんなでeco!!」を立ち上げました。このプロジェクト名は社内公募で決定し、2008年3月には役職員・スタッフが家族と一緒に環境ボランティアに参加し、泉佐野市いずみの森で地元ボランティアと協力してヤマザクラの植樹などを行いました。

また、社内環境募金では、役職員・スタッフ約2,500名から60万円以上の募金が集まり、大阪みどりのトラスト協会と大阪府環境保全基金に全額寄付しました。今後も全役職員・スタッフが環境問題に対する取り組みを通じて、地域社会に貢献していきます。



環境関連数値

		2005年度実績	2006年度実績	2007年度実績
エネルギー使用量のCO ₂ 排出換算量(t-CO ₂)※		36,371	32,893	30,597
電力使用量(千kWh)		65,533,766	59,266,726	55,130,214
水使用量(m ³) or (kl)		226,418	223,129	233,684
紙ごみ	発生量(t)	1,043	1,004	988
	リサイクル量(t)	844	827	860
	リサイクル率	81%	82%	87%
紙ごみ以外	発生量(t)	325	309	274
	リサイクル量(t)	79	85	79
	リサイクル率	24%	28%	29%

本データは、りそな銀行東京・大阪本社ビル、システム・事務センター5箇所(千里・本町・栃木・目黒・世田谷)の合計です。
 ※CO₂排出量については、電力使用量から算出しています。すべての年度において、「特定排出者の事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の算定に関する省令(平成18年3月経済産業省、環境省令第3号)」にもとづくCO₂の排出係数を使用しています。

従業員と「りそな」

「りそな」は従業員の人間性を大切にします

基本方針

りそなグループでは、社員一人ひとりの働きがいや働きやすさを実感できる組織づくりを通じて、“人づくり”を進めています。「現場が主役」「自律性」「多様性」をキーワードに多様な人材が活躍できるフィールドづくりに取り組んでいます。

新人事制度

りそなグループのりそな銀行、埼玉りそな銀行、りそな信託銀行では、①ダイバーシティ・マネジメントの促進、②分野別のプロフェッショナル人材の育成、③自己選択型の人事運営の実践を狙いとして、2008年7月より、新人事制度を導入しています。これまでの社員一人ひとりの自律的キャリア形成をさらに実現していくため、個々人のキャリア形成上の方向性を定める「キャリアフィールド」を導入し、「個人ソリューション」、「法人ソリューション」、「管理・サービス」、「企画・スタッフ」の4つの分野における専門性の高い人材育成を行っています。また、各人の勤務の本拠地を定める「本拠エリア制度」を導入し、原則として転居を伴うことなく勤務できる体制を整えることで、社員のワークライフバランスにも配慮しています。こうした取り組みにより社員一人ひとりの就業意識や価値観を尊重しつつ、職種や年齢、性別といった区分にとらわれず、各人がそれぞれの能力を最大限発揮し、実力本位で多様な人材が活躍できる環境整備を進め、あわせて、お客さまへより質の高い金融サービスの提供を目指します。

自律的なキャリア形成のために

りそなグループでは、社員が自らの「意志」や「選択」によるキャリアアップをサポートできるよう様々な支援制度や能力開発プログラムを導入しています。

キャリアアップ支援制度

● ポストチャレンジ制度(社内公募制度)

各社内の既存業務や新規プロジェクト業務など幅広い分野での必要人材を社内公募する制度で、意欲のある社員に積極的にキャリアアップのチャンスを与えています。

● キャリアエントリー制度

社員一人ひとりが、会社からの指示ではなく、社内外の研修や将来経験したい業務を選択しエントリーする制度で、自分自身のキャリア形成を自ら築くことをサポートしています。

● FA制度(フリーエージェント制度)

高い業績を上げるなど一定の評価を得た社員に対し、FA権を付与し、自らが希望する業務や部門などに就くことができるFA制度を、りそな銀行、埼玉りそな銀行で導入しています。

能力開発プログラム

● りそなビジネススクール

りそなグループは社員の自律的な能力開発を支援するため、休日を利用し、知識やスキルを習得する講座やセミナーを開催しています。内容は財務分析、金融マーケット、年金制度など銀行業務に関する知識をはじめ、コミュニケーションスキルやコーチング、手話講座などのビジネススキルや資格取得支援講座まで多岐にわたっています。

● 資格取得支援制度

りそなグループでは、りそなビジネススクールでの資格取得支援講座の開催や資格取得者への報奨金制度により、お客さまへの質の高いソリューションを提供していく上で有効なファイナンシャルプランニング技能士や宅地建物取引主任者などの資格取得を奨励しています。

● タウンミーティング

りそなグループは、現場第一線の社員と経営トップが意見交換を行う「タウンミーティング」を実施しています。2003年以降定期的に開催され、開催数は既に200回以上を数えます。直接対話を通じて、新たな銀行像の構築に向け、経営トップと一線の社員が同じベクトルを共有することで、社員の意識醸成を図るとともに、風通しが良く、社員の人間性を大切にする風土づくりにも貢献しています。

■ 人事データ

	全体	男	女
従業員数※1	14,675人	8,947人	5,728人
平均年齢	39歳1ヵ月	42歳7ヵ月	33歳6ヵ月
平均勤続年数	15歳6ヵ月	18歳9ヵ月	10歳5ヵ月
※1 りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行、りそな信託銀行およびりそなホールディングスの5社合計の在籍社員数(嘱託および臨時雇用者を含みません)			
	2006年3月末	2007年3月末	2008年3月末
女性管理職数	555人	663人	780人
育児休業取得者数	77人	94人	151人

多様な人材が活躍できる仕組みづくり

女性が活躍する職場づくり

りそなグループでは女性の積極的な管理職への登用を進めることに加え、2005年10月より女性社員のマネジメント能力向上を支援する「女性リーダー研修」を実施してきました。2008年度からは、男女の区分なく次世代のリーダーの成長を支援する育成プログラムを導入し、男女を問わず実力本位で活躍できる風土の実現を目指しています。

りそなWomen's Council

りそなグループは、女性社員が生き生きと活躍できる風土づくりに向け、2005年4月に経営直轄の諮問機関として「りそなWomen's Council (ウーマンズカウンスル)」を組織しました。メンバーはすべて女性社員で構成され、東京・大阪での定例ミーティングを通じ、女性が働き続けられる職場環境づくりやキャリア形成のサポートなどを経営に提言しています。これまでに、女性社員のニーズを反映した人事諸制度の改革を数多く実現したほか、女性社員のネットワークづくりや意識改革に繋がるセミナーなどの企画・運営にも取り組んでいます。

再雇用制度の導入

りそなグループは、少子高齢化時代に対応し、グループ各社で定年をむかえる社員のうち、一定の要件を満たす社員の希望により最長65歳まで再雇用する制度を導入しています。ベテラン社員の持つノウハウを効果的に活用することで、りそなの強みをさらに生かしていくことを狙いとしています。2008年3月時点で、グループ全体で259人が再雇用制度を利用しグループ内で活躍しています。

労働環境の整備

取組項目	具体的内容
変形労働時間	1ヶ月の変形労働時間制の導入 年間休日122日に設定
育児	育児休業 1歳1ヶ月に達するまで(事情により、最長2歳1ヶ月まで)
	育児勤務(短時間勤務) 3歳に達するまで(事情により小学校3年修了まで) 8:40~17:25の間で決定(ただし、1日6時間30分以上)
介護	介護休業 最長1年まで
	介護勤務(短時間勤務) 介護休業と通算して1年まで 8:40~17:25の間で自由に設定(ただし、1日6時間30分以上)
社員・スタッフ 転換制度	育児・介護の事由により、勤務時間や業務負担を軽減したい社員について、一定期間スタッフ社員(パートタイマー)への転換を認めるもの
JOBリターン制度	結婚・出産・育児等により退職した社員を対象とした再雇用スキーム

りそなウーマンズカウンスルからの提案

Column

女性が活躍する企業として表彰

りそな銀行は、2008年2月、ダイバーシティ・マネジメントを推進・支援しているNPO法人J-Winより、“女性の意識向上に寄与している企業”として第1回「J-Win Award」敢闘賞を受賞しました。



また、埼玉りそな銀行は、2007年10月、女性が活躍しやすい職場環境づくり(ポジティブ・アクション)に積極的に取り組む企業として、厚生労働省の「均等推進企業部門 埼玉労働局長優良賞」を受賞しました。

従業員の健康管理への取り組み

りそなグループ傘下の銀行には産業医に加え、産業保健スタッフを配置し、各部店への巡回による健康指導や保健指導を行っています。また法令に基づく年1回の定期健康診断に加え、35歳時および40歳以降の隔年には会社指定の人間ドックを実施しています。さらには、りそな健康保険組合を通じ、従業員およびその家族に対して人間ドックなどの健康診断の受診補助も行っています。他にも、メンタルヘルス対策として専門医、カウンセラーを配置しています。

人権啓発の取り組み

りそなグループでは人権啓発委員会を設置し、従業員の人権意識の向上に努めています。委員会事務局による階層別研修、新規採用者研修や、部店内での人権啓発推進員研修などの実施、毎年行う人権啓発標語の社内公募を通じ、従業員一人ひとりの人権啓発への意識醸成を図っています。

従業員アンケート

りそなグループ傘下の銀行で全従業員を対象として意識調査を定期的に実施しています。会社や職場、仕事などに対する従業員の期待値や満足度・負担感などを的確に把握し、従業員にとってより働きやすい職場環境の整備に活用しています。

株主と「りそな」

「りそな」は株主との関係を大切にします

株主・投資家とのコミュニケーション

株主総会での取り組み

りそなグループは、株主総会を株主の皆様とのコミュニケーションを図る重要な機会ととらえています。そのため、報告事項の内容の説明を大型スクリーンを活用して大幅にビジュアル化するなど、株主の皆様に分かりやすい説明を行うことを心がけています。また、ホームページに株主総会招集通知・参考書類などを掲載するとともに、株主総会開始から報告事項の報告終了時までの模様を録画配信しています。なお、2008年定時株主総会は、6月26日に開催し、654名の株主の皆様にご出席いただきました。総会会場であるりそな本店ビルでは、総会実施にあわせてりそなグループのCSRの取り組みについての展示を行いました。

また、半期に一度株主の皆様にお届けしているりそなグループ報告書『りそなToday』に、事業報告・財務報告だけでなく、経営課題への取組状況やグループの最新トピックスなども掲載し、当グループへの理解をより深めていただけるよう努めています。

個人投資家向けの取り組み

りそなグループは、個人投資家向けのIR活動にも積極的に取り組んでいます。

2007年10月には大阪で女性向けIRセミナー、2008年



3月には東京・大阪でりそなフェアと題した投資家向けイベントを開催し、参加者向けにIR報告会を実施しました。また2008年4月には、東京証券取引所が主催するIRセミナーにも出展し、経営トップから直接、グループの経営姿勢や、各種経営戦略の進捗状況について説明しました。今後も積極的に経営者の生の声をお届けする機会を設け、当グループに対する理解をより一層深めていただけるよう努めていきます。

機関投資家・アナリスト向けIR

りそなグループは、国内外の機関投資家およびアナリスト向けに、代表者および財務担当役員による決算内容報告会を



年2回定期的に実施しています。2007年度は、2007年11月29日に中間期の決算内容、2008年5月28日に2008年3月期の決算内容についての報告会を実施し、多数の方々にご参加いただきました。

海外投資家向けIR

りそなグループは、代表者・IR担当役員などが、海外投資家への個別訪問や証券会社主催のカンファレンスに参加し、決算内容や事業戦略などの説明をしています。また、国内においても、代表者・IR担当役員・財務担当役員による海外投資家との個別ミーティングを積極的に実施しています。

IRホームページの充実

りそなグループはWEBサイトに、各種機関投資家、アナリスト向けの説明会で開示した情報やプレゼンテーションの様子などを公開しているほか、決算短信などの財務情報やプレスリリース、CSR活動に関する情報などの資料を公開し、株主・投資家の皆様の多様なニーズにお応えできるよう努めています。

情報開示及び財務報告に関する基本方針

りそなグループは、公平かつ適時・適切な情報開示及び信頼性ある財務報告の実施、並びに情報開示統制の有効性確保を目的として、情報開示及び財務報告に関する基本方針を定めています。同方針の主な内容は以下の通りです。

基本姿勢

- ・国内外のお客さま・株主・投資家等が当グループの状況を正確に認識し判断できるよう、より広く、継続して、分かり易い情報開示及び財務報告に努める。
- ・金融商品取引法及び当社の有価証券を上場している金融商品取引所の規則、並びに会社法及び銀行法その他の関係諸法令・規則等を遵守する。
- ・内容、時間、手法等の適時・適切性を確保すべく、金融商品取引所の情報システム、当グループのウェブサイト、各種印刷物など様々なツールを積極的に活用する。
- ・情報開示統制の整備・運用に努め、不断の改善を実施する。

情報開示及び財務報告のための体制と役割

- ・取締役会は、本基本方針の制定、見直しを行うとともに、代表執行役及び執行役等が行う情報開示及び財務報告に係る内部統制の整備・運用状況を適切に監督する。
- ・監査委員会は、執行役の職務の執行に対する監査の一貫として、独立した立場から、財務報告に係る内部統制の整備及び運用状況を監視する。
- ・代表執行役は、情報開示の適切性及び財務報告の信頼性に関する責任を有し、内部統制の有効性を確保すべく最適な整備・運用を行う。

(2008年2月改定)

RESONA WAY
CSR REPORT 2008

RESONA WAY CSR REPORT 2008

株式会社りそなホールディングス コーポレートコミュニケーション部

大阪本社 〒540-8608 大阪市中央区備後町2丁目2番1号 TEL.06-6268-7400

東京本社 〒100-8107 東京都千代田区大手町1丁目1番2号 TEL.03-3287-2131

ホームページアドレス <http://www.resona-gr.co.jp>

りそなグループはチーム・マイナス8%に参加しています。



みんなで止めよう温暖化

チーム・マイナス6%