

RESONA WAY

CSR Report 2011 データ編

トップメッセージ

「真のリテールバンクの確立」を目指し、
従業員一人ひとりが日常業務の中で
CSRを実践してまいります。

●東日本大震災への対応 ●公的資金完済に向けた展望

リそなグループCSR方針

コーポレートガバナンス
人権
ダイバーシティ
コンプライアンス
消費者課題／お客さまサービス
コミュニティ
環境



目次

目次・編集方針	1
トップメッセージ	2
CSRマネジメント	3
コーポレートガバナンス	5
りそなホールディングスにおける取組状況等	
内部統制に関する事項	
リスク管理体制	
内部監査体制	
株主・投資家とのコミュニケーション	
コンプライアンス	13
消費者課題/お客さまサービス	17
コミュニティ	23
環境	35
ダイバーシティ	41
人権	45
東日本大震災への対応	47
公的資金完済に向けた展望	48
パフォーマンスデータ一覧	49
外部表彰	51
第三者所見	52
りそなグループの概要	53
ISO26000/GRIガイドライン/国連グローバル・コンパクト対照表	54

コーポレートガバナンス(P.5~12)、コンプライアンス(P.13~16)に関する詳細情報は、りそなグループディスクロージャー誌に掲載しております。あわせてご参照願います。

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、店頭にご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ますようお願いいたします。

「CSRレポート2011 ハイライト編」のご紹介

りそなグループのCSR活動の特徴的な取組みについてコンパクトにわかりやすく報告する「CSRレポート2011 ハイライト編」の発行を予定しています。りそなホールディングスのホームページにおいて電子ブック形式で掲載するほか、グループ各銀行の店舗に冊子を備置する予定です(2011年10月より)。あわせてご覧いただけますようお願いいたします。

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。

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^{*1}) サステナビリティ・レポート・ガイドライン第3版(G3)』、グローバル・コンパクト^{*2}、ISO26000^{*3}を参考にして、開示情報の重要性やバランスに留意し、さらに本レポートの客観性を高めるために第三者所見を掲載しています。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。

※1 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などのさまざま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。

※2 グローバル・コンパクト:国連の提唱するイニシアチブ。「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」などのテーマに取り組むよう、企業に対し、自発的な取組みを求めている。

※3 ISO26000:組織の社会的責任に関する国際規格(ガイドライン)。

■ 対象範囲

- ・りそな銀行 ・埼玉りそな銀行 ・近畿大阪銀行
- ・そのほか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」、「当社グループ」:りそなグループ及び主要なグループ会社を指します。

■ 対象期間

2010年4月1日~2011年3月31日

※ただし、一部の重要な項目においては対象期間以外の情報も含まれています。

■ 発行時期

2011年8月(りそなホールディングスのホームページに掲載)

■ お問い合わせ先

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 CSR推進室

東京本社
〒135-8582
東京都東区木場1丁目5番65号 深川ギャザリア W2棟
TEL.03-6704-3111

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

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

「真のリテールバンクの確立」を目指し、 従業員一人ひとりが日常業務の中で CSRを実践してまいります。



東日本大震災により犠牲になられた方々のご冥福をお祈り申し上げますとともに、被災された皆さまに心からお見舞いを申し上げます。

日本の経済環境は、震災を境に大きく変わりました。3月11日に発生した津波を伴う大地震、その後の原子力発電所の事故によって、広範囲に大規模な被害が生じている上、電力供給不足問題も重なり、中長期にわたる健康被害の懸念、食料品等の放射性物質汚染など、日本経済の先行きは非常に不透明な状況にあります。今後の復興に向けた課題に加え、高齢化社会、企業の海外展開による産業の空洞化など、解決に向けて取り組むべき社会的課題は山積しており、従来以上に銀行の社会的役割の重要性は高まっております。

このような環境下におきまして、りそなグループは、全社員一丸となって金融機関としての社会的責任(CSR)を果たすとともに、この困難な状況の克服に全力を尽くしてまいります。

昨年11月には組織の社会的責任に関する国際的なガイドライン「ISO26000」が公表され、企業をはじめとする各組織に求められるCSRの項目が具体的に示されました。りそなグループでは、2008年1月より、国連が提唱するイニシアチブ「グローバル・コンパクト」に参加し、「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」などのテーマにも積極的に取り組んでまいりましたが、今般、CSR活動をより一層進化させるため、本年



6月にCSRの専任組織として「CSR推進室」を新設、8月には「ISO26000」に対応した「グループCSR方針」を制定するなど、CSR推進体制の強化を図っております。

2010年11月には、新しい「経営の健全化のための計画」を公表いたしました。この計画を着実に実行することで、一人でも多くのお客さまに「りそなファン」になっていただき、「真のリテールバンク」の確立へ邁進いたします。お客さま一社一社、お一人おひとりにきめ細かく対応し、りそなの強みであるソリューションを提供することで信頼度NO.1の銀行を目指します。

銀行経営の基本は、信用を一つひとつ積み上げることです。そこに『りそな』ならではの価値を付与する——この日常業務そのものがCSRであるべきだと私は考えています。つまり、CSRとは経営そのものです。「CSR経営=持続可能な社会づくりへの貢献」と位置づけ、「お客さまとの信頼関係」「株主さまとの関係」「社会とのつながり」「従業員の人間性」を大切にし、すべてのステークホルダーから支持を受けることができるよう、引き続き、りそなグループの持つ経営資源を活かしたさまざまなCSR活動に積極的に取り組んでまいります。

りそなグループは、これからも変革を継続し、企業価値の最大化に努めてまいります。何卒、今後とも皆さま方の一層のご支援ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

2011年8月
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

CSRマネジメント

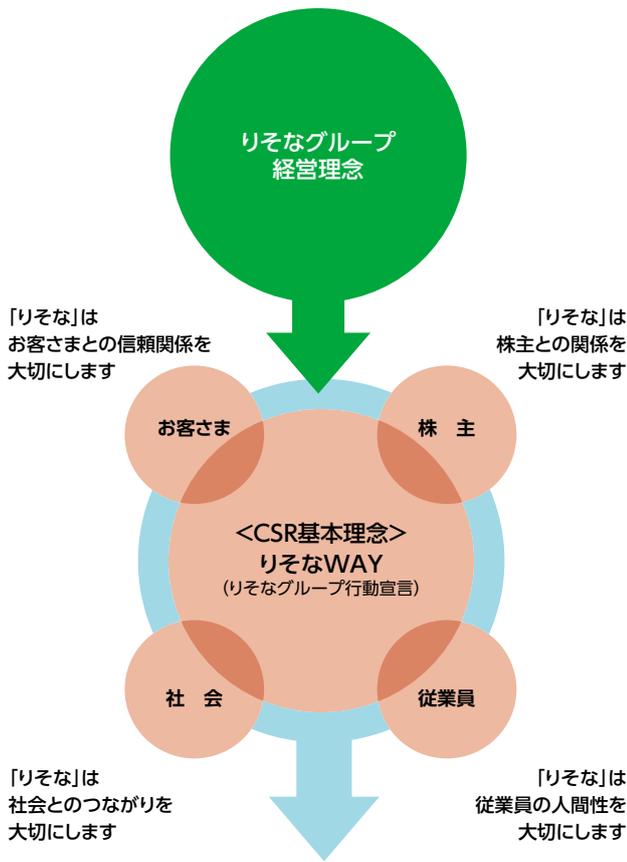
CSRマネジメントに関する基本的な考え方

りそなグループでは、全役員・従業員が進むべき方向、共有すべき価値観を示すものとして「りそなグループ経営理念」を定めるとともに、その基本姿勢を具体化するものとして「りそなWAY(りそなグループ行動宣言)」を定めています。

これらに基づき、グループにおいて「持続可能な社会づくり」に貢献するための、組織としての「企業の社会的責任に対する取組姿勢」を明確化すべく、今般「グループCSR方針」を定めました。

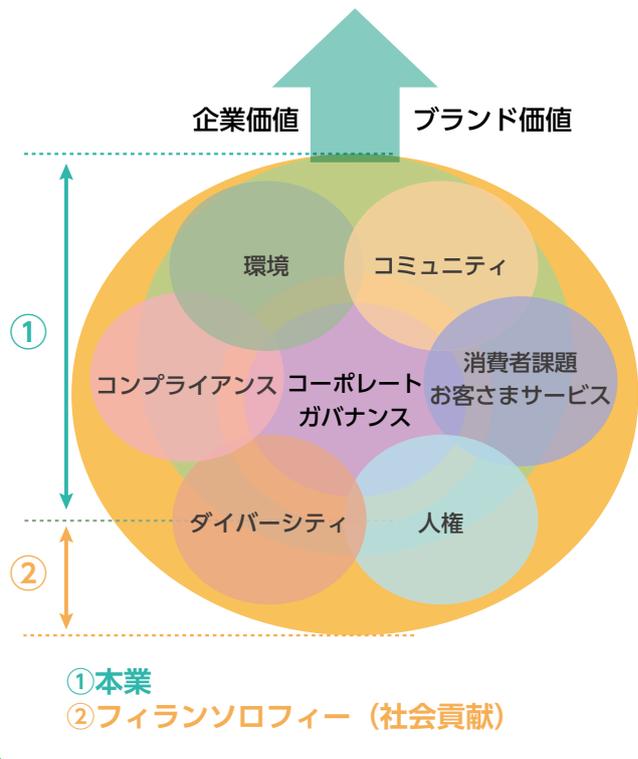
この方針に従い、毎年、グループとしてCSRに関する行動目標を設定し、進捗管理を行うことで、CSR活動の推進を図ってまいります。

■ 経営理念、行動宣言とCSR方針の関係



■ CSR経営の概念図

CSR経営 = 持続可能な社会づくりへの貢献



りそなグループCSR方針

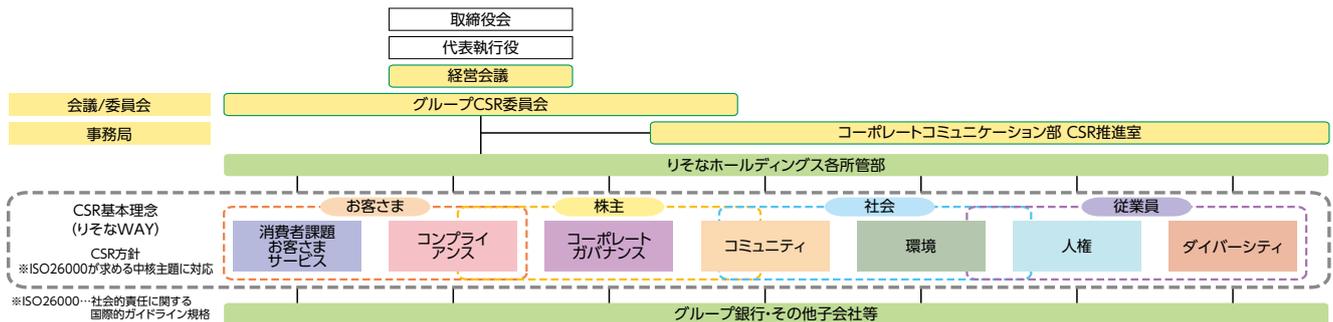
課題項目	方針
コーポレートガバナンス	責任ある経営体制および経営に対する監視・監督機能の強化に努め、すべてのステークホルダーに対する説明責任を果たします。
人権	当社が影響を及ぼすお客さま、株主、従業員等、すべてのステークホルダーの基本的な人権を尊重する企業風土・職場環境を醸成します。
ダイバーシティ	職場における能力開発の機会を通じた人材育成および成果の公正な評価とダイバーシティの組織風土の定着を推進します。
コンプライアンス	法令・ルール・社会規範の遵守を通じて、すべてのステークホルダーに対して責任ある企業活動を行います。
消費者課題/お客さまサービス	お客さまの大切な個人情報・資産を守り、一人ひとりの立場に立った質の高い金融サービス、啓発の機会を提供します。
コミュニティ	地域との共生を大切な使命と位置づけ、自社の持つ経験・資源を活用して、社会的課題の解決に取り組みます。
環境	かけがえない地球環境を大切に、環境に配慮した企業活動を適切に実践します。

グループの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への取組みの一層の強化・向上を図るため「グループCSR委員会」を設置し、定期的を開催しています。「グループCSR委員会」は、りそなホールディングス会長を委員長とし、りそなホールディングスの社長及び副社長ならびにグループ各銀行の社長をはじめとするメン

バーによって構成され、本委員会を通じてりそなグループ内にあるさまざまな経営資源を活かしたCSR活動を実現しています。

また、2011年6月にはコーポレートコミュニケーション部内にCSR推進室を設置し、グループ各社におけるCSR活動の推進・管理体制の強化を図っています。



国際的なイニシアチブへの参加

2008年から、りそなホールディングスが国連が提唱するグローバル・コンパクトに、りそな銀行が責任投資原則 (PRI) に参加しています。企業活動においてこれらの原則を支持するとともに、国際社会からの要請に基づいたCSR活動を積極的に推進しています。



国連グローバル・コンパクト

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行あるものにする。
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。

国連責任投資原則

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。

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、グループ企業価値の向上を目指すうえで、コーポレートガバナンスの強化が最重要課題のひとつであるとの認識のもと、責任ある経営体制及び経営に対する監視・監督機能の強化に取り組んでおります。

りそなホールディングスは、2003年6月にりそな銀行が公的資金の注入を受けたことを踏まえ、同月、邦銀グループ初となる委員会設置会社に移行しました。経営の監督と業務執行の機能を分離し、執行役による迅速な業務執行を可能とする一方、経営に対する監督強化のため、指名・監査・報酬の各委員会のみならず、取締役会の構成も社外取締役を過半数とすることにより、経営の透明性と客観性を高めております。

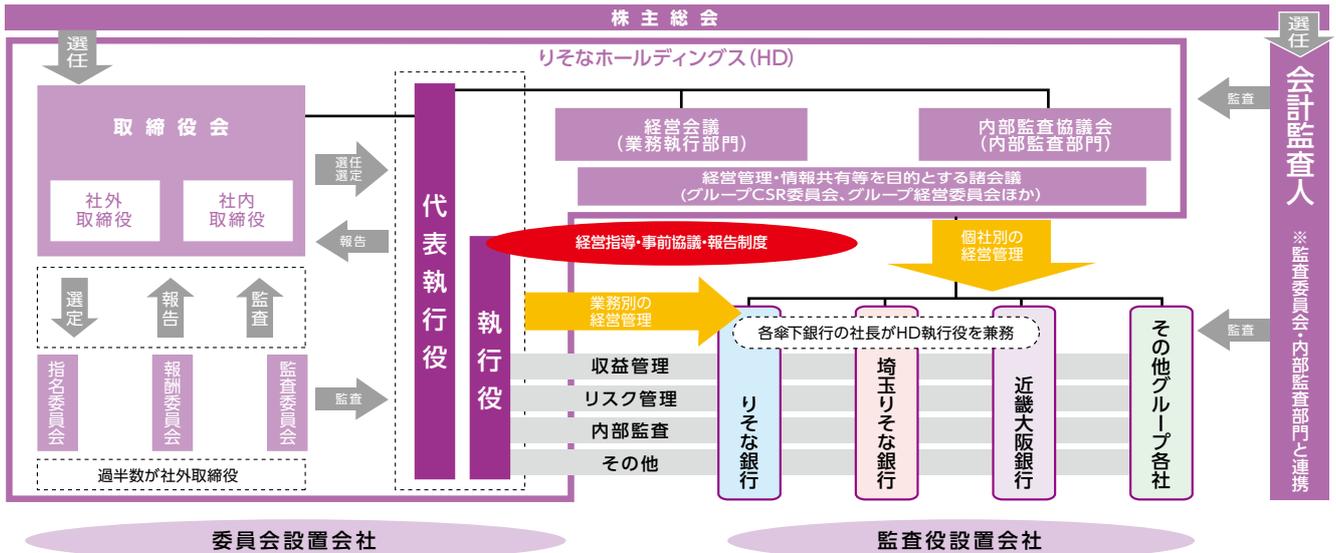
一方、当社の完全子会社である傘下銀行については、全て監査役設置会社形態としており、グループ全体のガバナンス強化と傘下銀行のガバナンス形態の整合性をとり、各傘下銀行による自律的な経営を行う体制としております。

2010年度には公的資金の完済に向け一定の展望を示すことができませんでしたが、引き続きグループ企業価値の向上に向け現体制を堅持し、りそなグループ経営理念を踏まえた経営に努めてまいります。

りそなホールディングスにおける取組状況等

取締役会	取締役会は、取締役10名(うち社外取締役6名)により構成され、当グループの経営上の重要事項に係る意思決定と、執行役及び取締役の職務の執行の監督を行う場として、実質的な議論が十分に確保できるような運営を行っております。委員会設置会社の特色を活かし、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及び業務執行の迅速性向上に努めております。2010年度には20回開催しております。
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、委員長は社外取締役)により構成され、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」等に基づき、株主総会に上程する取締役の選解任議案の内容等を決定しております。2010年度には4回開催しております。なお、当グループの経営改革を加速し、持続的な企業価値の向上を実現するために、最適な人材に経営トップの役割と責任を継承するメカニズムとして、2007年6月にサクセッション・プランを導入しております。
監査委員会	監査委員会は、取締役3名(うち社外取締役2名、委員長は社外取締役)により構成され、取締役及び執行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等を行っております。また、内部監査部、コンプライアンス統括部及びリスク統括部並びに財務部等の内部統制部門と連携して内部統制システムを監視・検証し、必要に応じて、執行役等に改善を要請しております。2010年度には13回開催しております。
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、委員長は社外取締役)により構成され、取締役及び執行役の個人別の報酬等の内容に係る決定に関する方針や、個人別の報酬等を決定しております。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等を行っております。2010年度には3回開催しております。なお、2004年度には役員退職慰労金制度を廃止し、業績連動報酬制度を導入しております。2010年度には株式取得報酬制度を導入しております。
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及び重要な業務執行案件を協議・報告する機関として経営会議を設置しております。経営会議は、代表執行役及び各執行役により構成され、積極的な議論を行うことで、経営上の重要事項に係る決定の透明性を確保しております。2010年度には41回開催され、業務執行に係る重要事項の協議・報告を行っております。
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おります。内部監査協議会は、代表執行役全員、内部監査部担当執行役及び内部監査部長等により構成されており、その協議・報告内容等は、取締役会に報告するとともに監査委員会へも報告しております。2010年度には15回開催され、内部監査基本計画等の協議を行ったほか、内部監査結果等の報告を行っております。
グループ各社に対する経営管理	持株会社である当社が、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おります。これらグループ各社での意思決定及び業務執行に関して、当社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、当社による管理及び統制を実施する体制を構築しております。

■ グループのコーポレートガバナンス体制



内部統制に関する事項

基本的な考え方

りそなグループは、これまで実践してまいりました「事業領域の選択と集中」と「りそなスタイルの確立」に継続して取組み、「地域運営」、「アライアンス」、「オペレーション改革」に加えて「信託機能の発揮」を『りそな』の差別化戦略の柱とし、マーケットインの徹底によるお客さま本位の業務運営を実現することで、「スマート」で親しみや

すい「真のリテールバンク」を目指しております。この事業目的の達成に向けて、業務の有効性・効率性の確保や事業活動における法令等遵守等に係るプロセスを明確化し、グループ内の全ての者が理解し遂行するための体制整備に努め、当グループに相応しい内部統制を構築することを目指しております。

基本方針

グループ企業価値の向上に向け、当グループに相応しい内部統制を実現することを目的として、内部統制に係る基本方針を取締役会において決定しております。

整備状況

「グループ内部統制に係る基本方針」の定めに従い、内部統制システムを適切に整備・運用し、その有効性の確保に努めております。

りそなホールディングスの「グループ内部統制に係る基本方針」の概要

I. はじめに	当社及びグループ各社は、多額の公的資金による資本増強を受けたことを真摯に反省し、このような事態を再び招くことのないよう、グループ内部統制に係る基本方針をここに定める。 本基本方針のもと、グループ企業価値の向上に向け、内部統制の有効性を確保するための最適な運用及び整備に努め、りそなグループに相応しい内部統制の実現を目指す。
II. 内部統制の目的 (基本原則)	当社及びグループ各社は、一般に公正妥当と認められる内部統制の評価の基準に従い、以下の4つの目的の達成に努めることを、グループの基本原則として定める。 1. 業務の有効性及び効率性の向上 2. 財務報告の信頼性の確保 3. 法令等の遵守 4. 資産の保全
III. 内部統制システムの構築 (基本条項)	内部統制の目的を達成するため、統制環境、リスクの評価と対応、統制活動、情報と伝達、モニタリング、IT (Information Technology) への対応など基本的要素が組み込まれた内部統制システムを整備し、その有効性の確保に努める。この方針を踏まえ、グループ共通の「りそなグループ経営理念」を定めたうえで、当グループの業務の適正を確保するための体制整備を行うべく、以下の基本条項を定める。 1. 執行役員及び使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制に関する事項 2. 執行役の職務の執行に係る情報の保存及び管理の体制に関する事項 3. 損失の危険の管理に関する規程その他の体制に関する事項 4. 執行役の職務が効率的に行われることを確保するための体制に関する事項 5. 当社及びグループ各社から成る企業集団における業務の適正を確保するための体制に関する事項 6. 監査委員会の職務を補助すべき使用人に関する事項 7. 前号の使用人の執行役からの独立性の確保に関する事項 8. 執行役員及び使用人の監査委員会への報告体制その他の監査委員会への報告体制に関する事項 9. その他監査委員会の監査が実効的に行われることを確保するための体制に関する事項

リスク管理体制

リスク管理の基本的考え方

りそなグループは、2003年5月に申請した公的資金による資本増強に伴い、国民の皆さま、お客さまならびにその他関係者の方々に対し、多大なご負担、ご迷惑をおかけしたことを踏まえ、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、先送りせずに早期処理を行う
- ③収益に見合ったリスクテイクを行う

リスク管理の方針とリスク管理体制の整備

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。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・リスクの状況等を踏まえて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及びグループ各銀行のリスク管理の方針には、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等を定めています。

りそなホールディングス及びグループ各銀行では、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合的に管理する統合的リスク管理部署（リスク統括部署）を設けています。リスクカテゴリーについては、主として下表のとおり分類し、各リスク

の特性に適った手法によって管理しています。

その他のグループ主要会社においても、各々の業務・特性・リスクの状況等を踏まえ、リスク管理の方針を制定しています。同方針には、リスク管理体制、リスク管理の枠組みのほか、本来業務以外で極力リスクをとらない旨等の方針を定めています。また、リスクカテゴリー毎の管理部署、及びリスクを統括管理する部署を設けています。

このほか、りそなホールディングス及びグループ各社は、災害・システム障害等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等、危機管理に関する体制を整備しています。

リスクカテゴリー	定義	管理手法
信用リスク	与信先の財務状況の悪化等により、資産（オフ・バランス資産を含む）の価値が減少ないし消失し、損失を被るリスク	統合的リスク管理（リスク限度設定、リスクの評価、ならびに資本との比較 等） 与信審査管理、信用格付制度、ポートフォリオ管理、リスク限度設定 等
市場リスク	金利、為替、株式等のさまざまな市場のリスクファクターの変動により、資産・負債（オフ・バランスを含む）の価値等が変動し損失を被るリスク	リスク限度設定、損失限度設定、ポジション限度設定 等
流動性リスク	必要な資金確保が困難になる、又は通常よりも著しく高い金利での資金調達を余儀なくされること等により損失を被るリスク	緊急時フェーズ認定、緊急時対応体制の整備、流動性リスク指標ガイドライン設定 等
オペレーショナルリスク	内部プロセス・人・システムが不適切あるいは機能しないこと、又は外部要因により生ずる損失に関するリスク	オペレーショナルリスク評価（CSA）、損失データ分析、リスク指標（KRI） 等
事務リスク	業務に従事する役員及び従業員が正確な事務を怠る、あるいは事故・不正等を起こすことにより損失を被るリスク	業務プロセスの改善、研修・教育、事務指導 等
システムリスク	コンピュータシステムのダウン又は誤作動、不正使用等により損失を被るリスク	システムリスク管理基準による統制、コンティンジェンシープラン整備 等
法務・コンプライアンスリスク	法令や契約に違反すること、不適切な契約を締結すること、その他法的原因により損失を被るリスク	コンプライアンス・チェック、コンプライアンス・プログラムによる改善 等
信託財産の運用リスク	忠実義務・善管注意義務等の受託者としての責任の履行を怠ったことに起因して生じた信託財産の損失等を補填しなければならないリスク	業務プロセスの改善、研修・教育、事務指導 等
その他のオペレーショナルリスク	自然災害や火災などによる有形資産の損傷、外部犯罪による顧客被害とその補償等により損失を被るリスク	災害・外部犯罪に備えた設備の改善、手続面の強化 等
レピュテーションリスク	マスコミ報道、評判・風説・風評等がきっかけとなり、損失を被るリスク	適時・適切な情報発信、モニタリング、危機管理体制整備

リソナホールディングスによるグループ管理

リソナホールディングスは、グループ共通事項としての各種方針・基準・制度等をグループ各社に提示・指示します。

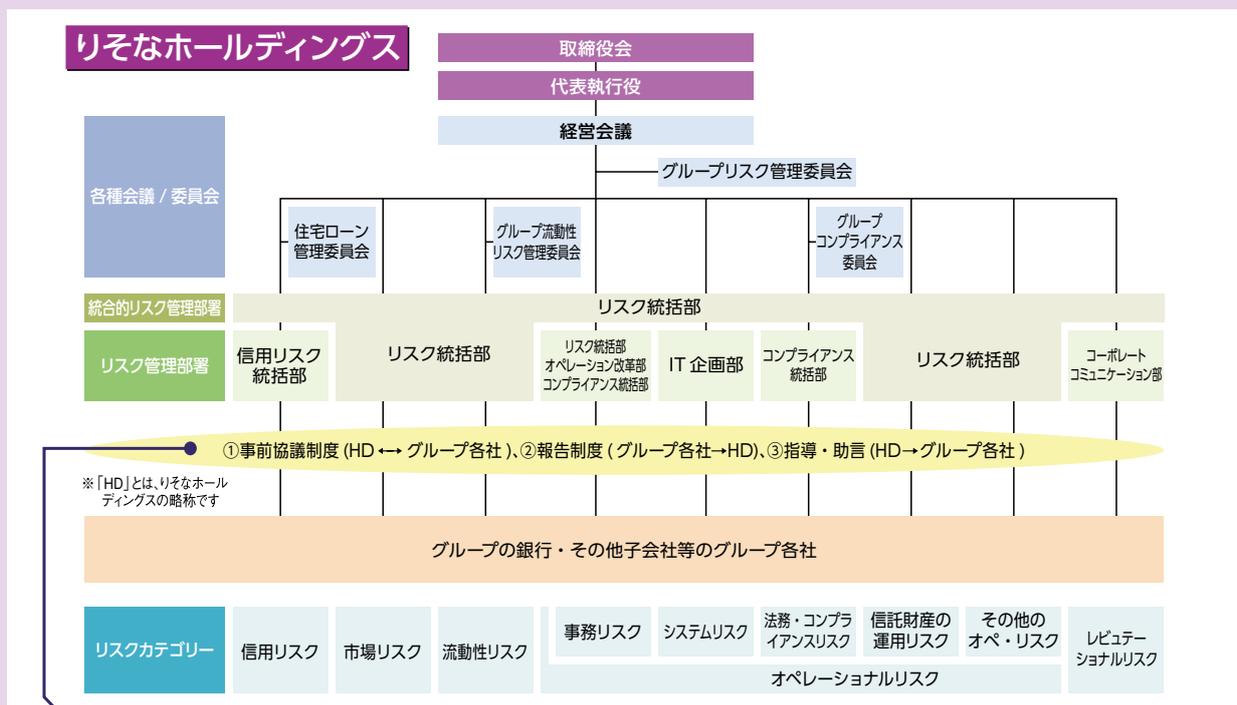
一方で、グループ各社は、リソナホールディングスより示された方針等に則ったリスク管理に関する重要事項を決定する場合は、リソナホールディングスと事前協議を行い、その協議結果を踏まえて各社で決定します。こうした枠組みに基づきリソナホールディングスは、グループ各社のリスク管理に関する方針及び規程・基準・制度等を提示・指示あるいは事前協議にて検証することによって、グループ各社のリスク管理の枠組みをコントロールしています。

また、リソナホールディングスは、グループ各社のリスクに関する各種限度・ガイドライン等を事前に協議して、グループ各社のリスクテイクの方針をコントロールしています。

その他、リソナホールディングスは、グループ各社からリスクの状況及びその管理状況に関する定期的報告及び随時報告を受け、必要に応じて指導・助言を行っています。

なお、リソナホールディングスにおけるリスク管理体制は、以下の図のとおりであり、各リスク管理部署が担当するリスクカテゴリー別にグループ全体のリスクを統括する体制としています。

■ グループのリスク管理体制図



リソナホールディングスによるグループ管理の枠組み	
① 事前協議制度	<ul style="list-style-type: none"> グループ各社は以下の場合にリソナホールディングスと事前に協議します ・リスク管理の方針等、リスク管理上の重要な各種方針・規程を制定・改定する場合 ・各種リスクに関する限度・ガイドライン等を設定する場合 ・その他のリスク管理上の重要事項を決定する場合
② 報告制度	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ各社は、リスクの状況、及びその管理の状況等をリソナホールディングスに定期的に報告します ・また、リスク管理上の重要な問題が発生した場合等に、随時報告を行います
③ 指導・助言	<ul style="list-style-type: none"> ・リソナホールディングスは、リスク管理上のグループ共通事項としての方針・基準・制度等をグループ各社に対して提示します ・グループ各社からの報告等に基づき、必要に応じて個別に指導・助言を行います

オペレーショナルリスク管理

オペレーショナルリスク管理の基本的な考え方

オペレーショナルリスクとは、「内部プロセス・人・システムが不適切あるいは機能しないこと、又は外部要因により生ずる損失に関するリスク」をいい、事務、システム、法務・コンプライアンスリスク等の幅広いリスクを含んでおり、全ての業務・商品・サービスにおいて発生する可能性があります。

りそなグループでは、オペレーショナルリスクを管理するにあたり、リスクカテゴリー毎に顕在化したリスク及び内在するリスクの特定・評価、把握を行い、経営に重大

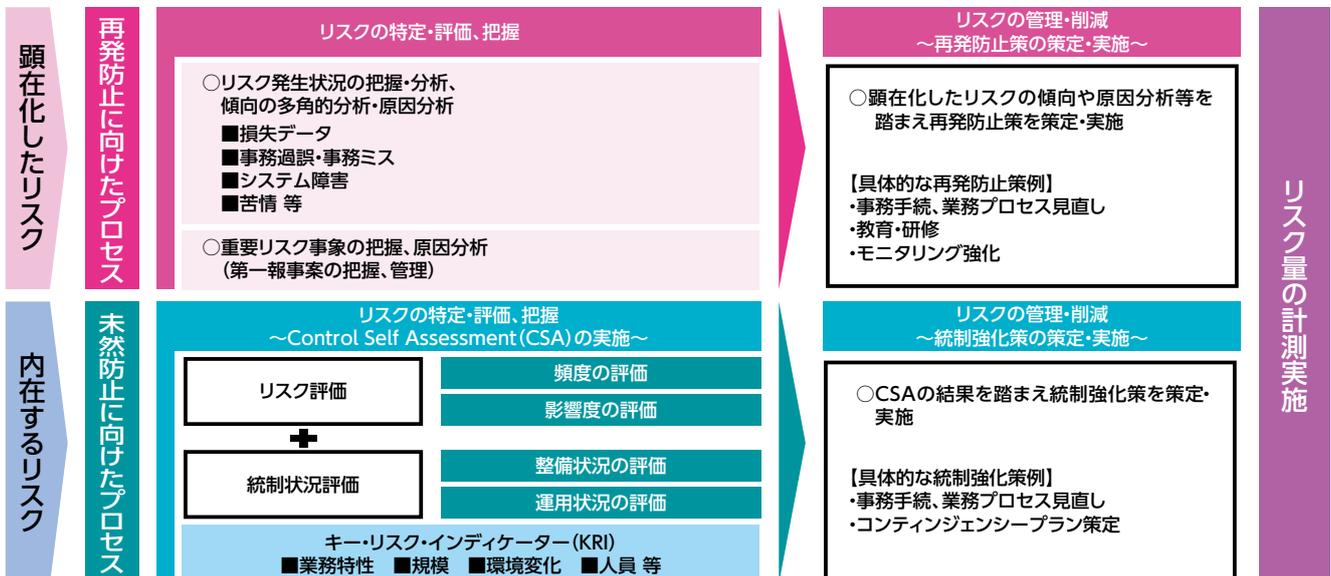
な影響を与える事故の発生回避やお客さまへの不利益を排除する観点から再発防止や未然防止等を適切に行うことにより、オペレーショナルリスクの管理・削減に努めています。委託業務についても管理対象として、管理体制の整備を図っています。

また、オペレーショナルリスクが顕在化した場合における経営への影響度について、統計的手法を用いて計測し、統合的リスク管理に活用する等、適切なリスク管理を行っています。

■ オペレーショナルリスクの分類

りそなグループのリスク分類		具体的事例 (内外の事例)	バーゼルIIの損失分類 (国内告示より損失の例示抜粋)
事務リスク	内部不正	顧客預金横領、会社資産着服、意図的な権限外取引、改ざん	内部の不正 役職員による詐欺、財産の横領、規制・法令・内規の回避を意図した行為による損失
	事務過誤	事務ミスによる損失、重要物品の紛失・誤廃棄 期日管理看過による損失	注文等の執行、送達及びプロセスの管理 取引相手や仕入先との関係から生じる損失、取引処理・プロセス管理失敗による損失
システムリスク		システム障害、ハッキング・ウィルス感染	事業活動の中断及びシステム障害 事業活動の中断又はシステム障害による損失
法務・コンプライアンスリスク		説明義務違反に起因する損失、優越的地位の濫用	顧客、商品及び取引慣行 顧客に対する過失による義務違反(受託者責任、適合性等) 商品の性質・設計から生じる損失
信託財産の運用リスク		管理の失当による損失、財産管理上の不正行為 運用ガイドライン違反	
その他のオペレーショナルリスク	災害	災害・停電による業務中断	事業活動の中断及びシステム障害 事業活動の中断又はシステム障害による損失
	外部犯罪	偽造・盗難カード被害の補償 強盗・盗難による被害	外部からの不正 第三者による詐欺、横領、脱法を意図した行為による損失
	設備等の瑕疵	自然災害・テロによる設備損傷、設備瑕疵に起因する被害補償	有形資産に対する損傷 自然災害その他の事象による有形資産の損傷による損失
	人事・労務管理	残業代未払いによる訴訟、労災認定後の補償 セクハラ等の和解金	労務慣行及び職場の安全 雇用・健康関係の法令・協定に違反した行為、労働災害又は差別行為による損失

■ りそなグループにおけるオペレーショナルリスクの特定・評価、把握、管理・削減の枠組み



内部監査体制

グループ内部監査

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及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、その遂行状況等を検証・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及びグループ各社に、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、守秘義務等の内部監査の権限及び責任を明確にする等により、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。

組織体制

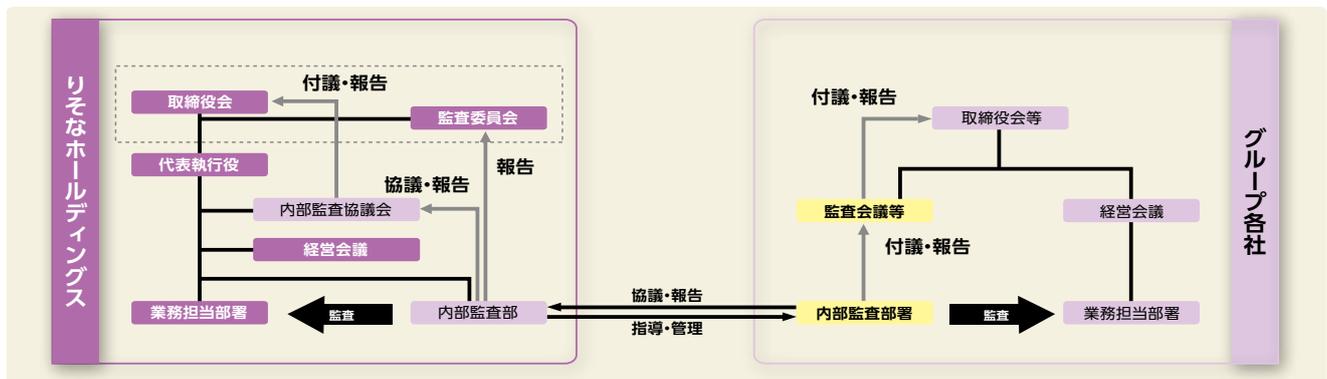
りそなグループの経営理念に掲げた、「お客さまの信頼に応え」「透明な経営に努め」るために、内部監査の果たすべき役割は非常に重要であるとの認識に立ち、以下のような体制で内部監査を実施しています。

りそなホールディングスには、代表執行役及び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を協議する等のための機関として「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及び内部監査部長等で構成される「内部監査協議会」を設置しています。

グループ各社には、各取締役会等のもとに、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業務や規模に応じて、内部監査に関する基本的な重要事項を協議する等のための機関として、取締役会等に直属する「監査会議」等を設置しています。

■ グループ内部監査体制



機能、役割

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、重点項目等を盛り込んだりそなホールディングス及びグループ各社の「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及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等については、りそなホールディングスにおいては、取締役会及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等については、各社の取締役会及び監査役等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。

株主・投資家とのコミュニケーション

IR 活動の基本姿勢

りそなグループは、「情報開示及び財務報告に関する基本方針」に則り、財務情報や経営戦略などに関する正確な情報を市場に公平かつ迅速に提供し、株主価値の向上に資するIR 活動を目指します。

株主総会での取り組み

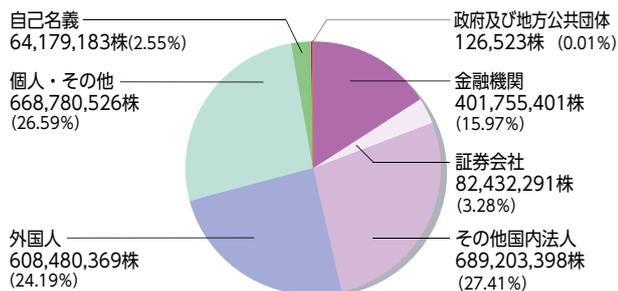
株主総会は、株主の皆さまとのコミュニケーションを図る重要な機会と捉えています。そのため、報告事項の内容の説明を大型スクリーンを活用して大幅にビジュアル化するなど、株主の皆さまにわかりやすい説明を行うことを心がけています。また、ホームページに株主総会招集通知・参考書類などを掲載するとともに、株主総会開始から報告事項の報告終了時までの模様を録画配信しています。なお、2011年定時株主総会(第10期)は、6月24日に開催し、多くの株主の皆さまにご出席いただきました。

配当政策と株主構成

年間普通配当につきましては、2010年度より1株あたり10円から12円としました。

今後とも企業価値向上に向けた経営改革に努め、公的資金の早期返済を実現したいと考えており、この観点から、内部留保の蓄積を優先し利益の社外流出は極力抑制することを基本的な方針としています。本方針のもと、優先株式は所定の配当、普通株式配当も今後の収益状況などを踏まえ、安定配当に努めてまいります。

■ 普通株式の分布状況【所有者別】(2011年3月31日現在)



()内は発行済株式総数に対する割合

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とおりです。

■ 基本姿勢

- 1.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。
- 2.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。
- 3.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。
- 4.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)

■ 大株主(普通株式)(上位10社)(2011年3月31日現在)

大株主の氏名または名称	持株数(千株)	持株比率(%)
預金保険機構	503,262	20.53
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口)	93,854	3.82
日本マスタートラスト信託銀行株式会社(信託口)	58,852	2.40
第一生命保険株式会社	55,241	2.25
GOLDMAN, SACHS & CO.REG	46,702	1.90
CACEIS BANK / CREDIT AGRICOLE SA	41,805	1.70
JP MORGAN CHASE BANK 380055	41,306	1.68
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社(信託口9)	22,850	0.93
THE BANK OF NEW YORK, TREATY JASDEC ACCOUNT	20,183	0.82
NOMURA SINGAPORE LIMITED CUSTOMER SEGREGATED A/C FJ-1309	19,978	0.81

※自己株式を除く

ディスクロージャー

株主・投資家の皆さまに対しては、年2回発行しているディスクロージャー誌、りそなグループ報告書[りそなToday]などを通じて、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、当社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組み

個人投資家の皆さまに向けたIR活動にも積極的に取り組んでいます。2011年3月には、東京証券取引所が主催する東証IRフェスタに参加、2011年6月には東京・大阪で経営トップから直接グループの経営姿勢等をご説明するイベントを実施しました。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、当社グループに対する理解を一層深めていただけるよう努めてまいります。



2010年度 IRカレンダー

5月 14日	2010年3月期決算発表	11月12日	2011年3月期 第2四半期決算発表
5月 27日	IR説明会	11月18日	IR説明会
6月 25日	定時株主総会	1月28日	中間期ディスクロージャー誌 2010-2011 発行
7月 30日	2011年3月期 第1四半期決算発表	2月 7日	2011年3月期 第3四半期決算発表
7月 30日	ディスクロージャー誌 2010 発行	3月 2日	CLSA ジャパンフォーラム2011 (クレディ・アグリコル証券主催)
8月 31日	英文版アニュアルレポート 2010発行	3月11日	東証IRフェスタ2011 (東京証券取引所主催)
9月 9日	メルリリンチジャパンコンファレンス (メルリリンチ日本証券主催)		

機関投資家・アナリスト向けIR

国内外の機関投資家及びアナリスト向けに、代表者及び財務担当役員による決算説明会を年2回定期的に開催しています。2010年度には、2010年11月18日に第10期(中間)の決算内容、2011年5月27日に第10期の決算内容についての説明会を開催し、多数の機関投資家やアナリスト等の市場関係者にご参加いただきました。

海外投資家向けIR

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コンファレンスに参加し、決算内容や事業戦略などを説明しています。また、国内においても、代表者・IR担当役員・財務担当役員など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

ホームページに、機関投資家、アナリスト向けの各種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、決算短信や有価証券報告書などの財務情報や、りそなグループ各社の経営者インタビュー、プレスリリースやCSR活動に関する情報などの資料を公開し、株主・投資家の皆さまの多様なニーズにお応えできるように努めています。



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

りそなグループでは、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。

基本的な取組み

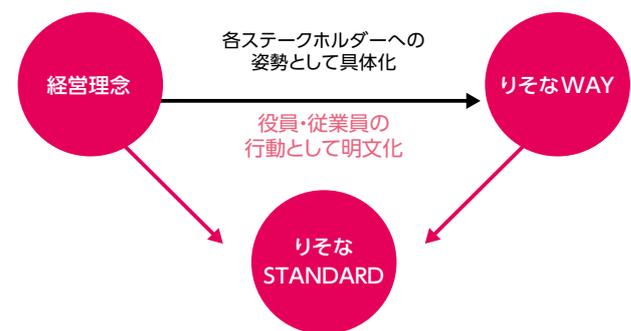
りそなグループでは、役員・従業員の判断や行動の原点となる「りそなグループ経営理念」、経営理念を当グループが関係する人々に対する基本姿勢の形で具体化したものとして「りそなWAY（りそなグループ行動宣言）」、これら経営理念とりそなWAYを役員・従業員の具体的な行動レベルで明文化したものと「りそなSTANDARD（りそなグループ行動指針）」を各社共通に定めています。

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、及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るなど、徹底に努めています。また、従業員における「経営理念」「りそなWAY」「りそなSTANDARD」の認知度・浸透度を測ることなどを目的として、グループに勤務している従業員等を対象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

ングス会長からのメッセージ「良き企業を目指して」を掲載し、経営トップが自らの言葉で、企業が社会の一員として「社会に何をもちた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ねばならないこと、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、りそなホールディングス及びグループ各社では、経営理念等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。



りそなSTANDARDの概要

- STANDARD - I お客さまのために**
最適なサービスのご提供、誠意ある態度、守秘義務の遵守 など
- STANDARD - II 変革への挑戦**
収益へのこだわり、銀行員意識の払拭、勝ちへのこだわり など
- STANDARD - III 誠実で透明な行動**
法令・ルール・社会規範の遵守、公私のけじめ、人権の尊重 など
- STANDARD - IV 責任ある仕事**
正確な事務、何事も先送りしない、適切な報告・連絡・相談 など
- STANDARD - V 社会からの信頼**
地域社会から信頼される企業、適切な情報開示、フェアな取引 など

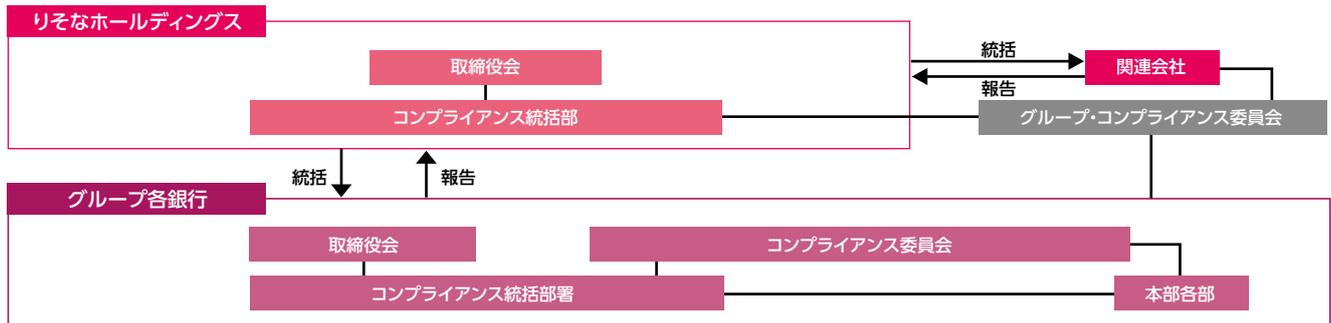


グループの運営体制

グループの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、グループ各銀行及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。

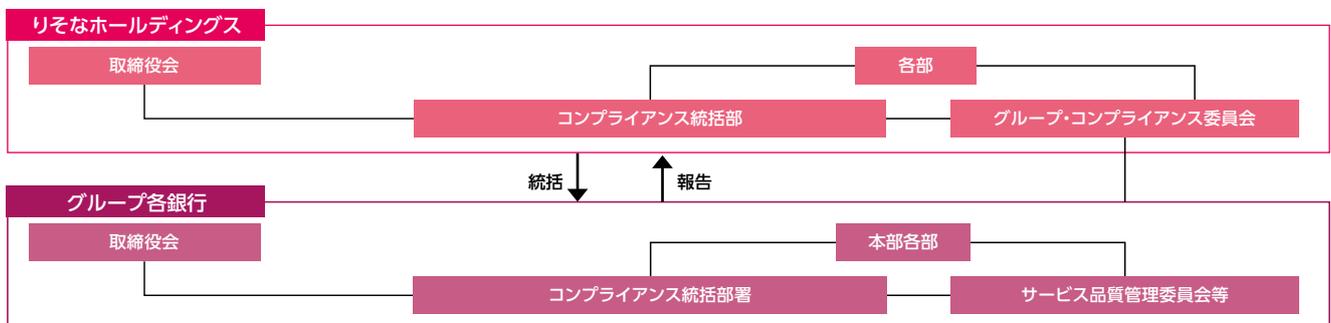


グループの顧客保護等管理体制

お客さまの投資ニーズの高まりや、企業に求められる情報管理の高度化、個人情報保護法・金融商品取引法等の法整備など金融機関を取巻く環境が大きく変わる中、金融機関はこれまで以上に、お客さまに安心してご利用いただくため、お客さまへの適切な対応や利便性の向上に取り組んでいく必要があります。りそなホールディングス及びグループ各銀行においては、お客さまへの説明、お客さまからの相談や苦情等への対応、お客さま情報の管理、業務を外部に委託する場合の委託先に対する管理、各銀行とお客

さまとの取引等において発生する利益相反の管理など、お客さまへの適切な対応や利便性の向上に関する体制の整備に積極的に取り組んでいます。

具体的には、お客さまへの適切な対応と利便性向上に関する各事項について、管理責任部署や責任者を明確に定め、これらの管理部署等をメンバーとする「グループ・コンプライアンス委員会」等を設置し、お客さまからの信頼や利便性の向上に向けた対応に関する協議を行い、対応策の検討を行っています。



コンプライアンス・プログラム

りそなグループ各社では、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」をりそなホールディングスの示す方針に沿って策定

し、進捗状況について定期的に取り締役に報告することにより、主体的にコンプライアンス態勢の強化策を実践しています。

コンプライアンスに関する相談窓口

「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」

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」及び「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。

この2つのホットラインは下図のような制度内容とするとともに、正当な通報を行った従業員に対する不利益処分や嫌がらせを行ってはならないことを社内規程に明記して、グループの従業員が利用しやすいよう配慮をしています。

また、各種社内集合研修において趣旨を周知徹底し、

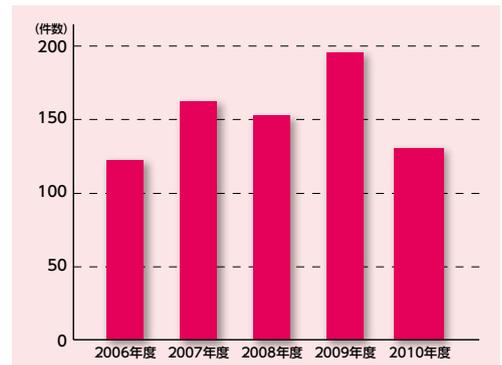
前記「りそなSTANDARD」の冊子及び小冊子に制度の内容や連絡先を掲載すること等により、積極的な利用促進を図っています。

今後も継続的に定着化を図るとともに、コンプライアンス上の問題点の早期発見や、透明な企業風土の構築に努めます。

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及びグループ各社において内部通報規程等を整備し、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	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付	コンプライアンス統括部署が受付
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の推移



りそな会計監査ホットライン

りそなホールディングスでは、会計、会計に係る内部統制及び会計監査に係る不正処理や不適切な処理につ

いての通報窓口として、りそな会計監査ホットラインを設置しています。

お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

りそなグループでは、お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために、グループ共通の勧誘方針を定め、お客さまの知識や投資のご経験、ご資産の状況、投資の目的等を踏まえた最適な商品やサービスのご提供、わかりやすく適切な説明や広告に努めています。

「サービス品質管理委員会」等での活動などを通じ、不適切な勧誘・販売を行うことのないよう、グループ勧誘方針に沿って、内部管理体制の充実や各種マニュアルの整備、社員教育等に継続的に取り組んでいます。

お客さまの情報の管理

「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組みなどにより、個人情報保護法等の法令に則った適切な管理に努めています。

グループ勧誘方針

お客さまに適切な商品・サービスをご提供するために

私たちは、お客さまからの信頼を全てに優先し、広く社会のルールを遵守するとともに、お客さまの喜ばれる顔や幸せのために、誠実で心のかもった商品・サービスを提供します。

1. お客さまからお伺いした知識、金融取引のご経験、保有されているご資産やご購入の目的などに照らして、適切な情報の提供と商品・サービスの説明を行い、お客さまのご判断のお役に立てるよう努めます。
2. 商品・サービスの利点だけでなく、リスクや手数料その他の費用などについても、充分ご理解いただけるよう適切な説明をいたします。
3. 事実と異なる説明はもとより、不確実な事項について断定的な説明を行うなど、お客さまの誤解を招くおそれのある情報を提供することはいたしません。
4. 誠意ある態度で行動し、電話や訪問等により商品・サービスの説明をさせていただく時間帯・場所等についても、お客さまのご迷惑とならないよう努めます。
5. 内部管理体制と従業員研修を充実させるとともに、一人ひとりが商品知識の向上と質の高いサービスの提供に努めます。

個人情報保護宣言

私たちは、創造性に富んだ金融サービス企業を目指すりそなグループの一員として、皆さまのご要望にお応えしお役に立つことにより、皆さまとの確かな信頼関係を築いてまいりたいと考えております。

そのためにも、皆さまからお預かりしている情報について適切な保護を図り、安心してお取引いただけますよう努めてまいります。

1. 私たちは、「個人情報の保護に関する法律」をはじめとした関連する法令ならびに社会規範の遵守を徹底します。
2. 私たちは、適法かつ公正な手段により情報を収集するとともに、個人情報の利用目的を明確にし、収集した個人情報を利用目的の範囲内で適切に取扱います。
3. 私たちは、皆さまが私たちに信頼してお取引くださっていることを強く認識し、お預かりしている情報の漏えい・紛失等の防止に努めます。
4. 私たちは、皆さまからのお問い合わせ、ご意見、あるいは苦情などに対して、真摯にかつ適切に取組みます。
5. 私たちは、情報の取扱いに関する方針・組織体制・ルール、及び情報の保護に向けた各種の取組みについて、継続的に見直しを行い、改善と向上に努めます。

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・従業員等への研修・啓発に取組むほか、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、警察等関係行政機関、弁護士等とも連携して、反社会的勢力との取引防止・関係遮断を図っています。

また取引開始に際し、当該お取引先が現在及び将来にわたって反社会的勢力ではないことを表明・確約いただき、これに違反した場合に取引を解消する法的根拠としての条項(いわゆる「暴力団排除条項」)を、グループ各銀行にて導入し、反社会的勢力との取引防止にむけた取組みを強化しています。

金融犯罪への取組み

近年、金融犯罪が高度化していますが、りそなグループでは、本人確認強化等により、盗難通帳での支払防止、マネー・ローンダリング防止、不正利用口座開設防止に取り組んできました。また、偽造・盗難カード対策として、ATMご利用限度額の個別設定サービス、カードロックサービス、生体認証付ICカード等を導入し、お客さまの大切な財産をお守りするよう努めています。振り込み詐欺等の被害に関するお問合せ窓口として、各銀行毎にフリーダイヤルを設置し、振り込み詐欺被害者救済法に基づき、被害者の方への滞留資金の返還について、ご照会をお受けしています。

消費者課題/お客さまサービス

消費者課題/お客さまサービスに関する基本的な考え方

りそなグループではお客さまに対して、常に感謝の気持ちをもって、お客さまのニーズにお応えし、お客さまからの信頼をすべてに優先し、お客さまの喜ぶ顔や幸せのために、誠実で心のこもった質の高いサービスを提供してまいります。そのために、お客さまへのサービスレベルを一層向上させるとともに、ローコストオペレーションの徹底と営業力強化により当社グループの収益力を向上させるためのサービス改革とオペレーション改革に取り組んでいます。

サービス改革

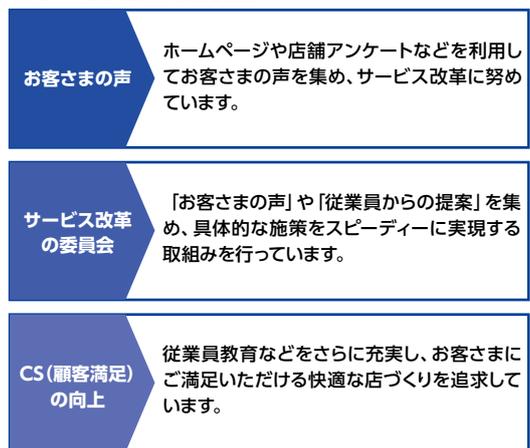
銀行業から金融サービス業への進化を目指し、お客さま目線で業務を見直し、さまざまなサービス改革を行っています。グループの各銀行では、これまでに、ATM時間

外手数料の廃止をはじめ、銀行サービスに対して特にお客さまからのご要望が多かった手数料体系、営業時間、窓口待ち時間についてサービス改革を実現しています。

■サービス改革の一例

サービス	詳細
手数料	<ul style="list-style-type: none"> ●グループ各銀行のATM時間外手数料を廃止 ●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 ●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	<ul style="list-style-type: none"> ●銀行窓口の営業時間を平日17時まで延長（りそな銀行・埼玉りそな銀行） ●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・土日祝日ともに19時まで延長
窓口待ち時間	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●次世代型店舗にフックナビを導入し、振込・税金の支払い・入出金などの手続きを迅速化

■サービス改革（概念図）



お客さまの声と改善内容（2010年度）

- 取引の都度、何枚も印鑑届を記入・押印するのは面倒。
→共通印鑑制度を導入し、お客さまから提出いただく印鑑届は原則1通にしました。
り 埼 近
 - 申込書や伝票に、たくさん記入するのは面倒。印鑑を持ち歩きたくない。
→投資信託、定期預金、外貨預金などの窓口お手続きで、申込書のご記入やご印鑑の押印のない取扱いを開始します。（導入店舗は順次拡大しています。）
り 埼
 - 自宅のパソコンから、住宅ローンの事前審査ができるようにしてほしい。
→ホームページから住宅ローンの事前申込*が可能となりました。
り 埼 近
*審査を行うには、お客さまより同意書及び必要書類を申込先各社宛に送付していただくことが必要です。
 - ローンの返済が厳しい時に、電話相談できる窓口を設置してほしい。
→住宅ローンご返済に関する電話相談に対応する専用回線（フリーダイヤル）を設置し、対応スタッフの増員も行いました。
り 埼 近
 - 自宅をリフォームしたいが、工事にかかわるトラブルが心配。
→リフォーム瑕疵担保責任保険*を利用した「リフォームローン」を商品化し、取扱いを開始しました。**り 埼**
*国土交通大臣が認可した保険法人がリフォーム工事を実施する事業者を被保険者として付保する保険であり、完工にあたっては保険法人が建築士による現場検査を行います。工事に欠陥が見つかった場合や工事業者が倒産した場合に保険金が支払われるなど、消費者保護が施されています。
 - 「りそなビジネスダイレクト」（法人向けインターネットバンキング）で、入出金明細の照会期間を延長してほしい。
→当日分を含め45営業日（2ヵ月）の入出金明細照会が可能になりました。
り 埼 近
- り** りそな銀行 **埼** 埼玉りそな銀行 **近** 近畿大阪銀行

お客さまをサポートする仕組み

お客さまの声

グループ横断的なお客さまサポート等管理(苦情・相談への対応)態勢の一層の強化ならびにサービス品質のさらなる向上を図るため、りそなホールディングスに所管部署を設けるとともに、各銀行にもサービス改革を所管する専門部署を設けています。お電話・ご来店時・店頭アンケート・ホームページなど、さまざまな形でお客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望は、専用システムにて一元管理し、より良い商品・サービスをご提供するための改善・開発に活かしています。

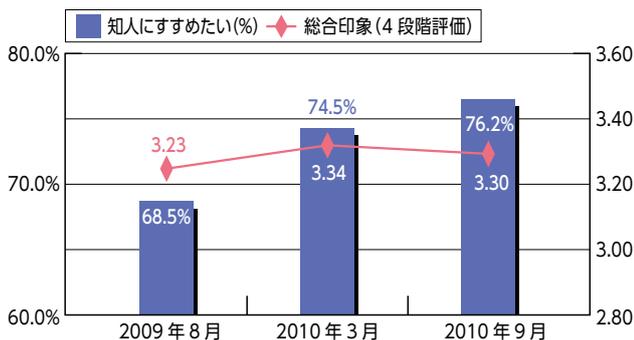
従業員提案制度

従業員による改善提案活動を、CS向上のための重要施策として位置付け、お客さまが真に求める商品・サービス品質の実現に向け、営業現場での解決策の策定・本部への改善提案を実施しています。

お客さまアンケート

お客さまのりそなグループに対する満足度などを把握するため、毎年定期的にアンケート調査を行っています。主に商品・サービス・営業体制などに対するご意見・ご要望についてお伺いし、充実した商品・サービスをご提供できるよう努めています。

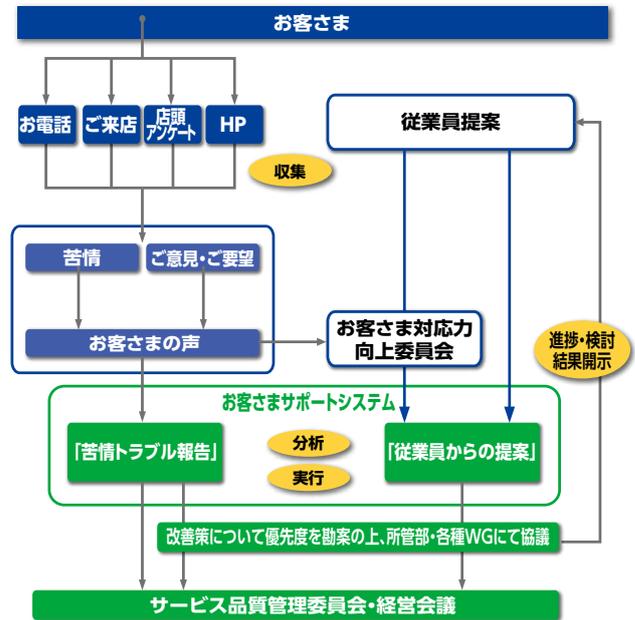
■お客さま満足度調査結果(りそな銀行の場合)



■グループ銀行におけるお客さまの声(苦情・ご提案)受付状況

銀行	2010年度上期	2010年度下期	通年計
りそな銀行	8,342	9,127	17,469
埼玉りそな銀行	2,925	2,686	5,611
近畿大阪銀行	1,293	1,054	2,347
合計	12,560	12,867	25,427

■お客さまサポートの全体像(りそな銀行の場合)



マーケティングの高度化

お客さまの真のニーズにあった商品・サービスをご提供するため、金融マーケティング研究所の調査・分析機能を活用しマーケティングの高度化に努めています。個人分野ではお客さまのライフステージや金融行動を理解することで、お客さまのニーズにあったローンや金融商品を適時適切なチャネルによりご案内するモデル構築に取り組み、法人分野では中小企業のお客さまとの一層の取引深耕のために、データベースを活用した提案手法の開発に取り組んでいます。

オペレーション改革

りそなグループでは、リテール分野に経営資源を集中していく中で、銀行業務における事務のあり方を根本的に見直し、店舗レイアウトや事務プロセス等の抜本的な変革を行うことにより、迅速で正確なサービス提供による利便性・信頼性の向上と、ローコストでの運営体制を両立させるオペレーション改革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では、ご来店いただくお客さまをお待たせすることなく、快適にご利用いただくため、

「総合受付」「クイックナビ」「コミュニケーションブース」を設けた次世代型店舗の導入を行いました。

(2011年3月末時りそな銀行240店舗・埼玉りそな銀行98店舗に導入済み)

■次世代型店舗のフロー説明図

総合受付	クイックナビ	コミュニケーションブース
		
ご来店いただく際にはまず入り口から一番近いところに設けております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、担当ブースにご案内します。	税公金の納付や振込などの手続きは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。	資産運用などのご相談はコミュニケーション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。

新営業店システム

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、お客さまの安全と利便性をさらに向上させるため、新営業店システムの導入を進めています。

端末上で商品説明や資産シミュレーションを行い、お客さまと会話しながら必要な手続きを進めます。本人確認は指静脈認証により行うため、帳票記入や捺印も不要で、大変スムーズに手続きができるようになっています。



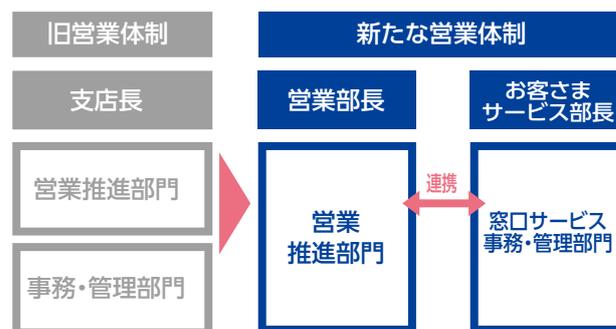
専門性強化によるサービス向上

りそな銀行では、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設置しています。

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。

近畿大阪銀行でも同様の制度を導入し、お客さまへのサービス向上と提案力・対応力の強化を図っています。

■営業体制図(りそな銀行の場合)



個人のお客さま向けサービス

個人のお客さまには、人生のさまざまな場面で活用いただける最適な商品・サービスをご提供することにより、豊かな生活設計をサポートしています。「お客さまへの付加価値の提供」を行動の起点としたお客さま本位のビジネスにこだわり、お客さまのセグメントごとの担当の明確化、お客さま接点の拡充、CRM(カスタマー・リレーションシップ・マーケティング)の活用により集積されたお客さま情報に基づく営業推進やマーケティングの強化に努めています。

お客さまニーズへの積極的な対応

相続ニーズへの対応

りそな銀行の持つ信託機能を活用した遺言信託や遺産整理業務等の資産承継ノウハウをグループ店舗ネットワークやお客さま基盤を活かしてご提供することにより、お客さまの遺すニーズにお応えしています。

[2010年度実績]
 遺言信託・遺産整理業務:1,858件 自社株承継信託:48件
 資産承継信託:147件

成年後見ニーズへの対応

少子高齢化の進展などを背景に、将来、認知症になった場合などの契約手続や財産管理を目的として、成年後見制度を利用する方が年々増加しています。りそなグループは、こうした背景を踏まえ、「成年後見制度取次ぎサービス」の協定締結先を順次拡大しています。

[協定締結先]
 りそな銀行
 公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート(2004年 4月~)
 大阪弁護士会(2009年 3月~)兵庫県弁護士会、奈良弁護士会、
 京都弁護士会(2010年 8月~)東京弁護士会、第一東京弁護士会、
 第二東京弁護士会(2010年12月~)横浜弁護士会、愛知弁護士会(2011年4月~)
 埼玉りそな銀行 埼玉弁護士会(2010年12月~)
 近畿大阪銀行 大阪弁護士会(2010年3月~)

女性のニーズへの対応

女性に支持される銀行NO.1を目指し、女性社員を中心に、女性のニーズに応える商品・サービスの提供を企画する「りそな『私のチカラ』プロジェクト」を展開しています。



[女性のニーズに対応して開発した商品・サービスの一例]
 ・Ribbonのチカラ(医療保険) ・凛 lin(住宅ローン)
 ・Love Me! (投資信託) ・カナエル(プライベートローン)

住宅関連ニーズへの対応

多くの方の人生で最も大きな買い物とも言われる住宅購入。お客さまのニーズにあった商品をご提供できるよう、さまざまな商品プラン・サービスプランを用意し、きめ細かなサービスを展開しています。

[りそなグループオリジナルの住宅関連商品の一例]
 ・子育てにやさしい住宅向け専用ローン ・住宅ローンワイド団信プラン
 ・防災力の高いマンション向け専用ローン ・マンション修繕積立金信託
 ・埼玉の家耐震・安心リフォームローン

お客さまとの継続的な関係づくり

運用報告会の定期開催

投資商品をご購入いただいてからのアフターフォローが何より大切であると考え、保有いただいている投資商品の運用状況やマーケット環境などに関して詳しくご説明させていただく「運用報告会」を専門の講師を招き定期的、かつ継続的にご提供しています。

[2010年度開催実績] 32回(延べ参加人数約14,000人)

フリーマガジン・WEBマガジン

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、キャンペーンや新商品等の最新情報をお客さまに定期的にお届けできるよう、フリーマガジン「R'style5L(月刊)」、「彩5L(季刊)」を発行し、店頭や渉外担当者を通じて配布しています。



また、りそな銀行は、ウェブマガジン「RESONA STYLE」をホームページ上で発信し、商品・サービスにまつわるエピソードや相続相談など、多彩なコンテンツをお客さまに定期的にお届けしています。

法人のお客さま向けサービス

法人のお客さまに対しては、セグメントごとの担当制と支援機能の充実、質を重視した営業活動により、お客さま1社1社とのリレーションを大切にしています。営業現場と本部が一体となって知恵やスキルを結集することで、お客さまの抱える経営課題に最適な解決策をご提供できる経営課題解決型のビジネスを展開しています。

ビジネスソリューションの提供

採用活動支援(りそな銀行・埼玉りそな銀行)

近年の不況は、地域の中堅・中小企業にとっては優秀な人材確保のチャンスであると考え、地域企業の採用活動を支援するためのイベントを企画・実施しています。



【2010年度開催実績】

りそな銀行

- ・2010年 5月 不況に負けない技術カンパニーフォーラム
- ・2010年11月 JOBカフェ OSAKA×りそな銀行 合同就職説明会
- ・2011年 3月 成長する関西の中小企業フォーラム「関西合同企業セミナー」

埼玉りそな銀行

- ・2010年 6月 提携大学合同会社説明・就職面談会

りそな総合研究所

- ・2010年11月 早稲田大学「留学生と企業人の交流セミナー」

新商品開発支援(りそな銀行・近畿大阪銀行)

りそな銀行と近畿大阪銀行では、お取引先の中堅・中小企業の商品開発支援を目的に、各地域の女性モニターから商品への感想やパッケージデザインなどに関する意見を直接聞く「りそなDEモニター会」を東京・大阪で実施しています。



【2010年度開催実績】

- ・2010年 9月 大阪本社ビル(りそな銀行・近畿大阪銀行 共催)
- ・2010年12月 東京本社ビル(りそな銀行主催)

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です。りそな銀行が持つ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活かし、事業が円滑に承継できるよう、さまざまなアドバイスを実施しています。

【2010年度実施セミナー】

- ・2010年11月 医業承継と相続対策セミナー(りそな銀行)
- ・2011年 1月 企業経営者向けの事業承継対策セミナー(りそな銀行、近畿大阪銀行)

その他の経営課題への対応

法制度や会計基準の変更への対応など、企業が抱える課題はさまざまです。そうした課題解決に少しでもお役に立てればと、各分野の専門家によるセミナーもタイミングを捉えて実施しています。



公共施設マネジメントセミナー

【2010年度実施セミナー】

- ・2010年 9月 IFRSセミナー(りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行)
- ・2010年11月～ 公共施設マネジメントセミナー(埼玉りそな銀行)
- ・2011年 5月 中国食マーケットセミナー(りそな銀行、近畿大阪銀行)

2010年度トピックス

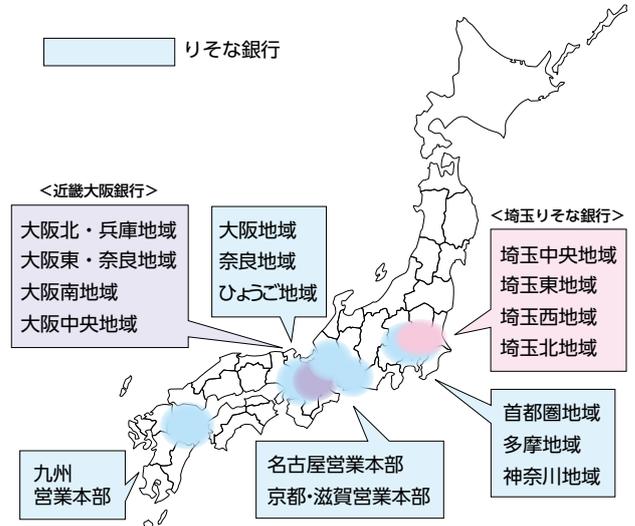
●事業執行型金銭信託の受託

りそな銀行は、2011年1月、株式会社文芸社が設立する文芸社出版文化振興基金の透明性、継続性を持った運営のために、事業執行型金銭信託(名称:文芸社出版文化振興基金信託)を受託しました。このような民間のみによる基金の財産管理として信託を活用するスキームは、国内初の取組みとなります。

地域密着型金融としての取組み

地域運営の展開

りそなグループの各銀行では、地域の特性に合わせて機動力のある対応を行うため、地域運営を展開しています。現在、りそな銀行は全国6地域3営業本部体制、埼玉りそな銀行と近畿大阪銀行はそれぞれ4地域体制で営業活動を行っています。本部が有していた権限を現場に近い各地域本部に委譲することで、地域のお客さまのニーズにより丁寧に、よりスピーディーに対応できるようになっています。



地元企業を応援する専門部署を設置

近畿大阪銀行では、地域の中小企業や個人事業主のお客さまと親密なリレーションを構築することにより、お客さまのニーズをきめ細かく発掘するとともに、独自の情報リレーション活動やグループの信託機能を活用することでより高度なサポートを行う問題解決力のある信託モデルを標榜しています。また、お客さまの経営課題をいち早く把握し、適切な対応による経営支援等を行う専門部署「地元企業応援部」を設置し、地元企業と一体となって経営課題の解決に努めています。

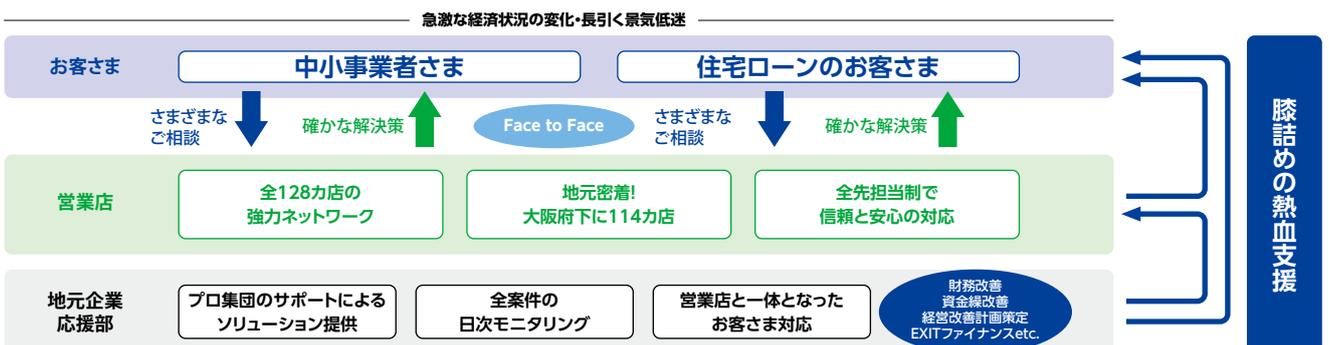
埼玉りそな銀行では、2010年10月に「地域産業応援室」を設置。これまで注力してきた創業・新事業支援に加え、環境、医療・介護、農業等の新たな成長分野への取組みを強化し、地域のお客さまの新たな事業展開を積極的に応援しています。

りそな銀行では、地域の中小企業向けの貸出増強に向けた企画・推進・管理を地域本部と一体となって行う「地域企業支援室」を設け、地域企業の資金需要に対し、きめ細かな対応を行っています。

■ 情報リレーション活動における実績と計画 (近畿大阪銀行)

	実績		計画
	2009年度	2010年度	2011年度
情報・ニーズの集積	121,319	134,321	140,000
ビジネスマッチング	4,194	5,491	7,000
事業承継に係る各種提案	515	310	430
遺言信託・相続手続き代行サービス	182	260	400

■ 地元企業応援部サポート体制 (近畿大阪銀行)



営業店舗数は、2011年2月現在

コミュニティ

コミュニティに対する基本的な考え方

りそなグループは、地域社会とともに発展するという理念のもと、広く社会のルールを遵守することはもちろんのこと、企業としての存在意義を多くの方々に認めていただくよう努力を続け、良き企業市民として地域社会に貢献していきます。

地域経済の活性化支援

中小企業応援センター事業

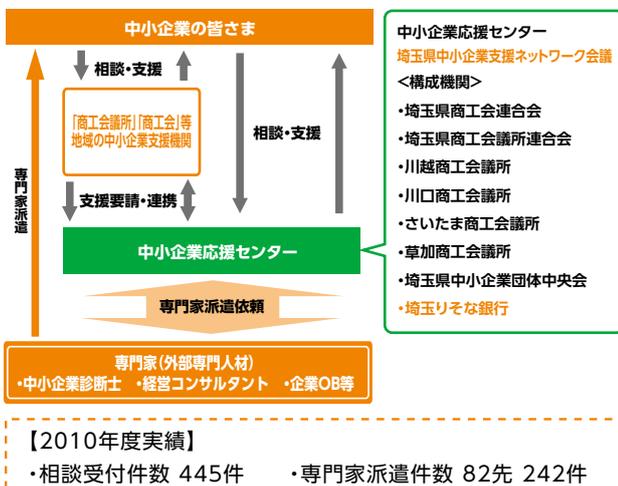
埼玉りそな銀行と近畿大阪銀行は、経済産業省の委託事業である「中小企業応援センター事業」*の2010年度実施機関として採択され、専門家派遣を中心とする中小企業の経営課題解決支援に取り組みました。

※2011年度からは、「中小企業支援ネットワーク強化事業」として継続実施

埼玉りそな銀行

埼玉りそな銀行は、県内地域金融機関唯一のメンバーとして当社を含む7つの団体等とともに埼玉県中小企業ネットワーク会議を組成し、中小企業の皆さまの新事業展開・ものづくりの高度化・新たな経営手法への取り組み等の課題に対し、専門家派遣等のサポートを積極的に実施しました。

■ 中小企業応援センター事業の流れ



近畿大阪銀行

近畿大阪銀行は2009年度に、近畿経済産業局内の地方銀行として初めて実施機関に認定されました。2010年度は昨年度に引き続き、中小企業の抱える経営課題の解決に向けて、専門家派遣を行ったほか、セミナーの開催や経営革新計画の承認取得に向けたサポートなど積極的な活動を実施しました。

■ 中小企業応援センター事業の実績

	2010年度実績
経営相談の受付	1,761件
専門家の派遣	386回
セミナーの開催	35回
経営革新計画※1等の承認	19件※2

※1 経営革新計画:新商品の開発や提供等による企業価値の向上を図ることを支援する国の施策
※2 大阪府下における承認件数(170件)の1割強(2010年度)

■ セミナー開催実績(2010年度)



左上「関西大学」との連携(環境、オープンイノベーション等)

右上「大阪工業大学」との連携(ものづくり、知的財産等)

下「りそな総合研究所」等との連携(海外展開、リスクマネジメント等)

ビジネスマッチング

彩の国ビジネスアリーナ2011

埼玉りそな銀行は、2011年1月、埼玉県中小企業振興公社などととも、展示商談会「彩の国ビジネスアリーナ2011」を開催しました。当日は、新たなビジネスチャンスを求める564の企業・団体が優れた技術・製品・サービスを展示、14,898名の方々が来場され、情報交換・技術交流・商談等が活発に行われました。



農と食の展示・商談会

埼玉りそな銀行は、2011年2月、農と食に関わる食品製造業や農畜産業の皆さまと、食品スーパーや中食・外食産業等のバイヤーが一堂に会して、商品を見て、触れて、試食しながら商談する機会として「第3回農と食の展示・商談会」を埼玉県と共催で実施しました。当日の来場者数は2,826名を数え、商談や情報交換が活発に行われました。



お客さまの在庫適正化・資金繰り安定化支援に向けたビジネスマッチングサービス

埼玉りそな銀行は、株式会社リマーケット・エージェンシーと提携し、お客さまの在庫適正化及び資金繰り安定化支援に向けたビジネスマッチングサービスを実施しています。

お取引先同士の技術交流会

埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行でお取引きいただいている地域企業のお客さまを、りそな銀行でお取引きいただいている大企業のお客さまにお引き合わせするなど、グループ力を活用したビジネスマッチングなどの活動も積極的に実施しています。

ネットワーク商談会IN大阪

近畿大阪銀行と埼玉りそな銀行は、広島銀行、伊予銀行と共同で、2010年11月、「第1回ネットワーク商談会IN大阪」を開催しました。これは、お取引先の新たな商流を創出し、販路拡大をサポートすることで、地域経済の活性化に資することを目的とした企画で、今回は、「食」をテーマにしたクローズド(事前予約制)の商談会として、地方の魅力ある食材に関心をお持ちの近畿圏を中心とするバイヤーと、秀逸な商品をお持ちで新たな販路を求めている広島県、愛媛県、埼玉県等のセラーにより、1対1の個別で商談や情報交換が行われました。



地方銀行フードセレクション2010

近畿大阪銀行は2010年11月、全国の有力地方銀行の取引先が集結する「食」のビジネスマッチングフェア、「地方銀行フードセレクション2010」に参加しました。

食の商談会 in 香港

りそな銀行は2010年11月に、株式会社ジェイティービーとの共催で、香港で食の商談会を行いました。これは地域企業の海外への販路拡大を支援するための企画で、りそな銀行のお取引先7社が参加しました。

タイ・香港お客さま懇談会

りそな銀行は2010年11月に タイと香港でビジネスマッチングを目的としたお客さま交流会を実施しました。タイのバンコックでは65社、香港では51社のお取引先にご参加いただき、活発なビジネス交流の場となりました。

金融サービスを通じた地域支援

りそな・地域応援・資産分散ファンドシリーズ

地元企業の株式・海外債券・リート（不動産投資信託証券）に分散投資する投資信託の取扱いを通じ、地元企業の応援・活性化に協力しています。また、この投資信託の収益金を通じて、地域の社会貢献団体などへの寄付も実施しています。

ファンドの愛称	2010年度の寄付先※2
大江戸ブンさん ＜東京（東京23区内）の企業＞※1	財団法人 消防育英会 財団法人 警察育英会
埼玉ブンさん ＜埼玉県企業の株式（県内企業、進出企業）＞※1	埼玉県（さいたま緑のトラスト基金） 埼玉県（彩の国みどりの基金）
多摩ブンさん ＜多摩地域（東京23区以外の東京都内）企業の株式＞※1	国立ハンセン病記念公園人権の森構想対策委員会 あしなが育英会 学生寮「あしなが心塾」建設募金
はまのブンさん ＜神奈川県企業の株式＞※1	かながわトラストみどり基金
りそちゅーブンさん ＜愛知県・三重県・静岡県・岐阜県・山梨県・新潟県・長野県企業の株式＞※1	生物多様性条約第10回締約国会議支援実行委員会 更生保護法人 愛知県更正保護協会 名古屋商工会議所（第56回）施設児童に対する クリスマスプレゼント実施に関する寄付
京・近江ブンさん ＜京都府・滋賀県企業の株式＞※1	彦根商店街連盟 特定非営利活動法人 京都高瀬川繁栄会
上方ブンさん ＜大阪府企業の株式＞※1	大阪府みどりの基金 大阪ミュージアム基金 大阪府福祉基金
ひょうご元気ブンさん ＜兵庫県企業の株式＞※1	（社福）兵庫県社会福祉協議会 あしなが育英会

※1：上場企業に限定 ※2：信託報酬の一部（毎年、8月決算日時点の純資産総額の0.05%程度）を、地方公共団体、社会的課題に取り組む団体、社会貢献活動を行っている非営利団体等に寄付

成長分野応援ファンド

りそなグループ各銀行では、日本銀行の「成長基盤強化を支援するための資金供給制度」を活用した融資ファンドを取扱っています。本ファンドを通じ、アジア諸国等における投資・事業展開、環境・エネルギー事業、地域再生・都市再生事業など、日本銀行が指定する成長18分野に係る成長基盤強化に資する資金調達について、幅広いお取引先企業を支援しています。

※上記ファンドの取扱いは、埼玉りそな銀行では2011年5月で終了

地域企業を応援するファンド

埼玉りそな銀行では、埼玉県の有望成長分野（環境、医療・福祉、農業・食品）を中心とした株式上場を志向する企業や、今後高齢化が進む企業経営者の事業承継対策に係る投資を対象とした「埼玉りそな地域産業支援ファンド」を2010年4月に設立しています。

近畿大阪銀行では、地域の中小企業や個人事業主のお客さまに対する円滑な資金供給や資金繰りの安定に寄与するため、保証協会保証付融資「地域もっと元気にファンド」*などを導入し、積極的な推進を行っています。

※取扱いは、2011年3月で終了

NPO応援ローン

埼玉りそな銀行では、埼玉県の進める「NPO活動支援事業」に賛同し、社会貢献事業を行うNPO法人の発展を目的とした「NPO応援ローン」を取扱っています。

地域企業の技術振興

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は、中小企業の技術の振興を図り、わが国産業の発展に寄与することを目的に毎年1回優秀な新技術・新製品の表彰を日刊工業新聞社と共催で実施しています。

この表彰制度は1988年から毎年実施しており、過去23回で応募総数は、7,523件となり、671作品を表彰しています。受賞した各社からは、知名度が向上し、販売先の拡大や売上の増加、開発技術者のモラルアップに役立っているほか、他社との共同研究や公設試験研究機

関とのコンタクト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。

■中小企業優秀新技術・新製品賞

エントリー件数 （表彰実績件数）	第19回 （2006年）	第20回 （2007年）	第21回 （2008年）	第22回 （2009年）	第23回 （2010年）
一般部門	248 (28)	337 (30)	301 (29)	233 (26)	416 (30)
ソフトウェア部門	66 (7)	43 (4)	57 (6)	69 (8)	121 (9)

地域企業の海外進出支援

りそなグループは、急速に高まっているお客さまのアジア地域への海外展開ニーズに対する対応力の強化に、積極的に取り組んでいます。

お客さまサポート体制の強化

お客さまの海外進出ニーズが「中国プラスワン」へと進展する中、りそな銀行はインドネシア、タイ、ベトナム、インドなどに進出するお客さまへのサポート体制の強化を図っています。インドネシアでは、50年を超える歴史を有し、フルバンキング機能を提供できるりそなプルダニア銀行を通じて、お客さまのあらゆるニーズにお応えしています。また、ベトナムの親密提携銀行ホーチミン支店、インドの日本貿易振興機構ニューデリー事務所には社員を派遣し、現地金融機能、情報、相談機能などの提供を通じてお客さまのアジア展開ニーズへのサポート機能を強化しています。

また、埼玉りそな銀行は、タイの親密提携銀行本店に社員を派遣し、その他の地域においても、りそなグループの海外ネットワークを活用することで、お客さまに各種サポート機能を提供する体制を整備しております。



りそなプルダニア銀行本店

営業サポート機能の強化

りそな銀行は、2010年10月、「アジアビジネス推進センター」を新設し、営業店サポート機能の強化に努めています。その一環として、2011年1月、「アジア進出応援ファンド」を創設し、日本から現地への貸出や現地提携金融機関からのお借入に対してりそな銀行が保証することで、高まりを見せている現地でのお客さまの資金ニーズへ積極的に対応しています。

また、近畿大阪銀行は、2010年6月、情報リレーション部内に「アジアビジネス応援グループ」を設置し、お客さまのアジアに関するニーズの集積を図り、ニーズを的確に解決できるようにサポート体制を強化しています。

■海外駐在員事務所(りそな銀行)・りそなプルダニア銀行



■海外駐在員事務所 ●りそなプルダニア銀行

教育・福祉等の目的を持った公益信託の取扱い

りそな銀行では、信託機能を活かして、奨学金支給、自然環境の整備・保全活動の助成、福祉活動に対する助成、医学研究などの学術研究助成など、さまざまな信託

目的を持った「公益信託」を通じて社会貢献活動をサポートしています。

信託目的	具体的内容	信託目的	具体的内容
奨学金の支給	片山和夫社会福祉奨学基金 江東信用組合奨学基金 石狩・後志交通遺児育英基金 金谷寿一税理士育成基金 アフラックがん遺児奨学基金 呉松辰夫・かつ子記念奨学基金	教育振興活動への助成	八尾青少年育成いちょう基金 寝屋川ふれあい基金 香川銀行高齢者生涯学習振興基金 小澤生涯学習振興基金
学術研究などへの助成	丸茂救急医学研究振興基金 今井きみ記念ストレス関連疾患研究助成基金 奥村組建設環境技術助成基金	社会福祉事業への助成	筑波銀行愛の社会福祉基金 江森啓友・まさ子記念高齢者福祉基金 区制50周年記念生野ふれ愛基金
		文化・産業振興活動などへの助成	高橋信三記念放送文化振興基金 椎名廣司記念上尾市地場産業振興開発基金

地域との連携

地方公共団体などとの連携

大阪府との連携(りそな銀行・近畿大阪銀行)

大阪ミュージアム構想への協力

大阪府が提唱する「大阪ミュージアム構想」に賛同し、積極的に協力しています。大阪ミュージアム構想とは、大阪府内にある、歴史的なまちなみや豊かなみどり・自然など、魅力的な資源に注目、府域全体を『博物館』、魅力ある資源を『展示品』や『館内催し』に見立て、それらを発掘・再発見し、磨き・輝かせ、“まちの顔”として内外に発信していくというもの。りそな銀行は2010年1月と2011年2月に、大阪ミュージアム交流会の企画・会場提供を行ったほか、大阪府内の各支店においても積極的なPR活動を実施

しています。近畿大阪銀行では誕生10周年企画として「大阪チャリティーウォークラリー」を開催し、集まった参加料は「大阪ミュージアム基金」などに寄付しました。



大阪ミュージアム登録物件をめぐるウォークラリー

大阪府との連携(近畿大阪銀行)

「近畿大阪銀行の森づくり」活動の開始

2010年11月、大阪府のアドプトフォレスト制度を活用し、大阪府・交野市・森林所有者と協定を締結し、交野市における生駒山系花屏風活動を開始しました。近畿大阪銀行はこの活動を「近畿大阪銀行の森づくり」と位置づけ、森林の整備、植栽を行うことで里山保全・生物多様性保全に貢献しています。



大阪・花のまちづくりエコ作戦

2009年12月より、大阪府及び大阪府域の小・中学校等と連携し、大阪府域において、花いっぱいのもちづくりの推進と環境活動への啓発を行うことを目的とした、「大阪・花のまちづくりエコ作戦」について、大阪府と確認書締結をしています。大阪府と連携し、近畿大阪銀行の商品やサービスを通じてお客さまとともに活動していきます。



堺市との連携(近畿大阪銀行・りそな銀行)

「SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部」を設立

2010年2月、堺市に拠点を持つ22の地域金融機関とともに金融面での商品・サービスの提供や啓発活動などによるサポートを通じて、地球温暖化問題に取り組むことを目的とする「SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部」を設立しています。



埼玉県との連携(埼玉りそな銀行)

「環境分野における協力に関する協定」の締結

2010年6月、「環境分野における協力に関する協定」を締結しました。本協定により、「e-サイクル シェアリング埼玉」の共同実施や、環境教育活動での連携など、地元埼玉に一層根ざした環境保全活動に取り組んでいます。また、成長分野である環境ビジネスをご支援することで、埼玉県経済の発展に貢献していきます。



「廃棄物不法投棄の情報提供に関する協定」の締結

2010年8月、「廃棄物不法投棄の情報提供に関する協定」を締結しました。本協定は、廃棄物不法投棄の早期発見・早期対応によって、埼玉県民の生活環境の保全を図ることを目的としています。



「埼玉県森林づくり協定」の締結

2010年9月、長瀬町ならびに埼玉県と「埼玉県森林^{もり}づくり協定」を締結しました。この協定に基づき、2010年11月には長瀬町宝登^{ほどさん}山地向内へ約300人の役職員及びその家族により400本の苗木を植樹しました。



「埼玉ブルーベリープロジェクト研究会」の設立

2010年7月、埼玉県(本庄農林振興センター)、美里町、財団法人本庄国際リサーチパーク研究推進機構と連携し、埼玉県産のブルーベリー加工品等による地域ブランド化を推進していくことを目的に、「埼玉ブルーベリープロジェクト研究会」を設立しました。



美里町のブルーベリー農園

がん啓発・がん検診の受診率向上に向けた連携

2009年11月より、「がん啓発・がん検診の受診率向上に向けた包括的連携に関する協定書」を締結しています。また、がんの早期発見・早期治療による健康的な生活の実現を図るため、埼玉県とともに「埼玉県がん対策推進計画」に関する取組みを推進しています。

「防災協力に関する包括協定」の締結

2010年9月1日の「防災の日」に、「防災協力に関する包括協定」を締結しました。

この協定は埼玉県と相互に協力し、地震などの災害に強い地域づくりに貢献していくもので、①平時における防災意識の高揚や訓練への参加・協力、②災害発生後における臨機応変な現金払いなど金融機能の維持、③災害発生時における徒歩帰宅者支援など金融機能以外の支援活動への協力という3つの内容になっています。

「赤ちゃんの駅」事業に協力

「赤ちゃんの駅」とは、誰でも自由におむつ替えや授乳が行えるスペースの愛称で、埼玉県が多様な事業者等の協力の下、乳幼児を持つ子育て家族が安心して外出できる環境づくりを目的に県内に設置を進めています。埼玉りそな銀行では、2010年9月より、大宮支店内のトイレにおむつ交換台(収納式)を設置し、一般市民の方に開放しています。



「埼玉県・埼玉りそな銀行提携留学ローン」の取扱開始

埼玉県が2011年度から重点的に取組みをスタートさせる、「埼玉県から世界へ羽ばたく『グローバル人材』を育成する取組み」の趣旨に賛同し、2011年4月より「埼玉県・埼玉りそな銀行提携留学ローン」を取扱っています。

埼玉県の認定を受けた海外留学希望者がご利用になる場合に、「りそな教育ローン(無担保)」の店頭標準金利よりも低い金利を適用させていただきます。

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*と提携して、お取引先の商品作成案内やプロダクトデザインなどの「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実施しています。

※大阪芸術大学、大阪成蹊大学芸術学部、京都嵯峨芸術大学、京都精華大学、京都造形芸術大学、神戸芸術工科大学、宝塚造形芸術大学

産学連携協力

りそなグループの各銀行では、地域における中小企業等との産学連携活動を推進するため連携・協力し、地域産業の発展に貢献することを目的として、さまざまな大学等と産学連携に関する覚書や基本協定を締結*しています。

※締結先一覧(五十音順)

・りそな銀行

大阪府立大学、神奈川大学、関西大学、国立奈良工業高等専門学校、東京工科大学、東京電機大学、東京農工大学、奈良女子大学、龍谷大学

・埼玉りそな銀行

埼玉医科大学、埼玉県立大学、埼玉工業大学、埼玉大学、女子栄養大学、聖学院大学、西武文理大学、東京電機大学、東洋大学、日本工業大学

・近畿大阪銀行

大阪府立大学

提携10大学産学官金連携セミナー

埼玉りそな銀行は提携10大学とともに、埼玉りそな産業協力財団共催のもと、2010年12月に「提携10大学産学官金連携セミナー」を開催しました。

本セミナーは、産学連携による企業の経営課題解決、人材登用ニーズにお応えするために開催したもので、各大学から成長産業と有力視されている環境、医療・福祉、農業・食品の各分野の研究内容や産学連携事例が発表されました。また、会場内の展示ブースでは、参加された企業経営者の方々とのビジネス相談が活発に行われました。



寄附講義

埼玉りそな銀行では、埼玉大学との相互協力協定に基づき、2008年以降、同大学において寄附講義を開催しています。2011年も5月から7月にかけて社長をはじめとした役員や部長が講師となり、「現代銀行経営論」をテーマに全9回の講義を実施しました。



学生による市民コンサート

埼玉りそな銀行は、埼玉大学教育学部音楽専修生による市民のための音楽会「埼玉大学フレッシュコンサート」の開催に際し、2005年より毎年、会場提供を行っています。2010年度は、11月に開催され、地域の皆さまおよそ200人が訪れました。



大学との技術懇親会

りそな中小企業振興財団と埼玉りそな産業協力財団では、地域の大学と連携し、さまざまな地域で活躍されている中小企業の経営者や技術開発担当者などの方々を対象として、①技術と経営をテーマとする講演、②技術力向上に役立つ相談や指導が受けられる機関の施設見学、③講師や教官を交えての交流を組み合わせた「技術懇親会」を各地で開催し、最新の情報入手、産・学・官連携及び異業種交流のお手伝いをしています。

【2010年度の開催実績】 7件

2010年 5月	立命館大学	2010年11月	首都大学東京、 電気通信大学
2010年 6月	東京電機大学	2010年12月	関西学院大学
2010年 7月	大阪府立大学		
2010年10月	東京海洋大学		

インターンシップ・教員の受け入れ

りそなグループの各銀行では、学生の職業意識を育成し、将来の職業選択に役立ててほしいという願いから、インターンシップ(大学生)や教員の受け入れに取り組んでいます。

子どもたちのための取組み

金融経済教育

りそなキッズマネーアカデミー 2010

2005年より、「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」という想いから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」を毎年全国で開催しています。

地元企業の職場体験や環境教育を組み合わせたコラボレーション企画や小学校低学年向けプログラムを用意するなど、より多彩な内容で実施しています。

【2010年度の開催実績】

- 191件(うち、夏休み期間中は全国176箇所で開催。2,455名の子どもたちと373名の保護者の皆さまが参加)



大阪ガスとのコラボ企画「学ぼう！マネー&クッキング 食のチカラ×お金のチカラ」

エコノミクス甲子園

NPO法人「金融知力普及協会」と協働し、全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」の埼玉・関東・関西の地方大会を開催しています。



こども110番

子どもたちがトラブルに巻き込まれそうになった時、助けを求めてかけこむことができる、「こども110番」活動をグループ銀行の有人店舗(約600拠点)において実施しています。現在、多くの営業店が窓口の営業時間を延長していることから、児童・生徒の下校時における子どもの安全に役立てるものと考えています。



職業体験・企業見学・出張授業

地域のご要望にお応えして、職業体験や企業見学、出張授業なども実施しています。

- 職業体験:16件
- イベント開催:3件
- 出張授業:1件



地域の中学生・高校生の職業体験や企業見学にも協力しました。

金融経済教育研究指定校制度への協力

埼玉りそな銀行は、全国銀行協会が推進する「金融経済教育研究指定校制度」で研究指定校に選定された春日部市立豊春中学校による、銀行見学ならびに同校への講師派遣に協力しました。



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、全国特別支援学校文化連盟が主催する「全国特別支援学校文化祭」の後援を、1994年から毎年続けています。2008年からは大阪・東京本社ロビー等で、入賞作品の展示会も継続的に実施しています。



地域貢献・社会貢献活動

地域社会における貢献

ピンクリボン運動・ゴールドリボン運動

女性に支持される銀行NO.1を目指す取組み「りそな『私のチカラ』プロジェクト」では、社会貢献活動の一環としてピンクリボン運動^{※1}・ゴールドリボン運動^{※2}に協力し、がん対策の大切さを伝える啓発活動を実践しています。

※1 ピンクリボン運動…乳がんの早期発見・早期診断・早期治療の大切さを伝える運動
※2 ゴールドリボン運動…小児がんと闘う子どもたちへの理解と支援の広がりをお願い運動

【2010年度の活動事例】

- ・2010年 8月 キッズ&乳がんセミナー開催(りそな銀行)
- ・2010年10月 乳がん早期検診の積極的なPR活動(りそな銀行、埼玉りそな銀行)
- ・2010年12月 私たちのがんフォーラム開催(りそな銀行、近畿大阪銀行)



点字カレンダーの制作・贈呈

視覚障がいの方の生活利便を図るために、1982年以降毎年、点字カレンダーを制作し、全国各地の視覚障がい者福祉協会や盲学校などへ贈呈しています。視覚障がいの方にデザインの楽しさも感じていただきたいの思いから、イラストにも点字を施すなどの工夫をして制作しています。



災害復旧支援

各地の自然災害等からの復旧を支援するための活動も実施しています。(東日本大震災への対応についてはP47でも詳しく報告しています)

【義援金口座への振込手数料の無料化】

- ・宮崎県口蹄疫被害(2010年5月～ 7月:りそな銀行・埼玉りそな銀行)
- ・東日本大震災(2011年3月～:りそな銀行・埼玉りそな銀行・近畿大阪銀行)

【災害復旧支援のための融資制度】

- ・東日本大震災復旧支援融資(住宅ローン・リフォームローン・フリーローン・事業資金)

【チャリティイベント】

- ・東日本大震災復興支援チャリティコンサート(2011年4月:りそな銀行、2011年5月:近畿大阪銀行)

芸術文化支援

近畿大阪銀行は2011年2月、地元文化の育成を目的に、関西フィルハーモニー管弦楽団、いずみホールとの協働で「『ずっと大阪を、もっと元気に!』コンサート」を開催しました。この企画では、運営資金を小口分散で募る「ファンドレイジング」という手法で資金調達を行い、約800口の出資を得て満席での開催となりました。



AEDの設置

りそな銀行・埼玉りそな銀行の一部店舗ではAED(自動体外式除細動器)を設置するとともに、万が一の場合にも迅速に救命活動が行えるよう従業員や地域の皆さまを対象とした講習会等を実施しています。

「埼玉文学賞」への協賛

埼玉りそな銀行は、埼玉新聞社が主催する地域に根ざした公募による文学賞である「埼玉文学賞」に、特別協賛をしています。

国際社会における貢献

TABLE FOR TWO

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」運動に参加しています。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もつながっています。



公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団

公益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及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。

【2010年度の助成実績】

- ・調査研究助成: 11件
- ・交流助成: 4件

海外拠点での社会貢献活動

自然災害の被害者への義援金の寄付

りそなブルダニア銀行は^{*1}、地震や津波による自然災害による被害者支援のため、義援金の寄付を行っております。2011年3月には、東日本大震災及び津波の被災者支援を目的として、ジャカルタ・ジャパン・クラブ(JJC)^{*2}を通じて寄付をしました。また、過去には、スマトラ沖地震及び津波の被害者支援、西ジャワ地震の被害者の救助と学校、病院、礼拝所などの公共施設の再建支援を目的として、寄付をしています。

寄付プログラム

りそなブルダニア銀行は、毎年、西ジャワのバンドンにあるバンドン日本人学校への資金寄付による寄付プログラムを実施しています。教育活動の支援を目指すとともに、バンドン日本人学校での子どもの日や体育の日の活動を支援しています。2010年は6月に開催されました。



銀行教育プログラム

りそなブルダニア銀行は、地域の住民向けに、銀行教育プログラムを実施しています。銀行教育プログラムは、6本の柱—インドネシア銀行より発表されたインドネシアにおける銀行構造—と一致しており、さまざまな銀行の商品・サービスの内容とリスクの理解、利用者の意識向上、商品・サービスの利用を通じて、社会をサポートすることを目指しています。

2010年10月19日、東ジャカルタのPenggilinganの保健所にて、保健所の医師・看護師、小規模事業を営む近隣の住民向けに、銀行教育プログラムを実施しました。貸付利子や支払い方法、貸付期間、貸付条件、書類に関する数多くの質問が、参加者から積極的になされるなど、大変好評を博しました。



^{*1}りそなブルダニア銀行は、インドネシアの現地法人です。

^{*2}ジャカルタ・ジャパン・クラブ(JJC)は、1970年に創設された、40年の歴史を誇るインドネシア最大の日系コミュニティです。

各地域での従業員による自発的な取組み

りそなグループの各社では、各地域・各営業店等が独自に、地域社会に根ざしたCSR活動に取り組んでいます。りそなグループではこうした自発的な取組みを奨励するため、ブランド表彰制度*に「CSR推進部門」を設け、応援しています。ここでは、2010年度に実施された数多くの取組みの中から一部を抜粋してご紹介します。*P44参照



- り** りそな銀行
- 埼** 埼玉りそな銀行
- 近** 近畿大阪銀行

埼 埼玉生まれの地元米「彩のかがやき」を応援! (埼玉りそな銀行加須支店)

埼玉生まれのブランド米「彩のかがやき」が、昨年夏の猛暑により白未熟粒の割合が高くなってしまい、味に変わりはないものの全国統一規格から外れる危機にあるということを知り、銀行としてなんとか地元の農業を応援できないかと考え、地元JA等に相談、銀行のキャンペーンのノベルティとして採用することになりました。また、埼玉りそな銀行の社員食堂でも、「彩のかがやき」を使ったメニューを提供しました。



り 若手社員が平安時代の衣装を身に纏い、奈良の伝統行事「春日若宮おん祭」にボランティア参加しました。
(りそな銀行奈良地域)



り 延べ約200名の従業員が「平城遷都1300年祭」にボランティア参加し、会場案内係、花壇の設営などを行いました。
(りそな銀行奈良地域)



り 東京本部に勤務する社員約200名が、江東区民祭りのボランティアとして参加しました!
(りそなグループ東京本社)



り 地域活性化のため、国立市商工会が運営する商店街ポイントサービス「くにたちポイント」と「りそなクラブポイント」との交換サービスを開始しました!
(りそな銀行国立支店)



り りそな銀行東京本社の「深川ギャザリア」への移転を機に、「りそな合唱団」のコンサートを行いました!
(りそな銀行東京本社)



埼 地域の商工会議所と連携して「若手経営者の会」を立ち上げ、工場見学、講演会、グループ討議、ビジネスマッチングなどを企画・実施しました。
(埼玉りそな銀行 深谷支店・岡部支店)



り近 知的発達障がいのある人たちが日頃のスポーツレニングの成果を発表する「スペシャルオリンピック」の運営にボランティア参加しました!
(りそな銀行大阪地域、近畿大阪銀行)



り近 住吉大社1800年祭に合わせて「地域をよく知り、地元へ貢献しよう」と、正月3が日に住吉大社の清掃ボランティアを企画・実施しました!
(りそな銀行住吉支店・我孫子道出張所・平林支店・我孫子支店、近畿大阪銀行住吉支店)



り近 大阪市中央区役所が主催する「橋洗いブラッシュアップ大作戦」にボランティア参加し、難波橋の清掃活動を行いました。
(りそな銀行北浜支店・御堂筋支店・天六支店・南森町支店、りそな総合研究所、近畿大阪銀行)



近 「大阪・花のまちづくりエコ作戦」を通じて育てられた花苗の贈呈（近畿大阪銀行豊中支店）

数年前から地域の皆さまと協力し、店舗敷地内の花壇に花を植える運動に取り組んでいます。今年は近畿大阪銀行が取組む「大阪・花のまちづくりエコ作戦」*プロジェクトを通じて、近隣の大池小学校で育てられた花苗が贈呈され、新たに増設した花壇に地域の皆さまとともに植え込みを行いました。

※近畿大阪銀行が取扱う「エコ定期『花いっぱい』」の残高に応じた資金で花の種などを購入・寄付し、大阪府内の小・中学校、幼稚園の皆さまが育てた花苗を、府内100ヶ所以上のパブリックスペースに植えることで、大阪を花いっぱいにして「大阪をもっと明るく笑顔に」するプロジェクトです。



リ 「大阪ミュージアム登録物件を巡る茨木市ウォーク『木漏れ日春のお散歩コース』」を開催（りそな銀行茨木支店・茨木西支店）

大阪府がすすめる「大阪ミュージアム構想」に協力し、地元にある「大阪ミュージアム登録物件」を地域の方々にもっとよく知ってもらおうと、ウォークラリーの開催を企画。コースの選定は来店されるお客さまからの投票により決定するなど、お客さま参加型の企画をすすめていきました。茨木市や茨木市観光協会にもご協力いただき、構想から1年をかけてようやく実現、参加した約70名の皆さまにも大変喜んでいただきました。



リ 近 住吉大社1800年祭に合わせて企画された「稚児行列」の運営にボランティアとして協力しました！（りそな銀行大阪地域）



リ 「ひったくり被害」防止のため、地元警察署と連携し、支店前で「ひったくり防犯ネット」の無償提供とティッシュの配布を行いました！（りそな銀行都島支店・野江支店・城東支店・京阪京橋支店）



埼 地元の商工会議所青年部などが企画した「小江戸川越マラソン2010」の運営ボランティアに参加しました！（埼玉りそな銀行川越支店）



リ 地域の医師会が主催する「健康フェア」に参加し、がん検診と医療保障の必要性をアピールしました！（りそな銀行浦安支店）



リ 小学生以下のお子さまとその保護者を対象に、地域のお取引先の工場見学や体験学習等を行う会員組織「りそなKIDSNA倶楽部」を組成しました。（りそな銀行首都圏地域）



リ お取引先の若手経営者に、講義、演習、グループディスカッションを通して「経営力」を学んでいただく「若手経営塾」を継続開催しています。（りそな銀行首都圏地域）



埼 児玉商工会婦人部主催のエコ事業「廃油石鹸づくり」に支店の社員が参加しました。（埼玉りそな銀行児玉支店）



埼 地域の防災活動に積極的に協力するため、支店から女性2名が地域の女性消防団に参加し、防災教育や応急手当の普及指導などを行いました。（埼玉りそな銀行飯能支店）



埼 川越市で開催された「みんなで森をつくる集い（第62回埼玉県植樹祭）」に社員が参加、東日本大震災への復興の思いを込め、記念植樹を実施しました。（埼玉りそな銀行）



埼 地元浦和の商店街活性化に向けたプロジェクトの一環として、埼玉大学と連携したロビーコンサートを実施しました。（埼玉りそな銀行浦和中央支店）



環境

環境に関する基本的考え方

りそなグループは、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ています。地域社会の一員としてできることは何かを、グループの役員・従業員一人ひとりが課題として認識し、地球環境保護のために取り組んでいます。

環境に関するパフォーマンスデータは、P49～50にも掲載しています。

■グループ環境方針

- | | |
|-------------------|---|
| 1. 環境関連法規などの遵守 | 環境保全に関する法規制及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。 |

環境マネジメントシステム

ISO14001認証取得

地球環境問題への取組みを一層強化するために、各銀行で環境マネジメントシステムを導入しています。近畿大阪銀行では2008年10月、埼玉りそな銀行では2008年12月、りそな銀行大阪本社では2009年12月、りそな銀行東京本社では2010年12月に、本社ビルを対象に環境マネジメントに関する国際認証規格「ISO14001」を取得しました。オフィスにおける環境負荷低減、本業を通じた環境保全、社内外に向けた環境啓発活動において、PDCA (Plan, Do, Check, Act) のサイクルを構築することでパフォーマンスの改善を図り、これまで以上に積極的な活動を展開していきます。

■環境自主行動計画※1

	目標	対象	2010年度実績
電力使用量	2008年～2012年の年平均使用量を2000年度比12%削減	本部、本店、システム・事務センター	▲35.74%
コピー用紙	2010年度までに紙リサイクル率75%以上	同上	98%
	2010年度までに再生紙利用率70%以上	全拠点	84%

■2010年度グループ行動目標※1

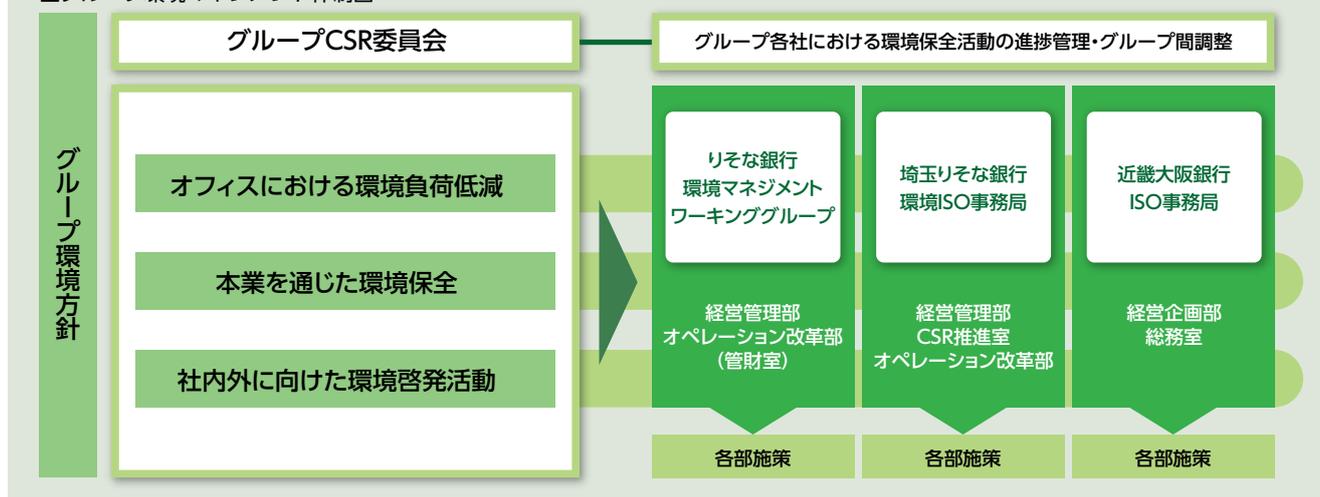
	目標	対象	2010年度実績
電力使用量	2009年度比1%削減	本部・営業店	▲0.93%
紙	2008年度比20%削減	同上	▲25.29%

■2011年度のグループ行動目標※1

	単年度目標	中期目標	対象
エネルギー使用量※2	2010年度比1%削減	2010～2020年度にかけて、2009年度実績比で年平均1%削減	全拠点
コピー用紙購入量	2010年度実績以下を維持	2010年度実績以下を維持(2015年度まで継続)	本部・営業店

※1 りそなホールディングス、りそな銀行、埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行の4社が対象
 ※2 改正省エネルギー法基準・全拠点・1㎡単位

■グループ環境マネジメント体制図



オフィスにおける環境負荷低減

チャレンジ25キャンペーン

りそなグループ各社では、環境省が呼びかける「チャレンジ25キャンペーン」に参加し、グループ全体で地球温暖化防止活動に取り組んでいます。

2010年夏には、同キャンペーンの一環として実施されている「CO₂削減／ライトダウンキャンペーン2010」にも参加し、本店や営業店などにおける一斉消灯を実施しました。

<チャレンジ25キャンペーン参加企業>

- ・りそなホールディングス
- ・りそな銀行
- ・埼玉りそな銀行
- ・近畿大阪銀行
- ・りそなカード
- ・りそなキャピタル
- ・りそな決済サービス
- ・りそな総合研究所
- ・りそなビジネスサービス
- ・りそな債権回収
- ・りそな保証
- ・近畿大阪信用保証



省エネルギー・地球温暖化防止活動

システムの集約や省エネ機器の導入、クールビズや早帰り運動の実施により、電力使用量の削減に取り組んでいます。また、営業用車両のハイブリット車への切り替えや電動アシスト自転車の導入により、ガソリン使用量の削減にも取り組んでいます。



グリーン購入・廃棄物削減

銀行は、業態の特徴として紙を大量に使用することから、紙を最大のテーマにグリーン購入・廃棄物削減に取り組んでいます。各種冊子やポスター等に、間伐紙や森林認証紙などの環境に配慮した紙の使用を進めるとともに、本支店で業務上使用するコピー用紙は全量をグリーン購入法に適合した再生紙に切り替えています。プリンターのイン

クトナーにもカーボンオフセットされた商品を採用しています。また、省資源・廃棄物削減の観点から、ペーパーレス業務運営を推進し、紙使用量の削減を図っています。

■2010年度 コピー用紙購入実績

コピー用紙購入量	うち再生紙購入量	再生紙購入率
1,186トン	995トン	84%

2011年度夏季節電対策

りそなグループは、東京電力、東北電力の各管内において、使用制限期間・時間帯の使用最大電力を前年比15%以上の削減に努めるとともに、各地域から要請されるさまざまな省エネの取り組みを実施しています。

主な取組み

- ・支店、ATMコーナーなどの空調を28℃に設定
- ・支店、ATMコーナーなどの照明を原則50%以上消灯
- ・ポロシャツなどの軽装での勤務を認めるスーパークールビズを実施
- ・本支店、センターにおいてOA 機器（パソコン、プリンター、コピーなど）、エレベーターなどの使用制限
- ・一部の研修施設の平日利用停止
- ・自動販売機の一部停止など

本業を通じた環境保全

個人のお客さま向け

エコ・アクション・ポイント

環境省が推進するエコ・アクション・ポイント事業に参加しています。これは環境に配慮した商品・サービスを利用されたお客さまにポイントを付与し、1ポイント1円相当の商品等と交換できるもので、銀行取引においてもお客さまが環境保護を意識した選択ができることを広く呼びかけています。



<対象商品・サービス毎の2010年度ポイント発行実績>
・通帳を発行しない預金口座TIMO(グループ各銀行)
→50ポイント 47,827件
・投資信託電子交付サービス(りそな銀行のみ)
→100ポイント 3,662件

エコ定期「花いっぱい」

近畿大阪銀行は、大阪府と締結している「大阪・花のまちづくりエコ作戦」*に基づき、2011年2月に2回目となる「エコ定期「花いっぱい」」の募集を行い、わずか10日間で募集額の100億円に達しました。

※P27参照



大阪・花のまちづくりエコ作戦

相続対策

りそな銀行は、遺言信託や遺産整理業務を利用して「財団法人日本生態系協会」や「社団法人日本ナショナル・トラスト協会」へ相続する資産の一部を寄付された方のために、遺言信託・遺産整理業務全体に係る手数料を一部優遇するサービスを行っています。また、埼玉りそな銀行では、資産承継信託を活用して、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」に寄付する「さいたま緑のトラスト基金信託」を取扱っています。

SRIファンド・地域応援ファンド

環境問題や社会貢献に積極的に取り組む企業に投資するSRIファンド(=Socially Responsible Investment 社会的責任投資)の取扱いを通じて、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、地域の企業を応援する投資信託の収益金を通じて、地域の環境保護団体などへの寄付*も実施しています。

■りそなジャパンCSRファンド(愛称:誠実の社)



※P25参照

■りそな・地域応援・資産分散ファンドシリーズ



住宅ローン・消費性ローン

自治体や電力・ガス会社等とも連携し、環境に配慮した住宅を購入される方向けの住宅ローン商品を提供するなど、個人のお客さまの環境に配慮した選択を支援しています。

【主な個人向けローン商品】

<住宅ローン>

- ・省エネ・エコロジー応援!!住宅ローン(りそな銀行・埼玉りそな銀行)
- ・グッドエネルギー住宅ローン(りそな銀行)
- ・再生住宅ローン(りそな銀行)
- ・埼玉の家 エコな暮らし応援!!住宅ローン(埼玉りそな銀行)
- ・エコ住宅ローン(近畿大阪銀行)

<リフォームローン>

- ・りそなあんしんリフォームローン<eco得プラン>(りそな銀行)
- ・りそなリフォームローンソーラープラン(無担保型)(埼玉りそな銀行)

<マイカーローン>

- ・りそなマイカーローン<eco得プラン>(りそな銀行)
- ・りそなマイカーローン<エコ得プラン>(埼玉りそな銀行)

※近畿大阪銀行では、マイカーローン・リフォームローン・多目的ローンにエコ関連費用対象の金利プランをご用意しています(2011年7月現在)。

法人のお客さま向け

法人向け融資

環境保全活動や環境配慮設備導入などに取組む事業者の資金調達ニーズにお応えするためのさまざまな融資制度を用意し、お客さまに環境に配慮した活動への取組みを呼びかけています。

【主な法人向け融資】

<りそな銀行>

- ・りそな環境融資エコ
- ・大阪環境ファンド(かんきょう計画)
- ・環境配慮型シンジケートローン

<埼玉りそな銀行>

- ・埼玉りそな環境経営応援融資
- ・埼玉りそな環境配慮型融資(環境省利子補給制度活用プラン)Ⅱ
- ・埼玉県エコアップ認証ローン
- ・埼玉りそな節電対策応援融資*

<近畿大阪銀行>

- ・環境ファンド
- ・運送業者向け「エコビジネスローン」
- ・地球温暖化対策加速支援無利子融資*

(2011年7月現在) *:2011年度に開始した融資制度

企業年金向けSRIファンド

りそな銀行は、企業年金向けにESG*に配慮している外国企業などに投資する「グローバルSRI」ファンドを設定しています。外国株式で運用するSRIファンドは国内の企業年金向けでは珍しく、年金運用の選択肢を広げています。

※ESG:環境(Environmental)、社会(Social)、企業統治(Corporate Governance)の略

公益信託

りそな銀行は信託機能を活用し、生物多様性への対応や自然環境の整備・保全に対する助成を目的とする公

排出権信託

りそな銀行は、「排出権信託」を取扱っています。従来の「排出権取引」は、取引の煩雑さから、大企業を中心とした大口取引が大半となっていました。りそな銀行は、信託の機能を活用することで、中堅・中小企業のお客さまの排出権の小口購入を可能とし、お客さまに代わって排出権の取得・管理事務を行っています。



益信託を通じて、環境保全活動に取り組んでいます。

■ 環境保全関連の公益信託一覧表

	基金名	契約日	信託目的
1	サントリー世界愛鳥基金	1990.2.26	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	1991.7.1	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	グリーンプログラム21 (みどり基金)	1994.3.31	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。
4	エスベック地球環境研究・技術基金	1998.3.30	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。
5	みのお山麗保全ファンド	2004.1.9	箕面市の緑豊かな山麗部を守り、育て、活かすため、これらに関する活動等(山麗保全活動)に対して助成することにより、山麗保全活動の拡大と活性化に寄与することを目的とする。

環境コミュニケーション

りそなグループは、さまざまなステークホルダーに対して、環境に関する興味・関心を持っていただけるよう、積極的な情報提供を行っています。

SAKAI環境ビジネスフェア開催

近畿大阪銀行は、2010年5月、SAKAIエコ・ファイナンスサポーターズ倶楽部[※]の活動第一弾として、「SAKAI環境ビジネスフェア」を開催。53の企業・団体が環境に関する展示を行い、約1200人の方にご来場いただきました。

※P27参照



環境ビジネス研究会

りそな総合研究所は、環境問題をビジネスチャンスと捉えて積極的な取組みをご検討いただくため、東京・大阪・埼玉で、最新の環境ビジネスに関する事例研究を行う環境ビジネス研究会を定期的で開催しています。

【2010年度開催実績】

- ・東京 7回 延べ56名 (りそな総研主催、りそな銀行後援)
- ・大阪 8回 延べ139名 (りそな総研主催、りそな銀行後援)
- ・埼玉 6回 延べ約60名 (りそな総研と埼玉りそな銀行の共催)

グリーン電力の活用

りそなホールディングスは、株主総会の運営を「そらべあグリーン電力証書」の仕組みを活用したグリーン電力によって実施しています。これにより、開催に伴う環境負荷低減を図るとともに、ご来場される方に環境問題に対して意識するきっかけを提供しています。



第1回「日本エコアクション大賞」特別賞受賞

りそなホールディングスは、2010年10月に開催された「第1回日本エコアクション大賞」において特別賞を受賞しました。りそなグループは、環境省が推進するエコ・アクション・ポイント事業に全国展開開始当初から参画、積極的な環境啓発活動を実施したことを高く評価していただきました。



第12回さいたま環境賞を受賞

埼玉りそな銀行は、「e-サイクルシェアリング埼玉」や「りそなキッズマネーアカデミーでの環境教育」^{ほど}、「長瀬町宝登山^{さん}での植樹活動」などの環境保全活動が評価され、2011年3月に埼玉県等から「第12回さいたま環境賞」を受賞しました。



中小企業優秀新技術・新製品賞「環境貢献特別賞」

公益財団法人りそな中小企業振興財団は、「中小企業優秀新技術・新製品賞」*において、「環境貢献特別賞」を新設しました。特に環境に貢献すると認められる作品を表彰することで、中小企業における環境への取組みを支援しています。

※P25参照



次世代型自動車セミナー

りそな銀行とりそな総合研究所は、「次世代型自動車が変わる今後のビジネストレンド」と題したセミナーを開催し、電気自動車メーカー、電器メーカーなどから専門家を招いて講演していただきました。

およそ200名のお客さまが参加され、ビジネストレンドの変化への興味の高さが伺えました。

環境ボランティアへの参加

りそな銀行では、地域の環境ボランティア団体と共催で、荒川河川敷のごみを拾って自然回復を目指す「しゅしゅっと荒川そうじし隊」の活動に取り組んでいます。2010年6月には、本社と84支店・出張所の社員有志とその家族の約700人が参加し、河川敷1.3キロを歩いて、散乱しているごみを、燃えるごみ・燃えないごみ・びん・缶などに分別しながら収集しました。

埼玉りそな銀行は、長瀬町・埼玉県と「埼玉県森林づくり協定」を締結し、「埼玉りそなの森づくり」の活動に取り組んでいます。2010年11月には、長瀬町宝登山で、300人以上

の役職員とその家族が参加し、イロハモミジやヤマザクラなど400本の植樹活動を行いました。

近畿大阪銀行は、大阪府のアドプトフォレスト制度を活用した、大阪府・交野市・森林所有者との協定に基づき、「近畿大阪銀行の森づくり」の活動に取り組んでいます。2010年11月には、121人の従業員が参加し、森林の整備、植栽を行いました。

これらの活動を通じて、里山保全・生物多様性保全にも貢献しています。



しゅしゅっと荒川そうじし隊



埼玉りそなの森づくり



近畿大阪銀行の森づくり

グループ内啓発活動

りそなグループは、役員・従業員全員が環境問題への意識を高め、活動を推進できるよう、各種目標設定や研修に取り組んでいます。

環境研修

近畿大阪銀行では、毎年、新入社員を対象に「環境問題への対応について」の研修を実施しています。りそな銀行、埼玉りそな銀行では、従業員を対象にeラーニングによる環境研修を定期的に行い、環境問題への意識啓発を行っています。

■ 環境研修の2010年度実施

銀行名	対象	実施時期
りそな銀行	全従業員	2010年9月
埼玉りそな銀行	本部従業員	2011年3月
近畿大阪銀行	新入社員	2010年5月

環境マネジメント目標を設定

りそな銀行・埼玉りそな銀行では、本部各部に環境推進リーダー、近畿大阪銀行ではエコリーダーを任命。新商品開発、お客さま向け啓発、社内啓発などのジャンルで各部が自主的に環境保護に関する目標を設定し、積極的な取り組みを行っています。



全店統一早帰り日の設定

りそな銀行と埼玉りそな銀行では、毎月第3水曜日を「りそな環境DAY」、近畿大阪銀行では毎月16日を「ストップ地球温暖化DAY」として早帰りを呼びかけています。りそな銀行の東京・大阪本社では、当日は役員からの環境メッセージが館内放送で流されるなど、役員・従業員全員で積極的な取り組みを行っています。



ダイバーシティ

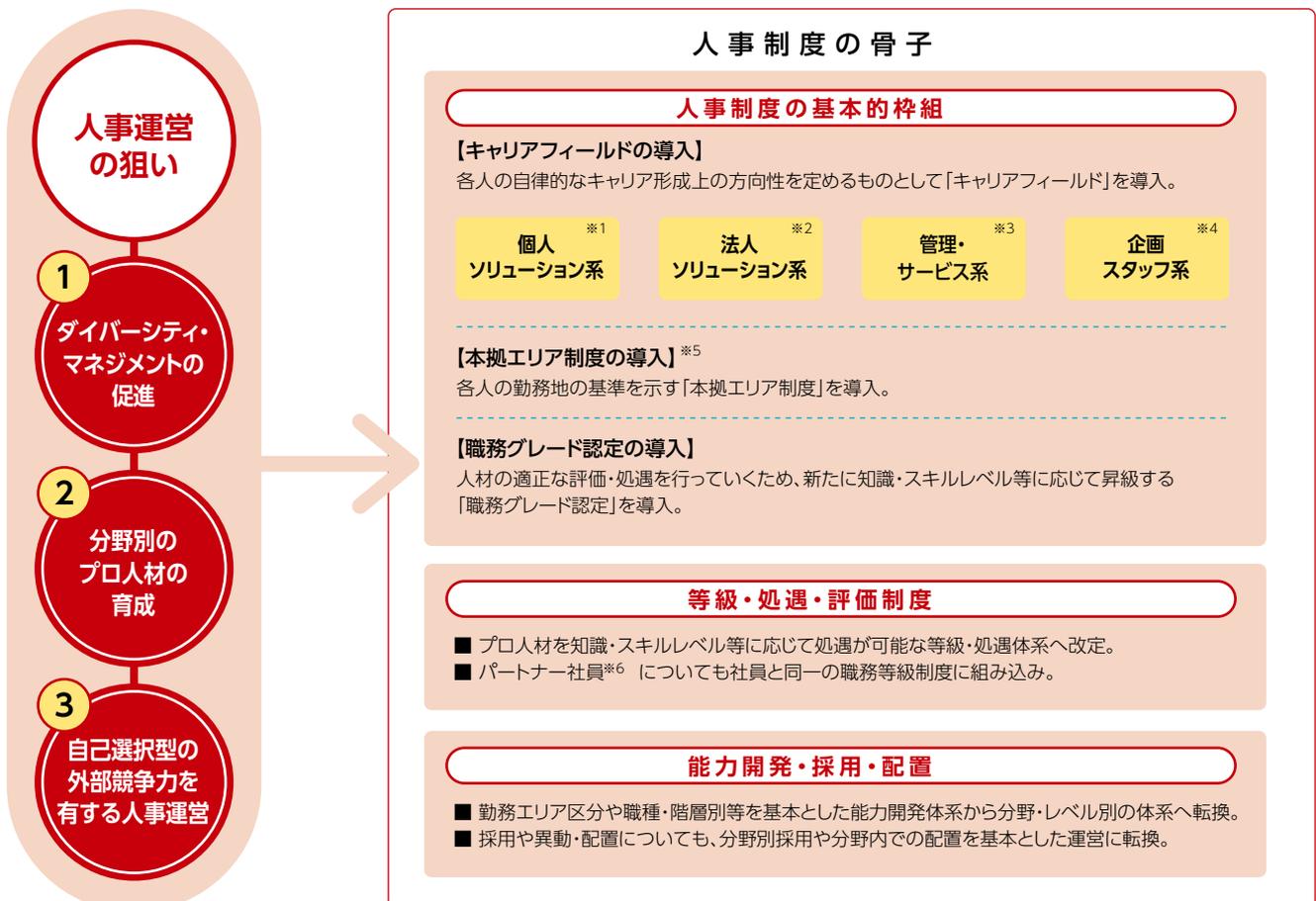
ダイバーシティに関する基本的な考え方

りそなグループでは、従業員一人ひとりが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。2011年6月にはダイバーシティ推進室を新設。「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。

人事制度

りそな銀行及び埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行では、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た人事制度を導入しています。

この人事制度の中では、従業員一人ひとりの自律的なキャリア形成を実現していくため、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」、さらには、りそな銀行、埼玉りそな銀行においては各人の勤務の本拠地を定める「本拠エリア制度」を導入しています。



※1 個人ソリューション系
■個人顧客へのソリューション提供、営業店の業務支援
■個人分野のビジネスモデルや新商品・サービスの企画・開発

※2 法人ソリューション系
■法人・企業オーナーへのソリューション提供、営業店の業務支援
■法人分野のビジネスモデルや新商品・サービスの企画・開発
■取引先の与信審査・企画・管理

※3 管理・サービス系
■内部・事務管理、サービス品質の向上に向けた運営及び企画
■効率的なオペレーション体制の構築に向けた運営及び企画

※4 企画・スタッフ系
■経営戦略・部門戦略の企画立案
■リスク管理や内部統制、組織インフラなどの組織体制構築に向けた企画・運営・管理

※5 りそな銀行及び埼玉りそな銀行では、「本拠エリア制度」の導入にあわせ単身赴任手当の支給対象の見直しや帰省制度・留守宅管理サービスを新設するなどして本拠エリア以外での勤務時にも安心して働ける環境づくりを目指しています。

※6 パートタイマーなど

自律的なキャリア形成のために

従業員自らの「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、さまざま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)

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機会を提供しています。

FA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制度で、自己実現の機会を提供しています。

※りそな銀行、埼玉りそな銀行のみ

キャリアエントリー制度

従業員一人ひとりが、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。

キャリアフィールド転換制度

本人の希望や適性に応じてキャリアフィールド(コース)を変更できる制度を導入しています。

■ 自己選択型キャリア形成ロードマップ



■ キャリアアップ支援制度利用実績(2010年度)

制度名	実績(名)
ポストチャレンジ制度(社内公募制度)	59
キャリアエントリー制度	21
FA制度	3

能力開発プログラム

りそなビジネススクール

従業員の自律的な能力開発を支援するため、休日を利用して、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。



経営者との意見交換

タウンミーティング

現場第一線の従業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2003年以降毎年開催、開催回数は既に350回以上を数えます(2010年度は55回開催)。直接会話を通じて、新たな銀行像の構築に向け、経営トップと一線の従業員が同じベクトルを共有することで、従業員の意識醸成を図るとともに、風通しが良く、従業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。



多様な人材が活躍できる仕組みづくり

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別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。

りそな銀行では、これまでの取組みが評価され、2010年「均等・両立推進企業表彰」厚生労働大臣優良賞を受賞。NPO法人J-Win主催の「2011 J-Winダイバーシティ・アワード」では、昨年の「大賞」に引き続き、「さらに継続賞」を受賞しました。



■均等・両立推進企業表彰

りそなウーマンズカウンスル

2005年4月、女性が生き活きと活躍できる風土づくりに向けた経営直轄の諮問機関「りそなウーマンズカウンスル」が発足。女性が長く働き続けることができ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、ライフスタイルの変化に合わせ、社員やパートタイマーといった雇用形態を変更できる社員・パートナー社員間転換制度

や、子育てが一段落した後に復職できるJOBリターン制度といった数多くの制度改革を実現しています。



■「りそなウーマンズカウンスル」

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2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年生修了まで) 8:40~17:25の間で決定(ただし1日6時間以上)
介護	介護休業	最長1年まで
	介護勤務(短時間勤務)	介護休業として通算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・パートナー社員間転換制度	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、一定期間パートナー社員(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言

りそなウーマンズカウンスルの活動内容の一例

りそなパパママの会

当初は女性が元気に働くきっかけづくりのため、りそなで働くママたちの交流の場としてスタート。現在ではパパにも参加してもらい、子育てや仕事との両立について、一緒に考える機会を持っている。

社内外の交流

各支店と本社の社員の交流や、各地域で働く若手社員のネットワークづくりなど、社内交流を深める機会を提供。また、カウンスルメンバーは定期的に他社との勉強会にも参加し、活動に役立っている。

メンタリング制度の提案

メンタリングとは、人生経験やキャリアの豊富な人(メンター)が、比較的浅い人(メンティー)に指導や支援などを通じ交流すること。このメンタリング制度の導入を会長へ提案し、試験的に実施した。

セミナー・講演会の企画・開催

2006年を皮切りに、ワークライフバランス、キャリア形成を考えるセミナーを開催。また、各拠点で、いきいきと働いている方々の講演会を実施している。

次世代育成

育児休業期間及び育児勤務期間の延長や介護休暇の拡充、育児勤務期間中に社員からパートタイマーに転換し育児勤務期間終了後に社員に再転換できる制度の導入、育児などの理由で退職した社員の再雇用制度（JOB リターン制度）の導入など、育児支援のための環境整備に取り組んでいます。また、育児休業中の社員を対象に、復職支援セミナーを行い、復職時の留意点や休業中の業務取扱の変更点の説明や先輩の話などを実施しています。2010年度は合計80人が参加しています。

■復職支援セミナー



再雇用制度の導入

少子高齢化時代に対応し、グループ各社で定年を迎える社員のうち、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

さらに活かしていくことを狙いとしています。2010年度はりそなグループ各銀行の合計で60人が再雇用によりマスター社員になりました。

従業員アンケート

全従業員を対象として意識調査を毎年実施しています。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、この調査結果を、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。

■ 2010年度従業員アンケート集計結果

順位	経営上の課題	職場環境(働きがい)	目指すべき姿
1位	社員の能力	チームワークのよい職場	地域密着
2位	人材の教育・育成力	信頼できる上司の存在	お客さま第一主義
3位	社員の士気の高さ	意見が言いやすい風通しのよい職場	きめ細やかな対応

りそなブランド表彰

「りそなブランド表彰」は「りそなブランド宣言」を具現化するためにスタートした表彰制度です。お客さま一人ひとりのコミュニケーションを何よりも大切にし、きめ細やかなリレーションシップとスピード感あるサービスで、満足を超える感動をお届けするため、グループ各社で自発的な取組みを展開しています。この取組みの中から「りそなブランド表彰」が選定され、毎月、金・銀・銅の月間賞が決定、さらに半期に一度、全役員・従業員が投票して「りそなブランド大賞」が決

定します。全員で取組み、全員で投票・表彰することによって、好事例の共有化を図るとともに、従業員一人ひとりの自発的な活動を奨励しています。



人権

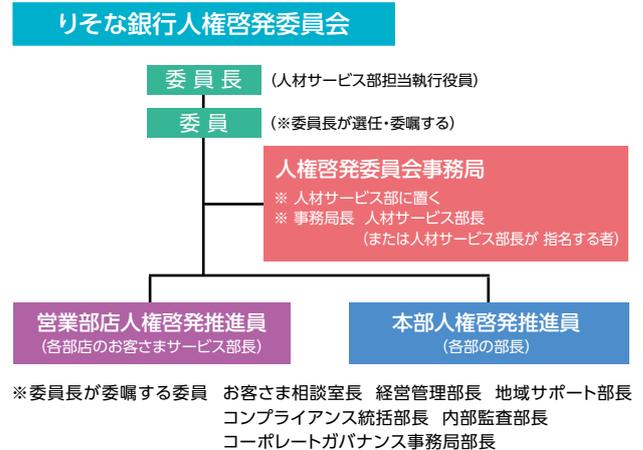
人権に関する基本的な考え方

りそなグループでは、お客さま・従業員をはじめ、あらゆるステークホルダーの基本的な人権が尊重される企業風土・職場環境の醸成に取り組んでいます。

人権啓発推進体制

人権問題に取り組む組織体として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。傘下子会社ごとに、人権啓発委員会事務局が人権啓発推進員に対し年1回の人権研修を実施し、研修を受けた各人権啓発推進員がそれぞれの部店内で人権研修を実施しています。また、人権啓発委員会事務局が新入社員、新任管理職等への階層別に集合研修を行うとともに、毎年、採用開始前に採用担当者向けの研修を実施しています。この他に、社内で人権標語の募集、行政等が実施する人権研修への参加など、従業員に対する人権意識向上に積極的に取り組んでいます。

■ 人権啓発推進体制(りそな銀行の場合)



従業員の人権に関する取組み

健康管理

りそなグループの各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歳時及び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、従業員及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。ほかにも、メンタルヘルス対策として専門医、カウンセラーを配置するなど、従業員の健康管理をサポートしています。

労働環境への配慮

りそなグループでは従業員と労働組合との安定した労使関係があり、従業員の働きやすい職場環境づくりや、賃金、労働時間、福利厚生等労働条件などについて定期的に交渉・協議しています。

各種ハラスメントへの対応

ハラスメントのない誰もが働きやすい職場にするため、各銀行は「就業規則」や「りそなグループ行動指針」の中で、ハラスメントなどの言動や不当な差別を行うことを禁止しています。

また、セクシャル・ハラスメントに対しては、「防止指針」を定め、研修等を通じた意識啓発活動を行うとともに、「ホットライン」制度などの相談窓口制度も整えています。

パワー・ハラスメントに対しては、2011年7月に「パワー・ハラスメントガイドライン」を制定するなど、研修等を通じて従業員の理解を深めることで、風通しの良い職場環境の醸成に努めています。

東日本大震災への対応

東日本大震災により被災された皆さまには心からお見舞い申し上げます。今回の震災からの一日も早い復興を支援するため、りそなグループ各社では、さまざまな取組みを実施しております。

被災者への復旧支援融資

りそなグループの各銀行は、東日本大震災の災害復旧に係る資金需要にお応えすべく、復旧支援融資制度を制定。被害を受けた個人、法人の皆さまを対象に住宅ローン・リフォームローン・フリーローン・事業資金の融資制度を用意しました。

被災者からの金融に関する相談活動

被災された方の金融に関する相談活動にも積極的に取り組めました。

りそな銀行

- ・震災直後より、土曜日、日曜日の臨時営業を実施（2011年3月13日～4月24日、仙台支店）

埼玉りそな銀行

- ・「さいたまスーパーアリーナ」（2011年3月末まで避難所）へ相談員を派遣
- ・埼玉県の旧騎西高校（避難所）にて、地元金融機関3社と協働で金融面の相談対応を実施（2011年5月）

近畿大阪銀行

- ・近畿地方へ避難された方の避難先での暮らしを応援するため、銀行取引に関する相談窓口を設置（2011年4月より）

義援金・チャリティ活動

企業グループとして、5,000万円を寄付したほか、従業員からの募金、店頭での募金、チャリティコンサートの開催、寄付金つき預金の取扱いなどさまざまな形で被災者を支援する活動に取り組めました。

2011年3月

- ・中央共同募金会の義援金受付口座の開設、当該口座あて振込手数料の無料化（りそな銀行）
- ・企業グループとしての義援金提供
- ・グループ従業員からの募金活動開始
- ・店頭での募金箱設置
- ・各銀行のポイント制度を活用した義援金募集開始（近畿大阪銀行は4月～）

2011年4月

- ・チャリティコンサート開催（りそな銀行主催）
- ・東日本大震災復興支援定期預金「関西の思いを東日本へ!」の取扱開始（近畿大阪銀行）

2011年5月

- ・チャリティコンサート開催（近畿大阪銀行主催）
- ・旧騎西高校（避難所）にて、避難住民と地元の子どもたちとのクイズラリーなどの取組みの実施（埼玉りそな銀行）



旧騎西高校（避難所）にて、避難住民と地元の子どもたちとのクイズラリーの実施

旧騎西高校（避難所）にて、地元金融機関3社との協働による説明会の開催



店頭での募金箱の設置

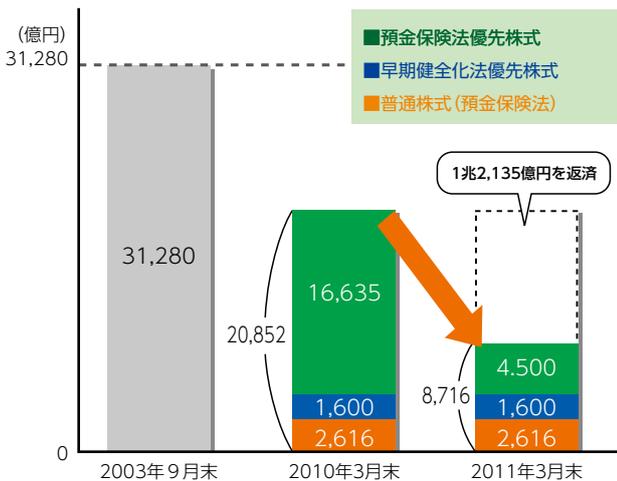
チャリティコンサートの開催



公的資金完済に向けた展望

りそなグループは、2003年の預金保険法による公的資金注入以来、再生に向けた改革に取組み、経営努力を積み重ねてまいりました。その間、公的資金の返済原資である剰余金の着実な蓄積に努め、公的資金の早期返済に注力してまいりました。2010年度においては、総額1兆2,135億円の公的資金を返済し、残る公的資金はピーク比で約4分の1の8,716億円となりました。また、公的資金返済に伴う優先配当の減少分を普通株主の皆さまに還元すべく、年間普通配当を2011年3月期より2割増額、1株当たり12円としました。りそなグループは、資本政策の重点を「公的資金の返済」から「普通株主価値の向上」へ転換してまいります。

●これまでの公的資金残高(注入額ベース)の推移



●今後の公的資金の返済方針

預金保険法優先株式

- 今後の利益(剰余金)を蓄積し返済する予定
- 5年程度での完済を目指す
- ただし、具体的な返済時期は、今後の自己資本規制強化等の動向に留意しつつ、柔軟かつ機動的に検討

早期健全化法優先株式

- 仮に、一斉取得(一斉転換)となった場合に交付することとなる普通株式は、既に自己株式として保有しており、発行済み株式数の増加は生じない見込み

普通株式(預金保険法)

- 預金保険法優先株式の返済を優先
- 預金保険機構が保有する普通株式に関しては、当面、当社として売り出しの申し出は行わない予定

りそな資本再構築プラン

りそなグループは、「真のリテールバンク」としてさらなる信頼を勝ち得ることを目指して、2010年11月に「りそな資本再構築プラン」(以下「本プラン」)を公表しました。

本プランは、財務基盤を普通株式中心の分かりやすい資本構

成に再構築するとともに、公的資金完済への展望を示し、新たな自己資本規制(パーゼルⅢ)を踏まえた将来的な資本の質の確保を目指すものです。

●「りそな資本再構築プラン」の概要

資本政策の重点を「公的資金の返済」から「普通株主価値の向上」へ

今後の事業の成果を普通株主価値の向上に直結させる → 普通株主の皆さまに対する長期的なトータルリターンの上を目指します

りそな資本再構築プラン - 今後10年の成長を説んだ資本の再構築 -

資本の交換の実施と追加的な公的資金返済

預金保険法優先株式と普通株式の実際的交換

剰余金活用による追加返済

《普通株式の発行(公募等及び第三者割当による)》 払込金額の総額: 5,477億円
 《預金保険法優先株式の返済》 注入額ベース: 8,135億円
 取得価額の総額: 8,819億円

■普通株式中心の分かりやすい資本構成へ

本プランの実施により、財務基盤を「公的優先株式」から「普通株式」中心の分かりやすい資本構成へ再構築

■公的資金完済に向けた展望を提示

当初の注入額で1兆6,635億円あった預金保険法優先株式の残高は、完済を展望することが可能な水準(4,500億円)に

■希薄化の不確実性を払拭

利益(剰余金)の蓄積による預金保険法優先株式の5年程度での完済方針を提示し、希薄化の不確実性を払拭

■将来的な資本の質の確保

新たな自己資本規制を踏まえた資本の質の強化を図り、今後の成長基盤を整備

パフォーマンスステータス一覧

対象範囲に関する略称
 GR:リそなグループ
 HD:リそなホールディングス
 RB:リそな銀行
 SR:埼玉りそな銀行
 KO:近畿大阪銀行

リそなグループCSR方針の課題項目毎にパフォーマンスデータを一覧にしております。

コーポレート ガバナンス

	対象範囲	単位	2008年度	2009年度	2010年度
定款上の取締役の員数	HD	人	15	15	15
取締役の人数	HD	人	10	10	10
社外取締役の人数	HD	人	6	6	6
社外取締役のうち独立役員に指定されている人数	HD	人	6	6	6
女性取締役の人数	HD	人	1	1	1
取締役の取締役会への平均出席率	HD	%	93.2%	99.3%	95.0%

コンプライアンス

	対象範囲	単位	2008年度	2009年度	2010年度
公正取引委員会など関係官庁からの排除勧告	GR	件	0	0	0
不祥事などによる操業・営業停止	GR	件	0	0	0
法令にかかわる事件・事故で刑事告発	GR	件	0	0	0

Eラーニングによる社内研修実施分野(2010年度・りそな銀行の場合)	対象範囲	実施月
顧客説明責任等	全従業員	4月・11月
コンプライアンス全般	全従業員	4月・9月・1月・2月
金融犯罪防止等	全従業員	5月・8月・11月
情報管理	全従業員	5月・8月・1月
りそなSTANDARD研修	全従業員	6月・12月
マナー向上	全従業員	6月・8月・12月・2月
事故防止研修	全従業員	7月・3月
セクハラ防止	全従業員	7月・8月
メンタルヘルス	全従業員	10月
不動産コンプライアンス	全従業員	8月
環境研修	全従業員	9月
危機管理	全従業員	9月
情報セキュリティ研修	全従業員	10月

※:埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行でも同様の研修を実施しています。

消費者課題/ お客さまサービス

	対象範囲	単位	2009年度	2010年度
お客さまの声受付状況	RB	件	12,141	17,469
	SR	件	7,775	5,611
	KO	件	3,217	2,347
次世代店舗導入済み店舗数	RB	店舗	210	240
	SR	店舗	98	98
遺言信託・遺産整理業務受託実績	GR	件	1,795	1,858
運用報告会実施回数	GR	回	53	32

コミュニティ

	対象範囲	単位	2008年度	2009年度	2010年度
キッズマネーアカデミー開催数	GR	回	181	197	191
出張授業※1	GR	回	7	7	1
職場体験※1	GR	回	44	33	16
テーブルフーズ寄付実績(食数換算)	GR	食	95,433	98,115	74,286
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による調査助成	GR	件	14	11	11
公益財団法人りそなアジア・オセアニア財団による交流助成	GR	件	1	1	4
社会貢献活動費※2	GR	百万円	57	68	90

※1:HDに報告のあった案件のみ集計

※2:寄付・社会貢献を目的とした各種事業への支出金含む

環境

	対象範囲	単位	2010年度末		
環境配慮型法人融資残高	GR	億円	182		
環境配慮型住宅ローン残高	GR	億円	588		
環境配慮型消費性ローン(エコカー・エコリフォーム等)残高	GR	億円	3		
社会的責任投資(SRI)取扱残高	GR	億円	68		
環境寄付金つき定期預金取扱実績	KO	億円	103		
環境保護を目的とする公益信託残高	RB	億円	117		
	対象範囲	単位	2008年度	2009年度	2010年度
エコ・アクション・ポイント発行件数(TIMO)	GR	件	232,000	125,000	47,827
エコ・アクション・ポイント発行件数(電子交付サービス)	GR	件			3,662

環境

改正省エネ法対象(全拠点)	対象範囲	単位	2009年度	2010年度
コピー用紙購入数量	GR	t	377 ^{※1}	1,186
うち再生紙購入量	GR	t	125 ^{※1}	995
再生紙購入率	GR	%	33%	84%
総エネルギー投入量	GR	GJ	1,976,358.0	1,961,680.0
CO ₂ 排出量 ^{※2}	GR	t-CO ₂	85,480	83,761
特定の管理対象物質投入量	GR	t	0	0
特定の化学物質排出量・移動量	GR	t	0	0
NOx	GR	t	0	0
SOx	GR	t	0	0

※1:2009年度は本部、本店、システム・事務センターのみ集計

※2:CO₂排出量は、すべての年度において、「特定事業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(2006年3月経済産業省、環境省令第3号)」に基づくCO₂の排出係数を使用しています。

環境自主行動計画(本部・本店、システム・事務センター)	対象範囲	単位	2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	
CO ₂ 排出量 ^{※3}	GR	t-CO ₂	45,616	43,331	44,154	39,721	30,902	
電気使用量	GR	kWh	75,352,268	71,145,671	73,548,077	66,067,104	62,057,250	
都市ガス使用量	GR	千m ³	1,664	1,627	1,375	1,269	1,247	
ガソリン使用量	GR	kl	145	199	205	178	58	
水資源投入量・総排水量	GR	m ³	320,086	330,347	287,538	236,583	195,747	
廃棄物	発生量	GR	t	1,588.9	1,633.5	1,681.7	1,457.5	1,401
	リサイクル量	GR	t	1,113.1	1,220.7	1,344.2	1,164.9	1,257
	リサイクル率	GR	%	70%	75%	80%	80%	90%
紙ごみ	発生量	GR	t	1,229.2	1,322.2	1,314.8	1,078.1	1,101
	リサイクル量	GR	t	1,011.5	1,109.5	1,187.2	1,017.5	1,075
	リサイクル率	GR	%	82%	84%	90%	94%	98%

※3:CO₂排出量は、すべての年度において、「特定事業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(2006年3月経済産業省、環境省令第3号)」に基づくCO₂の排出係数を使用しています。

ダイバーシテイ

	対象範囲	単位	男性	女性	全体
従業員数	GR	人	10,785	15,403	26,188
社員数	GR	人	8,942	6,298	15,240
平均年齢	GR	歳	42.9	34.1	39.2
平均勤続年数	GR	年	19.2	11.4	15.7
嘱託・パートナー社員等	GR	人	1,843	9,105	10,948
うち派遣従業員	GR	人	560	1,003	1,563
海外現地採用従業員	GR	人	4	10	14
	対象範囲	単位	2009年 (6月1日基準)	2010年 (6月1日基準)	2011年 (6月1日基準)
障がい者雇用率	GR	%	1.81	1.84	1.93
障がい者雇用数	GR	人	258	290	298
	対象範囲	単位	2008年度	2009年度	2010年度
女性管理職数	GR	人	840	887	908
新卒採用人数	GR	人	758	848	733
キャリア採用人数	GR	人	193	52	24
離職者数	GR	人	799	641	632
平均有休取得日数	GR	日	9.6	10.3	10.2
育児休業取得者数	GR	人	167	207	403
介護休業取得者数	GR	人	8	3	7
平均給与	GR	千円	6,596	6,321	6,191
	対象範囲	単位	2009年度	2010年度	
再雇用制度利用人数	GR	人	61	60	
復職支援セミナー参加人数	GR	人	66	80	
ポストチャレンジ利用実績	GR	回	97	59	
キャリアエントリー利用実績	GR	回	31	21	
FA制度利用実績	GR	回	7	3	
タウンミーティング実施回数	HD	回	38	55	

人権

	対象範囲	単位	2008年度	2009年度	2010年度
労働組合員数	GR	人	11,836	12,125	12,315
平均残業時間数	GR	時間	28.7	28.8	30.0
平均有休取得日数	GR	日	9.6	10.3	10.2
労働災害件数	GR	件	202	193	242

外部表彰

りそなグループの行ってきたCSRに関する取組みについて、外部団体から以下のように表彰いただいております。

年度	主な表彰内容
2007	<p>【ダイバーシティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2008J-Win ダイバーシティ・アワード「敢闘賞」受賞:りそな銀行(女性の意識向上への寄与が評価) ●均等・両立推進企業表彰 均等推進企業部門 埼玉労働局長優良賞を受賞:埼玉りそな銀行(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)に積極的な取組みが評価)
2008	<p>【ダイバーシティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2009J-Win ダイバーシティ・アワード「継続努力賞」受賞:りそな銀行(女性の意識向上への寄与が評価) ●均等・両立推進企業表彰 ファミリー・フレンドリー企業部門 埼玉労働局長優良賞を受賞:埼玉りそな銀行(両立支援制度を整備、管理職にも休業制度利用が浸透していることが評価) ●均等・両立推進企業表彰 均等推進企業部門 大阪労働局長優良賞を受賞:近畿大阪銀行(男女の性別によることなくその能力を十分に発揮できる職場づくりへの取組みが評価) ●第2回埼玉県あったか子育て企業賞 奨励賞受賞:埼玉りそな銀行(ライフプランに合わせた職場環境の提供、地域における子育て支援への取組みが評価)
2009	<p>【CSR推進】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●CANPAN第3回「CSR大賞」情報開示部門銀賞 受賞:りそなホールディングス(積極的なCSRへの取組みが評価) <p>【コーポレートガバナンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日本証券アナリスト協会ディスクロージャー研修会「2009年度ディスクロージャー優良企業」に選定:りそなホールディングス(経営陣のIR姿勢、説明会、フェア・ディスクロージャー、コーポレートガバナンス関連、自主的情報開示などが評価) <p>【コンプライアンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●警察庁より振り込み詐欺被害防止に関する表彰を受賞:埼玉りそな銀行(2009年中に全国一位の未然防止を達成したことが評価) <p>【ダイバーシティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2010J-Win ダイバーシティ・アワード「大賞」受賞:りそな銀行(性別や雇用形態に関わらず「がんばる人が評価される会社」を目指し、従業員が持つパワーを最大限に引き出す人事制度を取入れていること、各分野で活躍する女性が増えていることなどが評価)
2010	<p>【コンプライアンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●埼玉県警から振込め詐欺抑制活動功労者表彰受賞:埼玉りそな銀行(2010年7月～12月の振込め詐欺被害防止の取組みが評価) <p>【環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●第1回エコアクション大賞 特別賞 受賞:りそなホールディングス(エコ・アクション・ポイントの発行を通じた環境啓発活動が評価) ●埼玉県「彩の国景観賞」[たてもち・まちなみ部門]・埼玉県環境建築住宅賞 一般建築部門 優秀賞 受賞:埼玉りそな銀行(さいたま研修センターの壁面緑化の取組みが評価) ●第12回さいたま環境賞 受賞:埼玉りそな銀行(e-サイクルシェアリング埼玉や長瀬町宝登山での植樹活動などの活動が評価) <p>【ダイバーシティ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2011J-Win ダイバーシティ・アワード「さらに継続賞」受賞:りそな銀行(ダイバーシティに対し、現状にとどまることなく努力を続けていることが評価) ●均等・両立推進企業表彰 均等推進企業部門 厚生労働大臣優良賞を受賞:りそな銀行(従来女性の配置が少なかった個人・法人・本部企画部門へ社内公募によって配置が拡大したことなどが評価) ●社団法人大阪府雇用開発協会から、2010年度障がい者雇用優良事業所として表彰:りそな銀行(大阪本社における障がい者雇用の取組みが評価)

Column SRIインデックスとESG格付

「FTSE4Good」構成銘柄への採用と「Regional Leader」への選定:りそなホールディングス

2009年9月以降連続採用されています。
また、「FTSE4Good ESG Ratings」(ESG格付)において、日本地域における「Regional Leaders」の内の1社に選定されています。
※「FTSE4Good」は、ファイナンシャルタイムズ社(英国)とロンドン証券取引所の合併会社であるFTSE 社が開発した、社会的責任に関する基準を満たす企業で構成された株価指数です。



FTSE4Good

「モーニングスター社会的責任投資株価指数(MS-SRIインデックス)」構成銘柄への採用:りそなホールディングス

2009年9月以降連続採用されています。
※社会的責任投資株価指数とは、モーニングスター株式会社が国内上場企業約3,600社から、社会性に優れた企業と判断した150社を選定し、その株価を指数化したものです。



第三者所見



東洋大学経営学部 教授
公認会計士

中村 義人

建設産業経理研究所理事
(社)協力隊を育てる会監事
(社)ニューオフィス推進協議会
オフィスセキュリティマーク制度委員長
(社)大阪ESCO協会特別会員
(福)川崎市社会福祉協議会監事
防衛省独立行政法人評価委員

りそなグループの「CSRレポート2011データ編」(以下、「CSRレポート」という。)を拝読し、また、CSR推進室の責任者からCSRの取組みの説明を受け、前年に引き続きCSRレポートに対する第三者としての所見を述べさせていただきます。

りそなグループは、今回、GRIガイドラインのほかISO26000(社会的責任)の規格も参考にしてCSRレポートを作成されており、記載内容を整理・拡大し、その内容も以下に述べるように充実したものとなっていると思われま

1.CSRマネジメント・コーポレートガバナンスについて

レポートの始めにまず顧客、社会、従業員、株主との良好な関係を維持するりそなグループのCSRマネジメントと、トップマネジメントに位置づけられるCSR推進体制を説明しています。CSR活動の基本は組織です。その組織が目的達成のため有効に運営されるためには、良好なガバナンス体制が必要です。前回指摘しましたCSR活動と経営理念、ガバナンスなどとの関連性の説明について、今回のCSRレポートにおいては詳細に説明されております。経営者は、経営活動の結果としての財務情報を報告することが決められていますが、今日のステークホルダーは、そのプロセスをも開示することを望んでいます。さらにCSRコミットメントによりその目標と結果の公表も要求しています。今後、さらなる経営のアカウンタビリティを果たされ、ステークホルダーとの相互理解を増されることを望みます。

2.消費者課題/お客さまサービスについて

りそなグループは、金融はサービス業であるという明確なポリシーのもとに顧客サービスの改善を報告しています。顧客を、個人と法人に分けてそれぞれのニーズを的確に把握して、顧客の価値創造に向けたあらゆるサービスを実現しています。特に法人に対しては、新製品開発支援や事業承継などのビジネスソリューションに力を入れている

ことが理解できます。また、前回指摘しました顧客の声とその対応を記載することにより、より顧客指向サービスの充実に向けた取組みが理解できるようになりました。

3.コミュニティについて

りそなグループはリテールバンクとして、地域社会とともに発展することを経営目標として、地域経済発展のために積極的な取組みを実行しています。特に金融業務を超えたビジネス展示会や商談会など多くのビジネスソリューションの提供を行い、さらに最近の企業のアジア進出に対応したサポート機能の強化も図っています。今後もこのような地域経済の発展に向けた取組みを継続していただくとともに地域やりそなグループへの価値増加にどのように貢献したか数値で説明してもらえるとよりステークホルダーの理解が得られるものと考えます。

4.ダイバーシティ・人権について

従業員は、企業の経営目標を達成するための最も重要な経営資源です。そのためには、経営・業務に携わるすべての人が生きがいをもって働ける環境づくりが必要です。りそなグループでは、従業員それぞれのキャリア形成の実現のための人事制度や支援制度を工夫しています。従業員アンケートによるフィードバックも経営に行かされています。また、従業員の持っている能力を最大限に引き出すためには、従業員が健康であることが前提となります。WHO憲章によると、健康とは、身体的・精神的・社会的に完全に良好な状態をいい、幅広い要件が求められています。今後は、ダイバーシティ、人権などに関する数値データの開示を充実してこれらの説明をされることを要望いたします。

りそなグループは、CSRレポートのほかディスクロージャー誌を作成しています。ディスクロージャー誌では、経営課題や業績、組織・リスク管理体制などが詳細に記載されています。CSRが経営活動を通じたものであれば、経営とCSRの関連性をより明瞭化、一体化して、企業価値情報を提供できるようなさらなる工夫も必要と思います。

東日本大震災により被災地経済は多大の打撃を受け、銀行はその復興の経済的役割も要請されています。また、地域経済活性化、国際化に対して、りそなグループのリテールバンクとしての責任も大きくなると思います。これから社会的責任の取組みとその効果、結果について透明性をもって分かりやすく公表していくことが社会からの信頼を得る最良の方法と考えます。

※この所見は、CSRレポートの記載内容の正確性や網羅性などについて、意見を表明するものではありません。

りそなグループの概要

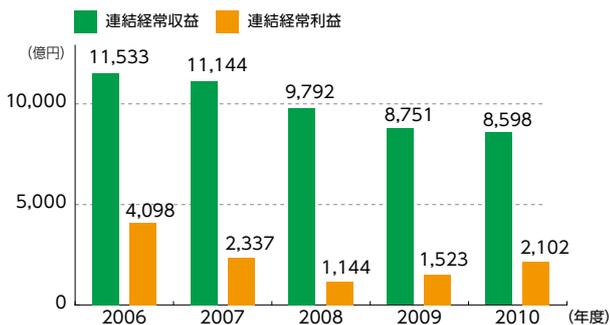
りそなグループは、金融持株会社であるりそなホールディングスの傘下に3つの商業銀行を持つ総資産約42兆円を有する日本で第4位の金融グループです。なお、2009年4月1日にりそな銀行とりそな信託銀行が合併し、りそな銀行は『フルラインの信託業務を併営する顧客数・店舗数No.1の商業銀行』となりました。

りそなグループは、人口や経済・産業が高度に集積する首都圏、関西圏においてメガバンクに匹敵する店舗網を構築し、強固なプレゼンスを確立しています。これらのエリアで、「真のリテールバンクの確立」に向け、地域に根ざしたきめ細やかな営業活動に取り組んでいます。特に埼玉県における預金・貸出金の市場シェアは40%を超えるほか、大阪府でも20%近いシェアを獲得しています。

りそなホールディングス会社概要

会社名	株式会社りそなホールディングス
所在地	〒135-8582 東京都江東区木場1丁目5番65号 深川ギャザリア W2棟
電話	(03)6704-3111 (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社長 檜垣誠司
資本金	3,404億円
自己資本比率 (連結)	11.21%(2011年3月末)
従業員数	536人

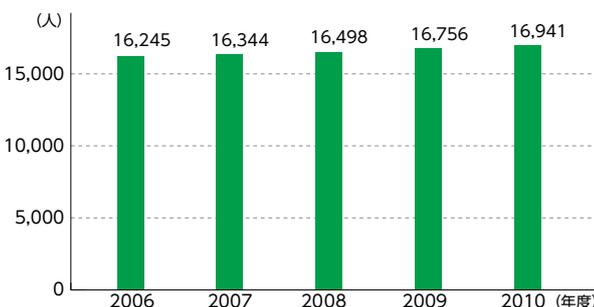
連結経常収益と連結経常利益



連結総資産額と連結純資産額



グループ全従業員数



グループ銀行

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
312店
■主要株主
りそなホールディングス (100%)
■従業員数
9,246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
3,078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
128店
■主要株主
りそなホールディングス (100%)
■従業員数
2,325人

主なグループ会社

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ほか

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 106億円
主要株主 りそなホールディングス 100%出資会社

りそな総合研究所

事業内容 コンサルティング
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 100%出資会社

りそな決済サービス

事業内容 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

ISO26000/GRIガイドライン/国連グローバル・コンパクト対照表

りそなグループの概要/
ISO26000/GRIガイドライン/
国連グローバル・コンパクト対照表

ISO26000、GRIガイドライン第3版、国連グローバル・コンパクト10原則との対照表を掲載します。なお、本レポートは、GRIガイドライン第3版に準拠し、アプリケーションレベルBに該当するものと考えています。また、国連グローバル・コンパクトの10原則に関する実行状況報告「コミュニケーション・オン・プログレス」において、「Advanced Level」に該当するために必要となる24の基準を満たしているものと考えています。

● ISO26000

社会的責任の中核主題及び課題	記載ページ項目
6.2 組織統治	コーポレートガバナンス
6.2.3	5-12,49
6.3 人権	人権
6.3.3 課題1	45
6.3.4 課題2	47
6.3.5 課題3	16
6.3.6 課題4	15,18
6.3.7 課題5	43,46,50
6.3.8 課題6	20
6.3.9 課題7	46
6.3.10 課題8	43-45,50
6.4 労働慣行	ダイバーシティ
6.4.3 課題1	41-45,50
6.4.4 課題2	43-45,50
6.4.5 課題3	45,50
6.4.6 課題4	45,50
6.4.7 課題5	41-44,50
6.5 環境	環境
6.5.3 課題1	35-36,50
6.5.4 課題2	35-36,49-50
6.5.5 課題3	35-40,49-50
6.5.6 課題4	37-38,40
6.6 公正な事業慣行	コンプライアンス
6.6.3 課題1	5-10,13-16,49
6.6.4 課題2	—
6.6.5 課題3	13,49
6.6.6 課題4	4,38,49
6.6.7 課題5	16
6.7 消費者課題	消費者課題/お客さまサービス
6.7.3 課題1	14,15-16
6.7.4 課題2	31,46
6.7.5 課題3	20,37,49
6.7.6 課題4	18,49
6.7.7 課題5	16
6.7.8 課題6	9
6.7.9 課題7	20,21,32
6.8 コミュニティへの参画及びコミュニティの発展	コミュニティ
6.8.3 課題1	27-28
6.8.4 課題2	29-32,49
6.8.5 課題3	29
6.8.6 課題4	25
6.8.7 課題5	23-26
6.8.8 課題6	28
6.8.9 課題7	25,26,49

● GRIガイドライン

項目	記載ページ項目
1. 戦略および分析	
1.1	2
1.2	7-9
2. 組織のプロフィール	
2.1	53
2.2	53
2.3	53
2.4	53
2.5	**
2.6	5, 53
2.7	*, **
2.8	49,53
2.9	11
2.10	51
3. 報告要素	
報告書のプロフィール	
3.1	1
3.2	1
3.3	1
3.4	1
報告書のスコープおよびバウンダリー	
3.5	1
3.6	1
3.7	1
3.8	1
3.9	49,50
3.10	1
3.11	1
GRI内容索引	
3.12	54
保証	
3.13	1, 52
4. ガバナンス、コミットメント、および参画	
ガバナンス	
4.1	5-6
4.2	5-6
4.3	5-6
4.4	5-6
4.5	5-6
4.6	5-6
4.7	5-6
4.8	3,6,13,16,35,41
4.9	3-6
4.10	3-6
外部のイニシアティブへのコミットメント	
4.11	7-10
4.12	4
4.13	4
ステークホルダー参画	
4.14	4
4.15	4
4.16	11-12,18,42,44
4.17	11-46

項目	記載ページ項目
5. マネジメント・アプローチに関する開示とパフォーマンス指標	
経済	
マネジメント・アプローチ	53
経済的パフォーマンス	
EC1	50,53
EC2	38
EC4	48
市場での存在感	
EC7	50
間接的な経済的影響	
EC8	23-34,40
環境	
マネジメント・アプローチ	35-40
原材料	
EN1	36
EN2	36
エネルギー	
EN3	49
EN4	49
EN5	49
EN6	35-40
EN7	35-40
水	
EN8	50
生物多様性	
EN12	37-38,40
EN13	40
EN14	37-38,40
排出物、廃水および廃棄物	
EN16	50
EN17	50
EN18	36-40
EN22	50
製品およびサービス	
EN26	37-38,49
輸送	
EN29	36
労働慣行と公正な労働条件	
マネジメント・アプローチ	41-44
雇用	
LA1	50
LA2	50
LA3	41-44
労使関係	
LA4	50
労働安全衛生	
LA7	50
LA8	45
LA9	45
研修および教育	
LA11	41-42
LA12	42
多様性と機会均等	
LA13	50

項目	記載ページ項目
人権	
マネジメント・アプローチ	45-46
投資及び調達慣行	
HR3	45
社会	
マネジメント・アプローチ	6,23-34
コミュニティ	
SO1	7-10
不正行為	
SO2	7-10
SO3	13, 7-10
公共対策	
SO5	4
製品責任	
マネジメント・アプローチ	7-10,16-22
顧客の安全衛生	
PR1	18
製品およびサービス	
PR3	16
PR5	18
マーケティング・コミュニケーション	
PR6	16
金融サービス業 業種別補足文書	
FS1	23, 35
FS2	35-40
FS3	37-38
FS4	40,45
FS5	20-29,39
FS6	**
FS8	37-38,49
FS13	53
FS14	46
FS15	16
FS16	30,32

● グローバル・コンパクト

GC10原則	記載ページ項目
人権	
原則1	3, 13, 45-46
原則2	16
労働	
原則3	45
原則4	45
原則5	32
原則6	45
環境	
原則7	35
原則8	37-38
原則9	39
腐敗防止	
原則10	13-16
Advanced Level の基準	記載ページ項目
戦略・ガバナンス・エンゲージメント	
1	3,49-50
2	4,6
3	3,11-12, 15,17-18,42-45,51
国連の定める目標と関心事	
4	21-32
人権	
5	3,13,45-46
6	15,45
7	15,18,45
8	50
労働	
9	3
10	15,43
11	15,43
12	50
環境	
13	3,35
14	35,40
15	35
16	49-50
腐敗防止	
17	3,13-14,16
18	13,15
19	13-15
20	49
バリューチェーン	
21	4,35,37
透明性・ベリフィケーション	
22	53
23	54
24	52

* グループ報告書(りそなToday)
** 有価証券報告書



RESONA WAY

CSR Report 2011 **データ編**

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推進室

●東京本社 〒135-8582 東京都江東区木場1丁目5番65号 深川ギャザリア W2棟 TEL.03-6704-3111

●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

ホームページ <http://www.resona-gr.co.jp>

発行：2011年8月



りそなグループはチャレンジ25キャンペーンに参加しています。