

RESONA WAY

Resona Group CSRレポート2014 ハイライト編



全国文化連盟会長賞
「うさぎドロップ」



りそな銀行賞
「スキスキライン」



りそな銀行賞
「ジャ〜ンプ」



りそな銀行賞
「逆さ富士」



全国特別支援学校 文化祭受賞作品

りそなグループでは、1994年より、全国の特別支援学校の児童・生徒の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の活動を支援しています。

このレポートでお伝えしたいこと

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、この1年間のりそなグループの

CSRに関する取り組みをご紹介しますとともに、より多くのステークホルダーの

皆さまに親しんでいただけるよう、金融に関するお役立ち情報等も掲載しています。

本レポートを通じ、これまで以上に『りそな』を身近に感じていただけたら幸いです。

りそなグループ

「CSRレポートデータ編」のご紹介

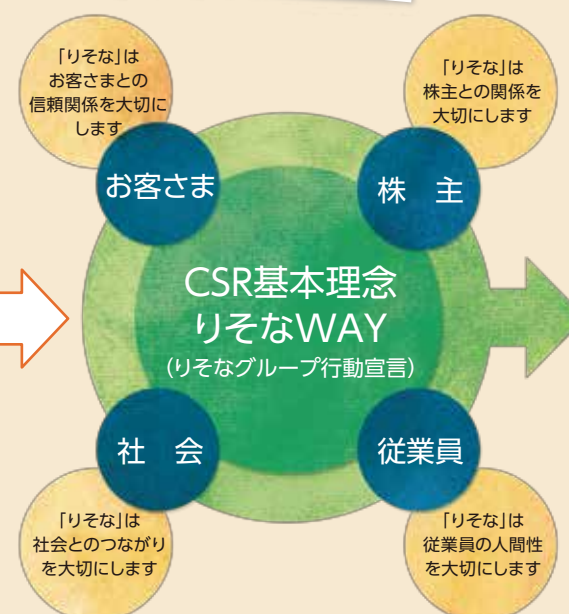
この「CSRレポート2014 ハイライト編」では、2013年度のCSRに関する主要な取り組みをご紹介します。その他のCSR活動やデータを含む詳細情報は「CSRレポートデータ編」にまとめ、ホームページで公開しています。ぜひ、合わせてご覧ください。

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

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
経営理念



りそなグループCSR方針

「持続可能な社会づくりへの貢献」のために、「企業の社会的責任」として、7つの社会的課題に対する取り組み方針をそれぞれ明確化したものです。

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。

りそなグループの概要 (2014年3月末現在)

グループ連結総資産額約44兆円

りそなホールディングス

●資本金／504億円 ※2014年3月末現在 ●従業員数／16,536人(連結)、603人(単体)

りそな銀行

- 資本金／2,799億円
- 有人店舗数／337店
- 従業員数／9,605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／3,117人

近畿大阪銀行

- 資本金／389億円
- 有人店舗数／128店
- 従業員数／2,231人

りそなカード クレジットカード・信用保証

りそなキャピタル ベンチャーキャピタル

りそな総合研究所 コンサルティング

りそな決済サービス 代金回収代行・ファクタリング

Resona Group CSRレポート2014 ... ハイライト編 ...

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/>
Facebook <http://www.facebook.com/resonagr/>
発行：2014年7月

本冊子は両開きでどちらからでもお楽しみいただけます。



りそなグループの
CSRに関する取組み



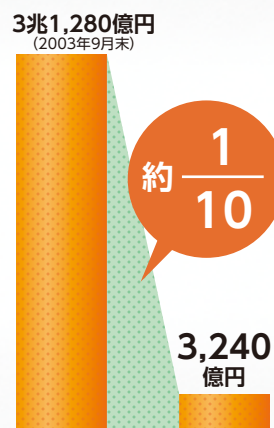
金融に関する
お役立ち情報

公的資金完済プランの進捗状況と、 りそなグループの業績をご説明します。

● 公的資金完済プランの進捗状況

昨年5月に公表しました「公的資金完済プラン」に基づき、本年6月現在の残存額は**3,240億円**と、ピーク時の**約10分の1**の水準まで減少しました。

公的資金残高



当初プランの概要 (2013年5月発表) *赤字は進捗のあった項目

早期健全化法 優先株式 1,600億円	普通株式の市場価格変動に影響を受けることなく完済 ■ 普通株式への一斉転換日を延長し、5年程度で分割返済 ■ 2014年3月期末分から特別優先配当を通じ、毎年度320億円返済
預金保険法 優先株式 4,500億円	従来方針通り買入消却を進め潜在株式を解消 ■ 2014年3月期中に一部買入消却(取得額ベース上限3,000億円) ■ 残存部分も2018年3月末までを目処に買入消却を通じ完済する方針
預金保険法 普通株式 2,616億円	処分の方角性を明らかにすることで株式需給の不確実性を払拭 ■ 2014年3月期中に一部買入消却(取得額ベース上限1,000億円) ■ 残存部分は上記終了後、速やかに預金保険機構に対して処分の申出を行うことを予定
株主さまへ の利益還元	■ 預金保険法普通株式の一部買入消却(取得額ベース上限1,000億円) ■ 2014年3月期末分から普通株式の年間配当を25%増配(1株あたり12円から15円に増配)
その他	■ 普通株式の授権枠の削減 ■ 資本勘定内の振替による公的資金の返済財源の確保

当面は、普通株式等Tier1比率5.5%程度、Tier1比率7.0%程度を上回る自己資本比率を確保(バーゼル3・国際統一基準)

● りそなグループの業績 2014年3月期

りそなグループ連結の当期純利益は前期比544億円の減益となりましたが、前期の税金費用の特殊要因(+901億円)を含まない税金等調整前当期純利益では277億円の増益となっています。

損益の状況 (りそなホールディングス連結)

(単位: 億円)

	2012年3月期	2013年3月期	2014年3月期	前期比
連結粗利益	6,552	6,371	6,085	△286
資金利益*1	4,639	4,430	4,300	△130
信託報酬	234	216	237	+21
役務取引等利益*2	1,196	1,289	1,350	+60
その他業務粗利益	480	434	197	△237
営業経費	△3,609	△3,616	△3,484	+131
株式等関係損益	23	△75	226	+301
与信費用*3	△138	130	264	+134
その他損益等	△95	32	29	△3
税金等調整前当期純利益	2,732	2,843	3,120	+277
税金費用ほか	△196	△92	△914	△822
当期純利益	2,536	2,751	2,206	△544

用語解説

- *1 資金利益 …… 貸出や有価証券運用などによる収入から、預金利息などの費用を差し引いた収支のことです。
- *2 役務取引等利益 …… 投資信託の販売やお振込、不動産仲介など、サービス提供の対価としてお客さまから頂く手数料収入のことです。
- *3 与信費用 …… 貸出金などに対する貸倒引当金の計上や償却処理に要した費用のことです。
貸倒引当金の戻入や償却債権取立益をネットした計数を表示しています。

連結粗利益は、利回りの低下を主因として資金利益が減少するなか、金融商品販売などにより、利益の確保に努めました。

株式等関係損益は、前期比増減が大幅に減少したこと、および保有株式の売却益の計上などにより、増益となりました。

与信費用は、新規発生が低水準であったことに加え、一般貸倒引当金が戻入となったことなどから、前期比134億円改善いたしました。

税金費用は、前期の税効果会計に係る会社例示区分見直し影響の剥落などにより増加しました。

ホームページ、Facebook®、Twitter®、YouTube®で 様々な情報を発信しています。

公式ホームページ

ホームページでは、皆さまの生活に役立つ様々な情報や、商品をご紹介します。「CSRへの取り組み」のページでは、今回この冊子でご紹介しているCSR活動に関しての詳しい情報もご覧いただけます。



トップページ

公式 YouTube チャンネル

グループ各社の様々な取り組み、商品サービスを紹介するニュース番組「りそなびげーしょん」やCMなどを動画で公開しています。



りそなびげーしょん No.1 (2014.5.7)



りそなグループCM「モノ申す」篇

りそなグループCM公式 YouTube® チャンネル

<https://www.youtube.com/user/ResonaGroup>

ご注意ください!

ソーシャルメディアを使用し、お客さまを偽のホームページへ誘導した後、ID・パスワード等の重要情報を入力させて取得するという悪質な詐欺事件が発生しております。当社の投稿において、「りそなダイレクト」や「近畿大阪ダイレクト」(インターネットバンキング)のログイン画面に誘導し、ID・パスワード等の重要情報を入力していただいたり、お聞きするようなことは一切ありませんのでご注意ください。

公式 Facebook®



りそなの取り組み、商品やサービス、金融に関するセミナー、キャンペーン情報など、全国各地から盛りだくさんの情報をお届けします。



りそな FB 検索

公式 Twitter®



新しい商品やサービス、キャンペーンなど様々な情報をお届けするりそなグループ公式Twitter®です。おトクな情報もあるので、ぜひご登録ください!

りそな Twitter 検索



「いつでもどこでも」 便利にご利用いただけます。

りそなグループは、お客さまの利便性を追求し、「いつでもどこでも」
ご利用いただけるよう、お客さまとの接点を拡充しています。



便利でおトクなWebコミュニケーションサービス 「マイゲート」がデビューしました！

2014年4月、「りそなダイレクト」「近畿大阪ダイレクト」がさらに進化して、
より便利な「マイゲート」として生まれ変わりました！

Resona Group
my gate
Webコミュニケーション



2014年4月セブンデイズプラザ2店舗がOPEN!

りそな銀行 住宅ローンと保険・運用の専門プラザ

セブンデイズプラザ2号店登場!

・セブンデイズプラザ あべのハルカス
・あべのハルカスローンプラザ

セミナー
ルーム

エント
ランス

年中無休*、
午後7時まで営業!

※あべのハルカス休館日は除きます。

応接室

埼玉りそな銀行 いつでも役立つ暮らしの
コンサルティング拠点

セブンデイズプラザおおみや登場!

・大宮支店
・大宮住宅ローンご相談プラザ

年中無休*、
午後5時まで営業!

※年末年始、GWは除きます。

平日午後5時まで営業

※一部店舗対象外

りそな銀行、埼玉りそな銀行は平日午後5時まで営業しています。



埼玉りそな銀行 日高支店

土・日・祝日もオープン

休日のお買物ついでや会社帰りにご相談いただけます。



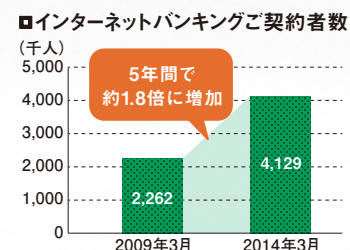
りそな銀行
セブンデイズプラザうめきた
365日年中無休
午後7時まで営業

24時間
365日
受付

インターネットバンキングで24時間365日*、各種お取引やご相談をお受けしています。



Webコミュニケーションサービス「マイゲート」



※システムメンテナンスにより、一部ご利用できない時間帯がございます。

NEW

おトクな情報が満載!

お楽しみ・お役立ちコンテンツ

パーソナル機能



- ❶ 入出金カレンダーで家計管理!
- ❶ 投信・為替チャートで便利にチェック
- ❶ お役立ちコラム
- ❶ マイゲート限定プレゼント・キャンペーンも!

安心・便利なお取引機能はそのまま!

インターネットバンキング(りそなダイレクト
近畿大阪ダイレクト)

取引・照会機能



- ❶ 振込み等決済も簡単!
- ❶ 定期預金等運用取引も便利!
- ❶ 住宅ローンの繰上返済手数料もオトク!
- ❶ 高いセキュリティで安心・安全



コミュニケーションダイヤル

※近畿大阪銀行は受付時間が異なります。

ご預金のお振替え、お振込み、さらに投資信託や外貨普通預金のお取引から各種ご相談まで、電話でご利用いただけます。

簡単!

ご利用に際し、事前のお申込みは不要です。キャッシュカードをお持ちの個人のお客さまにすぐにご利用いただけます。振込サービスにつきましては、事前に振込先をご登録いただく登録振込のみのお取扱いとなります。

便利!

各種照会・お振替え・お振込みはもちろん、外貨普通預金や投資信託のお取引や住所変更にもご利用いただけます。

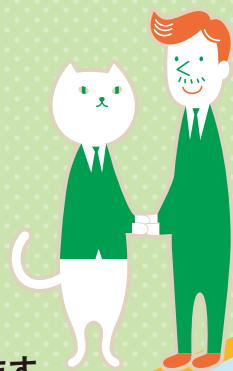


りそな コミュニケーションダイヤル

検索

お客さまのアジア進出を きめ細かくサポートいたします。

海外進出の準備段階から、操業開始、その後の事業の発展・拡大も視野に、
りそなの海外拠点、提携銀行が一体となってお客さまのサポートに取り組んでいます。



提携先銀行の声 海外ビジネスに果敢にチャレンジを

バンコック銀行 執行副頭取
小澤 仁さん



バンコック銀行の強み

邦銀の海外支店は、基本的に法人向けの貸出と大口預金の受け入れ、日本向けの決済サービスという3つの業務を行っています。私たちはこれらに加えて、運用商品やCMS（キャッシュマネジメントサービス）、退職金積立サービスなど多くの商品・サービスを提供しています。タイ国内にある1,000を超える支店ネットワークも特に従業員取引などで強みと言えます。また、グループ内に生命保険・損害保険・証券会社・リース会社などをっており、総合金融サービスをワンストップで提供できます。さらに、日系企業の専門部署として10年前に日系企業部を設置しました。当初は10名規模でしたが、現在は日本人スタッフが約30名、タイ人スタッフが約40名の規模まで拡大しています。

邦銀との提携メリット

進出間もない中小企業との取引を当行が単体で行うのは難しいことです。そこで提携各行に企業審査を含めて信用補完をしてもらっています。10年前に日系企業部を立ち上げた頃、タイに進出していない最大の邦銀がりそな銀行でした。その後、試行錯誤しながら現在の形になっていますが、お互いがWIN-WINでやっていくりそな銀行との提携のかたちが他の地銀との提携関係構築の礎になっています。そういった意味でもりそな銀行には大変感謝しています。

進出支援事例 “海外”をきっかけにメインバンクに

シール・ラベル印刷事業を営むMSP株式会社。
海外進出のきっかけは、主要取引先からの要請でした。社長の伊藤さんは、取引先との関係をつなぐためにタイとフィリピンに進出するという判断をされました。



MSP株式会社 代表取締役社長
伊藤 勝雄さん
(りそな銀行中野支店 お取引先)

現地でのトータルコーディネート

りそなの駐在員には、会社登記の仕方や弁護士、会計事務所の紹介など、入口から出口までをコーディネートしていただき、一日中一緒にいてくれたことも何度もありました。こうしたことから、この海外進出支援をきっかけにメインバンクをりそなにすると決めました。

駐在員は“官房長官”

海外では工業団地の選定など、すべて自分一人で即決しながら進める必要がありました。そんな状況で、私にとってりそなの駐在員は“官房長官”みたいな存在でした。「これ大丈夫？」と聞くと、信頼する片腕が「大丈夫です」と答えてくれ、自信を持って決断することができました。今もりそなの駐在員は、当社の事業計画をいち早く知ろうと、こまめに現地法人を訪問してくれています。事業計画を一番早く知るの、彼らではないでしょうか。

私たちがサポートします！



左から、上海駐在員事務所所長、シンガポール駐在員事務所所長、
りそなブルダニア銀行監査役(2014年7月社長就任)、
バンコック駐在員事務所所長、香港駐在員事務所所長(2014年3月末時点)

上海、香港、バンコック、シンガポールの4つの駐在員事務所では、お客さまのニーズに応じ、担当国・地域の現地情報をオーダーメイドでご提供。2014年秋には、ベトナムに、ホーチミン駐在員事務所の開設を予定しています。また、インドネシアでは、50年以上の歴史を有する、りそなブルダニア銀行が、日本国内と同様の金融サービスをご提供しています。各拠点が横の連携も図りながら、お客さまのお役に立てるようサポートしています。



りそなグループの特長

- 4つの駐在員事務所がアジアのほぼ全域をカバー
- インドネシアはりそなブルダニア銀行がフルバンキングの機能を提供
- 各国の有力銀行と提携し、お客さまの現地での活動をサポート

りそなブルダニア銀行

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。

アジアにおける提携金融機関

国名	提携銀行名
中国	東亜銀行 中国銀行 中国建設銀行 中国工商銀行 交通銀行

国名	提携銀行名
香港	東亜銀行
韓国	韓国外換銀行
台湾	兆豊国際商業銀行
シンガポール	東亜銀行
タイ・ベトナム	バンコック銀行

国名	提携銀行名
フィリピン	リサール商業銀行
マレーシア	パブリック銀行
インド	インドステイト銀行
カンボジア	カンボジア・パブリック銀行

社員一人ひとりがイキイキ 働ける職場を目指しています。



りそなグループでは、性別・年齢・雇用形態に関係なく「頑張る人すべてが評価される会社」を目指し、ダイバーシティ・マネジメントの推進に取り組んでいます。

4歳児の母

現役マネージャーに聞きました！ 仕事と家庭を両立させながら キャリアアップするコツは？



りそな銀行 福生支店
渉外課 マネージャー
高仲麻美

これまでの私

短大を卒業して入社した頃は、「30歳前には結婚して辞めるんだろうな」と思っていて、まさかこんなに長く続けるとは思ってもみませんでした(笑)。仕事に対する意識が変化したのは、入社3年目に営業課の若手を取り纏めるチームリーダーになったことがきっかけです。これまでの窓口業務から、個人営業の担当となり、やってみると自分が事務よりも営業の方が向いていることに気づきました。

マネージャー、そして母としての私

その後、本部や従業員組合の業務を経験し、現在は福生支店で渉外課のマネージャーとして、個人のお客さまを担当しながら7人の部下の指導にあたっています。マネージャーとして心がけているのは、部下としっかりコミュニケーションを取ることです。それぞれ想いもスキルも違いますから、一人ひとりのことをよく知ることがとても大事だと思います。現在、4歳の子供がいますが、小さい子どもを育てながらこれまで通り仕事を続けていられるのは、会社や支店の皆さんが理解し、支えてくれるところが大きいです。それからやはり、夫の協力のおかげだと思います。保育園のお迎えなどをお願いしていますが本当に助かっています。家事については、完璧でなくていい、



休日は息子と過ごす時間を大切にしています。

高仲麻美さんのキャリア年表

年月	出来事
1999年4月	入社 東久留米支店配属 窓口業務を担当
2001年7月	チームリーダーに
2001年10月	渉外課配属となり投資商品のセールス担当に
2005年	アソシエイトマネージャーに
2008年	本社、コンシューマーバンキング部に異動し 担当マネージャーに 結婚
2009年8月	出産
2010年4月	復職
2011年8月	従業員組合の専従者となり、 福利厚生対策を担当
2012年10月	福生支店マネージャーとなり 現在に至る

ここまで頑張ろう、という基準を自分の中で決めています。頑張りが過ぎない、ということも必要なのではないでしょうか。「子どもがいるから」「仕事があるから」という理由で、どちらかを諦める必要はないと思います。子どもがいるから仕事を頑張れますし、普段忙しい分、子どもといるときは思いっきり愛情を注ぎます。支店のみんなからは、「子どもの話になるとデレデレだね」なんて笑われますが。

これからの私

時には、お客さまから厳しいご意見をいただいたり、思うように仕事が進まなかったり、落ち込むこともあります。やはりお客さまが喜んでくださる笑顔や励ましの言葉が嬉しくて、私は本当にこの仕事が好きなんだと思います。今後は、もっと色々なスキルを身に付けて、個人営業のスペシャリストを目指したいです。そのために、日々の勉強は欠かせません。金融・経済に関する知識はもちろん、お客さまへのご提案に役立ちそうな情報は貪欲に収集しています。

上司から一言



高仲さんは、常に目標にこだわる姿勢を忘れない人。銀行を代表する、第一線で活躍する女性になって欲しいです。

福生支店 支店長
関口 英夫



後輩社員に向けてメッセージ

「チャンスが来たらぜひ挑戦してほしい」その一言です。自信がないとか、自分には無理だとか思うこともあるでしょうが、まずはやってみることです。失敗しても、無駄なことなんて一つもありません。そして、頑張っているところを見てくれる人が必ずいます。りそなは女性にとって働きやすい職場ですし、前向きに仕事ができる環境です。上を目指すかどうかは人それぞれですが、挑戦する気持ちは持ってほしいと思います。

仕事ができて優しい、憧れの先輩です。私たちも少しでも高仲さんに近づけるよう、頑張っています。

福生支店
儘田 あかね(左)、苔米地 千穂(右)

後輩たちから一言



女性活躍推進のための取組み例

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。

- 育児休業期間 最大2歳1ヶ月まで
／所定外労働免除 小学校就学前まで
- りそな復職支援セミナー開催
●「仕事と育児両立支援ガイドブック」作成
- 社員・パートナー社員間転換制度
●ジョブ・リターン制度
- 正社員登用制度

「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、これまでの取組みが評価されました。



銀行ならではの機能を活かし、 様々なECO活動に取り組んでいます。

りそなグループでは、環境に配慮した商品・サービスのご提供はもちろん、
オフィスでの環境負荷低減、環境ボランティアへの参加など、地球環境保護のために
積極的に取り組んでいます。



環境配慮型商品 の提供

- 通帳がない口座で、エコに貢献したい
①インターネット通帳「TIMO」
- 定期預金を活用して、エコに貢献したい
①エコ定期「花いっぱい」
- ハイブリッドカーや電気自動車に買い替えたい
①エコカーローン
- 環境に優しい住宅に住みたい
①日照補償付住宅ローン「晴れたらいいね」
- 自分の資産を環境保護に役立てたい
①遺言信託、遺産整理業務、公益信託
特定寄付信託「応援の絆」



グリーン購入、 廃棄物削減

紙の使用量削減を重要なテーマに掲げ、
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、本部・営業店で
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
再生紙に切替えています。

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
切替えや電動アシスト自転車への
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。



環境ボランティア への参加-1

埼玉りそな銀行では、2010年11月に
埼玉県長瀬町登山に
400本の苗木を植樹して以来、
森を守り育てる活動を継続して行っています。
毎年夏場には、役職員やその家族により
雑草の刈り取り作業を実施、県民の財産
である森林を守り
育てています。

環境ボランティア への参加-2

近畿大阪銀行では、交野市倉治地区で
「近畿大阪銀行の森づくり」活動を行っています。
雑木林の整備や枯れ木の伐採、
下草刈りなどを行い、
里山保全・生物多様性保全に
取り組んでいます。



全国に広がる 「いそなの絆」被災地植樹プロジェクト



全国の幼稚園・小中学校等の皆さんと
一緒に、東日本大震災で大きな被害を
受けた東北地方の森林や防災林の再生
に取り組む活動です。2013年3月から、全国
のりそなグループ各銀行支店近隣の幼稚園・
小中学校等に東北産の苗木をお届けし、
大切に育ててもらっています。

植樹までの流れ



取り組み事例のご紹介 -加古川小学校編-



加古川小学校(兵庫県)では、児童会の皆さんが苗木を育ててくれています。



毎日少しずつ大きくなっていくのが楽しみです！



▲苗木を育ててくれている
子どもたちと先生、
りそな銀行加古川支店の社員
(2014年3月18日撮影)

東北の皆さんのことを考え、
毎日気持ちを込めて
お水をあげています。

全国の子どもたちが育てた苗木を、

2014年6月から植樹しています。



宮城県岩沼市「千年希望の丘」整備事業

東日本大震災の悲劇を二度と繰り返さないという思いと、数々の
教訓を千年先まで伝える岩沼市の復興プロジェクト。沿岸部に
震災廃棄物を再生活用した小高い丘を造り、津波の力の減衰と
避難場所の確保、防災のメモリアルとして整備を進めています。



岩沼市 建設部 復興・都市整備課の皆さん

皆さんからの
心のこもった苗木、
どうもありがとう！

2013年度の「Re:Heart倶楽部」の活動の一部をご紹介します。

「Re:Heart倶楽部」は、りそなグループの従業員によるボランティア活動団体です。地域ボランティアや環境ボランティアなど、様々な活動を行っています。「Re:Heart倶楽部」のサイトでも活動をご紹介します。ぜひ、ご覧ください。

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

「りそなウォーク」の実施



4月7日
地域のお客さまと一緒に地元の史跡・旧跡・有名スポットを歩いて巡る企画として実施し、150名が参加しました。
(りそな銀行 茨木エリア、高槻エリア、近畿大阪銀行 茨木支店 他)

「認知症サポーター養成講座」の開催



4月16・17・18・22・23日
川越市にある5つの埼玉りそな銀行の支店で「認知症サポーター養成講座」を開催しました。
(埼玉りそな銀行 川越ブロック)

「津まつり」への参加



10月12・13日
支店ロビーを休憩所「おやすみ処「りそな」」として無料開放し、津市観光PRのDVD放映などを行いました。
(りそな銀行 津支店)

「第3回大阪マラソンボランティア」の運営



10月27日
沿道(道路)整理、ランナーサポートを行いました。
(りそな銀行 大阪地域/近畿大阪銀行)

「大和なままつり」への参加



2月22日～3月9日
支店で雛人形を持ち寄り、飾り付けました。
(りそな銀行 やまと郡山支店)

2014年のトピックスにご期待ください!!

「雪かき」ボランティアの実施



2月22日
秩父市災害ボランティアセンターが実施した「雪かき」ボランティア活動に協力しました。
(埼玉りそな銀行)

「しゅしゅっと荒川そうじし隊」への参加



11月16日
荒川河川敷のクリーンアップ活動に参加しました。
(りそな銀行 首都圏地域)

年間活動件数約540件、 延べ7,300人が参加しました!

「北九州マラソン」運営ボランティア



2月9日
ランナーサポートを行いました。
(りそな銀行 北九州支店)

発達障がい児向け教育プログラムへの参加



6月22日
公益財団法人が開催する心身の発達に障がいのある小学1～3年生を対象とした教育プログラムにボランティアとして参加しました。(りそなカード)

竜巻被害地域への支援活動

9月7日
瓦礫の撤去や家財の搬出、清掃を実施しました。
(埼玉りそな銀行 越谷ブロック)

「かわさき祭」への参加



10月19・20日
子ども向けに「りそなキッズマネーアカデミー」を実施し、お金のクイズや模擬紙幣を数える体験を行いました。
(りそな銀行 川崎・鶴見エリア)

「泉佐野丘陵緑地公園づくりボランティア」の実施



11月17日
ササ刈伐や園路づくり作業を行いました。
(りそな銀行 大阪地域)

「第8回エコノミクス甲子園」の地方大会(東京・埼玉・大阪)を開催しました。



11月17・24日
高校生を対象とした金融経済クイズ選手権の運営を行いました。
(りそな銀行/埼玉りそな銀行/近畿大阪銀行)

「いずみの森」環境ボランティア



12月7日
木々の伐採や、その木材で斜面に山道を作る活動を行いました。
(近畿大阪銀行)

「伊丹のお店でこども職業体験「はたら子」」への参加



11月23日
銀行職業体験を実施しました。
(りそな銀行 伊丹支店)

名橋「日本橋」を洗う会への参加



7月28日
清掃活動を行いました。
(りそな銀行 日本橋支店)

「なら燈花会」ボランティア



8月10日
灯火(ひと)サポーターとして参加しました。
(りそな銀行 奈良地域/近畿大阪銀行 奈良エリア)

「祇園祭」のボランティア



7月14～16日
山建(町内会の「孟宗山」の組立)や宵々山(「孟宗山」で粽・手ぬぐい等の販売)、宵山(うちわ配り)を行いました。
(りそな銀行 京都滋賀営業本部)

「りそにゃ」が社長に直撃インタビュー!?

今回は、わたし「りそにゃ」がグループ銀行3社の社長にインタビューしちゃいます! さて、どんな話がきけるのか楽しみです!



“りそにゃ”が 社長に直撃インタビュー!?

「お客さまの喜びがりそなの喜び」という理念のもと、「新しい金融サービス業」を目指すりそなグループ。りそなグループが果たすべき社会的責任(CSR)とは何なのか。りそなグループのコミュニケーションキャラクター「りそにゃ」がグループ銀行3社の社長にインタビューしました。



インタビュアー
りそにゃ

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 り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 りそな銀行
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
いけ だ かず よし
池田 一義

東社長、新経営体制発足から1年を振り返って、いかがですか？

東 「お客さまの喜びがりそなの喜び」という考え方の下、「新しい金融サービス業」の芽を数多く育てるという発想を大切に、改革を継続してきました。銀行がサービス業であることを疑う人は、もう、りそなグループにはいないと思います。その観点で改革の歩みを止めず、お客さまの立場に立った施策を実施してきました。こうした「りそな

イズムの承継と深化」は、社員一人ひとりに確実に根付きつつあると感じています。

池田社長は、今年4月に就任されました。埼玉りそな銀行をどのような銀行にしていきたいとお考えですか？

池田 当社の開業以来の経営ビジョン、「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」を目指

— お客さまや社会から必要とされる存在になること。
それが、りそなグループの責務。東



すことは変わりません。今でも、そしてこれから先も、決して変わることのない当社の「あるべき姿」です。県内における圧倒的なお客さま基盤を有効に活用するだけでなく、りそなグループの600の店舗ネットワークや信託・不動産業務などの機能を最大限有効に活用しながら、スピード感ある提案やサービスの提供を通じ、No.1の地域金融機関を目指します。

中前社長、社長就任から1年を振り返り、一言お願いします。

中前 営業現場における自立・自律的な動きが数多くの好事例を生み、外部モニタリングでは安定した評価を獲得しています。この1年で多くの成果が表れてきており、着実に前進できたのではないかと感じています。引き続き、「金融サービス業」として、地域のお客さまから圧倒的にご支持いただける銀行を目指してまいります。

銀行にとっての社会的責任(CSR)とは何であるとお考えですか？また、りそなグループだからこそできるCSRとは何でしょうか。

東 りそなグループは、2003年に公的資金というかたちで皆さまからご支援をいただき、業務を継続することができました。まず公的資金を早期に完済すること、これが第一の社会的責任であると考えています。「『りそな』を残してよかった」と言ってもらえるような、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。

そのためには、“お客さまが必要とする金融サービスは何か”ということ、常に探究し続けなければなりません。例えば、少子高齢化という社会的課題に着目し、誕生したのがお孫さんへの教育資金を提供する「きょういく信託」やオーナー経営者向けの「自社株承継信託」など資産の世代間移転をサポートするサービスです。これらの信託機能を活かした金融サービスを提供できるのは、フルラインの信託機能を持つりそなの強みです。これからも、グループ機能を総動員し、時代のニーズに則した商品・サービスをスピーディにご提供してまいります。

池田 世の中の変化に伴い社会構造、そしてお客さまの銀行に対する期待も変化してきています。私たちは、金融サービス業として資金の安定供給など「絶対に守ること」と世の中の変化に応じて「変えていくこと」そしてグループの知見、チャネルを駆使しながら、お客さまとの「良好な関係を築くこと」が大切だと考えています。いわゆる、買い手よし、売り手よし、世間良しの「三方よし」でなければ持続的なCSRとは言えません。まず、お客さまのためになり、埼玉の経済を活性化させ、自然、芸術、文化などの埼玉の魅力を高めること。そして、それが結果的に我々の成長、発展につながっていくスパイラルとなるよう、従来のプロダクトアウトではなくマーケットインの発想で、お客さま、地域の課題解決を行うためにさまざまな知恵を創出することが重要です。

中前 まさに、お客さまとともに成長しながら、地域社会の発展に貢献する銀行を目指すことが重要だと考えています。昨年、私は「きずな力経営」を提唱しました。お客さまとの絆、社員との絆、そして地域との絆、これら3つの絆を大切に。これがCSRの基本だと思います。3つの絆を大切にするために、一人ひとりが自ら考え、自ら行動し、自己研鑽しながら、地域のために頑張るという「自立・自律」をもとにした現場力を高めることが大切だと思います。

現場力を高めた結果、例えば、お客さまの課題に真摯に向き合うことで介護施設の建設をお手伝いすることにつながり、超高齢社会の課題解決

の一助を担うなど、お客さまと一緒に社会の抱える様々な課題を解決する事例がかなり増えてきました。りそなグループのネットワーク・機能、近畿大阪銀行の128の有人店舗の「現場力」と地域が一体となって、





——お客さまとの絆、社員との絆、
地域との絆、この3つの絆を
大切にすることがCSRの基本。中前

地元大阪のお客さまの成長、再生のお手伝いを積極的に行っており、多くのお客さまから高い評価を得ております。

りそなグループが取組んでいる社会貢献活動について教えてください。

東 従業員によるボランティア活動団体、「Re:Heart倶楽部」の活動として、2014年2月に、特別支援学校に通う子どもたちが制作した文化・芸術作品を表彰する「全国特別支援学校文化祭」表彰式を、りそな銀行東京本社で開催しました（本レポート12ページご参照）。「全国特別支援学校文化祭」の支援は、20年前の第一回から行っています。実は、初めて支援させていただくときに、私が銀行側の窓口を務めさせていただきました。特別支援学校文化連盟のご担当の校長先生の、子どもたちのことを思う熱心なご様子を思い出すと、今でも胸が熱くなります。今回、「Re:Heart倶楽部」の発足を機に、久々に表彰式を開催することができ、感慨深いものがあります。



▲「全国特別支援学校文化祭」表彰式

池田 りそなグループでは、2005年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」を開催しています（本レポート9ページご参照）。私は、当時、「りそなキッズマネーアカデミー」事務局の担当役員をしていたのですが、取組み当初は金融経済教育のノウハウがなかったので、プログラム構成や教材などは手探りしながら一つひとつみんな

で作りました。ボランティアの参加を呼びかけた際は、社員が参加したいと思って上司の理解が得られず苦労したこともありましたが、現在ここまで広がったのは社員の多くがキッズ開催の目的や意義を理解し、それに応えてくれているからだだと思います。次世代を担う子どもたちの育成のために、そして自ら気づき、考え、行動する風土を醸成するために、この取組みを継続していきたいと思っています。



▲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」

中前 近畿大阪銀行では、2011年より、関西フィルハーモニー管弦楽団と共催で、チャリティーコンサートを開催しています。4回目となる今回は視覚障がい者の方を無料招待するなど、総勢700名近くの地域の皆さまにご参加いただきました。今後も文化の面から「大阪」を元気にするお手伝いを続けて参ります。

また、2010年より毎年、エコ定期「花いっぱい」の募集を行い、その残高に応じた花の苗等を大阪府に寄付するなど、商品を通じた社会貢献にも力を入れています。昨年、堺市の小学校で開催された花の苗の贈呈式に参加し、小学生の皆さんから感謝状をいただきました。

社会貢献活動は、直接収益に結びつかないという声もありますが、私たちはお客さまのお役に立ちたい、という想いが第一にあります。この想いがお客さまに通じ、評価いただけたら、それが結果的に収益につながるのではないのでしょうか。

——買い手良し、売り手良し、世間良しの
「三方良し」の持続的なCSRを。池田



▲「大阪・花のまちづくりエコ作戦」での花苗の贈呈式

今後、特に力を入れていきたい課題は何でしょうか。

東 りそなグループは、「地域」「次世代」「ダイバーシティ」「環境」を重点テーマとして掲げ、CSR活動を展開してきました。2013年3月には、りそな銀行が「ダイバーシティ経営企業100選」に選ばれましたが（本レポート10ページご参照）、今後、女性が活躍できる職場づくりに継続的に取組むことはもちろん、性別、年齢、国籍などに関わりなくすべての従業員が生き生きと働くことのできる環境づくりをすることが、必要だと考えています。このような取組みが、お客さまのご要望にお応えできる金融サービスを進化させ、お客さまから喜ばれ、さらには地域コミュニティとの連携も高めることで、地域からも必要とされる銀行としての存在を高めていくことにつながると 생각합니다。

池田 銀行は、ともすると「ノー」から入る保守的な文化になりがちです。りそなの改革を続けていくためにも、「お客さまの笑顔」のために店舗で何をすれば良いのか、「地域の発展」のために何をすれば良いのか、常に考える習慣が必要です。初めから無理だと諦めない、失敗を恐れずにチャレンジする、やりがいのある、自由闊達な風土を作り上げることが大切だと考えています。

そのためにも、お客さまに喜んでいただける金融サービスを追求するためには、ダイバーシティをもっと認め合い、どんどん進化し続けていきたいと思っています。ダイバーシティというと、女性の活用が話題となりがちですが、女性のみならず異文化を吸収するような変革が必要だと思います。

中前 本業と関連のないところでCSRをいくら実践しても、お客さまや地域から近畿大阪銀行が良きパートナーとして受け入れられることはありません。金融サービスの改革を続行し、本業を通じたCSRはもちろん、「Re:Heart倶楽部」の活動支援についても、さらに充実させていきたいと思っています。りそなグループCSR方針の7つの項目（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、お客さまサービス、コミュニティ、環境）を拠り所としたCSR活動を引き続き、社内に根付かせ、定着するように努めていきたいと考えています。

ありがとうございました。
「新しい金融サービス業」として進化し
続けるりそなグループに、これからも
期待したいです。またインタビュー
させてください！

りそな

