

公式SNSで、様々な情報を発信しています。

 で

LINE



りそなグループ
アカウントID:resonagroup

Facebook



りそなグループ
公式Facebookページ
<http://www.facebook.com/resonagr/>

Twitter



りそなPR
アカウントID:@resona_pr
りそにゃ【公式】
アカウントID:@re_hitorigoto

YouTube



りそなグループ
公式YouTubeチャンネル

りそにゃ
オフィシャルホームページ
コミュニケーションキャラクター
"りそにゃ"のホームページです。



ホームページでりそなグループの
ソーシャルメディア公式アカウントを
ご紹介しています。▶▶▶



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。

りそなグループの概要 (2015年3月末現在)

グループ連結総資産額約46兆円

りそなホールディングス ●資本金／504億円 ※2015年3月末現在 ●従業員数／16,436人(連結)、643人(単体)

りそな銀行	埼玉りそな銀行	近畿大阪銀行
●資本金／2,799億円 ●有人店舗数／339店 ●従業員数／9,265人	●資本金／700億円 ●有人店舗数／127店 ●従業員数／3,161人	●資本金／389億円 ●有人店舗数／122店 ●従業員数／2,115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	

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/> ホームページ(Re:Heart倶楽部) <http://www.resona-gr.co.jp/reheart/>
Facebook <http://www.facebook.com/resonagr/>
発行:2015年8月



Resona Group CSR Report 2015

ハイライト編

想いをつなぐ、
未来を形に。

Next Action

RESONA GROUP



Contents

りそなグループ CSRレポート2015

ハイライト編

- 3 従業員からのメッセージ
感謝の気持ちをアクションでお返しします。
- 5  リテールNo.1の実現に向けて
新しい『りそな』の歩み方。
- 10 りそなグループの歴史・りそな改革
- 12  りそなの常識は
世間の非常識。
- 14  いつでもどこでも、
もっと繋がるりそなへ。
- 16  常におもてなしの心で、
お客さまをお出迎える。
- 18  地域社会にもっとも支持され
ともに歩みつづける。
- 20  お客さまを支える
生涯のパートナーでありたい。
- 22  大切な人への
想いを受けとり想いをつなぐ
“安心の架け橋”として。
- 24  お客さまの一番身近な
パートナーとして
海外進出をともに目指す。
- 26  より良い職場環境を
目指して。
- 28  地域社会の一員として
感謝の気持ちを行動に。
- 30 りそなグループの取組み
お客さまにもっとも支持される
「金融サービスグループ」を目指して



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に関する取組みをご紹介します。

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

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。	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。
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。	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。
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。	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。
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。		



りそにゃ

… 従業員からのメッセージ

感謝の気持ちを アクションでお返しします。

1番にご相談いただける存在に。

お客様の
夢の実現に向け、
お手伝いをします。

お客様お一人
おひとりのために

満足を超える
感動をお届けします。

お待ちさせません。

感謝の気持ちを忘れません。

いつでも、どこでも
快適なサービスを。

お客様の気持ちに
寄り添います。

お客様の声にお応えします。

期待を上回る
サービス
を提供します。

スピーディにお応えします。

地域の皆さまに選ばれる
銀行を目指します。

常識にとらわれず、
常に新しいサービスを。

迅速、丁寧に
ご対応します。

グループ丸で
お客さまをサポートします。

リソナテラでは
取組みにこだわります。

お客様の喜びのために、
全力を尽くします。

まずは行動！します。

工夫・改革を継続します

想いをしっかり受け止めます。

快適な店舗づくりを
目指します。

新グループブランドスローガン

公的資金完済後の次なる10年に向け、グループの新たな指針として
グループブランドスローガンを制定いたしました。

想いをつなぐ、
未来を形に。

Next Action
RESONA GROUP

想いをつなぐ

お客さまをはじめとする全てのステークホルダーの皆さまの
想いをつなぐというメッセージを込めています。

未来を形に

お客さまの幸せな未来を創る、これまでの常識にとらわれない
新しい金融サービスの形を創っていくという決意を込めています。



Top interview

リテールNo.1の実現に向けて 人 新しい『りそな』の歩み方。

公的資金完済後も変わらない「お客さまの喜びがりそなの喜び」
という基本姿勢のもと、これからの『りそな』が目指す新しいリテール金融サービスとはなにか。
グループ銀行3社の社長に語ってもらいました。



心からの感謝を胸に、
改革を継続

りそなホールディングス
取締役兼代表執行役社長
りそな銀行
代表取締役社長

東 和浩

ひがし かず ひろ

「絶対に守ること」と
変化に応じて「変えること」

埼玉りそな銀行
代表取締役社長

池田 一義

いけ だ かず よし



自ら考え行動する
「自立と自律」の精神

近畿大阪銀行
代表取締役社長

中前 公志

なか まえ こう じ





りそなホールディングス
取締役兼代表執行役社長
りそな銀行
代表取締役社長
東 和浩
（がし かず ひろ）

心からの感謝を胸に、改革を継続

りそなグループは、2015年6月、当社に注入された公的資金の全額を完済いたしました。これまでの永きに亘る、国民の皆さま、お取引先の皆さま、株主の皆さま方の多大なご支援、ご協力に對しまして、心より御礼申し上げます。これからも、ご支援をいただいた皆さまへの感謝の気持ちを決して忘れることなく、「お客さまの喜びがりそなの喜び」という基本姿勢のもと、お客さまの目線で改革を継続してまいります。

今春からサービス改革の一環として、グループ銀行内振込みの24時間365日即時決済サービスを大手銀行で初めて開始いたしました。これまで金曜夕

方の振込みは月曜に入金というのが銀行の常識でしたが、新しいサービスでは土・日・祝日の振込みも当日扱いになります。こうした取組みを一つひとつ丁寧に積み重ねていくことで、皆さまに支持される新しい金融サービスを形にしていまいります。

CSRは経営そのもの

りそなグループでは、CSRは経営そのものであると位置付け、「CSR経営＝持続可能な社会づくりへの貢献」という方針のもとに、まずは本業の領域でお客さ

まや地域社会の期待にお応えしていくことが何より重要であると考えております。

我が国が高齢社会を迎え、次世代への資産承継や事業承継といったニーズが高まる中で、りそなグループが有する信託の機能や全国約600拠点のネットワークを活かし、こうした社会的課題に對処していくことは私たちが果たさなければならない大切な責務です。

ボトムアップ型の地域社会貢献活動

また、りそなグループの多くの従業員が全国各地で社会貢献活動に参加しています。その最初のきっかけは、2005年にスタートした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」でした。この10年間でキッズマネーアカデミーを開催する本支店等は210ヶ所まで拡大しています。キッズマネーアカデミーに参加してくれた子ども達、卒業生も2万人を超えました。この卒業生が将来、大人になって社会の様々なステージで活躍してくれることを大変楽しみにしております。

加えて2012年からは従業員が主体のボランティア団体である「Re:Heart（リハート）倶楽部」の活動を開始し、地域のマラソン大会のお手伝い、河川の清掃活動など、それぞれの地域に根差した自発的なボランティア活動を積極的に行っています。

すべては「お客さまの喜び」のために
～想いをつなぐ、未来を形に。～

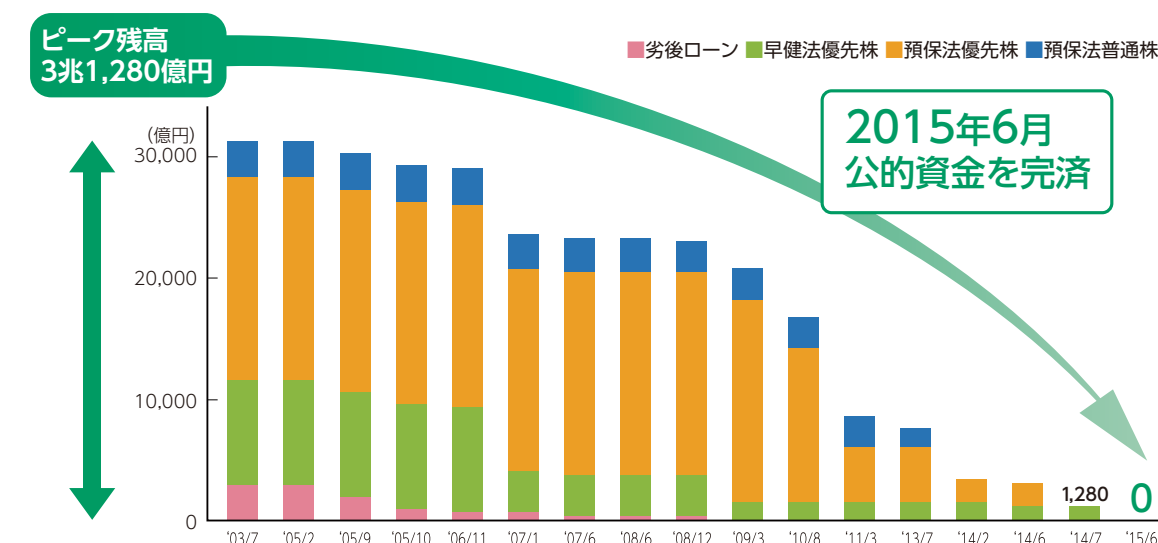
りそなグループは、変化するお客さまの課題や社会の要請に的確にお応えするべく、単なる「銀行」の枠組みを超えた「金融サービスグループ」を目指しています。様々な改革、新たなビジネスモデルの構築に果敢に挑戦しているのは、ひとえに「お客さまの喜び」を実現するためです。「りそなに行けば何でも相談できる」、そう言っていただけの企業であり続けたいと思います。

今般、公的資金完済後の次なる10年に向けたグループの新たな指針として、「**想いをつなぐ、未来を形に。**」という新しいブランドスローガンを制定しました。お客さまをはじめとする全てのステークホルダーの想いをつなぎ、お客さまの幸せな未来を創る、また、これまでの常識にとらわれない新しい金融サービスの形を創っていくという決意を込めています。

今、私たちりそなグループは、目指す姿である「リテールNo.1」の実現に向け、新しいスタート地点に立ちました。これまで公的資金に支えられてきたということを忘れずに、改革を継続するという強い決意を胸に、グループ一丸となって取組んでまいります。

これからもりそなグループにご期待ください。

経営健全化への取組みの結果、公的資金を完済しました。





埼玉りそな銀行
代表取締役社長

池田 一義
いけ だ かず よし

「絶対に守ること」と 変化に応じて「変えること」

開業以来「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」を目指すことを経営ビジョンとして掲げてまいりました。積極的な金融仲介機能の発揮をはじめ、県内経済の発展に貢献していくという軸は「絶対に変わってはいけない」ことです。一方で、金融サービス業としてお客さま目線で「変わり」続けることも重要です。例えば、店舗の窓口に「クイックナビ」を導入することで、お客さまの待ち時間の短縮や業務の効率化につながります。また、相談スペースを拡充するなど、さらに便利で使いやすい店舗づくりを進めてまいります。

地域とともに歩み、地域とともに発展する

埼玉県は、首都圏マーケットや充実した高速道路網等を背景に、企業誘致や販路拡大に関する様々な政策を行っています。当社もそれに呼応するように、県内の

お客さまに大阪のお客さまをご紹介したり、大阪に本社がある企業に物流拠点としての埼玉県の魅力をアピールするなど、りそなグループが持つ600の店舗ネットワークを活用し、埼玉県と全国・海外をつなぐお手伝いをしております。

地域のために 当たり前のことを当たり前にする

地域金融機関として、埼玉大学の寄附講義や埼玉県教育委員会との共催による県内の高校生を対象としたキャリアセミナーなど、様々な形で地域と関わっています。「地元埼玉とともに発展する銀行」を使命とする当社にとって、地域貢献活動は企業活動そのものであり、従業員が自然な形で地域貢献活動に参加できるような組織風土をつくり上げたいと思います。

自ら考え行動する 「自立と自律」の精神

近畿大阪銀行は地元大阪の地域金融機関として、「存在感のあるオンリーワンの銀行」を目指して活動しています。その実現のために徹底しているのが、社員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貢献する「自立と自律」の精神です。お客さまへの心遣いを第一に考え、お客さまとの“絆”を強めていくことが競合他社との差別化に繋がっていると思っています。

文化と芸術の力で 地域社会をより元気に

文化的側面からも地域の活性化のための取り組みを行っております。昨年で5回目の開催となった関西フィルハーモニー管弦楽団と共催のファンドレイジングという手法を活用した「大阪をもっともっと元気にしたい!コンサート」や、大阪府と連携した「大阪・花のまちづくりエコ作戦」に基づき、募集総額の0.01%の金額相当にあたる花の苗、土、肥料等を大阪府に寄付する「エコ定期『花いっぱい』」プロジェクトも5年を経過しました。今後も地域の活性化に貢献する取り組みを順次展開していきます。

地域のお客さまに もっとも支持され、喜ばれる銀行へ

今後、まちづくり、地域活性化、地域産業の競争力強化などの“地方創生”に積極的に参画し、地域銀行としての知見を発揮することで、地元関西圏の活性化を図ってまいります。これからも“本業を通じた地域社会への貢献”と“本業の枠を超えた地域社会への貢献”を通じて、地域のお客さまにもっとも支持され、喜ばれる地域銀行になるために、地域に根差した活動をさらに充実させていきたいと考えております。

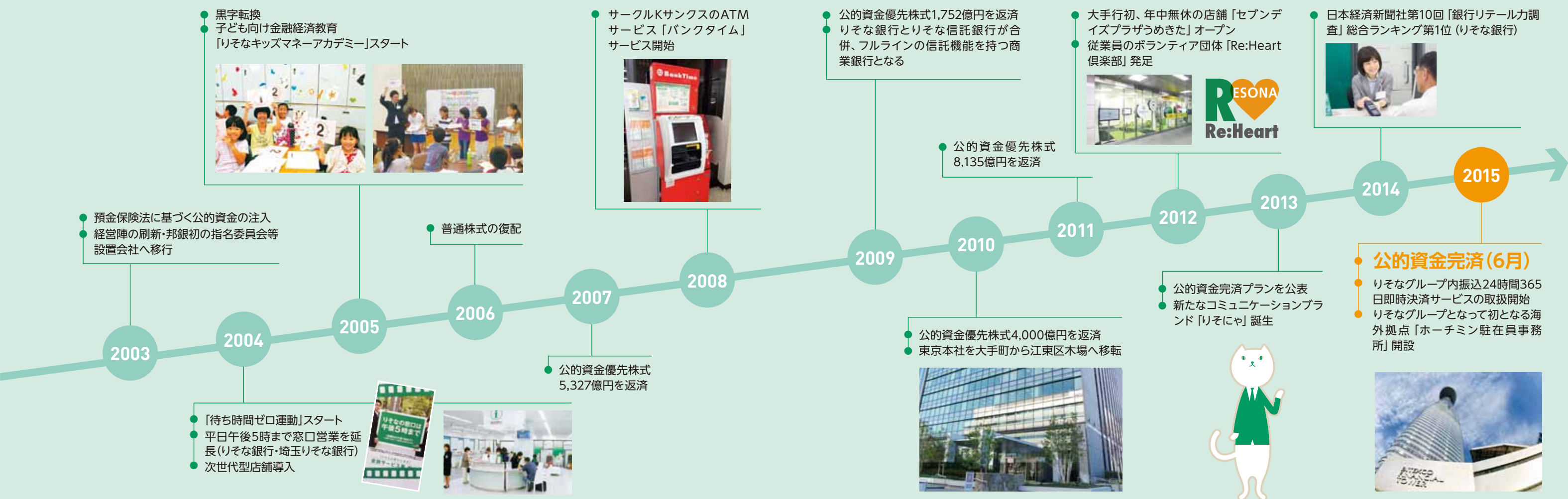


近畿大阪銀行
代表取締役社長

中前 公志
なか まえ こう じ

History

りそなグループの歴史



りそな改革

多額の公的資金による資本増強を真摯に受け止め、一日も早く経営の健全化を果たし、真に価値のある金融グループに生まれ変わるべく、新しいガバナンス体制のもと、グループの総力をあげて改革に取り組んできました。

財務改革

経営の健全化に向けた抜本的な財務改革を断行し、持続的な黒字経営体質を実現しました。

不良債権比率	2003年9月末 11.19% ➡ 2015年3月末 1.51% 不良債権を抜本的に処理し、引当を大幅に強化、不良債権問題からの決別を図りました。
政策保有株式残高	2003年3月末 約 1兆4千億円 ➡ 2015年3月末 3,306億円 ゼロベースで見直しを行い、1兆円を超える削減を断行しました。
関連会社の見直し	2003年3月末関連会社数 50社 ➡ 2015年3月末 8社 リテールバンクとして、コアの銀行業務に経営資源を集約しました。
営業経費の圧縮	2003年3月期 5,976億円 ➡ 2015年3月期 3,577億円 ローコスト運営が定着しました。

サービス改革

銀行業から金融サービス業への転換を目指すなか、お客さま本位のサービスを徹底的に追及しています。

平日午後5時まで営業	24時間365日決済	待ち時間ゼロ運動
これまで常識となっていた銀行の窓口営業時間を15時から17時まで延長。 (りそな銀行・埼玉りそな銀行) ※近畿大阪銀行では一部店舗で実施。	これまで翌営業日扱いとしていた平日15時以降および土・日・祝日のりそなグループ銀行間の振込みが当日扱いに。	総合受付でのスピーディなご案内、書類による手続きが不要な端末「Quick Navi(クイックナビ)」や、記入・捺印が不要な生体認証を導入。

企業風土改革

従来の銀行の常識を捨て、「普通の会社」に生まれ変わるために、企業風土改革に取り組んでいます。

「頭取」呼称の廃止	銀行固有の呼称である「頭取」から、社会一般で使用されている「社長」へと呼称を変更しました。
ダイバーシティ・マネジメントの推進	女性のライン管理職層比率 ➡ 2015年3月末 21.9% 従業員一人ひとりが働き甲斐を感じ、最大限に能力を発揮して活躍することができる職場を目指して、ダイバーシティ・マネジメントを推進しています。2015年3月には経済産業省と東京証券取引所より、女性活躍推進に優れた企業として「なでしこ銘柄」に選ばれました。

りそなの常識は世間の非常識。

サービス業としてお客さまと本気で向き合うために、
過去の自分たちの常識を捨て、お客さまに心から愛される銀行を目指し
社内の改革に取り組んでいます。



りそな銀行東京本社役員スペース

透明性の高い組織運営を目指して



埼玉りそな銀行役員スペース

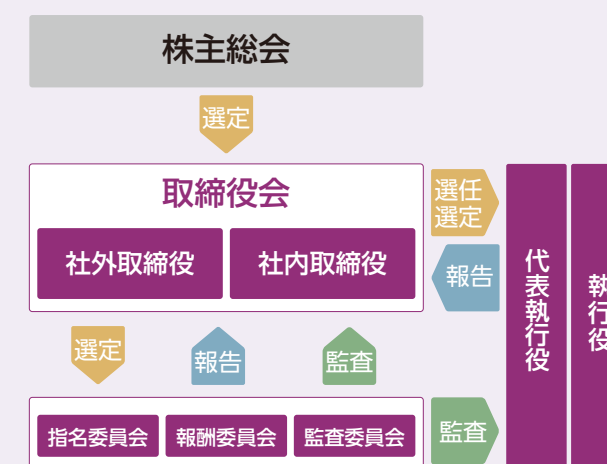
「ガラス張り」の経営

りそなには、いわゆる“役員室”はありません。透明な経営を目指すため、役員スペースはガラス張りで仕切りのない大部屋になっています。お客さまに本気で向き合うために、社員も役員も社長も、みんなが同じ目線で対等に話し合い、情報を共有することで、スピーディに正しい判断を行う。そのために、私たちは本気で透明な経営に取り組んでいます。

国内銀行で初めて 指名委員会等設置会社へ 移行

グループの持株会社であるりそなホールディングスは、国内銀行で初めての指名委員会等設置会社で、**10名の取締役のうち過半数の6名が独立性の高い社外取締役**です。銀行内部の理屈だけで結論を出すのではなく、外部の目線であらゆる角度から議論し、多様な意見の中から正しい結論を導くことで、持続的な成長と企業価値の向上を目指しています。

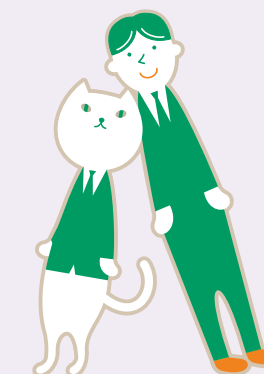
指名委員会等設置会社



！なるほどトピックス

「コーポレートガバナンスに関する基本方針」を制定。

2015年5月、当グループの持続的な成長と中期的な企業価値の向上を図るために、「コーポレートガバナンスに関する基本方針」を制定しました。コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方、取締役会や各委員会の体制及び役割、株主をはじめとするステークホルダーとの関係等を明記しています。



いつでもどこでも、 もっと繋がるりそなへ。

24時間365日いつでもどこでも、
圧倒的に便利で使いやすいサービスをお届けするために、
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つづける。
私たちりそなの本気の挑戦です。



お客さまのニーズに合わせたサービスを展開

年中無休 店舗拡大中！

お客さまの利便性を追求し、営業時間を拡大。
年中無休の店舗も続々登場しています。

2014.4.5 OPEN



りそな銀行
セブンデイズプラザうめきた



埼玉りそな銀行
セブンデイズプラザおおみや^{※1}

2015.4.4 OPEN



埼玉りそな
セブンデイズプラザかわぐち^{※1}

2015.5.9 OPEN



りそな銀行
セブンデイズプラザしぶや^{※1}



近畿大阪銀行
うめだプラザnanoka^{※1}



りそな銀行セブンデイズプラザ
あべのハルカス^{※2}

※1. 年末年始、GWは除きます。
※2. あべのハルカス休館日は
除きます。



24時間365日決済

グループ銀行内振込み
24時間365日[※]即時決済サービス開始！

※メンテナンス時間を除きます (①土曜23:00～日曜8:00、②日曜23:00～月曜7:00)

これまで翌営業日扱いとしていた平日15時以降および
土・日・祝日のりそなグループ銀行間の振込みが当日扱
いになります。

(ATM、インターネットバンキングからのお手続きが必要です。)

大切な人への仕送しも、
土日でも即日完了。

この時間差が、ライフスタイルを
大きく変えていきます。





総合受付

常におもてなしの心で、 お客さまをお出迎えする。

お客さまの立場に立って考え、しっかりと耳を傾ける。
お客さまに確かな満足をご提供するために、
社員一人ひとりが常に自ら考え、行動しています。



嬉しい評価を多数いただいています

第10回 日本経済新聞社

「銀行リテール力調査」 総合ランキング **No.1** (りそな銀行)

日本経済新聞社が全国117銀行を対象に毎年行っている
リテール調査で、りそな銀行が第1位を獲得しました。
※出典(日経ヴェリタス2014年9月28日付)

りそな銀行が首位

- 1位 りそな銀行
- 2位 地方銀行A行
- 3位 信託銀行B行
- 4位 メガバンクC行
- 5位 メガバンクD行

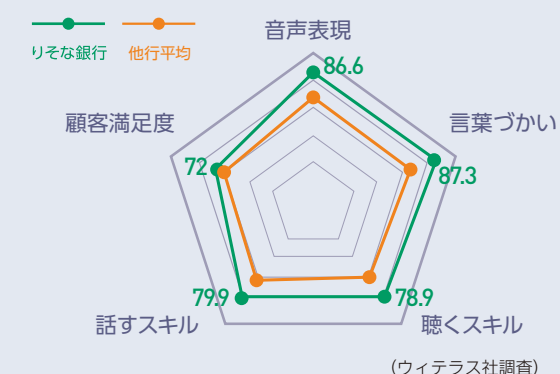
(117行調査)



カスタマーセンター対応品質 **No.1** (りそな銀行)



大手金融機関を比較する外部モニタリング調査
(2014年上期実施)で第1位を獲得しました。

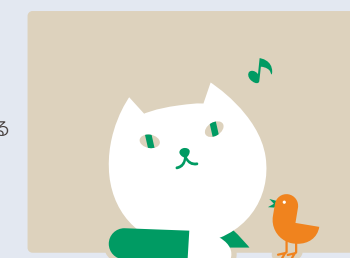


全ての評価項目で1位を獲得



2015年度 オリコン日本顧客満足度ランキング 銀行(窓口)部門 **第1位** (りそな銀行)

※「オリコン顧客満足度ランキング」オリコン株式会社が、実際にサービスを利用したお客さまを対象に、サービスを利用する際に重視する項目の満足度を調査した総合的な顧客満足度ランキングです。



地域社会にもっとも支持され ともに歩みつづける。

金融サービスなどを通じた資金調達面での支援はもちろんのこと、
地域に根差した金融機関であることの強みを活かし
地域経済の活性化に貢献しています。



中小企業の成長をあらゆる面からサポート

「成長・再生」を支援

りそなグループの各銀行では、お客さまの事業再生や円滑な成長を後押しする委員会を設置しています。多様化・高度化するお客さまのニーズを捉え、資金調達・販路開拓・事業承継等、最適なソリューション機能の提供を通じ、お客さまの事業の成長および再生を後押ししてまいります。



▲成長・再生支援推進委員会（りそな銀行）

各種イベントを開催

従来からの金融取引だけでなく、ビジネスマッチングの開催等を通じ、
中小企業の皆さまのさらなる成長をお手伝いしています。

りそなDEモニター会

日本一厳しいと言われる大阪の女性モニターの意見を、お取引先の商品開発に活かしていただくイベントです。（りそな銀行・近畿大阪銀行）

2014年7月で9回目の開催

延べ**179**社の出席



ネットワーク商談会

お取引先の新たな商流を創り出し、地域経済活性化のお役に立つことを目的とした企画です。
（近畿大阪銀行・埼玉りそな銀行）

2014年10月で5回目の開催

延べ**539**社のご参加



中小企業優秀新技術・新製品賞の贈賞

中小企業庁後援のもと、日刊工業新聞社と共催で毎年実施しています。多数のご応募の中から優れた新技術・新製品に対し「中小企業庁長官賞」などを選定します。（りそな中小企業振興財団）



延べ**9,040**件の応募

農と食の展示商談会

埼玉県と連携して開催され、多様なジャンルのパイヤーが来場し、新商品開発や新しい販売チャネルの開拓に役立つイベントです。
（埼玉りそな銀行）

2009年2月から7回の開催

延べ**736**社の出席



お客さまを支える 生涯のパートナーでありたい。

りそなグループは、単なる銀行ではなく、
お客さまの人生の重要なタイミングをしっかりサポートできる
「金融サービス業」を目指しています。

ライフステージごとの提案が喜ばれています

住宅ローン実行額 **No.1** (2014年度上期 メガバンク比)

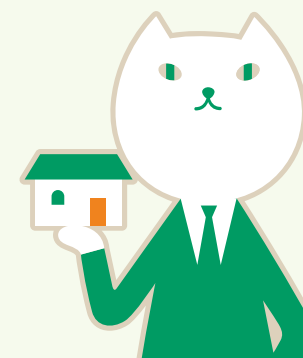
「団信革命」の根強い人気に加え、インターネットからの事前申込により金利を優遇し、正式申込以降であれば支店でも相談できる「WEB申込限定プラン（借り換えローン）」が好調です。また、住宅ローン残高伸び率もNo.1です。

団信革命

3大疾病

16の特定状態

要介護状態保障付
住宅ローン



がん保険 銀行窓口販売

全国No.1

(2014年度上期、初のNo.1)

新規のお借入時は、家計見直しの一環として保険の見直しなど、ライフステージに応じたご提案を実施しています。

保険の悩みは、
お金のプロに!

相談すれば
安心ですね



りそなで、
保険。

信託や不動産まで 幅広くサポート

財産の円滑な相談をサポートする遺言信託のほか、不動産やマンションローンのご相談など、お客さまの多様なニーズに幅広くお応えしています。

不動産売買仲介件数
年間**1,000**件以上

※不動産業務は、りそな銀行のみの取扱いとなります。



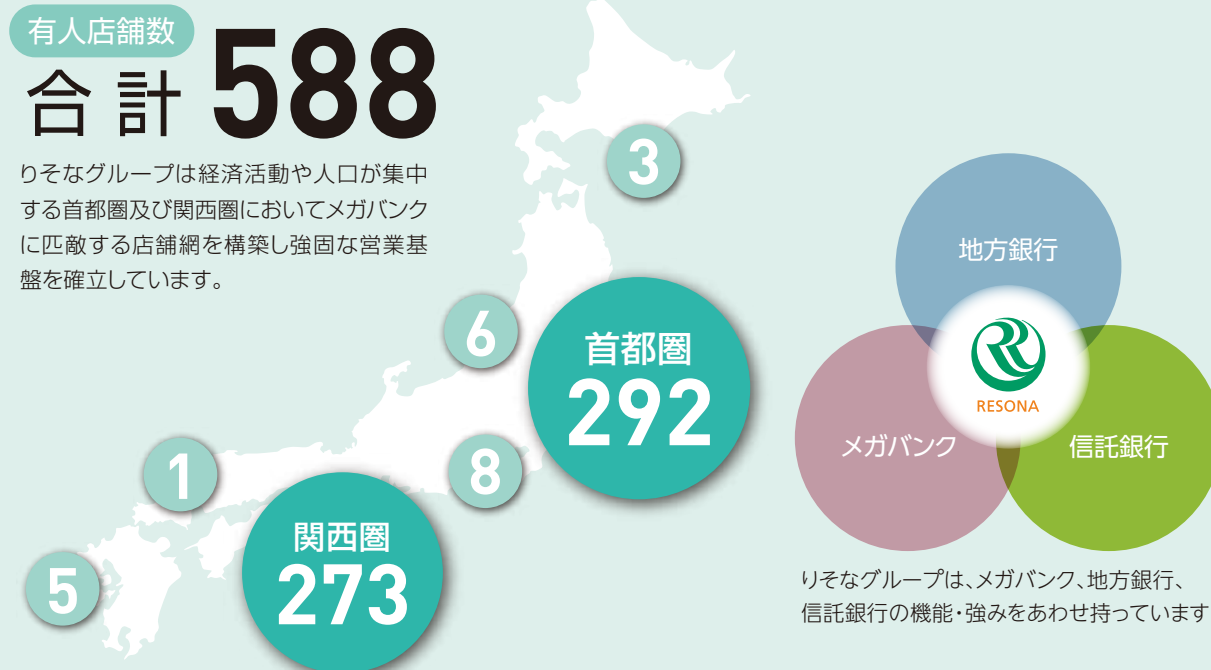
大切な人への 想いを受けとり想いをつなぐ “安心の架け橋”として。

ご相続に関するものから、ライフシーンに及ぶお悩みなど、
様々な想いにお応えする「りそなグループ」の信託機能。
お客さまの想いを汲み取り、安心の未来へと結ぶ架け橋として
お客さまの人生をサポートします。



信託の力で『未来に安心をつなぐ』お手伝いをしています

商業銀行としての店舗網を活かし、
全国約600店で現役世代への資産移転をサポートします。



邦銀初の信託代理店での 即日支払いを開始!

埼玉りそな銀行、近畿大阪銀行は、りそな銀行の信託契約代理店として取扱いしている以下の信託商品に関する手続きについて、2015年5月11日より、各銀行の窓口でお取扱いするサービスを開始しました。

■ 対象商品及び取扱手続き

対象商品	取扱手続き
教育資金贈与信託(きょういく信託)	一部払戻
資産承継信託(マイトラスト、ハートトラスト)	口座解約
後見制度支援信託	通帳記帳



! なるほどトピックス

「結婚・子育て支援信託」の取扱いを開始。

2015年4月1日より、りそな銀行が持つ信託機能を活用した「結婚・子育て支援信託」の取扱いを開始しました。「結婚・子育て支援信託」は、結婚・子育てに関する資金贈与が非課税になる新サービスです。お子さまやお孫さまの結婚・出産・育児を後押しできます。



お客さまの一番身近な パートナーとして 海外進出をとともに目指す。

海外進出の準備段階から、操業開始、
その後の事業の発展・拡大まで、
りそなの海外拠点と提携銀行が一体となって、
きめ細かなサポートをご提供します。



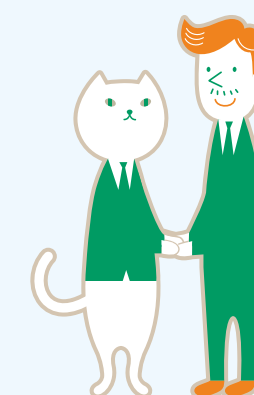
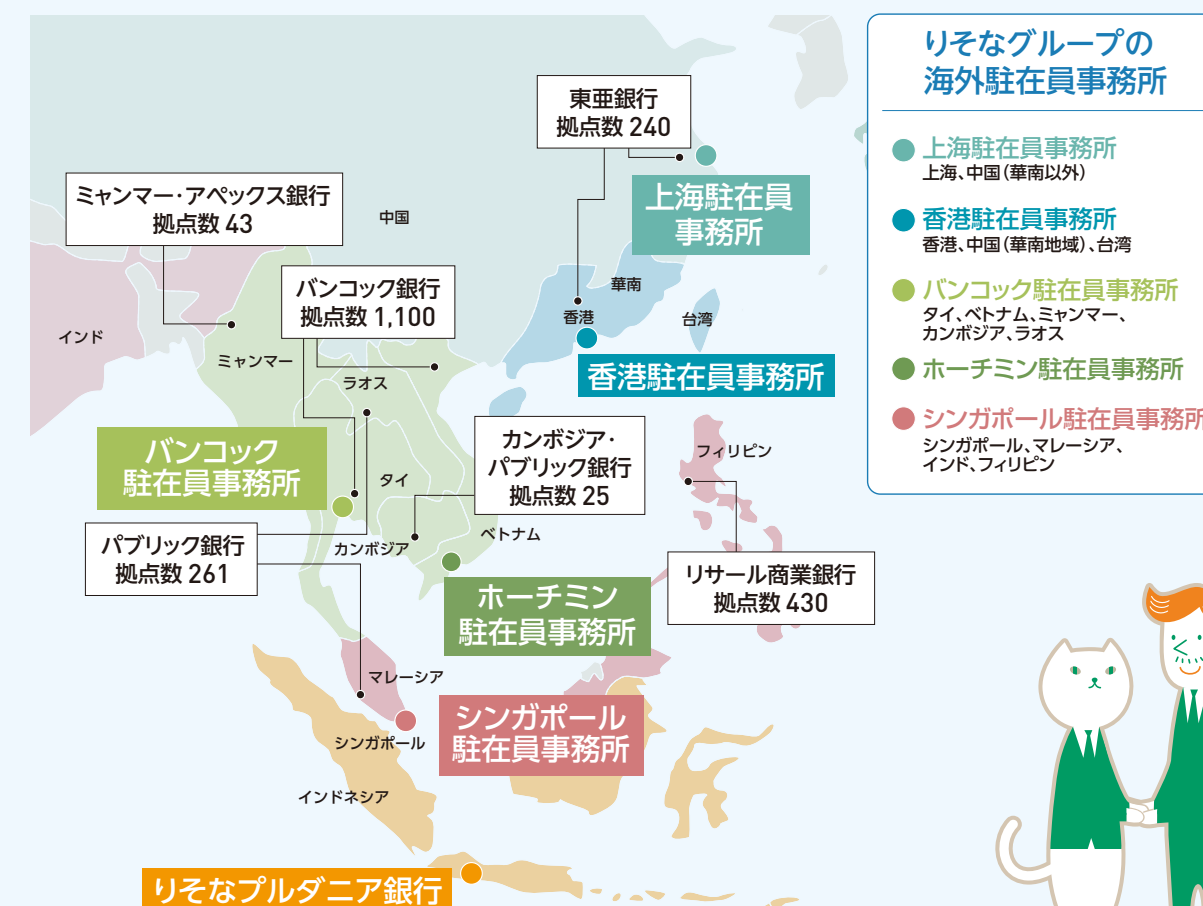
海外サポート網はASEANの主要加盟国を全てカバー



2015年3月、ベトナム ホーチミンに 駐在員事務所を開設

香港、上海、バンコック、シンガポールに加え、駐在員事務所は5拠点に。りそなグループの海外ネットワークは、インドネシアの現地法人のりそなプルダニア銀行やアジア各国の提携銀行とあわせてASEAN主要国をもれなくカバーします。

りそなグループの海外拠点



より良い職場環境を目指して。

りそなグループでは、女性従業員を支援する研修や制度をはじめ、性別やライフスタイルを超えて、誰もがイキイキと働ける職場づくりのために、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。



女性リーダー育成のための取組みを推進中



女性の活躍の場が拡大、 女性管理職比率はグループ**21.9%**

グループ銀行の女性ライン管理職比率（部下のいるマネージャー以上の職層に女性が占める割合）の水準は、21.9%（2015年3月末時点）。**2020年までに30%とする数値目標を宣言しています。**

！なるほどトピックス

「なでしこ銘柄」に選定されました。（りそなホールディングス）

2015年3月、経済産業省が東京証券取引所と共同で、女性活躍推進に優れた上場企業を選定・発表する「なでしこ銘柄」に選定されました。女性管理職比率が高水準であることや、「りそなウーマンズカウンスル」での様々な施策の実現を通じ、女性従業員のキャリア意識の醸成を図っている点等が評価されました。

「りそなウーマンズカウンスル」での施策（例）

- メンタリング制度
- 異業種交流会
- 女性リーダー研修
- 変形労働時間制の導入
- ネットワーキングセミナー



「ダイバーシティ経営企業100選」に選出されました。（りそな銀行）

2013年3月、経済産業省が「ダイバーシティ経営によって企業価値向上を果たした企業」を表彰する「ダイバーシティ経営企業100選」に選ばれました。



地域社会の一員として 感謝の気持ちを行動に。

クイズやゲームを通じてお金の流れや、
銀行の役割を楽しく学べる「りそなキッズマネーアカデミー」。
従業員によるボランティア活動団体「Re:Heart倶楽部」の活動。
従業員の声から生まれた自発的な活動が広がっています。



良き企業市民として地域社会に貢献します

りそなキッズマネーアカデミー 10年間で卒業生は20,000名超。

2005年の黒字化を機に、社会に恩返ししたいという社員
の声により誕生しました。2014年度は、全国各地で165回
開催、約3,500名の小学生が参加し、これまでの卒業生は
20,000名を超えました。



従業員によるボランティア活動団体「Re:Heart倶楽部」 2014年度は7,000名を超える従業員が活動に参加しました。



「りそなの絆」被災地植樹プロジェクト(りそなグループ)



広島県における土砂災害被害への募金
(りそなグループ)



しゅしゅっと荒川そうじし隊!
(りそな銀行 首都圏地域)



「泉佐野丘陵緑地」の公園づくり
ボランティア(りそな銀行 大阪地域)



「北九州マラソン2015」への参加
(りそな銀行 北九州支店)



坂戸支店130周年記念植樹
(埼玉りそな銀行 坂戸支店)



近畿大阪銀行の森づくり
(近畿大阪銀行)



「第4回東京YWCA東日本大震災
支援バザー」への参加(りそなカード)



お客さまにもっとも支持される「金融

私たちりそなグループの取組みをご紹介します。

サービスグループ」を目指して

HD …… りそなホールディングス リ …… りそな銀行 埼 …… 埼玉りそな銀行 近 …… 近畿大阪銀行

優れたコーポレート・ガバナンスを実現しています

**邦銀初!
指名委員会等設置会社へ移行(2003年)** HD
国内銀行で初めて、指名委員会等設置会社に移行しました。

11期連続で黒字達成 リ 埼 近
リーマンショック後の混乱の中でも、黒字を確保しました。

透明な経営を象徴する「ガラス張りの役員室」 リ 埼
透明な経営を目指すため、役員スペースはガラス張りで仕切りのない大部屋になっています。

取締役の過半数が社外取締役 HD
10名の取締役のうち過半数の6名が独立性の高い社外取締役です。



いつでもどこでも繋がるサービスを展開しています

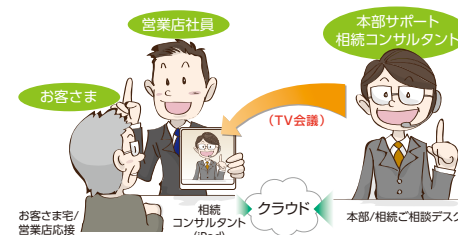
**国内最大級のネットワーク、
グループ合計4,468拠点(支店・出張所等592、
店舗外ATM843、バンクタイムATM3,033)** リ 埼 近
首都圏、関西圏を中心に、強固な営業基盤を確立しています。

年中無休店舗は6拠点に拡大 リ 埼 近
2014年4月に大宮、2015年4月に川口、5月に渋谷に年中無休店舗がオープンしました。

**大手銀行初!グループ銀行内振込み、
24時間365日即時決済サービス開始(2015年4月～)** リ 埼 近
これまで翌営業日扱いとしていた平日15時以降および土・日・祝日のりそなグループ銀行間の振込みが当日扱いになります。

**カスタマーセンターでの24時間有人対応は
5大銀行グループでりそなだけ!** リ 埼
24時間365日、各種お取引やご相談をお受けしています。

タブレット端末を活用し、専門家へ相談 リ 埼 近
タブレット端末(iPad:アイパッド)を使用して、本部駐在の相続分野の専門家に相談ができるサービスを2015年6月より開始しました。



多くのお客さまからご支持いただいています

**日本経済新聞社 第10回「銀行リテール力調査」
総合ランキング第1位** リ
日本経済新聞社が全国117銀行を対象に毎年行っているリテール調査で、第1位を獲得しました。

**カスタマーセンター対応品質No.1
(評価会社ウィテラス社調査)** リ
大手金融機関を比較する外部モニタリング調査(2014年上期実施)で第1位を獲得しました。

**2015年度オリコン日本顧客満足度ランキング
銀行(窓口)部門 第1位** リ
オリコン(株)が、実際にサービスを利用したお客さまを対象に、サービスを利用する際に重視する項目の満足度を調査した総合的な顧客満足度ランキングの「銀行(窓口)部門」で第1位を獲得しました。

**埼玉県内の預金・貸出金の残高はシェア4割以上、
県内で圧倒的No.1(国内銀行 銀行勘定ベース)** 埼
埼玉県内のお客さまから幅広いご支持をいただいています。

“中堅・中小企業取引No.1の『りそな』”を目指しています

**夜8時までご利用いただけるのは、りそなだけ!
年金制度管理システムの管理機能、
Web利用率 業界No.1** リ
2009年よりサービスを開始。お取引先の事務削減や給付額の素早い還元などが好評です。

「企業年金ノート」を継続発行、業界で最長寿 リ
お取引先向け情報誌「企業年金ノート」を約52年間継続発行しています。

**邦銀初! 商工会議所とタイアップした
確定拠出年金制度を実現** リ
大阪をはじめ、埼玉、神戸、福岡へと広がっています。

お取引先企業のマッチング活動を実施 リ 埼 近
各種セミナー、商談会、展示会、モニター会の開催等、様々なビジネスマッチングの場をご提供しています。

**大手銀行グループではりそなだけ! リ 埼 近
中堅・中小企業主体にM&A業務をご提供**
グループ傘下銀行のみならず地方銀行との広域コネクションによりきめ細かな対応が可能です。

**10万ドルからお取引可能なのは、りそなだけ!
「外為ダイレクトディール・サービス」** リ 埼 近
中堅・中小企業のお取引先にも、為替ディーラーが直接マーケット情報をお届けします。平日20時まで、カスタマーディーラーとの為替予約取引が可能です。



“個人取引No.1の『りそな』”を目指しています

投信販売額No.1(2014年度上期) リ 埼 近
2014年上期の投資信託販売額は5,328億円と、メガバンク比No.1。

住宅ローン残高伸び率 No.1(過去10年間) リ
住宅ローン残高を着実に積み上げ、過去10年間の伸び率はメガバンク比No.1。

フラット35累計取扱件数 商業銀行No.1 リ
フラット35の取扱開始以降の累計件数が商業銀行でNo.1。

**女性向け住宅ローン「凛next」実行額No.1
(累計1,700億円)(2015年3月末時点)** リ 埼 近
2013年6月より取扱いを開始し、着実に女性の支持を集めています。

がん保険 銀行窓販 全国No.1(2014年度上期) リ 埼 近
がん保険の販売件数が全国の銀行で、初めてNo.1に。

**日照補償付住宅ローン(晴れたらいいね)は
りそなオリジナル商品** リ 埼
太陽光発電システム・設備付の戸建住宅を対象に日照補償(3年間)を付与するりそな独自のローン。

**NISA利用率は57%、
メガバンク比No.1(2014年9月末時点)** リ 埼 近
NISA口座の平均利用率は50%、メガバンク平均32%を圧倒しNo.1。

**りそなだけのJALマイレージ提携カード
「りそなVisaデビットカード」** リ 埼 近
JALマイルがたまるOnly1のデビットカードです。

信託機能で『未来に 安心を つなぐ』お手伝いをしています

唯一の信託併営銀行

リ 埼 近

大手商業銀行（法人取引先43万先、個人口座1,300万）でありながら「信託機能（含む不動産業務）」を有する唯一の銀行グループです。

りそなが運用する実績配当型金銭信託 「信託のチカラ」の残高はグループ全体で 1,100億円超（2015年6月末時点）

リ 埼

長く安心してご利用いただける金融商品となることを目指し、リーズナブルなコストでクオリティの高い運用をご提供します。

運用力でも評価いただいています。

「マーサーMPAアワード」 4年連続通算8回受賞

国内株市場型
国内株割安株（リサーチα）など

遺言信託の取扱件数は1,620件（2003年～2014年）、 全国地銀でNo.1

近

「頼んでよかった」と感じていただけるよう、親身になってお客様のニーズにお応えします。

邦銀初！ 信託代理店での即日支払いを開始

埼 近

りそな銀行の信託契約代理店として取扱いしている一部信託商品の一部払戻等の手続きを、各銀行の窓口でお取り扱いするサービスを開始しました。（2015年5月～）

「R&Iファンド大賞」通算5回受賞

国内株市場型
国内株割安株（リサーチα）
国内株割安株（クオンツ）など

アジア進出のサポート体制も万全です

海外進出サポート体制は12ヶ国 （地域地場金融機関との提携ネットワークを含む）、 アジアのほぼ全域をカバー

リ 埼 近

インドネシアの現地法人、りそなブルダニア銀行やアジア各国の提携銀行とあわせてASEAN主要国をもれなくカバーします。

「りそなブルダニア銀行」は 1958年開業 50年以上の歴史

リ 埼 近

インドネシアにおける日系銀行のパイオニアとして、現地に密着したフルバンキング機能をご提供しています。

2015年3月、ホーチミン駐在員事務所開設 （りそなグループとなって初めての海外拠点）

リ 埼 近

香港、上海、バンコック、シンガポールに加え、駐在員事務所は5拠点に。



お客さま交流会に700社以上の企業が参加（2014年～2015年）

リ 埼 近

	開催場所	ご参加社数
2014年11月	ジャカルタ（りそなブルダニア銀行）	228社
2015年1月	香港	71社
2015年3月	バンコック	157社
	マニラ	55社
2015年6月	ホーチミン（ホーチミン駐在員事務所開所式）	148社
	ハノイ（ホーチミン駐在員事務所開所式）	85社

従業員一人ひとりがイキイキ働ける職場づくりを目指しています

2015年3月「なでしこ銘柄」に選定

HD

経済産業省が東京証券取引所と共同で、女性活躍推進に優れた上場企業を選定・発表する制度です。
女性管理職比率が高水準であることや、女性従業員のキャリア意識の醸成を図っている点等が評価されました。

女性の活躍の場が拡大、女性管理職比率は グループ21.9%

リ 埼 近

2020年までに30%とする数値目標を宣言しています。

2013年、企業の女性活用度調査（日経WOMEN） 「女性活用度部門」第1位

リ

女性社員による諮問委員会（りそなウーマンズカウンスル）の活動等が評価されました。

その他、様々な賞をいただいています。

均等・両立推進企業表彰

（均等推進企業部門）2007年度埼玉労働局長優良賞 埼
（ファミリー・フレンドリー企業部門）2008年度埼玉労働局長優良賞 埼
（均等推進企業部門）2008年度大阪労働局長優良賞 近

J-Win ダイバーシティ・アワード 「さらに継続賞」受賞（2011年）

リ

女性のアクチュアリー（年金数理人）数、 業界No.1

リ

りそな銀行には、4人の女性年金数理人が在籍しています。（2015年7月時点）
業界全体で見ても女性アクチュアリーの割合は約1.7%※と、とても希少な存在です。※2012年8月末時点。

2013年3月 「ダイバーシティ経営企業100選」に選出

リ

経済産業省が「ダイバーシティ経営によって企業価値向上を果たした企業」を表彰する制度です。



社団法人大阪府雇用開発協会から、 2010年度・2011年度障がい者雇用 優良事業所として表彰

リ

第1回埼玉県多様な働き方実践企業 2012年度プラチナ認定

埼

持続可能な社会づくりに貢献します

「りそなキッズマネーアカデミー」、 卒業生は10年間で2万人超

リ 埼 近

2005年の黒字化を機にスタート。
2014年度は全国で165回開催、約3,500名の小学生が参加しました。

1994年から全国特別支援学校文化祭連盟の 活動を支援

リ 埼 近

昨年（2014年）から、約10年ぶりに表彰式を開催しています。

全社員が認知症サポーターに

リ 埼 近

高齢社会の中で認知症に関する理解を深め、認知症の方が地域で安心して暮らせる環境づくりに貢献するため全社員が認知症サポーターになっています。

従業員によるボランティア活動 「Re:Heart倶楽部」の活動を全国で展開

リ 埼 近

地域ボランティアや環境ボランティア等、様々な活動を行っています。

