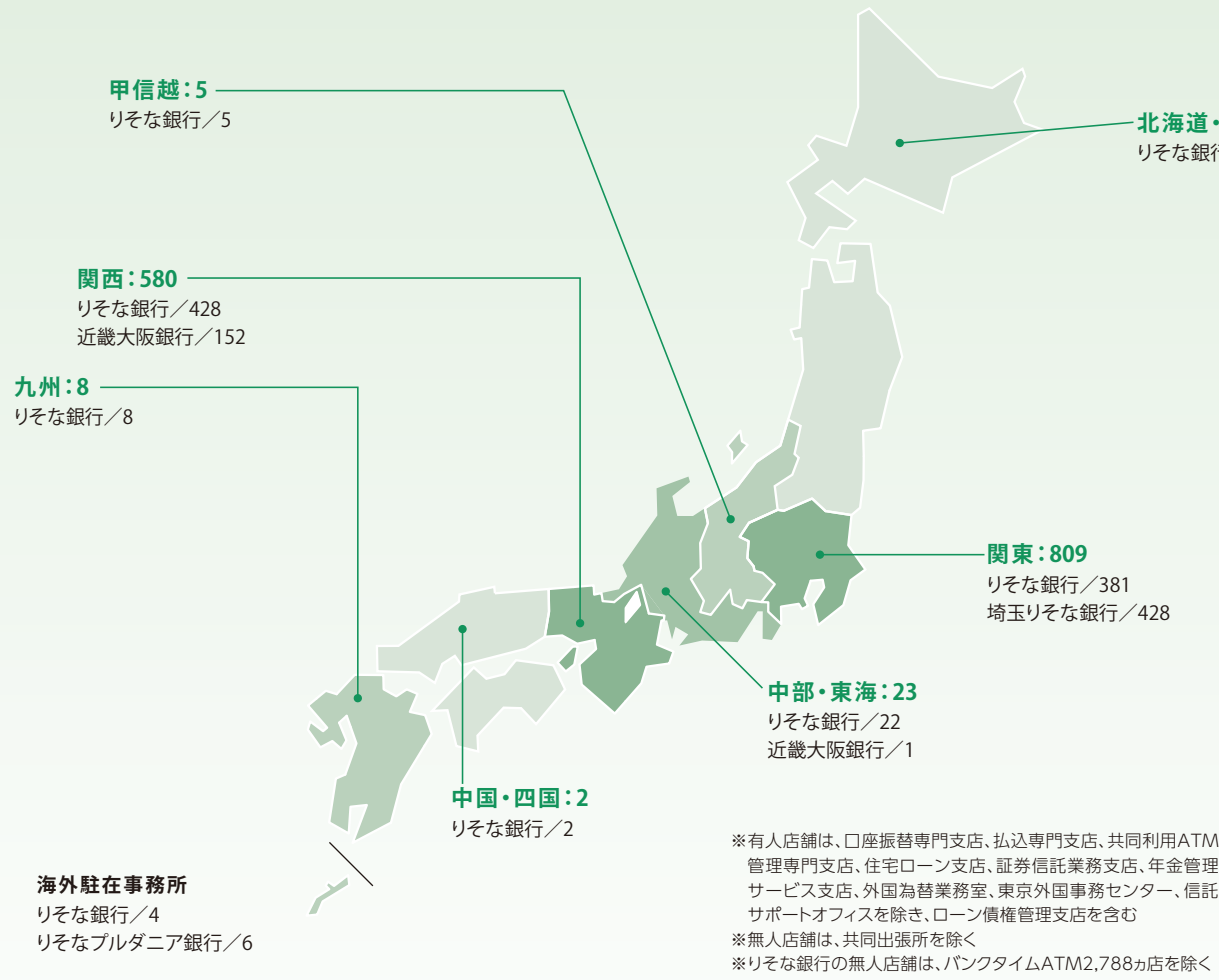


■ リそなグループネットワーク (2013年3月31日現在、有人店舗・無人店舗合計)



■ リそなグループの概要 (2013年3月31日現在) グループ連結総資産額約43兆円

リそなホールディングス ●資本金／504億円※2013年6月末現在 ●従業員数／16,826人(連結)、533人(単体)		
リそな銀行 ●資本金／2,799億円 ●有人店舗数／338店 ●従業員数／9,756人	埼玉りそな銀行 ●資本金／700億円 ●有人店舗数／127店 ●従業員数／3,195人	近畿大阪銀行 ●資本金／389億円 ●有人店舗数／128店 ●従業員数／2,213人
リそなカード クレジットカード・信用保証	リそなキャピタル ベンチャーキャピタル	
リそな総合研究所 コンサルティング	リそな決済サービス ファクタリング	

Resona Group
CSRレポート2013
... 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 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/>
Facebook <http://www.facebook.com/resonagr/>
発行: 2013年7月

未来が変わる。
日本が変わる。
25
リ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。



『CSRレポート2013 データ編』のご紹介
この「CSRレポート2013 ハイライト編」では、2012年度のCSRに関する主要な取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2013 データ編」にまとめ、ホームページで公開しています。ぜひ合わせてご覧ください。
<http://www.resona-gr.co.jp/holdings/csr/report/>

Resona Group
CSRレポート2013
... ハイライト編 ...



リそなが考える未来予想。
その実現のために、リそなは始めています。



このレポートでお伝えしたいこと

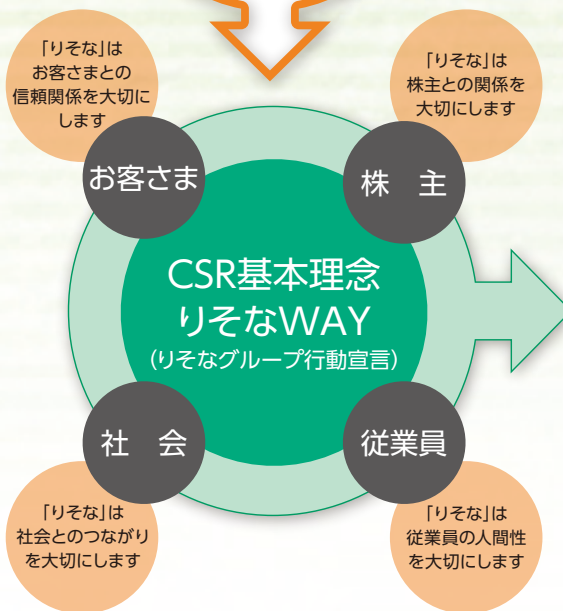
公的資金注入から10年。私たち「りそなグループ」は、これまで多くの皆さまにご支援をいただいたことを忘れることなく、お客さまの信頼に応えることを第一に、変革に挑戦し、透明な経営実現に努め、地域社会とともに発展することを理念として、日々、企業活動を行ってまいりました。

「りそなグループ」では、CSRは経営そのものであり、「CSR経営＝持続可能な社会づくりへの貢献」と位置づけ、すべてのステークホルダーの皆さまからご支持いただけるよう、従業員一人ひとりが日常業務を通じてCSR活動に取り組んでいます。このCSRレポート ハイライト編では、これからの10年 (Next Decade) に向けて、私たち「りそなグループ」が考える「お客さまとともに築きあげる未来のカタチ」と、その未来の実現のために取り組んでいる活動の一端をご報告させていただきます。

本レポートが、「りそなグループ」に対するご理解を深めていただくきっかけになりましたら、このうえない喜びにほかなりません。

りそなグループ

りそなグループ 経営理念



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。

りそなグループ CSR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めます。
	環 境	かけがえの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。

「ダイバーシティ経営企業100選」に 選ばれました

2013年3月、りそな銀行は、経済産業省が共催する「ダイバーシティ経営企業100選」に選ばれ、表彰されました。女性従業員の声を経営に反映させていく「りそなWomen's council」の提言活動や女性の視点を活かした商品の企画・開発を手がける「私のチカラプロジェクト」の取り組み、ライフサイクルに対応した多様な働き方の実現などこれまでの取り組みが評価されました。



新たなコミュニケーションブランドの展開

りそなグループは、これからの10年 (Next Decade) に向け、りそなグループのイメージをより明確にし、商品・サービスをわかりやすくお伝えしていくことを目的に、今回、新たなコミュニケーションブランド (広告・宣伝スローガンとキャラクター) を策定しました。

私たちは「りそなイズムの承継と深化」を胸に、決して改革の歩みを止めることなく、お客さまのご要望にお応えする商品とサービスを提供してまいります。

新たに展開するコミュニケーションブランド

銀行の常識を変えよう。



■スローガン:「銀行の常識を変えよう。」

りそな再生は、「銀行の常識を変える」ことからスタートしました。お客さまから寄せられるご意見やご要望にしっかりと耳を傾け、これまでの常識にとらわれず、1つ1つ改革を積み上げていくことを私たちは次の10年も継続していきます。

■キャラクター:お客さまの声を代弁する猫「りそにゃ」

「りそにゃ」が発する言葉は、お客さまが日ごろ感じていらっしゃる銀行への疑問や要望です。この「りそにゃ」を通じ、りそなグループの取り組みをわかりやすくお伝えしていきます。



リそなが考える未来予想。

その実現のために、リそなは始めています。

未来予想 1

時間や場所にしばられず、
自由に暮らせる社会
が来る。

- ・365日年中無休の営業店舗を展開
- ・平日午後5時まで営業窓口延長
- ・24時間受け付けるカスタマーセンター・インターネットバンキング

P4



- ・バリアフリー店舗の拡大
- ・優先ATM・優先シート

未来予想 2

誰もが安全に、快適に、
暮らせる社会になる。

P6

未来予想 3

かわいいお孫さんの
将来を手助け
できる社会
になる。

- ・未来に安心をつなぐ
信託サービス

P8

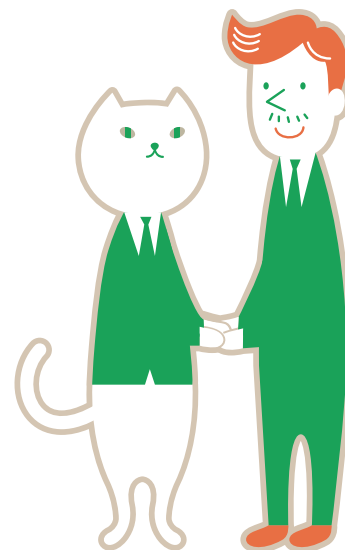


未来予想 4

日本の中小企業が
アジアで活躍する
社会になる。

- ・アジアネットワークの拡大
- ・現地金融機関との提携

P10

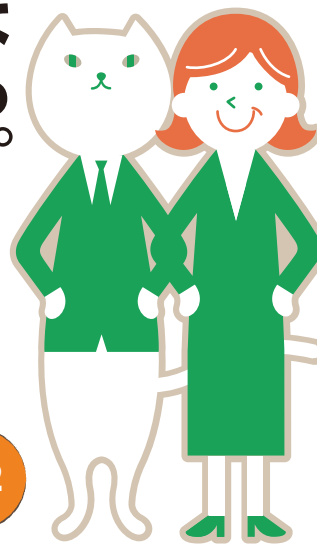


未来予想 5

日本でも
女性の役員が
活躍する社会になる。

- ・女性リーダー育成のための制度・研修
- ・女性が長く働ける職場づくり

P12



未来予想 6

みんなが正しくお金と付き合い、
自分の夢を実現
できる社会
になる。

- ・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」

P14

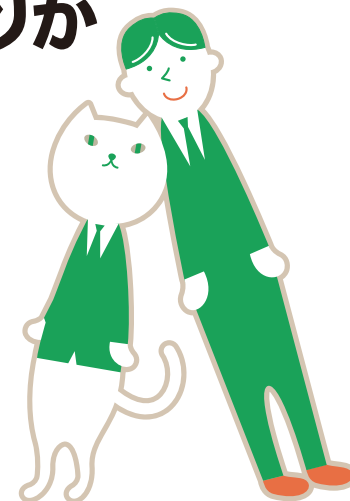


未来予想 7

人と人とのつながりが
求められる
社会
になる。

- ・リそなグループの社会貢献活動
Re:Heart (リハート) 倶楽部@?

P16



未来予想 1 時間や場所にしばられず、自由に暮らせる社会が来る。

いつでもどこでも銀行から、
「閉まった!」の瞬間をなくして欲しい。



そのために今日、始めています。

24時間 受付ける
カスタマーセンターや、
365日 開いている
店舗の**展開。**



りそな銀行
セブンデイズ
プラザうめきた プラザ部長
垂水 正隆

ライフスタイルに合わせた サービスをご提供

りそなグループでは、インターネットやテレホンバンキングで24時間365日ご相談を受付けるのはもちろん、銀行窓口の営業時間を平日17時まで延長するなど、お客さまのライフスタイルに合わせたサービスを提供してまいりました。さらに2012年度には、平日に銀行へいらっしゃる時間がない方のために、住宅ローン専門拠点の休日営業拡大や、土・日・祝日もオープンしている店舗を展開するなど、お客さまにとってより便利な機能、サービス、店舗の拡充を図っています。りそなグループはこれからも、お客さまといつでもどこでもつなげる仕組みづくりを目指してまいります。

ライフスタイルに対応したその他のサービス

- 住宅ローン専門拠点の休日営業
76カ所の拠点中、51カ所で休日営業を実施。

住宅ローン専門拠点(2013年4月末現在)

りそな銀行	休日営業拠点	42カ所 (拠点数 44カ所)
埼玉りそな銀行	休日営業拠点	7カ所 (拠点数 18カ所)
近畿大阪銀行	休日営業拠点	2カ所 (拠点数 14カ所)



◀りそな銀行 セブンデイズプラザうめきた
年中無休(365日)、19時まで営業



◀りそな銀行 島根カスタマーセンター
24時間、365日受付



◀りそなダイレクト
(インターネットバンキング)



◀近畿大阪銀行 うめだプラザnanoka
週7日、平日19時、土日17時まで営業

みんなが 「快適に使える」店舗ないかな。



そのために今日、始めています。

誰もが安心して快適に使える

最新鋭の バリアフリー 店舗の 拡大。

埼玉りそな銀行
飯能支店
松下 彩菜



すべての人が安心して
利用できるりそなの取組み

りそなグループでは、障がいをお持ちの方や高齢の方、妊娠されている方に優先的にご利用いただく優先ATMや優先シートを全店に設置するなど、どなたにも安心してご利用いただける店舗づくりを進めています。2012年11月には、車いすで利用可能な貸金庫ブースや記帳台、高さの調節が可能なサービスカウンター、ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さまにも使いやすい多目的トイレの設置等、バリアフリー設備を備えた店舗が登場。りそなグループは今後も、誰もが安心して快適に使える店舗づくりを進めていきます。

りそなグループが提供するバリアフリー

●優先ATM・優先シート
障がいをお持ちの方や高齢の方、妊娠されている方を対象とした「優先ATM」「優先シート」を全有人拠点（ローンプラザ除く）に設置。

●コミュニケーションボード
ご来店いただいた方が、コミュニケーションに不安を感じた際に、ボードのアイコン（絵柄）を指し示すことでコミュニケーションできるツール。りそなグループ各銀行の店頭を設置。



◀高さの調節が可能な
サービスカウンター



◀車いすで利用可能な記帳台



▼コミュニケーションボード



優先 ATM▶



◀車いすでも通りやすい広い通路

若い世代の暮らしや夢を 後押ししたい。



そのために今日、始めています。

愛するお孫さんに想いを授ける
りそなの

「きょういく信託」の
ご提供。



りそな銀行
コンシューマー営業部
プライベートバンキング室
岡 哲雄

お客さまお一人おひとりの
未来に安心をつなぐお手伝い

りそなグループは、「信託機能」を活用し、「未来に 安心をつなぐ」信託サービスをご提供しています。2013年4月には、2013年度税制改正に対応し、教育資金贈与信託（愛称：りそなの『きょういく信託』）の取扱いを開始しました。お孫さま等の将来の夢の後押しとして、教育資金の贈与を検討されるお客さまにご活用いただいています。りそなグループはこれからも、お客さまの大切な資産を次の世代につなぐお手伝いをまいります。

「未来に 安心をつなぐ」個人向け信託サービス

● マイトラスト未来安心図

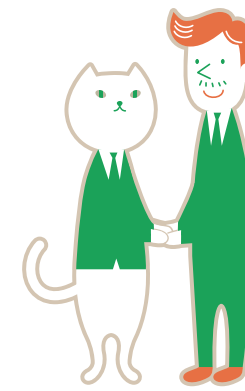
お客さまから資金をお預かりし、資金の受取方法、受取時期などを自由に決めて、お子さまやお孫さまにお渡しできます。

● 遺言信託

お客さまのご意向に合わせて、遺言書の作成・保管、遺言の執行までをお手伝いします。



急成長する **アジア** で ビジネスチャンスを掴みたい。



そのために今日、始めています。

中小企業のアジア進出を
サポートする

アジアネットワーク の拡大。



りそな銀行
上海駐在員事務所
マネージャー
塩見 誠利

現地銀行との業務提携を 通じたきめ細かいサポート

世界のGDPの半分をアジアが生み出すといわれる時代を見据え、りそなグループでは、上海、香港、バンコック、シンガポールの4つの駐在員事務所に加え、アジア各国の現地銀行との業務提携を積極的に拡大しています。2012年3月には、フィリピンのリサル商業銀行と、2013年5月にはマレーシアのパブリック銀行と新たに提携を結び、お客さま支援体制の充実を図っています。りそなグループは、引き続き提携銀行の拡充や海外駐在員の増員など、グループの総合力を発揮し、サポート体制を強化してまいります。

海外進出サポート体制

●りそなプルダニア銀行

1958年の開業以来、インドネシアにおける日系銀行のパイオニアとして、数多くのお客さまをサポートしてまいりました。長年にわたる経験より、「インドネシアで一番頼れる日系銀行」としてお客さまのビジネスのお役に立ちます。

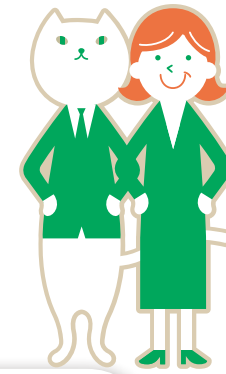
●現地金融機関との提携

国名	提携銀行名	国名	提携銀行名
中国	東亜銀行	台湾	兆豊国際商業銀行
	中国銀行	シンガポール	東亜銀行
	中国建設銀行	タイ・ベトナム	バンコック銀行
	中国工商銀行	フィリピン	リサル商業銀行
	交通銀行	マレーシア	パブリック銀行
香港	東亜銀行	インド	インドステイト銀行
韓国	韓国外換銀行		



女性管理職比率の国際平均は30%、 日本だって。

※ILO 2008年度調査



そのために今日、始めています。

女性リーダー育成のための
**制度・研修の
拡充。**



近畿大阪銀行
監査役
森本 千晶

研修を通じて、自分が 成長する姿が見える化

りそなグループでは、ダイバーシティマネジメントの一環として、女性従業員を支援する制度・研修を拡充しています。内閣府の努力目標である「2020年までに管理職に占める女性の割合を30%」を目指して、女性社員のマネジメント強化のためのセミナーや、女性部長向けメンタリング制度等、多様な制度・研修を通じて女性社員の育成に努めています。

女性リーダー育成のための取組み例

- **ウーマンズカウンスル**
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する経営直轄の諮問機関。
- **女性リーダー研修**
自分らしい働き方・生き方の探求と、マネジメントや論理的思考等リーダーシップスキルの強化を図る研修。
- **ネットワーキングセミナー**
女性マネージャーを対象に、自分を見つめ直し、強みや今後めざしたい姿やマネジメントについて考えるセミナー。ネットワーク作りも大切にしています。
- **女性部長向けメンタリング制度**
女性部長を対象に、役員、本部長はじめ経験豊富な部長等がメンターとなり、メンタリングを実施する制度。

▲2013年7月に開催されたネットワーキングセミナー



未来予想 6 みんなが正しくお金と付き合い、自分の夢を実現できる社会になる。

キャッシュレス時代だからこそ お金の大切さを知ってほしい。



そのために今日、始めています。

お金の大切さを、

小学校低学年

から学べる

カリキュラムの

提供。

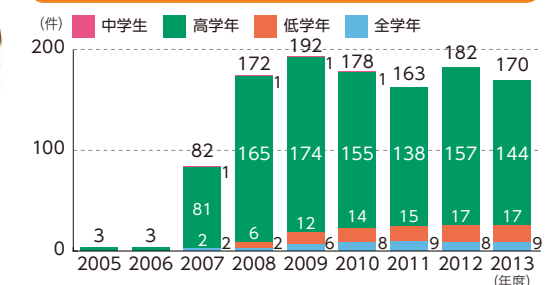


りそな銀行
秋葉原支店
栗飯原 寿子

毎年夏に全国の店舗約190箇所
でりそなキッズマネーアカデミーを開催

2005年8月から、グループの従業員が講師となり、金融や経済の知識を楽しみながら身につける「りそなキッズマネーアカデミー」を開催しています。電子マネー等で買い物をする機会が増加しつつある今日、小さい頃からお金の大切さを勉強させたい、といった声が多く寄せられています。こうした声にお応えしようと、2012年度には低学年向け授業カリキュラムを開発。お金は働いて得る大切なものであること、限りがあること、やりくりの必要性など、ゲームを通じて楽しく学ぶ機会をお届けしています。りそなグループでは今後も、地域に愛される銀行を目指し、子ども向け金融経済教育を通じて地域社会に貢献してまいります。

りそなキッズマネーアカデミー開催件数の推移



◀2013年7月に開催されたりそなキッズマネーアカデミー
(りそな銀行神田支店・秋葉原支店合同開催)

みんなの心に芽生えた絆が 未来に向かって育つといいな。



そのために今日、始めています。

りそなグループの社会貢献活動

Re:Heart(リハート) 倶楽部 の活動。



りそな銀行
京阪京橋支店
横田 茉衣

全国で展開される自発的な 社会貢献活動をサポート

2012年10月、グループ発足10周年を機に、これまで支えていただいた地域社会の皆さまに、感謝の気持ちをお返ししたいという想いから「Re:Heart倶楽部」を発足しました。「地域コミュニティの活性化」や「環境保全」など、希望者が毎月100円の積立募金を行うと同時に、地域社会の課題解決に向けたボランティア活動を企画、展開しています。

「りそなの絆」被災地植樹プロジェクト

「Re:Heart倶楽部」の活動として、2013年3月から、「りそなの絆」被災地植樹プロジェクトを開始しました。この活動は、東日本大震災で大きな被害を受けた東北地方の森林や海岸防災林を元の姿に戻すため、東北の苗木を育て、植樹しようという被災地支援活動です。東北の苗木を約2,000本準備し、7月にグループ各銀行の近隣の学校にお届けしました。子どもたちにも、環境を守る大切さや被災地に寄り添う気持ちを持ってもらいながら、植樹できる大きさまで育ててもらい、東北に植樹します。

Next Decade

次の10年に向けて

りそなグループが、いま、見つめる先にあるもの。

公的資金注入から10年。「お客さまの喜びがりそなの喜び」という理念のもと、様々な「りそな改革」を行ってきたりそなグループが、次の10年“Next Decade”に向け、お客さまから信頼され、地域にとってなくてはならない存在として進化する姿、そして、りそなグループが果たすべき役割についてりそなグループトップの3人に語ってもらいました。



株式会社 近畿大阪銀行
代表取締役社長

なか まえ こう じ
中前 公志

株式会社 リそなホールディングス
取締役兼代表執行役社長
株式会社 リそな銀行
代表取締役社長

ひがし かず ひろ
東 和浩

株式会社 埼玉りそな銀行
代表取締役社長

かみ じょう まさ ひと
上條 正仁

「銀行業から金融サービス業へ進化」 することがりそなグループの課題

お客さまが求める新しい金融サービスを育てる

東

りそなグループは、この10年間、グループの改革を押し進めてきました。私たちは、その精神である「りそなイズム」を承継し、さらに「深化」させることが重要だと考えています。10年目の節目の年に体制の若返りを図り、新経営体制のもとで、再度、気持ちを引き締めて新たな発想でビジネスモデルの構築に向けて挑戦し始めたところです。「お客さまの喜びがりそなの喜び」という考え方にに基づき、これまで「待ち時間ゼロ運動」や「5時まで営業」、そして「365日年中無休店舗の開設」など、銀行の常識を超えた様々な改革に取り組んできましたが、お客さまから求められている「新しい金融サービス」の萌芽を数多く育てるという発想を大切に、これからも改革を進化させていきたいと考えています。例えば、お客さまの海外展開ニーズへの対応力を一層強化するため国際事業部門を立ち上げたことも「次の10年」の飛躍に向けた重要な取組みの一つ。常にお客さまから必要とされる金融サービスを提供し続けていくことが重要だと考えています。そのためにも、グループインフラの一体運営や管理による事業コストの削減、グループネットワークや機能のフル活用などによるグループ連結経営の更なる進化に努めていくことが重要だと考えています。

地域と共に新時代を拓く一段上の リレーションシップバンクへ

上條

埼玉りそな銀行は、市場環境が大きく変化する中、地域金融機関として求められる役割とお客さまのご期待に真剣に向き合うため、2012年11月に新たな中期経営計画をスタートしました。新計画策定のコンセプトは「地域と共に新時代を拓く一段上のリレーションシップバンクへの着実な進化」であり、基本方針は3つ。第一に「継続的にお客さまから支持される、真のリレーションシップバンクの営業スタイルの完成」を目指すこと。第二に「持続的な地域との共存共栄を支える安定的な収益基盤と健全な財務基盤を構築」すること。そして、第三に「お客さまの支持、地域との共存共栄に向けて、自ら変革に挑戦し、進化し続ける組織風土を確立」させること。これら3つの方針のも

このインタビューは、2013年6月に行われました。



とに時代の変化を常に先取りした新しい金融サービスを提供することが大切なのです。お客さまのライフステージごとに存在する幅広いニーズに応えるマネーライフコンサルタントとして、そして埼玉県の産業特性を踏まえたマーケットニーズの深堀と創造のもとに地域に役立つ金融機関として、これまでりそなグループで築きあげてきた様々なネットワーク、グループ横断的な総合力を最大限に活用しながらお客さまから選んでいただける付加価値を常に提供し続けることが重要だと考えています。

お客さまとの「きずな力」、社員の「きずな力」を 高める経営を徹底する

中前

近畿大阪銀行では、お客さまとの「きずな力」と社員の「きずな力」を高める経営こそが金融サービス業、地域密着型金融の原点・基本だと考えています。お客さま、そして大阪地域のコミュニティからなくてはならない存在だと感じて頂ける関係を構築することで、大阪No.1の地域銀行になりたいと常に考えています。そのためには、地域との「きずな力」を高めていくことが何よりも大切です。お客さまのことを良く知り、顕在化した課題のみならず、お客さまが気づかれていない潜在的課題に対しても気づきの機会を提供し、お客さまの成長や問題解決のお手伝いをする個々の営業力、課題解決力、そして、「集団戦闘力（『攻め』の経営、『勝つ』経営を全員で行う組織力）」を高めていくことが重要です。また、社員一人ひとりが互いに信頼関係を築き、家族のような強い絆で成長していくことも大切。そのためにも、開かれた人事制度やダイバーシティマネジメントに注力し、役員全員が一枚岩となった経営で、組織の隅々まで「きずな力」を高める意識を浸透させ、自由闊達で愛情に溢れ自立と自律の企業風土を花開かせることにより、社員が皆、誇りと愛社精神を持った組織を創りあげていきたいと考えています。

社会的課題の解決のために
従業員一人ひとりが行動する
企業風土をつくる



社会的課題をいち早くキャッチし、
解決に向けて自発的に行動する

東

これまで、あらゆるお客さまにとって快適な店舗づくりを目指した「優先ATM」「優先シート」等の設置、地球環境保護のための「エコカーローン」など環境配慮型商品の開発、更には高齢社会の中で世代間格差を縮小し未来に安心をつなぐ信託機能を使った「きょういく信託」など多様化する社会的課題に対応する金融サービスを提供してきました。また、2012年10月には、Re:Heart倶楽部を発足させ、地域ボランティア、環境ボランティア、募金といった活動に多くの役員、従業員が参加することで、世の中の社会的課題をいち早くキャッチし、課題解決に向けて自発的に行動する企業風土、文化の醸成に積極的に取り組んでいます。こうした活動を通じ、お客さま、地域の皆さまのニーズは何なのか、常にアンテナを高くすることで、実は、新しいビジネスチャンスの芽が広がっているということを社員一人ひとりが意識することが重要だと考えています。

地元埼玉を十分理解し、
社員一人ひとりの専門性を高める

上條

埼玉県は人口が700万人を超え、東京と合わせると約2,000万人の人々が活動する人口集積地という特徴があり、産業構造も医療・介護、環境ビジネス・エネルギー関連、食品や農業の6次産業化といった成長分野が目立っています。多岐

にわたるお客さまのニーズに適切に応えるためにも、埼玉という地域特性を十分理解して、社員一人ひとりの専門知識を高めることがとても大切です。お客さまと接する時、まず最初に知識がないと物事は始まりません。金融商品知識の専門性を高める日々の努力はもちろんのこと、お客さま目線で価値を創出することにより様々なビジネスサポートが可能となります。例えば2009年より開催している「農と食の展示・商談会」では過去5回の開催により、約400件の商談が成立するなど、お客さまの販路拡大に貢献しています。また、埼玉県のトップバンクとして地方公共団体の抱える課題解決にも積極的に取り組んでいます。例えば、埼玉県及び長瀬町と「埼玉県森林づくり協定」を締結し、長瀬町の宝登山において「埼玉りそなの森」づくりを通じたみどりと川の再生に取り組んでいます。



大阪をもっと元気にするため、
銀行という枠組みを超える

中前

大阪は技術力のある中小企業が多く、個々の技術が結集し、新しいビジネスや価値を創出させるポテンシャルが高い地域だと認識しています。地元大阪の経済的ポテンシャルを資金面、ネットワーク面から支援することが非常に重要だと考えています。また、地域社会の一員として、自然資源を次世代に引き継いでいくことや、音楽等を通して地域文化の振興を支援していくことも大切です。このように経済側面のみならず、文化芸術など社会的側面も含めて地域社会全体の活力を生むためには、社員一人ひとりが、銀行という枠組みを越えて、地域の皆さまのニーズに、真摯に且つスピーディに対応するという意識を高めることが重要。そのような自由で活性化した組織を構築するために、個性を尊重した積極的な人員配置や上位職への登用を行う「ダイバーシティマネジメント」を積極的に推進しています。

創りたい未来のために、
りそなグループが次の10年
“Next Decade”に向け
目指す姿

お客さま、そして社会から必要とされる
存在になること

東

りそなグループは、2003年の公的資金注入以来、今日まで多くの皆さまから厚いご支援を頂くことで様々な改革に取り組んでまいりました。Next Decade、まさにこれからの10年に向け、真っ先に取り組むべきことは、公的資金の早期完済です。そこで、今年の5月に、5年以内の完済を示す道筋として「公的資金完済プラン」*を発表しました。

一方、公的資金の注入を知らない社員が4割を超える今、その苦い経験と再生に向けた様々な改革を伝承していく取組みとして、「銀行の常識を変えよう」というスローガンをういた広告展開を7月からスタートしました。常にお客さま目線に立ちながら、お客さまのニーズにスピーディに対応していく企業活動を実践することで、新しい金融サービス業としてのビジネスモデルを構築し、お客さまや社会から必要とされる存在になることが、りそなグループの責務であると考えています。

*「公的資金完済プラン」の詳細は、『CSRレポート2013データ編』をご参照ください。

埼玉県の皆さまに信頼され、
地元埼玉とともに発展する銀行になること

上條

埼玉りそな銀行の目指す銀行像は普遍的なものであり、これからの10年間も変わることはなく、埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉の発展に必要な不可欠な存在となり続けることだと考えています。そのためには、お客さまの真のニーズを見出し、これまでにない新しい発想に立ったビジネスチャンスを創造していく必要があると思います。本業である金融仲介機能を通じて、個人のお客さまには、ライフプランに応じた質の高いコンサルティング営業と個々のお客さまニーズにお応えす

る専門性の高いご相談体制を拡充させること、そして法人のお客さまには、従来のプロダクトアウト型でなく、お客さまの潜在ニーズに対応できるソリューションの提供や経営改善をサポートするコンサルティング機能を提供していくことが必要です。そして超高齢社会を見据え、喫緊の課題である医療介護などの分野への金融ソリューション型サービスを創出することで埼玉県の経済発展に貢献していきたいと考えています。



地元大阪に、高品質でホスピタリティ溢れる
金融サービスを提供すること

中前

近畿大阪銀行では、「高品質でホスピタリティ溢れる金融サービスの提供を通じて、お客さまとともに成長し地域経済の発展に貢献する銀行」を目指しています。そのためには、これまで以上に「お客さまとのきずな」や「社員とのきずな」を強め、一枚岩の経営、つまり組織の集団戦闘力を高める必要があります。最新の機械の導入やITインフラを整備し改革を加速しても、それを動かす「社員」が本気で取組まなければサービスの質や生産性の向上は実現できない。また、社員を愛し大切にしなければ士気も上がらず忠誠心も高まらない。組織のパフォーマンスを極大化させるために、内部統制や権限などの制度的なサポートと、そこで働く社員のモチベーション向上により人を育てていく環境を整備し、お客さまの成長や課題解決のお手伝いができる人材・組織づくりを通じて、お客さまや地域のお役にたち、当社の社員が無くてはならない存在だと感じて頂ける関係をこれからも築いていくことが社会的責任だと考えています。



Next Decade (これからの10年)
常にお客さま目線に立ちながら、
お客さまのニーズにスピーディに対応していく。
それが、お客さまや社会から必要とされる存在になるための鍵。