

りそなグループ CSR目標・実績・評価

りそなグループCSR方針の課題項目毎にCSR目標・実績・評価を一覧にしております。

課題	項目	2014年度目標	2014年度実績	評価	2015年度目標																																																				
コーポレートガバナンス	情報開示	優れたコーポレートガバナンスの実現に向けて、経営の透明性と客観性を確保し、誰もがわかりやすい情報開示を積極的に実施します。	コーポレートガバナンスに関する開示方針を整理し、事業報告・有価証券報告書・コーポレートガバナンス報告書等各種開示書類について、新しい情報の発信とわかりやすい表記に取組んでいます。	★★*	経営監督機能の実効性確保と当社の持続的成長に資する優れたコーポレートガバナンス態勢の構築に向けて、経営の透明性と客観性を確保し、当社の経営に関するわかりやすい積極的な情報開示を実施します。																																																				
	リスク管理	お客さまに質の高いサービスが提供できるよう、リスク発現の未然防止に取組み、経営の健全性の維持確保を図ります。	お客さまに質の高いサービスを提供できるようリスク発現の未然防止に努めた他、主要なリスクが資本性の高い中核的な自己資本の範囲内に収まるよう管理・運営し、経営の健全性を維持確保しています。	★★★	お客さまに質の高いサービスを提供するとともに、経営の健全性の維持確保を図るため、リスク発現の未然防止に取組みます。																																																				
人権	人権の尊重	<p>「グループ人権方針」の一層の定着化と、人権の尊重・各種ハラスメント防止に対する従業員の意識向上を目的として、研修などの人権啓発活動を更に充実させます。</p> <p>①「グループ人権方針」徹底のための啓発活動を継続実施します。</p> <p>②「ハラスメントのない風通しのよい職場作り」のための啓発活動(研修など)を継続実施します。</p> <p>③原則全ての従業員が、最低年1回以上研修を受講します。</p> <p>④研修テキストなど啓発教材を更に充実させます。</p> <p>⑤人権啓発標語を募集し、優秀作品を表彰します。</p>	<p>①「グループ人権方針」の徹底 集合研修(新入社員研修・新任マネージャー研修)や人権に関する社内連絡文書(「人権啓発標語の募集」他、期中に2回発信)を利用して人権方針の制定趣旨や内容を繰り返し周知しました。また全従業員を対象にしたeラーニングでも人権方針を取り上げました。</p> <p>②ハラスメントのない風通しのよい職場作り セクハラ、パワハラに関するeラーニングを期中に各1回、パワハラに関するビデオ研修(ビデオの視聴と討議)を1回実施しました。さらに「職場におけるLGBTの人権尊重」をテーマにした研修を各職場で実施しました。</p> <p>③最低年1回以上研修を受講 上記の通り、原則全ての従業員が年4回以上の研修を受講いたしました(セクハラ防止eラーニング、パワハラ防止eラーニング、パワハラ防止ビデオ研修、LGBTの人権に関する研修)</p> <p>④研修テキストなど啓発教材の充実 「職場におけるLGBTの人権尊重」の研修では、各職場の研修内容・レベルを揃えるため、講義型ビデオ教材(約16分)を作成し全職場に配信しました。</p> <p>⑤人権啓発標語 グループ全体の応募作品数は9,109点、その中から各社で優秀作品を表彰しました。また優秀作を全国銀行協会に応募し、最優秀作品1点、優秀作品2点、佳作3点が選ばれました。</p>	★★★	<p>「グループ人権方針」のコミットメントをより高いレベルで実現させるために、以下を実施します。</p> <p>①人権研修の充実 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を尊重するために、人権研修を更に充実させます。 ・原則全ての従業員が年1回以上人権研修を受講します。 ・研修で使用するテキストをより読みやすく、わかりやすいものに改訂します。 ・時代のニーズにマッチした研修プログラム(研修教材)を提供します。 ・ハラスメントを発生させない風通しのよい職場作りのため、研修等の啓発活動を継続して実施します。</p> <p>②研修以外の人権啓発活動 人権啓発標語を募集し、優秀作品を表彰します。</p>																																																				
	ノーマライゼーション	<p>ノーマライゼーションへの取組みを強化し、全てのお客さまが安心してご利用できる店舗・サービスを実現します。</p> <p>①サービス向上への取組み ・3件以上</p> <p>②店舗設備 【新築店舗】 ・バリアフリー化の推進8ヶ店(RB×6、SR×1、KO×1) ・音声誘導システム導入6ヶ店(RB×4、SR×1、KO×1) 【既存店舗】 ・音声誘導システム導入3ヶ店(RB×3) ・スロープ改修1ヶ店(RB×1) ・エレベーター新設2ヶ店(RB×2)</p>	<p>お客さまが安心してご利用できる店舗・サービスの実現に取組みました。</p> <p>①サービス向上 ・「認知症サポーター養成講座」の全社員受講 ・「高齢者疑似体験セット」を用いた研修(SR) ・「ユニバーサルデザイン研修」及び「ユニバーサルデザイン実践ガイドブック」の制定(本部社員向け)</p> <p>②店舗設備</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">新築店舗</th> <th colspan="3">既存店舗</th> </tr> <tr> <th>バリアフリー化推進</th> <th>音声誘導システム導入</th> <th>音声誘導システム導入</th> <th>スロープ新設</th> <th>エレベーター改修</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>りそな銀行</td> <td>8</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>埼玉りそな銀行</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>近畿大阪銀行</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※単位：拠点数</p>		新築店舗		既存店舗			バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	スロープ新設	エレベーター改修	りそな銀行	8	4	0	1	0	埼玉りそな銀行	1	1	0	0	0	近畿大阪銀行	1	0	0	0	0	★★*	<p>ノーマライゼーションへの取組みを強化し、全てのお客さまが安心してご利用できる店舗・サービスを実現します。</p> <p>①サービス向上への取組み ・3件以上</p> <p>②店舗設備</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">新築店舗</th> <th colspan="2">既存店舗</th> </tr> <tr> <th>バリアフリー化推進</th> <th>音声誘導システム導入</th> <th>音声誘導システム導入</th> <th>エレベーター新設</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>りそな銀行</td> <td>5</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>埼玉りそな銀行</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>近畿大阪銀行</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">※単位：拠点数</p>		新築店舗		既存店舗		バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	エレベーター新設	りそな銀行	5	3	4	1	埼玉りそな銀行	0	0	0	2	近畿大阪銀行	1	0	0
	新築店舗		既存店舗																																																						
	バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	スロープ新設	エレベーター改修																																																				
りそな銀行	8	4	0	1	0																																																				
埼玉りそな銀行	1	1	0	0	0																																																				
近畿大阪銀行	1	0	0	0	0																																																				
	新築店舗		既存店舗																																																						
	バリアフリー化推進	音声誘導システム導入	音声誘導システム導入	エレベーター新設																																																					
りそな銀行	5	3	4	1																																																					
埼玉りそな銀行	0	0	0	2																																																					
近畿大阪銀行	1	0	0	0																																																					

【評価基準】

- ★★★★100%以上
- ★★★80%以上、100%未満
- ★★50%以上、80%未満
- ★30%以上、50%未満
- ☆30%未満
-該当する取組みなし

課題	項目	2014年度目標	2014年度実績	評価	2015年度目標
ダイバーシティ	ダイバーシティの推進	<p>すべての従業員が互いを理解し認め合い、能力を発揮し、活躍することにより、イキイキ働ける職場作りを継続していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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%」に向けて取組んでいきます。 中高年社員が活躍し続けるための体制整備の取組みを強化します。 障がい者の法定雇用率(2.0%)以上の雇用を確保していきます。 	<p>「2020年までに管理職に占める女性の割合を30%」に向けての取組み、2014年度は21.9%になりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 育成支援：メンタリング制度、女性リーダー研修、ネットワーキングセミナー、女性法人担当者交流会等 育児介護両立支援：プレママセミナー、復職支援セミナー、介護セミナー等 <p>中高年社員向けの制度として2015年度に向け、「マイスター制度」を新設。</p> <p>障がい者雇用については、「企業グループ算定特例」を受けており、HDでグループ各社の雇用率を集計。障がい者の法定雇用率以上の雇用を確保(2.16%)</p>	★★★★	<p>すべての従業員が互いを理解し認め合い、能力を発揮し、活躍することにより、イキイキ働ける職場作りを継続していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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%」に向けて取組んでいきます。 中高年社員が活躍し続けるための体制整備の取組みを強化します。 障がい者の法定雇用率(2.0%)以上の雇用を確保していきます。
	職場環境	<ul style="list-style-type: none"> 生産性向上により、早帰りを促進し職場環境の向上を目指します。 ダイバーシティ(多様性)が組織の活力を高めるという意義の浸透により職場を活性化します。 	<ul style="list-style-type: none"> 「タイムマネジメント」の取組みにより、早帰りの風土作りを継続的に行いました。 仕事と育児、仕事と介護の両立などワークライフバランスの向上に向け、各種ガイドブックの整備やセミナーの定例開催によって、職場内で早帰り意識を向上させました。 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 生産性向上により、早帰りを促進し職場環境の向上を目指します。 ダイバーシティ(多様性)が組織の活力を高めるという意義の浸透により職場を活性化します。
	人材育成	<ul style="list-style-type: none"> 研修・教育プログラムの充実を図り、分野別のプロ人材を育成します。 従業員のキャリア形成を支援する各種取組みを充実させます。 	<ul style="list-style-type: none"> 育成研修・教育プログラムの実効性を高めるための社内体制を整備 女性、中高年等それぞれのステージに応じた、きめ細かなキャリア形成支援策を継続 女性若手層対象：キャリアデザインフォーラム 女性管理職層対象：女性リーダー研修 女性中堅層対象：マインドアップ研修 女性法人担当者対象：女性法人担当者交流会 中高年層対象：キャリアデザインセミナー、キャリアセミナー50+、プレマスター社員セミナー 	★★★	<ul style="list-style-type: none"> 研修・教育プログラムの充実を図り、分野別のプロ人材を育成します。 従業員のキャリア形成を支援する各種取組みを充実させます。
コンプライアンス	企業倫理の浸透	<p>企業倫理の浸透・法令等遵守に関する継続的な啓発・教育活動により、役職員のコンプライアンス意識の更なる向上を図り、社会からの信頼に応えます。</p>	<p>不祥事・不適切事案に対する再発防止策の強化に、継続的に取組んでいます。従業員一人ひとりのコンプライアンス意識向上のため、各種研修を通じ従業員の行動指針である「りそなSTANDARD」浸透に取組みました。</p>	★★	<p>企業倫理の浸透・法令等遵守に関する継続的な啓発・教育活動により、役職員のコンプライアンス意識の更なる向上を図り、社会からの信頼に応えます。</p>
	反社会的勢力排除/マネー・ローンダリング防止	<p>反社会的勢力との取引排除、マネー・ローンダリング防止態勢の強化を通して、金融機関としての社会的責任を果たします。</p>	<p>反社会的勢力との取引排除や、犯罪収益移転防止法対応に積極的に取組んでいます。反社会的勢力排除、マネー・ローンダリング防止とともに、グループ連結運営を深化させることで態勢強化を進めました。</p>	★★★	<p>反社会的勢力との取引排除、マネー・ローンダリング防止態勢の強化を通して、金融機関としての社会的責任を果たします。</p>
	金融犯罪防止	<p>お客さまへのお声掛けなどの働きかけ、インターネットバンキングの不正利用対策など、金融犯罪の未然防止態勢の強化により、お客さまの大切な財産を守ります。</p>	<p>お客さまの大切な財産をお守りするため、振り込み詐欺被害や偽造・盗難カードなどの金融犯罪防止に取組んでいます。本人確認の強化やお客さまへのお声掛け等により、不正利用口座開設防止、盗難通帳での支払防止、振り込み詐欺の未然防止等に取組みました。</p>	★★★	<p>お客さまへのお声掛けなどの働きかけ、インターネットバンキングの不正利用対策など、金融犯罪の未然防止態勢の強化により、お客さまの大切な財産を守ります。</p>

課題	項目	2014年度目標	2014年度実績	評価	2015年度目標
消費者課題/ お客さまサービス	お客さま説明	お客さま説明管理態勢を強化・充実し、お客さまへの適切な商品・サービスを提供します。	お客さまへの適切な商品・サービスを提供するために、お客さまの目的に合わせた商品を揃えるとともに、コンプライアンスを遵守した適切な勧誘、販売を行うよう規則やツールを整備し、研修の実施を行いました。	★★*	お客さま説明管理態勢を強化・充実し、お客さまへの適切な商品・サービスを提供します。
	情報管理	お客さま情報の紛失・漏えいを発生させない体制を強化するため、以下の通り取組みます。 ・お客さまへの資料発送のシステム化 ・適切な文書管理態勢の定着化に向けたモニタリングの実施	お客さま情報の紛失・漏えいを発生させない管理態勢の強化に向け、前年度に続き、お客さまへの資料発送のシステム化や適切な文書保管管理態勢の定着化のためのモニタリング等の施策を実施しました。	★★	教育態勢、管理態勢に関する課題の洗い出しを行い、情報管理面の強化を図るとともに、関連法規制の施行・改正を踏まえた教育・研修内容の改善や文書保管管理態勢のモニタリング等の施策に引き続き取り組んで参ります。
	サービス改革	お客さまから頂いたご意見・ご要望や従業員提案に基づく、サービス改善事業を5件以上実施します。	<ul style="list-style-type: none"> ・8万通以上(グループ3社)のアンケートを実施 ・アンケート等を通じて収集したお客さまの声や従業員提案を踏まえ以下の商品サービスの改善を実施 <ul style="list-style-type: none"> ①グループ内振込24時間365日化 ②キャッシュカードとご利用カード(乱数表)の同封発送 ③インターネットバンキング(マイゲート)の各種機能改善 ④りそにやLINEスタンプ取扱い開始 ⑤NISA取引のペーパーレス化 	★★*	お客さまから頂いたご意見・ご要望や従業員提案に基づく、サービス改善事業を5件以上実施します。
	オペレーション改革	お取引の安全と利便性の一層の向上を図り、迅速かつ正確なサービスのご提供に努めます。 ・視認性を改善した店舗の導入：9店舗(RB) ・お客さまがご利用しやすい店舗づくり(SR) 高齢者向けバリアフリー店舗：1店舗 車いすの設置：全店舗 昇降式カウンター設置店舗の導入：10店舗(KO)	<ul style="list-style-type: none"> ・視認性を改善した店舗：25店舗(RB) ・高齢者向けバリアフリー店舗：1店舗 車いす設置：全店舗(SR) ・昇降式カウンター設置店舗：11店舗(KO) 	★★★	お取引の安全と利便性の一層の向上を図り、グループ一体で迅速かつ正確なサービスのご提供に努めます。 ・普通預金手続、諸届の3行間相互受付開始
	お客さま課題の解決	より多くのお客さまにご満足いただけるように、信託機能を活かしただご提案や商品をご提供します。 ・マイトラスト未来安心図：2013年度比+50件 ・自社株承継信託：2013年度比+70件 ・融資商品残高増加：120%(2013年度比)	<ul style="list-style-type: none"> ・マイトラスト未来安心図：2013年度比+21件 ・自社株承継信託：2013年度比+52件 ・融資商品残高増加：174.6%(2013年度比) 	★★	お客さま一人ひとりの課題を解決し幅広いニーズにお応えするために、新商品・サービスの開発や既存商品・サービスの機能改善等への取組みを強化し、質の高い金融サービスをご提供します。
	啓発機会の提供	子ども向け金融経済教育や各種セミナーを通じて、お客さまの夢の実現や人生設計に役立つ取組みを推進します。 ・資産運用等に関するセミナーの開催：20回 ・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)の開催：参加人数3,000人	<ul style="list-style-type: none"> ・資産運用等に関するセミナーの開催：19回 5,946名参加 ・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)の開催：参加人数3,564人 	★★*	子ども向け金融経済教育や各種セミナーを通じて、お客さまの夢の実現や人生設計に役立つ取組みを推進します。 ・資産運用等に関するセミナーの開催：20回 ・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)の開催：参加人数4,000人

【評価基準】

★★★100%以上
★★*80%以上、100%未満
★★50%以上、80%未満
★*30%以上、50%未満
★30%未満
—該当する取組みなし

課題	項目	2014年度目標	2014年度実績	評価	2015年度目標
コミュニティ	地域貢献	<p>地域と連携した様々な取組みを進め、地域経済の活性化を支援し、地域社会に貢献していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新製品開発支援、採用活動支援、ビジネスマッチング等、地域社会に貢献する取組みを6件以上実施。 ・地域活性化に貢献する融資：110%（2013年度比） 	<ul style="list-style-type: none"> ・新製品開発支援、採用活動支援、ビジネスマッチング等、地域社会に貢献する取組みを7件実施 ・地域活性化に貢献する融資：116%（2013年度比） 	★★★	<p>地域と連携したさまざまな取組みを進め、地域経済の活性化を支援し、地域社会に貢献していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新製品開発支援、採用活動支援、ビジネスマッチング等、地域社会に貢献する取組みを6件以上実施。
	社会貢献	<p>社会の課題解決に向けた、従業員による自発的な社会貢献活動を積極的に支援します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・積立募金への参加者の増加：+150人 ・活動件数の増加 	<ul style="list-style-type: none"> ・積立募金への参加者の増加：+200人 ・活動件数の増加：+240件 	★★*	<p>社会の課題解決に向けた、従業員による自発的な社会貢献活動を積極的に支援します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・積立募金への参加者の増加：+150人 ・活動件数の増加
環境	環境マネジメント	<p>ISO14001による環境マネジメントシステムに基づき、環境負荷低減をはじめとする、様々な環境保全活動に積極的に取組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CO₂排出量（原単位）を2009年度比で5%削減 ・コピー用紙購入量を2012年度実績以内 	<p>ISO14001による環境マネジメントシステムに基づき、環境負荷低減をはじめとする、様々な環境保全活動に積極的に取組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CO₂排出量（原単位）を2009年度比で5%削減 ・コピー用紙購入量を2012年度比2.2%削減 	★★★	<p>ISO14001による環境マネジメントシステムに基づき、環境負荷低減をはじめとする、様々な環境保全活動に積極的に取組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・CO₂排出量（原単位）を2009年度比で6%削減 ・コピー用紙購入量を2012年度実績以内
	本業を通じた支援	<p>様々な環境ビジネス商品やサービスのご提供を通じ、幅広いお客さまの環境保全活動をお手伝いします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・振込における紙ベース取引割合の2013年度比削減 ・インターネットバンキング取引件数：68万件増加（年間） ・環境に配慮した融資の推進：2013年度比増加 	<p>振込における紙ベースの割合（2013年度実績⇒2014年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> RB 1.28%⇒1.24%（▲0.04%） SR 2.65%⇒2.39%（▲0.26%） KO 4.87%⇒4.61%（▲0.26%） <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットバンキング取引：64万件 ・環境に配慮した融資の推進：117%（2013年度比） 	★★*	<ul style="list-style-type: none"> ・振込における紙ベース 取引割合の2014年度比削減 ・インターネットバンキング取引件数：60万件 ・環境に配慮した融資の推進：2014年度比増加
	環境コミュニケーション	<p>お客さまや従業員に向けた環境に関する情報提供を通じて、環境問題への意識啓発に取組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境研修の実施：全社 ・全店統一早帰り日の実施：12日 ・環境ビジネスに関するセミナー等の開催（年2回以上） 	<ul style="list-style-type: none"> ・環境研修の実施：全社 ・全店統一早帰り日の実施：12日 ・環境ビジネスに関するセミナー等の1回開催。150名参加（参加人数 300%増） 	★★*	<p>お客さまや従業員に向けた環境に関する情報提供を通じて、環境問題への意識啓発に取組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・環境研修の実施：全社 ・全店統一早帰り日の実施：12日

※ りそなグループCSR方針はP03参照