

ステークホルダーとの対話・協働(エンゲージメント)

ステークホルダーとの対話・協働(エンゲージメント)は、①主要なステークホルダーとテーマに応じてグループ各社の関係部署が直接行うもの、②ステークホルダーやESG評価機関などとの対話を踏まえて、グループ各社の関係部署がグループ内で行うもの、③グループ各社の関係部署が様々なイニシ

アチブに参加・賛同するもの、の3通りがあります。様々な方法による対話・協働により、多様なステークホルダーの皆さまのご意見、ご期待などを的確に把握し、経営に反映していくことで、企業価値向上を質・量ともに高めています。

①主要なステークホルダーとの対話・協働

りそなグループでは、経営理念を各ステークホルダーへの姿勢として具体化した「りそなWAY(りそなグループ行動宣言)」を定めており、持続可能な社会の実現とりそなグループの持続的な成長(企業価値向上)に向けてグループ各社の関係部署がステークホルダーとの建設的な対話や協働を実施しています。

りそなWAY (グループ行動宣言)	対話・協働を通じて目指す方向性
お客さま 「りそな」はお客さまとの信頼関係を大切にします	店頭、営業担当、コールセンター、Webサイトなど多角的なチャネルにおけるコミュニケーションを踏まえ、より良いサービスやお客さまのSXサポートなどに向けたソリューションのご提供につなげています。
株主 「りそな」は株主との関係を大切にします	株主総会や株主向けセミナー、その他IR活動などを通じて株主・投資家の皆さまとの建設的な対話を深め、当グループの持続的な成長と中長期的な企業価値向上につなげています。
社会 「りそな」は社会とのつながりを大切にします	社会貢献活動、金融経済教育、地域社会の発展に向けた官民連携の取り組みなどを通じて、持続可能な社会の実現につなげています。
従業員 「りそな」は従業員の人間性を大切にします	全従業員を対象とした意識調査や、従業員と経営陣が直接意見交換を行う制度などを通じて、働きやすい職場環境の整備や、従業員の働きがい向上、新たな銀行像の構築につなげています。

②グループ内での対話・協業

ステークホルダーやESG評価機関などとの対話を踏まえて、グループ各社の関係部署が、事業戦略、ESG課題などについて対話を行い、取り組みのさらなる推進や情報開示の拡充につなげています。グループ各社の取り組みの推進・改善状況などは、取締役会、経営会議、グループサステナビリティ推進委員会などに報告しています。



対話・協働の主な取り組み例

- SX / SDGs ヒアリングなどを活用したお客さまとの対話
- お客さま向け商品・サービスの拡充
- お客さまの声を活かす仕組み(アンケート、コールセンターなど)
- 社会的責任投融資に向けた取り組み(▶P45)



- 個人投資家向けIR
- 国内外の機関投資家、アナリストとの対話
- 株主総会、株主セミナー
- 公平かつ適時・適切な情報開示



- 社会貢献活動
- 地域社会との協働・協業
- 投資先企業との対話
- 公益財団法人との対話・協働

【Re:Heart倶楽部^{※1}の活動参加人数】



2012年～
累計
約52,000人

【りそな・みらいキッズマネーアカデミー参加人数】



2005年～
累計
約42,000人

- 従業員アンケート
- 経営者との意見交換「タウンミーティング」
- 社長と従業員有志によるトークセッション
- 「りそな Women's Council^{※2}」



③イニシアチブへの参加・賛同

国内外イニシアチブへの参加・賛同を通じて、国際社会からの要請や金融の役割を踏まえた持続可能な社会の実現に向けた取り組みを推進しています。



※1 りそなグループの従業員のボランティア団体

※2 女性従業員の声を経営に反映させることを目的とした経営直轄の諮問機関