

昨年と一昨年に引き続き、りそなグループの「CSRレポート2015データ編」(以下、CSRレポート)という。)を拝読させていただき、また、CSR推進室の責任者からの説明も踏まえ、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。

1. 公的資金完済について

2015年6月に公的資金の全額を返済されました。これは当初2018年に予定されていたものをかなり前倒しで完済されたと聞いています。従業員の意識改革をはじめ、さまざまなチャレンジと創意工夫によって業績を改善されてきた成果です。この大きな節目に、次なる10年に向けてグループの新たな指針とするグループブランドスローガン「想いをつなぐ、未来を形に」を制定されました。この根幹には、りそなの基本姿勢である「お客様の喜びがりそなの喜び」という精神が込められ、「リテールNo.1」になるのだという意気込みを感じます。今後も、これまでのような攻めの姿勢で新しい成長ステージへと登られることを期待いたします。

2. ダイバーシティについて

りそなグループは、従業員こそが経営を支える最大の基盤であることをよく理解されておられます。全従業員における女性の割合は6割を占めていますが、女性にとって働きやすい職場は、男性にとっても働きやすい職場となります。りそなグループは2014年度「なでしこ銘柄」に選定されました。これは女性のキャリア支援と、仕事と家庭の両立支援の二つの側面をスコアリングし、かつ、財務面でのパフォーマンスもよい企業を、東証一部上場企業を対象として、経済産業省と東京証券取引所が共同で選ぶものです。なでしこ銘柄への選定は、女性活用の取り組みが、会社全体を働きやすい職場とした努力が、会社の業績を好調に導いたことをよく示しています。従業員一人ひとりが会社の大切な財産であることをよく理解し、能力を最大限に発揮できるように会社として何をすべきかについての解を、既定の殻を打破しながら探し求めた成果だと思えます。



CSRアジア 東京事務所
日本代表

赤羽真紀子

早稲田大学で政治学と生物学を修める。様々な業種の多国籍企業のCSR担当として通算10年以上の経験を有し、スターバックスコーヒージャパン、セールスフォースドットコム、日興アセットマネジメントの各社で関連部署の立ち上げを手がけた。2010年より現職。

3. CSR目標・実績・評価について

CSRの課題について、目標を定めて、それがどうだったか実績とその評価が、わかりやすい一覧表にまとめられています。課題から項目の抽出、目標の設定、実績の測り方や、評価の仕方にとっても工夫されておられます。「実績」欄に何を実施したかについて書かれていますので、それぞれのCSR課題に対する取組みを詳しく知ることができます。しかし、それらを実施した結果、何をもち「評価」して、その結果「%」として示されているのか、読み取りにくいところがあります。CSRの各課題に取り組んだことによる成果がどうだったのか、さまざまな施策をしたことによって、どのような価値が出せたのかということ、ぜひ今後は開示していかれることを推奨いたします。

4. オムニチャネルの実現について

りそなグループは、貸出の約85%が個人や中小企業で占められているリテールに特化した銀行です。「リテールNo.1」の金融サービスグループを目指しておられ、顧客のニーズにできる限り応えようと努められています。りそなのサービスを「いつでもどこでも」顧客が利用できるよう店舗とインターネット上のサービスを融合させることで、顧客の利便性を高めるための改革が常に推進されていることは特筆に値します。例えば、15時以降や週末・祝日に振込みしても当日着金になったり、24時間365日営業する店舗をオープンさせたりと、他の銀行には見られないような顧客に寄り添ったサービスを提供しています。また、地域に密着した業態であることから、地域社会の課題を従業員の自発的な働きかけによって解決しようと、社員発案による「Re:Heart倶楽部」を2012年から立ち上げ、さまざまな活動を展開されています。この地域社会への参画の形も「リテールNo.1」を目指す会社の意志が、従業員に広く根差していることをよく示しています。

■ 第三者所見を受けて

昨年引き続き、CSRアジアの日本代表を務めておられる赤羽さまにご意見を頂きました。心より感謝申し上げます。「お客様の喜びがりそなの喜び」という基本姿勢のもと、改革に向け様々な取組みを継続してきた点をご評価いただきました。この点はこのレポートを通して最もお伝えしたかったことの一つであります。CSRの各課題に取り組んだ結果、どのような価値をだしたのかを開示していくことが課題であると認識しました。公的資金完済後の新たな挑戦である「リテールNo.1」の実現に向け激励をいただきました。今回いただいたご意見を真摯に受け止め、新たなグループブランドスローガン「想いをつなぐ、未来を形に。」のもと、これまでの改革を継続し、持続可能な社会づくりに貢献してまいります。



株式会社 りそなホールディングス
執行役員 増田 賢一朗