

日本経済再生、 地域から**まずは**活力を。

特集

地域社会のために① 金融危機への対応

遺産相続トラブル もつれるその前に。

地域社会のために② 高齢化社会への対応

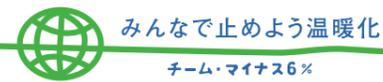
RESONA WAY

CSR REPORT 2009 ハイライト編

特別対談
「真のリテールバンクの確立」
のために ~『リそな』のCSRを支える精神~



リそなグループはチーム・マイナス6%に参加しています。



適切に管理された森林で生産されたことを示すFSC森林認証紙を使用しています。



生分解性や脱墨性に優れ、印刷物のリサイクルが容易な大豆インキを使用しています。

RESONA WAY

CSR REPORT 2009 ハイライト編

株式会社リ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>

発行 2009年6月



このレポートでお伝えしたいこと。

私たちは「真のリテールバンクの確立」に向けて、
今、自分たち一人ひとりのしていることが、
本当にお客さまのためになっているのか、
社会のためになっているのかを自問自答しながら
日々の業務に取り組んでいます。

このCSRレポートハイライト編では、この一年間の成果の一部を
「地域社会」「女性たち」「子どもたち」「環境」の
4つのテーマを中心に報告します。

このレポートに一貫する私たちの想いが皆さまに共鳴し、
りそなグループに対するご理解を深めるきっかけとなれたら
これほど嬉しいことはありません。

りそなグループ

りそなグループでは、りそなグループ経営理念を実現するための取組方針として、「りそなWAY(りそなグループ行動宣言)」を掲げ、
ステークホルダーである「お客さま」「株主」「社会」「従業員」との関係を大切にしながら「地球環境問題」にも取り組み、社会的責任
を果たしていくことが私たちの使命であると考えています。
従業員一人ひとりが日常のあらゆる事業活動において、「りそなWAY(りそなグループ行動宣言)」を誠実に実践していくことが、
りそなグループが目指すCSRなのです。

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。

各ステークホルダーに対する姿勢として具体化

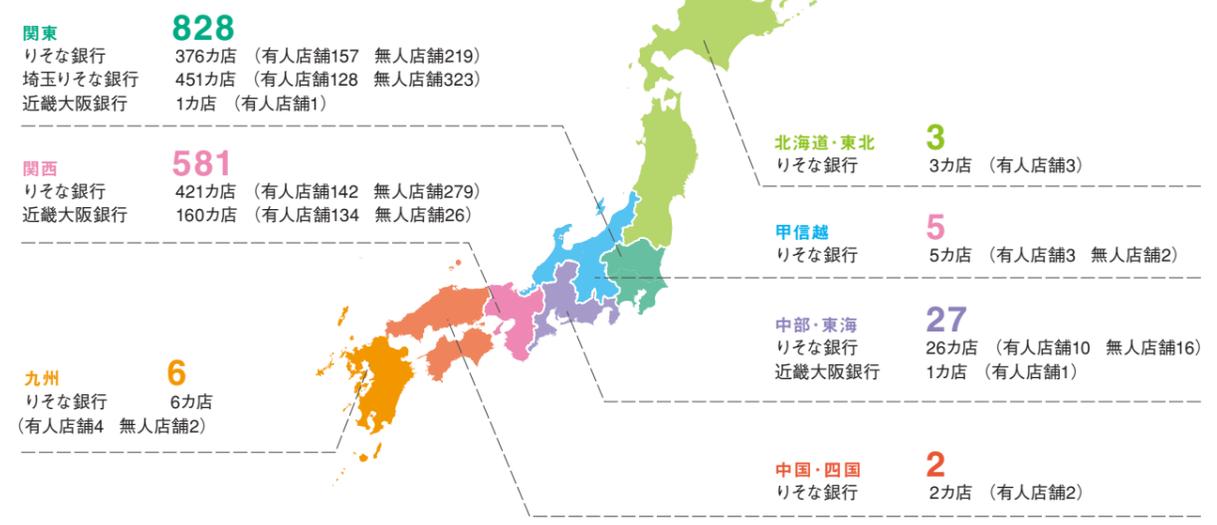
りそなWAY (りそなグループ行動宣言)

| | |
|---|---|
| <p>お客さまと「りそな」</p> <p>「りそな」はお客さまとの信頼関係を大切にします</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 | <p>従業員と「りそな」</p> <p>「りそな」は従業員の人間性を大切にします</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 |
| <p>社会と「りそな」</p> <p>「りそな」は社会とのつながりを大切にします</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 | <p>株主と「りそな」</p> <p>「りそな」は株主との関係を大切にします</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長期的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。 |

りそなグループ環境方針

| | |
|---|---|
| <p>1 環境関連法規等の遵守</p> <p>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。</p> | <p>4 環境コミュニケーション</p> <p>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。</p> |
| <p>2 本業を通じた環境保全</p> <p>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。</p> | <p>5 グループ内啓発と全員参加</p> <p>本方針を全従業員に周知徹底し、役職員一人ひとりが環境保全に配慮して行動します。</p> |
| <p>3 オフィスにおける環境負荷低減</p> <p>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。</p> | <p>6 環境方針の公開</p> <p>本方針は、内外に公表します。</p> |

銀行ネットワーク (2009年4月1日現在)



RESONA WAY
CSR REPORT 2009 ハイライト 編

| | |
|---|----|
| 特別対談 | |
| 「真のリテールバンクの確立」のために ～「りそな」のCSRを支える精神～ | 3 |
| 女性たちのために 時代は女性を求めている。 | 11 |
| 子どもたちのために 子どもたちは明日の大人たちです。 | 13 |
| 環境のために 金融機関がどうやって環境を守るといふの？ | 15 |
| お客さまのために 『りそな』は聞く耳、拡大中！ | 17 |
| 公的資金返済 一歩ずつ、着実に ～公的資金返済の道筋について～ | 19 |

特集 地域社会のために

日本経済再生、まずは **地域から活力を。**
金融危機への対応 7

遺産相続 **トラブル**
高齢化社会への対応 9 **もつれるその前に。**

| | |
|--|----|
| 合併 身近な信託パートナー ～信託機能の融合・強化～ | 20 |
| りそなグループの概要 | 21 |
| 2008年度のまとめとこれからの展望 2008年度の総括 りそなグループのCSRはまだまだ進化していきます。 | 22 |

日常業務の積み重ね、それが『りそな』のCSRのあり方

秋山 細谷会長は異業種からりそなグループのトップに就任され、金融界では十分とはいえなかった、お客さま本意という考え方もと改革を進められていきます。窓口の営業を午後5時まで延長するなど大きなチャレンジをされてきましたが、細谷会長が考える、銀行経営のあり方とCSRについてお聞かせいただけますか。

細谷 最近、CSR経営というものが注目されていますが、これは古くて新しいテーマだと思えます。日本人は江戸時代からCSR経営に取り組んできました。近江商人は「売り手よし、買い手よし、世間よし」という三方よしの精神と視点で長続きする経営をやってきましたし、大阪大丸の創業者一族の家訓も、「先義後利」先に義があり利益は後からついてくると、こういう思いで経営をやるのが求められていると思います。企業というのは社会の持続的發展にだけ貢献できるかということ、社会の一員として存在が許されると思えますので、トップをはじめ、全社員が高い志をもって経営にあたるのが非常に重要であると私自身は思っています。

秋山 経営者も社員も一人ひとりが、世の中からの信頼を最大化する。という会社の目指す方向を、理解・共有して日々の仕事の中で実践していくことがまさにCSRとお考えで、それを実行されているということですね。

支店長ポストを廃した意味と狙い

秋山 昨年11月には、新しい「経営の健全化のための計画」という中期計画を発表され、会社の目指す方向として「真のリテールバンクの確立」を掲げられています。具体的にはどのようなことですか。

細谷 銀行はお客さまからお金をお預かりし、お客さまに貸し出すというのが伝統的なビジネスモデルですが、現実にはたとえば中小企業のお客さまはたくさん経営課題や悩みを抱えておられる。そういうテーマに対してきちんとソリューションを提供するということが大事です。個人のお客さまも、たとえば自分の資産運用をどうしたらいいか、住宅ローンほどの程度借りたらいいか、など、いろいろなニーズがあります。そういうことに的確にコンサルティングしていく、いわゆるお客さまに密着、地域に密着した銀行グループを作っていくと考えると、

秋山 なるほど。ただ単にお金を貸すということだけでなく、たとえば企業のお客さまには、経営課題の解

特別対談

「真のリテールバンクの確立」のために

～『りそな』のCSRを支える精神～

私たちがさまざまな領域で展開するCSR。そのすべてを目指す方向性です。銀行経営の基本は、信用をの価値を付与する。この日常業務そのものがCSR企業のCSR評価のプロである秋山をね氏が、りそな

に共通しているのは、「真のリテールバンクの確立」一つひとつ積みあげること。そこに『りそな』ならではのべきと私たちは考えます。その精神について、グループを率いる細谷英二会長に訊きました。



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会長



秋山をね氏

株式会社インテグレックス
代表取締役社長

秋山 をね

株式会社インテグレックス 代表取締役社長
米系証券会社で外国債券のトレーダーを務めた後、社会責任投資(SRI)を日本に普及、定着させることを目的に、2001年6月、株式会社インテグレックスを設立、代表取締役に就任。



銀行の常識を覆す改革も
お客さま視点で必要だから断行した。
それが『りそな』流の堅実経営ですね。

決、個人のお客さまには生活設計のサポートなども行っていくということですね。

細谷 そのとおりです。

秋山 そのような方向を目指すために、りそな銀行の支店には支店長がいないと伺いました。

細谷 昨年の4月に銀行に伝統的な支店長ポストを廃止し、個人のお客さまには個人営業部長、中小企業のお客さまには法人営業部長、内部管理やサービスについてはお客さまサービス部長と、それぞれ専門の部長を配置しました。これまで支店長はどんなことにも対応できるオールラウンドプレイヤーとして配置してきましたが、お客さまのニーズが高度化・多様化している現在、それぞれの分野に責任者を配置したほうが本当の意味でお客さまの期待に応えられると考えたからです。

秋山 それは今までの銀行の枠組みからは衝撃的だったと思います。

細谷 銀行内部の反対やお客さまから支店長というポストが懐かしいという声もありました。しかし「これが新しい銀行像なんだ」ということをお客さまにも社員にも示し、結果としてお客さまに支持・選択される銀行になれば、支店長ポストを廃止した意味もご理解いただけると思います。最近、ようやく各方面からご評価いただき、社員の理解も得られたという段階に来たと思います。

さまざまなお客さまのニーズをワンストップで満たせる銀行へ

細谷 私は銀行はサービス業であり、お客さまとともに進化して初めてその存在が評価されると思っています。4月1日にりそな銀行とりそな信託銀行を合併させましたが、

ちんとサポートする「金融サービス業」という視点ですね。りそなグループにいらしてからずっとそれを実践されて、外からのいい評価や、中でのいい循環も生まれてきていると思います。手応えはいかがですか。

細谷 これまで、銀行の常識は世間の非常識でした。世間の常識に合わせて仕事のやり方を変えていかなければならない、ということは今も言い続けています。おかげさまで2008年度の決算では、他の金融機関が持ち合い株式の株価下落を受けて経営成績を大きく悪化させている中、りそなグループは1,000億円を越える黒字を計上できました。これまで取り組んできた堅実な経営が一定の評価を受けているものと思います。また、国内大手銀行の中でサブプライムローンに関する金融商品をいっさい持っていないのはりそなグループだけだと思います。公的資金

をお預かりしている立場から高いリスクを取ることはリテールバンクとして望ましくないと判断しました。このようなことが、今のりそなグループの経営の実績になっていると思います。

秋山 公的資金の返済の行方も気になるところです。その状況についてお聞かせください。

細谷 私が会長に就任した時には、約3兆1,000億円の公的資金が注入されており、それを背負ったの再出発でしたが、当初の関係者の期待を上回るスピードで黒字化し、その後も着実に業績を上げてきました。これにより、2009年3月末までに、約1兆円の公的資金を返済することができました。返済の財源も積み立てが進んでいます。公的資金を登山にたとえれば、頂上はしっかりと見えており、これから具体的にどう登って(返済して)いこうかという

これまで二つの銀行に分けていたところがありました。現在、個人のお客さまには遺言信託等のニーズが高まっていますし、中小企業経営者の皆さまには退職金の問題、年金信託の需要が高まっています。そういうお客さまのニーズへのソリューションをワンストップで提供できる銀行に生まれ変わりたい、他の日本の銀行グループにはない体制の新しい銀行をつくりたい、という思いで合併しました。

秋山 一方で、この厳しい経済環境の中、銀行が社会から求められる役割は非常に大きく、それを果たすのは大変だと思えます。そこはどのようにお考えですか。

細谷 本当に悩ましいテーマです。銀行は経済の血液である資金の流れを良くするという役割を担う一方で、経営は健全性を維持しなければ

状態です。ただ、これだけ金融界が混乱していますので、これまでどおり返済財源を積み立てることを急ぎつつ、銀行経営の健全性を表す自己資本比率を大事にしながら、公的資金の返済をステップバイステップで行っていきたく考えています。

「厳格に、嘘をつかない、先送りをしない」を永遠のテーマに

秋山 その面でも堅実ですね。堅実といってもただ守りを固めるのではなく、銀行の常識を覆すような組織改革など、いろいろなことをやっていらいっしょやるのは、目指す姿がはっきりしているからだと思います。お客さま視点で考えて、今までの慣習でおかしなものは変えていく。それは大きな改革ですが、お客さまを向いた経営という意味ではまさに堅実経営です。何を大切にす

なりません。そうなること、ただお金を貸せばいいということではなく、目利き力を生かして、企業を一つひとつ見ていかなければ、預金者の皆さまに責任が果たせないわけです。今、急速に景気が悪化している中、一つひとつの案件に丁寧に対応していく以外にありませんし、場合によってはお断りせざるを得ません。銀行は、時に「No」と言わざるを得ない、つらいビジネスだと思いません。ただ、私は銀行というのはあくまでも経済活動の脇役、サポート役だと思っています。今回の経済危機は、アメリカの金融機関が主役として振る舞った結果、起こったものとして認識しています。銀行経営を預かるものとしては、常にお客さまのサポート役に徹していくということが基本であると思っています。

秋山 金融機関としての役割を果たしつつ、お客さまを主役としてき

るのかという価値観を、トップも社員も共有し、一人ひとりが仕事の中で実践していくことが、まさにCSR、社会に対する責任を果たすことであり、企業としての強さにつながると思います。

細谷 企業というのは社会の公器です。社会の一員として立ち居振る舞うことが非常に重要です。特に大企業や銀行は内部の論理に走りがちですが、それが世間の物差しとずれた時に衰退したり破綻します。その意味で就任以来ガラス張りの経営を目指そうということを訴えています。また、公的資金をいただいているわけですから、国民の皆さんすべてが株主だという思いで経営にあたられなければなりません。就任以来、「厳格に、嘘をつかない、先送りをしない」ということを言い続けており、経営の姿勢として永遠に堅持しなければならぬテーマだと思っています。

お客さまのサポート役に徹する
金融サービス業というスタンスが、
りそなグループの基本です。



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会長



特集 地域社会のために① 金融危機への対応

日本経済再生、まずは地域から活力を。

2008年、日本経済は100年に一度と言われる経済危機に陥りました。倒産件数15,646件、一日あたり43件(東京商工リサーチ調べ)という重大な局面において、「地域密着型金融」の原点に立ち返り、りそなグループは何をなすべきなのか、日々自らに問い続けています。

文字どおり、地元企業を応援する ソリューションを提供

大阪の株式会社昭和起重機製作所は、1933年創業の中堅クレーン・メーカー。長年培った技術力・開発力にもかかわらず経営破たん状態となり、和議申請(※)の末、10年近く経営再建に取り組んできましたが、近畿大阪銀行と出会い、2009年3月、和議終了のためのいわゆる「出口融資」を受けました。

「普通の銀行さんなら『和議』と聞けばそのままお帰りになりますよ、でも近畿大阪銀行さんは、1年半もかけて和議から抜け出す方法を考

えてくれました」と同社の城下純一社長は笑います。

近畿大阪銀行の地元企業応援部は、地元企業のお客さま、ひいては地域経済の活性化のため2009年1月に設立されました。お客さまとの緊密な関係に基づく信頼感を大切にし、主に財務的側面の経営課題に対するソリューションを提供しています。

「地元企業応援部を立ち上げたことで、従来よりもお客さまに一歩踏み込んで、前向きに解決策を探っていくようになることができました。最後にWin-Winの形で終わるのが、一番のやりがいです」と地元企業応援

女性の眼から商品をチェック! 「りそなDEモニター会」

2009年3月、りそな銀行のお取引先企業25社の商品を250人の女性が評価する「りそなDEモニター会」が大阪で開催されました。

「おいしい」「便利やん」「〇円なら買う」など、試供品の袋をいくつも提げた女性で会場は大いに盛り上がりました。消費にシビアな女性の本音はマーケティングのヒントの宝庫。企画したのは「りそな御堂筋ビジネスソリューションプラザ」です。

「こういう時こそトレンドを把握し、製品開発で力を蓄え、景気回復の局面でスタートダッシュしようというお客さまも多い。他にも、りそなグループのネットワークを駆使したビジネス・マッチングなど、有益な情報提供を目指しています」とプラザの山本、井上は語ります。

東京と大阪の「りそなビジネスソリューションプラザ」では、取引先や販路の拡大、研究開発、事業再編などの経営課題の解決支援のため、分野の専門家がさまざまな情報提供や提案を行っています。

グループ各行は他にもさまざまな企業支援に工夫を凝らしています。埼玉りそな銀行では、2009年2月に「農と食の展示・商談会2009」を開催。食品・農畜産業のお客さ



あらゆるステージの法人のお客さまのご相談に、専門スタッフが応じます。りそな御堂筋ビジネスソリューションプラザ 担当マネージャー 左:井上 大輔 右:山本 大輔



銀行のネットワークが、新しいビジネス・マッチングの扉を開きます。埼玉りそな銀行 農と食の展示・商談会2009

部の黒田と鈴木は声を揃えます。「銀行にはあまりいい印象がなかったのですが、こんなに頑張ってくるところもある、地域密着型というのは人情があるというか、会社の中身をきちんと見てくれると感心しました」と城下社長。近畿大阪銀行には、引き続きビジネス・マッチ

ングなどの情報提供を期待されているそうです。「ニッチなシェアをつかんで、成長のチャンスにつなげられたらと思います」(城下社長)。

(※破産の原因が支払不能(債務超過)がある場合に、債務者が裁判所に申立てて、債務返済について債権者全員と集団的に和議(示談)する手続。



お客さまとのきめ細やかなリレーションを構築しながら最適なソリューションを提供、地域産業の発展・再生を応援していきます。左:近畿大阪銀行 地元企業応援部 グループリーダー 黒田 昌義 中央左:株式会社昭和起重機製作所 取締役社長 城下 純一氏 中央右:株式会社昭和起重機製作所 事務管理部長 福島 勝氏 右:近畿大阪銀行 地元企業応援部 マネージャー 鈴木 直哉

ま96社が出展、スーパーや外食産業のバイヤーなど2,672名のご来場者との商談機会を設けました。法人のお客さまの経営課題は多様化、複雑化する一方です。りそなグループでは現場と本部が一体となって知恵やスキルを結集し、一つでも多くのソリューションを提供できる課題解決型の金融機関を目指し、真摯に取り組んでいきます。

資金の流れで 地域社会を活性化

お金は社会を流れる血液のようなもの。この流れを活発にすることも金融機関の重要な役割です。りそなグループは、金融機能を通じて地域経済の発展・活性化に積極的に取り組んでいます。

その一つに、「りそな・地域応援・資産分散ファンド・シリーズ」があります。地元企業の株式、海外債券、リート(不動産投資信託証券)に分散投資する資産複合型投資信託で、資産運用をしながら、地元企業の応援・地域の活性化に貢献することができま



「りそな・地域応援・資産分散ファンド・シリーズ」

金融機関の機能を通じて 地域を、社会を変えていく

金融機関には、市場を通じて経済に円滑な資金の流れを供給するという社会的な使命があります。預金やファンド購入など、さまざまな形でお客さまからお預かりした資金を、何にどのように投融资・運用するかによって、金融機関には社会に対する影響力が生じます。銀行にすべてを解決できる力はありません。

しかし、りそなグループに大切な資産を託して下さっているお客さまは、その社会的影響力をも「りそな」に託して下さっていることになりま

りそなグループは、お客さまが託して下さった「委任状」を、「真のリテラブルバンク」として責任を持って誠実に行使していくことを約束します。

遺産相続 トラブル もつれるその前に。

遺産をめぐるトラブルは
年々増えている

社会の少子高齢化を受けて、遺産相続に関するトラブルが年々増加しています。最高裁判所の司法統計データによると、2007年度の家庭裁判所における相続相談は15万件以上。家族間では解決できずに、遺産分割事件となった件数も1万2千件を超えています。

また、遺産相続は富裕層だけに限った話ではなく、増えているのも今の傾向です。主な資産は持ち家だけ、子どもが2人以上というような、ごく一般的な家庭が舞台となり、伸

まじいスピードで進む我が国の高齢化。あらゆる産業分野でその対応が求められており、金融サービス業界も例外ではありません。りそなグループでは急増する遺産相続をめぐるトラブルを未然に防ぐことができる商品・サービスの提供をはじめ、高齢化社会に対する体制の整備を進めています。

のよかった家族や兄弟姉妹同士が争うというケースも激増しています。「うちには財産なんてない」「考えておかない」「遺産書：縁起でもない」

このようにお考えの方もまだいらつしやいますが、どのような方にとつても遺産相続をめぐる問題は他人事ではないのです。話がまとまらず、親族同士で調停となつてしまった場合には、膨大な時間とエネルギーを費やさなくてはなりません。

実は、りそなグループのファイナンスプランナーへのご相談においても、圧倒的に多いのが遺産相続



に関する内容です。核家族化によって親族間の関係が疎遠になってきた、家を継ぐという考え方が薄れたなどの理由から、遺産相続に関するご相談が増えてきているのです。

営業現場のニーズ把握が生んだ「相続手続安心パック」

相続手続は複雑で、しかも残された方のお気持ちやお忙しさとは関係なく発生します。また、相続についての話し合いがしたくても、関係する親族が離れて暮らしているのでなかなか顔を合わせる事ができなかったり、残されたご遺族も

Voice
「相続手続安心パック」は現場の声から設計・開発したサービスです。

りそな銀行 コンシューマーバンキング部
個人ソリューション営業室 兼 法人ソリューション営業部
企画担当マネージャー
鈴木 信貴

銀行の遺産整理業務の存在を知りながら、コスト面で躊躇されるお客さまも多いということを営業の現場から聞いたことが「相続手続安心パック」開発のきっかけでした。我々りそな銀行は、お客さまのライフステージのさまざまなシーンでお手伝いをする、人生のドラマのサポート役だと思っています。これからもさまざまな信託スキームを応用した問題解決型のサービスを開発していきたいと考えています。

Voice
銀行がお手伝いできることはたくさんあるということを知っていただきたいですね。

りそな銀行 個人ソリューション営業室
横浜西口支店FPデスク ファイナンシャルプランナー
近藤 哲央

相続とは誰もが避けては通れない問題です。しかし銀行が遺言書作成のお手伝いから公証人役場との橋渡し、保管、遺言執行、相続手続代行などを、業務として実施していることはあまり知られておらず、そんなこともできるのかと驚かれるお客さまもまだ多いのが現状です。相続に関する問題解決はりそなグループの各銀行がお手伝いできますということをお客さまに知っていただくことが、まず必要だと思っています。

ご高齢で介護が必要なため、手続きそのものが難しいなど、相続自体はもとより、その周辺で問題をお持ちの方も増えています。一方で、銀行をはじめとする外部の専門家に遺産整理を依頼したくても、費用の面から断念されるお客さまも少なくないという状況もありました。

りそなグループでは営業現場における丹念なヒアリングから、このようなニーズをいち早く把握し、対応できる商品・サービスの開発・提供を検討。2008年10月より「相続手続安心パック(簡易型遺産整理業務)」というサービスの提供を開始しています。

「相続手続安心パック」は、従来からの遺産整理業務をベースに、対象案件とサービス内容を絞り込むことにより手数料の低廉化と定額化を実現。より幅広いお客さまの遺産整理にお役立ていただけるようになっていきます。

信託を活用して、お客さまのお気持ちを形にする

りそなグループでは他にも高齢化社会に対応したさまざまな商品・サービスをご用意しています。「老後のご安心プラン」は、ご自身の判断能力が衰えたときに資産の管理、介護や生活面の手配はどうすればよいのかというお客さまの声にお



コンサルティング風景

応えしたもので、「資産承継信託」「遺言信託」「成年後見制度取次ぎサービス」の3つの機能を組み合わせることで、老後に備えるサービスです。お預かりした資産を安定的に運用し、生活費として定期的にお支払いする準備、スムーズな相続手続のための遺言書作成のお手伝いと遺言書のお預かり、成年後見人の選定というサービス提供により、認知症など万一時のために備えます。

また、信託機能を活用して、遺言信託により資産の一部もしくは全部を公益法人に遺贈することもできます。これは地方公共団体、ユニセフや日本赤十字などの社会貢献団体と提

携し、お客さまのご希望に応じて遺産を遺贈するものです。「人生の最後に意味のあるお金の使い方をしたい」と希望されるお客さまのお気持ちを形にするサポートを行っています。

このサービスではりそなグループはお客さまの社会貢献の橋渡し役に過ぎませんが、お客さまと一緒に社会を変えるお手伝いをさせていただきます。誇りを持って取り組んでいます。

「不安」を「安心」に変えるお手伝い

りそなグループでは、これらの商品・サービスの提供を通じ、一人でも多くのお客さまの「不安」を「安心」に変えるお手伝いをする事で、高齢化による社会の課題解決に貢献する。これは、私たちりそなグループがリテールバンクとして果たすべき重要な役割であると認識し、力を入れて取り組んでいる分野でもあります。

65歳から先のセカンドライフは20年から30年と、想像以上に長いもの。りそなグループは、高齢化社会において、お客さまが本心に必要とされている商品・サービスを提案すること、いざという時にも頼りになる存在になれるよう、今後も努力してまいります。



もっと上を目指したい、だから正社員に戻りました

榎本 美帆
りそな銀行 堀切支店 第3営業部長

一度退職してからパートナー社員として復帰し、社員転換制度ができたときに、その1期生として試験を受け、退職前のマネージャー職に戻ることができました。パートナー社員の良さも理解していますが、私はもっと上を目指したいという欲が出てきたのです。営業の仕事には、一人住まいの女性のお宅を訪問するなど女性の担当者のほうが喜ばれるケースも多く、女性の活用は必然と思っています。



ポジションに鍛えられてここまで来ました

森本 千晶
近畿大阪銀行 人事部長兼秘書室長

支店長としての経験は積んできましたが、プロパー社員で本部の部長に抜擢されたのは、近畿大阪銀行では私が初めて。自分のできることという不安もありますが、これまでもポジションや責任に鍛えられて成長してこられたと思うので、精一杯やるだけです。仕事の厳しさ、やりがいに性別は関係ないですし、プレッシャーを楽しむくらいのつもりで取り組んでいきたいと思っています。



ここでプロになることに意義を感じています

堀口 佳子
りそな銀行(旧りそな信託銀行) 年金信託部 数理役

理系の大学で学んだせいか、結婚退職という考えが最初からなく、生涯続けられる仕事ということ、理系の知識が活かせるということで、アクチュアリー資格を志しました。仕事上で男性、女性という意識は自分にはまったくなかったですね。社内には目標になる先輩アクチュアリーもたくさんいらっしゃるの、ここでプロフェッショナルを目指すことにやりがいを感じています。



10年前より、さらに環境は良くなっていますね

内田 孝子
埼玉りそな銀行 新所沢支店 統括マネージャー

10年前、育児休業制度を利用したのは支店では私が初めてでした。当時の支店長が、とりあえず仕事は続けてみないかと言ってくれたのが、涙が出るくらい嬉しかったです。あの頃は周囲に気を遣って休みを“取らせていただく”という感覚でしたが、今は制度も充実しているし、それを利用することに本人も周囲もまったく抵抗がなくなりましたね。環境面は飛躍的に良くなっていると思います。

女性のニーズに女性が応える
りそな『私のチカラ』プロジェクト

「りそな『私のチカラ』プロジェクト」では、女性社員を中心に、女性の視点で商品開発やサービス提供の企画展開を行っています。たとえば、女性の働き方や生活設計に配慮した住宅ローン、女性の投資ニーズを取り入れた投資信託、企業の環境力に注目したSRIファンドなど、さまざまな商品やサービスが誕生しました。



社内FA制度が夢を実現させてくれました

安藤 由記子
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

以前から本部業務を手がけてみたかったので、社内FA制度を利用して本部に異動しました。支店ではなかなか把握できなかった「りそなグループ」全体の動きや方向性を知ることができ、とてもいい勉強になっています。社内FA制度は自律的なキャリア形成のいいチャンス。仕事はもちろん、人生の上でも学べることが多いので、ぜひ多くの社員にチャレンジしてもらいたいと思います。

[女性たちのために]

時代は女性を求めている。

りそなグループではお客さまのほぼ半数、社員の6割が女性であることから、「真のリテールバンクの確立」には、女性ならではの視点や発想が不可欠と考えています。女性のお客さまのニーズにマッチした商品・サービスの提供、女性社員が働きやすく活躍できる職場環境への改革などを通じ、りそなグループは、女性に支持される金融サービスグループNo.1を目指しています。その取り組みは、J-WIN Award*をりそな銀行が2年連続受賞、厚生労働省「均等・両立推進企業表彰」を埼玉りそな銀行が2年連続、近畿大阪銀行が2008年度に初受賞するなど、外部からも高く評価されています。

*J-WIN Award ダイバーシティ・マネジメント推進NPO法人J-Winが“女性の意識向上に寄与している企業”を表彰する賞

※1 アクチュアリー 年金数理人。企業年金や資産運用の掛け金や配当金を算出するスペシャリストであり、国際的な評価も高い難関資格
※2 社内FA制度 継続して高い業績を挙げた社員が希望部署を申告し、相手部署が了承すれば異動できる制度



女性の管理職登用
女性プロパー社員で初の役員

多様性が“金融サービス業”を目指す『りそな』の力です

森谷 由美子 埼玉りそな銀行 監査役

私が入行した時代と比べ、現在は社員のライフイベントに対応した人事制度が充実しています。でも制度を作っても使うのは人。現場の運用面には、まだ工夫の余地があります。経営に携わる一員として、できるだけ現場の声を聞きながら、より良いものにしていきたいですね。画一的な働き方や男性中心という社会はもう考えられない時代。個人の能力・適性で配置するのが本来の姿で、男性女性という垣根は取り払われるべきです。女性ならではのセンス、きめ細かさ、生活者としての視点を活かすことで、よりお客さまのニーズに合った商品・サービスを提供することができます。ダイバーシティ(多様性)は金融サービス業を目指す、りそなグループの力になると確信しています。



毎日たっぷり子どもと触れ合っています

荒井 瞳
りそな銀行成瀬支店 お客さまサービス部

勤務する支店では私に続いて2名のおめでたが続き、その全員が育児勤務制度を利用しています。私は8:40から16:40までの時短勤務を使い、毎日、保育園に子どものお迎えに行っています。もともと温かい雰囲気の支店で、妊娠を伝えた時も皆さんに喜んでもらえ、制度を利用して仕事を続けたいと伝えた時も抵抗なく受け入れられ、恵まれた環境で仕事ができることに感謝しています。



ご恩は仕事で
お返しする
つもりです

花登 優花
りそな銀行 コンシューマーバンキング部 担当マネージャー

出産前は大坂営業部で法人融資渉外の仕事を担当。今は育児勤務制度を活用して、個人融資渉外担当を続けています。必要な時には残業もしますが、制度のおかげで「時間的に制約がある人」というフラグが立ち、無理なく仕事と育児が両立できています。今はこの環境に感謝しながら、通常勤務に戻った時に、会社や、私をサポートしてくれている周りの皆さんに仕事でたくさんお返ししたいと思っています。



[子どもたちのために]

子どもたちは「明日の大人」たちです。

私たちは公的資金という形で国民の皆さまから大きな支援をいただいたことを決して忘れません。その想いを具体的にカタチにしたのが、子どもたちに向けた活動です。金融経済教育の提供をはじめとする子どもたちへの支援は、私たちが次世代への貢献であり、未来への恩返しでもあるのです。

社員の声からスタートした「リそなキッズマネーアカデミー」

公的資金注入後、経営改革に取り組み黒字決算を達成した2005年、「金融知識を地域の子どもたちに伝えることで地域の発展に貢献したい」という多くの社員の想いから子ども向け金融経済教育「リそなキッズマネーアカデミー」はスタートしました。

予算がない、活動時間は業務時間外だけ、どんなカリキュラムをどう教えたらよいのかなど、さまざまな課題を克服し、2005年8月、東京、大阪、埼玉の3カ所で子どもたち約90名が参加してのスタート。大手銀行では初の試みでした。

その後、この活動は、全国に広がり、2008年度は全国169カ所のべ2,952名の子どもたちが参加してくれるまでになりました。

参加した子どもたちはもちろん、保護者の皆さまからも、大変お喜びいただき、中学生向けや、低学年向けにも開催してほしい、来年は兄弟を参加させたいなど、さまざまな要望をお寄せいただいています。

「リそなキッズマネーアカデミー」に新展開、架空のお店作りを実施

りそな銀行の多摩地域では、「りそなキッズマネーアカデミー」をさらに



離れた学校のチームメイトとディスカッション



E-ラーニングで経済の基礎を学習

発展させ、「みんなで町にお店を開こうプロジェクト」を八王子市と東京工科大学（八王子市）との共同で実施しています。このプロジェクトは、金融経済教育をテーマにした協調型学習モデルの研究として行われた文部科学省の委託事業で、2007年からの3カ年計画で行われています。2008年度は、八王子市立七国小学校6年生と同市立みなみ野小学校5年生の生徒が2校混合で各6名のチームを組み約30組が参加。架空の新規店舗の出店計画を作成、発表するというプログラムで、「総合的な学習」の授業時間約20回を使って実施されました。

空の店の出店計画を作ります。学校間にまたがるチーム内のディスカッションは、web上のフォーラムを通じて進め、実際に、近隣の商店街に出かけ、事業コンセプトなどの取材も行いました。最後にグループごとに出店計画を発表し、参加生徒全員で互いに評価するとともに、りそな銀行の社員が学校に出向き、これまでに学習したこと、まとめ授業や全体的な評価なども行いました。このような長期プログラムの他、銀行見学や職場体験、セミナーや出張授業など「リそなキッズマネーアカデミー」はさまざまな形で子どもたちがお金や経済、働くことについて楽しく学ぶ機会を提供しています。りそなグループはこうした活動を通じ、お金の大切さや働くことの意味、そして、何よりも、自分自身の将来の夢をかなえるために、知っておきたい「お金とのつき合い方」を学習することで、自らの判断で自身の将来を切り開くことのできる基礎的人間力を養ってほしいと願っています。

次世代を支える子どもたちに金融や経済の仕組みを学ぶ機会を提供し、長期的観点から経済の発展に貢献することは、真のリテラブルバンクを目指す「りそな」が果たさなくてはいけない役割の一つと考えています。

いっぱいいろんなことが学べてとても楽しかったです

1億円が重たくてびっくり!

お金のことや銀行のことがよく分かりました

お札を数えるのがうまくなりたと思った

ゲームを通してお金の大切さを学びました

大人になったら会社をつくりたい

TABLE FOR TWO

～世界の子どもたちへの学校給食支援

りそな銀行東京・大阪・埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行の本社社員食堂では、ヘルシーメニューを注文すると代金から1食につき20円が途上国の学校給食費として寄付される「TABLE FOR TWO」運動に、2008年1月から参加しています。これは世界経済フォーラムを機に生まれ、日本発の社会貢献活動として世界に広がった活動です。りそなグループは、長期的に毎日実施という本格導入を行った世界初の企業であり、メニュー注文数、寄付金総額ともに参加企業の中でもトップクラスになっています。

無料の学校給食は、経済的に困難な状況にある家庭が子どもを学校へ通わせる動機づけとなり、途上国の子どもたちへの教育機会の提供につながります。こうした活動を通じ、ささやかですがこれからも次世代の社会を担う子どもたちの応援をしていきたいと考えています。



これまで*に、101,135食の注文があり、募金とあわせ、約500人分の年間学校給食費をまかなうことができました。

* 2008年1月から2009年3月まで

「リそなキッズマネーアカデミー」子ども向けサイトも、ぜひご覧ください。
<http://www.resona-gr.co.jp/academy/index.html>

(※) りそな銀行と東京工科大学が共同開発したE-ラーニング教材 (<http://www.resona-gr.co.jp/academy/elearn/index.html>)



【環境のために】 金融機関がどうやって環境を守るというの？

製造業や流通業ならまだしも、具体的にモノづくりを手がけていない金融サービス業で環境への貢献といってもピンと来ない方もいらっしゃるかもしれません。しかし、私たちにもできることがあります。自らの環境負荷削減に努めるのはもちろんのこと、リそなグループでは、金融機関の特性を活かしたさまざまな取り組みを行っています。できることをひとつずつ。その姿勢は私たちのCSRを象徴する姿勢そのものでもあります。

「エコ・アクション・ポイント」 金融機関では初めて参加

地球環境は次の世代に引き継がなければならぬ。かけがえのない「財産」です。私たちにはこの「財産」を守っていく責任があります。

この想いに異を唱える人はおそろくないはず。しかし、日本の家庭における温室効果ガスの排出量は増え続けています。地球温暖化に対する関心や知識はあっても、実際の行動はアクションを起こすのはなかなか難しいのが実感ではないでしょうか。

リそなグループは環境への取り組みの一環として、2008年10月、環境省推進事業「エコ・アクション・ポイント」に金融機関として初めて参加しました。これは環境に配慮した商品・サービスの購入やエコイベントへの参加によってポイントが貯まり、1ポイント1円相当の商品と交換できる「環境にいいことをした人がトクをする仕組み」です。

リそなグループでは、通帳を発行しない普通預金口座「TIMO」をお選びいただいたお客さまに、紙（通帳削減）への協力に対して50ポイントをおさしあげています。口座開設を希望されるお客さまに、「TIMO」を活用したペーパーレス取引を呼びかけるとともに、「エコ・アクション・ポイント」



社員の提案で始まった「エコの木」
緑のシールで形作られる木によって、環境負荷の削減をお客さまにも体感していただいています。

また、緑のシールが木に増えていくことで「見える化」を図り、お客さまの選択でエコに貢献できるということ、一人ひとりの小さな行動の積み重ねが大きな結果につながることをご理解いただこうと考えています。

環境配慮型商品・サービス いろいろと取り扱っている

リそなグループは、さまざまな環境配慮型商品・サービスの提供を通じて地球環境問題に取り組んでいます。

環境負荷削減に取り組む中小企業の資金調達を支援するため、「大阪環境ファンド（かんきょう計画）」、「埼玉りそな環境ファンド」など、各地域において環境融資ファンドをお取り扱いしています。

2008年11月には、「りそな環境商談会」を開催し、環境をテーマとしたビジネス・マッチングの機会も提供しました。



通帳を発行しない普通預金口座「TIMO」
「TIMO」は通帳を発行しませんので、紙削減への協力に対して、50エコ・アクション・ポイントをさしあげています。

この取り組みに、多くのお客さまの賛同をいただき、エコ・アクション・ポイント事業への参加から約半年間で、約10万人のお客さまに「TIMO」を選択するというエコ・アクションを起こしていただきました。（エコ・アクション・ポイント発行件数はりそなグループが第1位となりました。）

また、銀行のサービス提供に伴う紙資源やエネルギーの消費を削減す

また、個人のお客さまの環境への取り組みをお手伝いするため、環境配慮型の住宅を取得される場合に住宅ローン金利を優遇するサービスも実施しています。

さらに、環境経営を積極的に行う企業に投資するSRIファンド「あしたの地球」のお取り扱いなどを通じて、環境関連ビジネスへの資金の流れを促しています。

Voice

家庭部門における温室効果ガス削減の切り札

環境省では、家庭部門における温室効果ガス削減の切り札として、「エコ・アクション・ポイント」モデル事業を平成20年度より推進しています。このモデル事業は、温室効果ガス削減につながる製品の購入や行動に対して、さまざまな商品に交換することのできるエコ・アクション・ポイントを付与することを通じ、環境に配慮した行動を促すとともに、企業の環境商品の販売促進活動にもつなげてもらうものです。

りそなグループには、全国型のモデル事業の開始当初から、金融機関の特性を活かしたユニークな取り組みでご参加いただき、非常に心強く思っています。今後、エコ・アクション・ポイント共々、りそなグループのCSR活動もますます拡大していくことを期待しています。



環境省 総合環境政策局
環境経済課
課長補佐
中島 恵理氏

環境配慮型商品・サービスのご提供

さまざまな環境配慮型商品・サービスをご用意し、環境に関心の高いお客さまや環境負荷削減に取り組む企業をサポートしています。



子どもたちにきれいな地球 明るい未来を手渡すために

地球環境問題は人類社会全体の課題であり、社会的・公共的な使命を担う金融機関にも、この課題の解決に対する貢献が求められています。

りそなグループも、この問題における自らの役割の重大さを真摯に受け止めています。投融資などを通じた環境配慮行動・経営の推進、環境問題の重要性を訴える情報の発信など、持てる資源を活用して取り組んでいます。

今後、社員一人ひとりが自ら考え、主体的に行動し、お客さまとともに地道に取り組みを積み重ね、次世代のために「持続可能な社会」の実現に力を尽くしていきます。



るために、りそなグループではペーパーレス事務運営に取り組んでいますが、これにはお客さまのご理解とご協力も欠かせません。たとえば、インターネットバンキングや税金納付時のATMのご利用によって、店頭事務の簡素化を図り、手続書類の紙資源や書類輸送によるエネルギー消費を削減することができます。

りそな銀行島本支店の社員の提案で始まった「エコの木」は、「紙を使わないサービス」を選択してくださったお客さまに緑のシールをお渡しして「エコの木」のポスターに貼っていただく取り組みです。葉っぱに見立

気がつくとも15時。銀行に行く暇がない!

1

平日は17時まで、営業時間を延長しました。

より便利にご利用いただくために、一部を除く全店で窓口の営業時間を17時まで延長しました。(2004年1月)



ATMで自分のお金を引き出すのに、手数料がかかるのは納得がいかない!

2



「時間外手数料」の概念を撤廃し、全曜日・全時間帯で、ATM利用手数料を無料化しました。(2007年11月)

全曜日・全時間帯で、ATM利用手数料を無料化しました。

日中はいろいろ用事があって、ATMで入金できない!

3

お客さまにより便利にご利用いただくため、ATMでの入金可能時間を拡大しました。(2007年11月)

| 入金可能時間帯 | |
|---------------|-------|
| 平日・土日祝 | |
| 8:00 | 19:00 |
| (手数料も無料化しました) | |

全曜日で、ATMによる入金可能時間を拡大しました。

窓口やATMで、杖や傘が置けるようにしてほしい!

4



ご要望が多い営業部店を中心に、窓口やATMへ設置しました。手元に立てかけた杖を倒してお困りだったご高齢者など、多くのお客さまにお喜びいただいています。(2005年7月より順次設置)

簡易な杖・傘立てホルダーをご用意しました。

キャッシュカードの口座番号が見にくい!

5

口座番号、店番号などの表示を大きくしました。

カード表面の口座番号、店番号などの表示を拡大し、一目で読めるようにしました。お客さまより、口座番号記入の際のイライラが解消したというお声が届きました。(2009年5月)



投資信託分配金の通帳表示が全部「分配金」で、どれだけの分配金なのか分からない!

6

愛称を表示し、どの分配金か分かるようになりました。

通帳の摘要欄に「ブンさん」などの愛称や略称を表示し、どの投資信託の分配金なのか、すぐに分かるようになりました。(2009年5月)

【改善前】

| 年月日 | 摘要 | お支払金額(円) | お預り金額(円) |
|----------|----------|----------|----------|
| 21-06-10 | 投資信託 分配金 | | *3,000 |
| 21-06-16 | 投資信託 分配金 | | *2,200 |

【改善後】

| 年月日 | 摘要 | お支払金額(円) | お預り金額(円) |
|----------|---------------|----------|----------|
| 21-06-10 | 投資信託 アンハイアンパン | | *3,000 |
| 21-06-16 | 投資信託 アンハイアンパン | | *2,200 |

※リそなグループのキャッシュカードで、リそなグループのATMをご利用いただいた場合

【お客さまのために】

『リそな』は聞く耳、拡大中!

金融業はサービス業であるという基本に立ち戻って、「真のリテールバンクの確立」を目指した時に、もっとも参考になったのはお客さまの声でした。リそなグループはお客さまのご意見・ご要望を日常業務に反映させ、サービス品質の向上に積極的な金融サービスグループであるよう努めています。

サービスを実施している銀行

リそな銀行 埼玉りそな銀行 共進りそな銀行 埼玉りそな銀行 近畿大阪銀行 共進

伝票の色がオレンジ色で見にくい!

7



ご高齢の方を中心にお困りのお客さまが多かったため、普通預金新規申込書などの伝票の色を、はっきりと見える赤色に変更しました。(2008年10月)

見やすい赤色に変更しました。

キャッシュカードを申し込んだら、すぐにほしい!

8

即時発行を全店に拡大しました。

ご郵送でお届けしていましたが、お申し込みいただいたその場で発行、お持ち帰りいただけるようにしました。(2009年4月)



ネットバンキングでも、もっと長い期間の取引履歴が照会できるようにしてほしい!

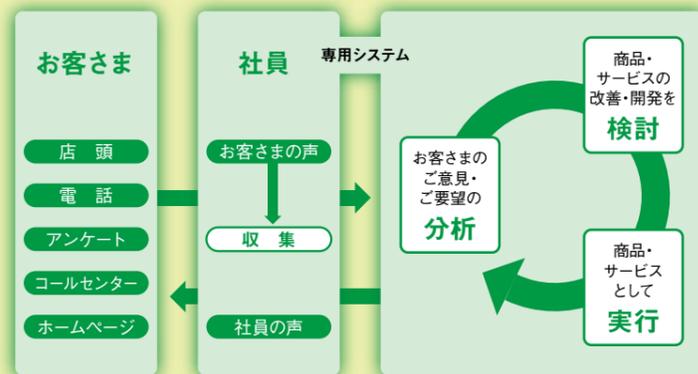
9

紙の通帳と同じような感覚でお使いいただくために、照会期間を3ヶ月から13ヶ月に拡大するとともに、入出金の明細ごとに残高を表示するようにしました。(2008年10月)



照会期間を3ヶ月から13ヶ月に拡大しました。

■ 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



お客さま信頼度 No.1 を目指します

りそなグループでは、お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望、社員の提案を商品・サービスの改善・開発に活かし、金融サービス業へのさらなる進化を加速させています。

「金融サービスの基本は『信頼』である」という信念のもと、お客さまとの関係を社員一人ひとりが大切にしながら、りそなグループは今後も一層のサービス改革に努めます。

一歩ずつ、着実に

公的資金返済の道筋について

りそなグループは、これまで総額3兆1,280億円の公的資金の注入を受けました。この重みをしっかりと受け止め、抜本的な財務改革やさまざまな経営改革に取り組んでまいりました。

2008年11月には、これまでの改革を徹底するとともに、お客さま本位の発想で注力ビジネスを再整理する「事業領域の選択と集中」と差別化戦略をさらに進化させた「りそなスタイルの確立」を柱とする新しい健全化計画を発表しました。この計画において、「真のリテールバンクの確立」に挑戦するとともに、さらなる企業価値の向上に努めてまいります。

2008年度は、米国サブプライムローン問題に端を発する金融市場の混乱が实体经济へと波及するな

か、世界中で大手金融機関に巨額の公的資金が投入され、日本でも年度末に向けて一部金融機関に公的資金が注入されました。このようなストレス度の高い経営環境下、りそなグループは2008年度を通じ、優先株式、普通株式、劣後ローンにより注入を受けていた公的資金について、注入額ベースで計2,523億円の返済を実現、累計の返済額も1兆円を突破することができました。これらの返済の結果、2009年3月末時点における公的資金残高は、2兆852億円となっています。

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み増しに努めてまいります。

れ自体が本業におけるCSRという側面を持っています。また、信託サービスはお客さまとの長期的な信頼関係の構築があつて初めて成り立つものであり、持続可能な社会の発展に貢献していくために、このような長期的な視点が不可欠であると考えています。

身近な信託パートナー

信託機能の融合・強化

りそなグループは、これまで資産運用、遺言、資産承継、不動産など、さまざまな信託サービスをお客さまに提供してきましたが、従来より取り組んでいた差別化戦略を徹底し、経営課題解決型ビジネスへの転換をさらに進めるため、2009年4月1日、りそな銀行とりそな信託銀行を合併し、両者の信託機能を融合させました。

今後も引き続き、お客さまの身近な信託パートナーとして、信託機能の強化、専門性の維持・向上を通じ、お客さまの多様なニーズにお応えする包括的で高度なサービスを、ワンストップでご提供していきます。

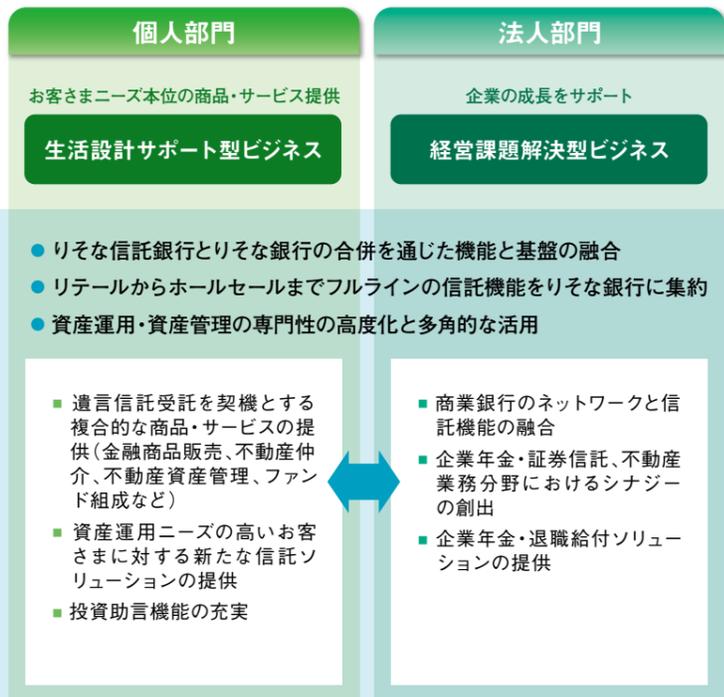
信託機能の活用による遺言信託、自社株承継信託、事業承継信託、年金信託など、社会的に意義のあるソリューションの提供は、そ

金融機関の「信託機能」とは

個人・法人のお客さま(委託者)が、たとえば遺言や信託契約によって、信託銀行など(受託者)に金銭や土地などの財産を移転し、受託者は委託者が設定した信託目的(遺言の内容など)に従って、お客さまが指定した受益者(遺言信託であれば相続人、企業年金信託であれば当該企業の従業員など)の利益のためにその財産(信託財産)の管理・処分などを行う仕組みです。

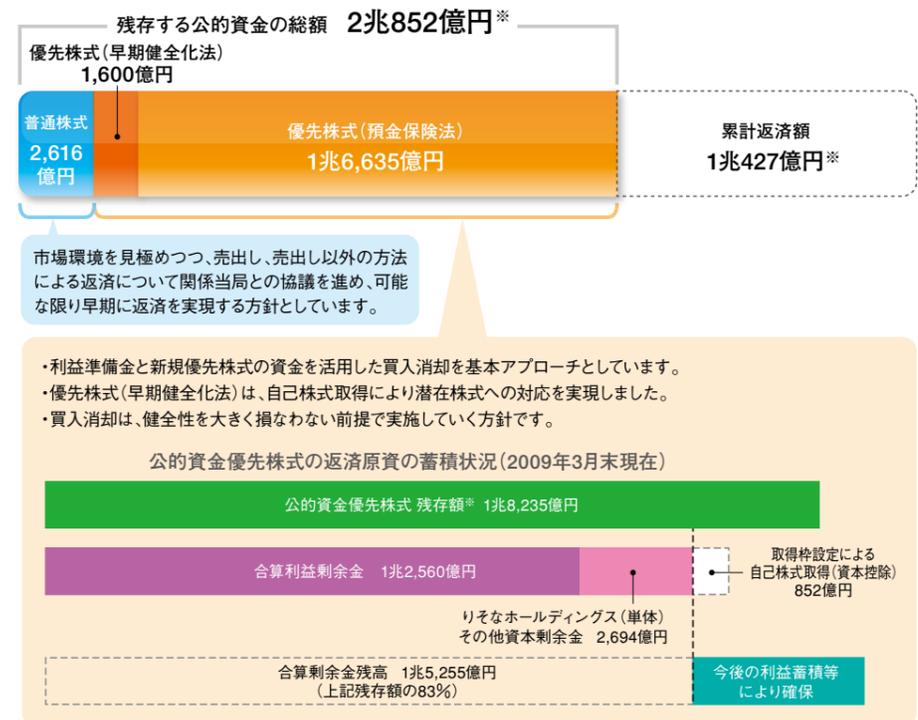
れ自体が本業におけるCSRという側面を持っています。また、信託サービスはお客さまとの長期的な信頼関係の構築があつて初めて成り立つものであり、持続可能な社会の発展に貢献していくために、このような長期的な視点が不可欠であると考えています。

個人・法人部門のミッション再定義と信託シナジーの創出



● 埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行では、りそな銀行の信託代理店として、各種信託業務の媒介を行っています。

残存する公的資金の明細と返済アプローチ (2009年3月末現在)



2008年度の総括

りそなグループのCSRはまだまだ進化していきます。



檜垣 誠司

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

りそなグループは「真のリテールバンクの確立」を実現するために、個人・法人を問わず、地域に根付いたきめ細かなリレーションを構築しお客さま本位のビジネスを行う、金融機関としては日本で唯一の「金融サービス業」になることを目指しています。

経済情勢の悪化、少子高齢化問題、地球環境問題などの課題に社会が直面する中、2008年度はこれまで以上に、個々のお客さま、ひいては社会の課題と真摯に向き合う「課題解決型の経営」に全力を傾けてまいりました。

法人のお客さまに対しては、資金提供にとどまらず多様な経営課題解決のサポートに取り組み、お客さまともに金融危機に立ち向かってまいりました。また、高齢化が進む社会の要請に対し、公的年金の補完として期待

される企業年金制度の充実や事業継承のサポート、遺言信託や資産承継のお手伝いなど、安心できる社会の実現を目指して努力を重ねています。

地球環境問題という大きな課題の解決に向けても、自らの環境負荷削減に努めるとともに、金融機能の活用でどのような貢献ができるのかを模索し、お客さまの環境配慮行動を支援するための融資制度・住宅ローンなどの商品・サービス提供、環境省が推進するエコ・アクション・ポイント事業に参加することで、銀行というインフラを利用する多くの生活者の皆さまに向け、環境について考える機会を提供するなど、銀行としてできるさまざまサポートを行っています。

これらの取り組みを担っている社員一人ひとりが「お客さま」「地域社会」というりそなグループの大切な原

点をしっかりと見据え、自ら気付き、考え、行動することによって、「キッズマナー・アカデミー」など自発的な取り組みがいくつも生まれていることを誇りに思います。「仕事の価値」に性別や経歴は無関係です。りそなグループが本気でダイバーシティに取り組みできた起点はそこにあり、女性登用も、社会やお客さまに、いかに喜んでいただくかを追求してきた必然の結果と考えています。

私たちりそなグループ役員・社員一同は、これからもお客さまと誠実に向き合い、多様化する地域社会のニーズに応えます。社会的に価値のある商品・サービスを提供することで、持続可能な社会の発展に一層貢献していくことを目指し、高い志で毎日変わっていくことに挑戦していきます。

りそなグループの概要 (2009年4月1日現在)

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



シンボルマーク

「りそな」を象徴するシンボルマークは、2つのRをモチーフとしており、「りそな (Resona)」と「地域 (Regional)」が共鳴し合う様子を表現しています。また、全体を囲む正円は「安心感」「信頼感」を表現しています。地域のお客さまと互いに触れ合い、感じ合い、理解し合う中から生まれる信頼関係を大切にしていくという私たちの思いをこのシンボルマークに込めました。



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。

スローガン

Slogan

新しいクオリティへ、新しいスピードで。『りそな』

私たち「りそな」が目指すもの

Vision

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、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。

そのために実行すること

Promise

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。

『CSRレポート2009 データ編』のご紹介



この「CSRレポート2009 ハイライト編」では、2008年度のCSRに関する主要な取り組みをご紹介します。その他のCSR活動やデータを含む詳細情報は「CSRレポート2009 データ編」にまとめ、ホームページで公開しています(2009年6月末公開予定)。ぜひ合わせてご覧ください。

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