

CSR REPORT 2009

三井住友フィナンシャルグループ
CSRレポート
ダイジェスト版



SMFG SUMITOMO MITSUI
FINANCIAL GROUP

経営理念

- ・お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する。
- ・事業の発展を通じて、株主価値の永続的な増大を図る。
- ・勤勉で意欲的な社員が、思う存分にその能力を発揮できる職場を作る。

グループ概要 (2009年3月31日現在)

三井住友フィナンシャルグループは、三井住友銀行、三井住友カード、三井住友ファイナンス&リース、日本総合研究所、SMBCフレンド証券を主な子会社とする持株会社であり、当社グループは金融グループとして銀行業務を中心に、クレジットカード業務、リース業務、証券業務等を含めた複合的なサービスを提供しています。さらに当社グループでは、大和証券グループ、プロミス、NTTドコモ、住友商事といった各業界のリーディング・カンパニーとの提携を通じて、証券業務やコンシューマーファイナンス業務等の多様化・高度化するお客さまの金融ニーズに幅広くお応えしています。

※本レポートでは、対象範囲にかかわる用語について、次のように使用しています。
 「三井住友フィナンシャルグループ」または「SMFG」: 持株会社である三井住友フィナンシャルグループ単体を指します。
 「当社グループ」: 三井住友フィナンシャルグループおよび国内外の主要なグループ会社を指します。

■ セグメント別経常収益 (2008年度)

事業の種類別セグメント	単位:百万円
銀行業	2,838,940 (72.2%)
リース業	337,976 (8.6%)
その他事業	753,279 (19.2%)
合計	3,930,196

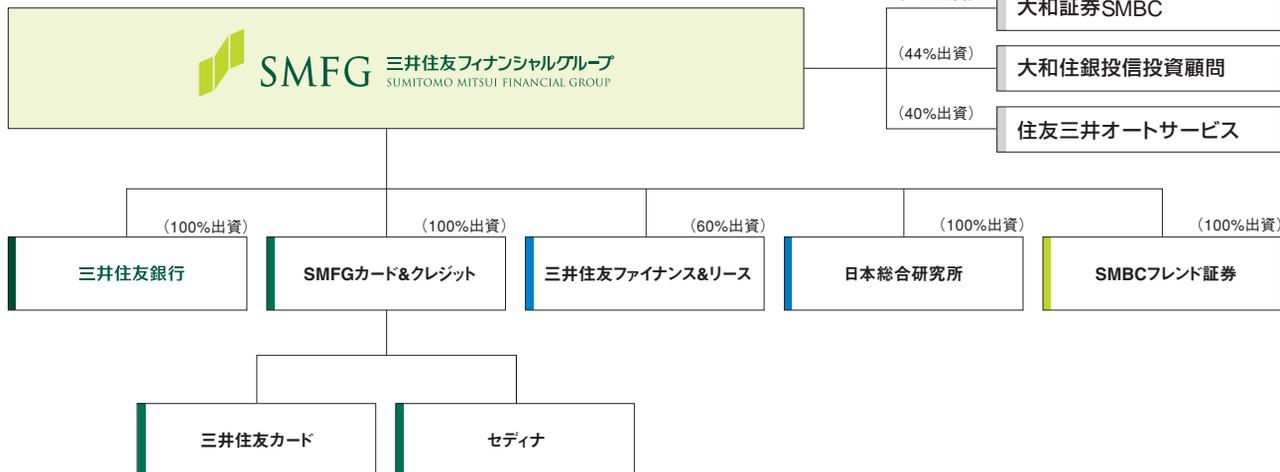
所在地別セグメント	単位:百万円
日本	3,011,499 (79.2%)
米州	326,218 (8.6%)
欧州・中近東	252,238 (6.6%)
アジア・オセアニア	213,284 (5.6%)
合計	3,803,239

※事業の種類別経常収益および所在地別経常収益は、セグメント間の内部取引消去前の数値を示しているため、合計が一致していません。

会社概要 (2009年3月31日現在)

社名 株式会社三井住友フィナンシャルグループ
 英文名称 Sumitomo Mitsui Financial Group, Inc.
 設立 2002年12月2日
 本社 東京都千代田区有楽町1丁目1番2号
 取締役会長 奥正之(三井住友銀行頭取を兼任)
 取締役社長 北山禎介(三井住友銀行取締役会長を兼任)
 資本金 1兆4,209億円
 従業員数 48,079名(SMFG連結ベース)
 事業目的 子会社である銀行およびその他銀行法により子会社とすることができる会社の経営管理ならびに当該業務に附帯する業務
 上場金融商品取引所 東京証券取引所、大阪証券取引所、名古屋証券取引所(すべて市場第一部)

■ 三井住友フィナンシャルグループの体制 (2009年4月1日現在)



編集方針

本レポートは、持続可能な社会の実現に向けて当社グループが果たすべき役割、そしてどのような取り組みを行っているのかを皆さまにお伝えする目的で作成したものです。

特集「新たな社会づくりに向けて」では、当社グループの考え方や取り組みを紹介しています。また、ステークホルダーごとにCSR課題に対する進捗を経年で開示しました。

「CSRをまっとうすることは経営そのもの」という当社グループの考え方と、その実践に向けた取り組みをご理解いただけるよう、わかりやすい編集を心がけました。皆さまから、ご意見やご感想をお寄せいただければ幸いです。

■ アイコンについて

グループ各社の活動は、見出しにアイコンを表示しています。

SMBC 三井住友銀行

JRI 日本総合研究所

SMCC 三井住友カード

フレンド SMBCフレンド証券

SMFL 三井住友ファイナンス&リース

CSR情報の公開

本冊子(ダイジェスト版)と当社ホームページで公開しています。



URL <http://www.smfg.co.jp/responsibility/>



レポート本編は当社ホームページで公開し、主要な項目を読みやすくまとめたダイジェスト版を冊子として発行しています。冊子に掲載できなかった関連情報は、冊子の該当箇所に左の〈Webマーク〉を記載しました。なお、「GRIガイドライン対照表」も、ウェブに掲載しています。

目次

■ 会社概要	1
■ 編集方針	2
■ トップコミットメント	3
■ 特集：	
持続可能性に関するSMFGの基本的考え	5
新たな社会づくりに向けて	7
■ SMFGのCSRマネジメント	11
■ お客さまとともに	13
■ 株主・市場とともに	18
■ 従業員とともに	19
■ 環境活動	22
■ 社会貢献活動	25
■ 第三者意見	30

参照ガイドライン

GRI「サステナビリティ・レポート・ガイドライン2006(G3)」
*GRI(Global Reporting Initiative):「サステナビリティレポート」の世界共通のガイドラインを立案し、普及させることを目的に、1997年に設立された国際的な団体。

報告対象範囲：

- 三井住友フィナンシャルグループ
- 三井住友銀行
- SMFGカード&クレジット
- 三井住友カード
- 三井住友ファイナンス&リース
- 日本総合研究所
- SMBCフレンド証券
- その他グループ会社(みなど銀行、関西アーバン銀行等)

報告対象期間：2008年4月1日～2009年3月31日(2008年度)

※一部の記事については2009年4月以降の活動を含みます。

発行時期：2009年8月(前回発行2008年9月/次回発行予定2010年8月)

お問い合わせ先

〒100-0006 東京都千代田区有楽町1丁目1番2号
株式会社三井住友フィナンシャルグループ
企画部グループCSR室
電話(03)5512-3411

金融機関の本業におけるCSR活動を通じ 「新しい社会づくり」に挑む

当社グループが2007年4月に策定した中期経営計画「LEAD THE VALUE計画」は、本年度いよいよ最終年度を迎えました。昨年9月以降の世界的な経済活動の落ち込みは非常に急激でしたが、そのような状況下でも、当社グループは不透明、不確実な経営環境に適切に対応しつつ、中長期的な成長の実現に向けて着実に前進してまいりました。

当社グループは2009年度を、「基本原則に則った業務運営の徹底により、守りを固めつつ、着実な成長を目指す年」と位置付けております。CSRの展開においても「守り」と「攻め」のバランスを取りながら、業務とCSRを「一体で運営」することで「最高の信頼を得られ世界に通じる金融グループ」の実現を目指してまいります。



株式会社 三井住友フィナンシャルグループ

取締役社長 北山 稯 介

課題解決に向けて金融機関としてできること

2008年はサブプライムローン問題に端を発した金融危機が实体经济の悪化に波及し、それが金融経済の悪化を招くという負のスパイラルが起こった年でした。しかも、この経済悪化の中で貧困問題、人口問題、環境問題など、世界が抱える課題は、現在の経済悪化の中で、ますます深刻さを増しています。日本も例外ではなく、エネルギー、資源、食糧自給率の低さや、少子高齢化など多くの課題に直面しています。しかし世界で「課題先進国」といわれる日本は、これまでに蓄積してきた高度な技術や経験を基に課題解決モデルをいち早く世界に発信しなければいけない立場にあるといえます。それは日本が今後も国際競争力を維持し、持続的成長を実現するためにも必要なことです。

我々は金融機関として、社会に大きなインパクトをもたらされる課題を優先的に選択し、企業と社会双方がメリットを享受できる活動を展開していきます。なぜならそれが当社グループのCSRと考えるからです。CSRを推進するためには、社会との共存を基本とし、その上で事業戦略に組み込んでいく、まさに「事業とCSRを一体化する」ことが必要です。CSRはコストでも制約でもなく、ビジネスチャンスや競争優位、さらにイノベーションにつながる有意義な事業活動であるべきです。

当社グループも、社会の問題解決に向けて「金融機関と

して何ができるか」を自ら問い続け、具体的な解決策を社会に提案していきたいと考えています。しかも、この経済混迷の時代にあっては、「一歩先を読み、一歩先を進む」ことが重要です。すなわち、課題解決のみならず、課題解決の先にある、「新しい社会づくり」へつながら「ソーシャルソリューション」の提案こそが、当社グループのなすべきことではないかと考えています。

CSRの進化の方向性

CSR経営元年といわれた2003年以降、「企業の社会的責任」は社会動向を映しながら変遷を遂げ、多様な実践のあり方が生まれてきました。私はこれからのCSRの進化の方向性は、次の3点が重要であると考えています。

1つ目は、「ステークホルダーの期待・要請への感度を高め、それに応えること」です。そのためには、情報開示の拡充やコミュニケーションの強化が必要です。当社グループでもステークホルダー・ダイアログを定期的を実施し、問題点の把握と問題意識の共有化を図っています。「低炭素社会への変革」「従業員キャリアデザイン」「生物多様性」など幅広いテーマで対話を行ってきましたが、今後はステークホルダー・エンゲージメント、つまりその声を企業経営に積極的に反映させていくことに注力してまいります。

2つ目は、「社会的課題の解決に資するビジネスの種を探し、イノベーションを進めること」です。この点に関しては、本業に関連した社会的課題はもちろんのこと、新たに出現しつつある社会的に満たされていないニーズ・課題をとらえる努力も必要です。そこに経営資源、金融機関としての技術やノウハウを注ぎ込むことで解決への糸口を探す。その結果、ビジネスの種が生まれ、競争力の根源であるイノベーションにつなげていけると考えています。

当社グループでは特に環境ビジネスに関して、部門横断的な会合「Eco-biz推進協議会」からいくつかの新しい切り口が生まれ、この分野での存在感を高めているところです。最近では、

金融仲介機能と情報発信機能を通じた、環境ビジネスへの先進的な取り組みが評価され、第18回地球環境大賞のフジサンケイグループ賞を受賞いたしました。

3つ目は、「自社のビジネスを底上げするための社会インフラづくりにエネルギーを注ぎ込むこと」です。「健全な企業は健全な社会を必要としている」という基本に立ち返ることによって、CSRを通じて社会のインフラを底上げし、それが企業活動にも好影響を及ぼすという好循環をつくり出すことが重要です。これは長期的視点でじっくり取り組む必要があります。例えば、当社グループでは京都大学のiPS事業への出資を実施しましたが、まさに健全な社会づくりのための投資と位置付けたものです。また、生物多様性の保全に取り組む事業などへお金が流れる仕組みをつくることも金融機関にとって重要な役割の一つであると考えています。

夜明け後の新しい社会づくりに向けて

社会やお客さまから「最高の信頼」をいただくためには、今まで以上にお客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備や、細心のリスク管理の徹底といった「守り」が必要です。一方でグローバル化の中で他を凌駕する獨創性、生産性、そして信頼性に磨きをかける「攻め」の姿勢も重要と考えています。未来を見据え、どの分野で世界に貢献できるかを突き詰めることで、この危機を乗り越えるヒントが見えてくるはずです。

今、世界は、夜明け後の新しい秩序を決める重要な時です。当社グループとしても「金融機関ならではのCSR活動」を推進し、「新しい社会づくり」に注力することで、お客さまをはじめとする社会から必要とされる存在を目指してまいります。

このCSRレポートは、当社グループの考え方や活動をお示しするものですが、ご一読いただくと同時に、ぜひ皆さまからのご意見やご指導を頂戴したいと考えております。来るべき「夜明け」に向け、参考にさせていただきたいと思っております。

持続可能性に関するSMFGの基本的考え

社会全体の持続可能な発展への貢献を目指して

金融機関は、決済や預金・貸出を通じた金融仲介といった公共性の高い業務を営んでおり、重要な社会インフラ機能を担っています。「企業は社会の公器」という言葉がありますが、金融機関を中核とする複合金融グループである当社グループでは、その「公器」としての役割をより一層強く認識する必要があると考えています。

このような公共性を担う当社グループが第一になすべきことは、自らが健全な経営を堅持すること、そして、より価値ある商品・サービスをお客さまに安定的に提供していくことです。また、当社グループは日本を代表する複合金融グループであり、さらには400年近い歴史を持つ「三井」「住友」の名を冠する企業として、社会全体の持続的な発展に向けて積極的な役割を果たしていく責任があると考えています。

現在、地球温暖化の進行をはじめとする環境悪化など、人類は新たな、そして深刻な課題に直面しており、社会の持続的な発展が大きな脅威にさらされています。人類が直面するさまざまな課題を解決するために、当社グループは複合金融

グループとしての立場からどのような貢献が可能なのか。自ら問いかけ、実践していくことが当社グループの社会的責任、すなわちCSRと考えています。

CSRの基本方針

当社グループは、CSR活動を推進していくために、CSRの定義とCSRにおける共通理念として「ビジネス・エシックス」を定めています。

SMFGにおけるCSRの定義

事業を遂行する中で、①お客さま、②株主・市場、③社会・環境、④従業員に、より高い価値を提供することを通じて、社会全体の持続的な発展に貢献していくこと

◆SMFGのCSRにおける共通理念＝「ビジネス・エシックス」

1. お客さま本位の徹底

私たちは、お客さまに支持される企業集団を目指します。そのために、常にお客さまのニーズに合致するサービスが何かを考え、最良のサービスを提供することにより、お客さまの満足と信頼を獲得します。

2. 健全経営の堅持

私たちは、自己責任原則に基づき、公正、透明かつ健全な経営を堅持する企業集団を目指します。そのために、株主、お客さま、社会等のステークホルダーとの健全な関係を維持しつつ、効率性と長期的視点に立った業務運営、適時かつ正確な情報開示を通じ、持続的な成長と健全な財務体質を堅持します。

3. 社会発展への貢献

私たちは、社会の健全な発展に貢献する企業集団を目指します。そのために、企業の公共的使命と社会的責任を自覚し、広く内外経済・産業の安定的な発展に貢献する業務運営に努めると共に、「良き企業市民」として社会貢献に努めます。

4. 自由闊達な企業風土

私たちは、役職員が誇りを持ちいきいきと働ける企業集団を目指します。そのために、人間性を尊重すると共に、高い専門性を持つ人材を育成し、もって、自由闊達な企業風土を醸成します。

5. コンプライアンス

私たちは、常にコンプライアンスを意識する企業集団を目指します。そのために、私たちは、業務の遂行において常に、私たちのビジネス・エシックスを意識すると共に、監査や検査の指摘に対する速やかな行動を確保し、もって、法令諸規則や社会の良識に則した企業集団を確立します。

◆金融機関としての国際的な取り組み

近年、地球全体の持続可能性を脅かすさまざまな課題解決に向けて、国際的なイニシアティブが広がっています。グローバル社会の一員である当社グループも、金融機関の持つ社会的影響力を自覚し、以下のような企業活動の行動指針・原則に参加しています。

・国連グローバル・コンパクト

国連が提唱する、人権・労働・環境・腐敗防止にかかる10原則



・国連環境計画・金融イニシアティブ (UNEP FI)

金融機関が環境および持続可能性に配慮した最も望ましい事業のあり方を追求し、これを普及、促進するための組織

・CDP (カーボン・ディスクロージャー・プロジェクト)

気候変動に関する機関投資家と企業経営者との継続的な対話を促すことで気候変動の影響を測定、管理、削減する取り組み

・エクエーター原則

国際金融公社(IFC)のガイドラインに基づいた、プロジェクトファイナンスにおける環境・社会への配慮基準

CSRへの取り組みのポイント

当社グループのCSRへの取り組みのポイントは、盤石な経営体制の下、4つのステークホルダーを通じてより良い価値を提供し、究極的には社会全体の持続的な発展に貢献していくというものです。

- ・お客さまにより高い価値ある商品・サービスを提供し、お客さまとともに発展していきます。
- ・適切な情報開示を行うとともに、内部統制の整備を通じて、健全な経営を堅持し、株主価値の増大に努めます。
- ・社会貢献活動・環境活動に継続的かつ積極的に取り組み、社会への貢献、地球環境の保全などに努めていきます。
- ・人を尊重し、従業員がその能力を遺憾なく発揮できる企業風土を醸成していきます。

中期経営計画「LEAD THE VALUE計画」

2007年4月に公表した中期経営計画「LEAD THE VALUE計画」では、「私たち一人ひとりがプロフェッショナルとして『先進性』、『スピード』、『提案・解決力』という3つの力（VALUE）を磨くことにより、グループ全体の『質・総合力』（VALUE）を

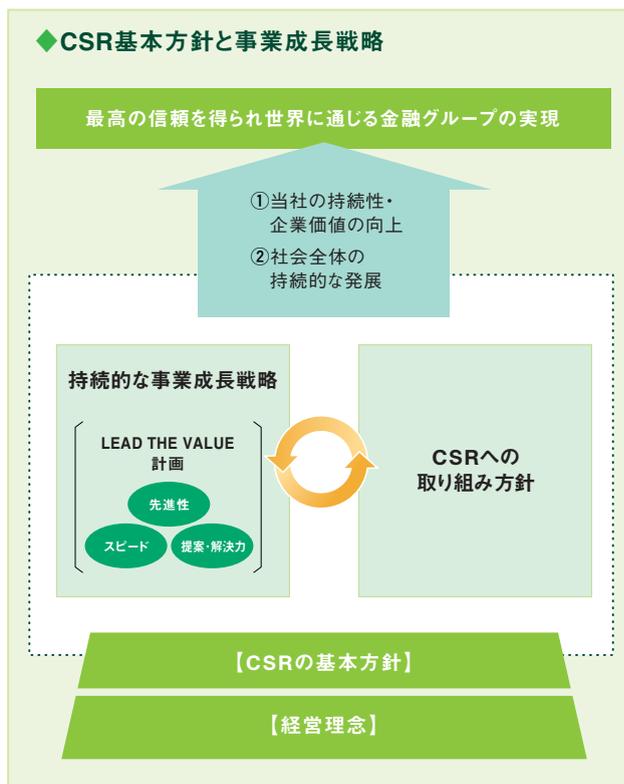
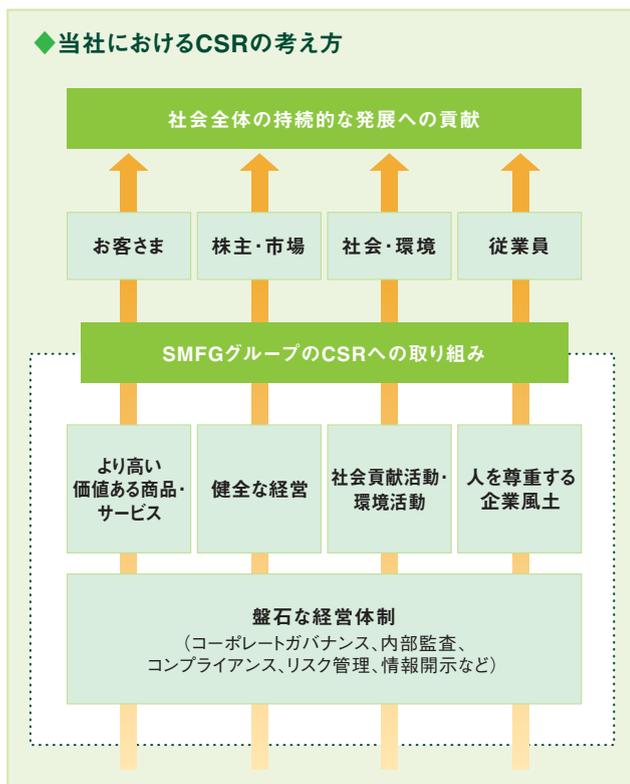
高め、お客さまと社会にとって価値あるもの（VALUE）を提供し、お客さまと社会の発展をリードしていく存在であり続けたい」という私たちの決意を示しています。私たちは、本業を通じて、当社グループの持続性や企業価値を高めるだけでなく、持続可能な社会の構築にも貢献していきます。

CSRと事業成長戦略を一体で展開

当社グループにおいて、CSRは事業成長戦略の基盤であると同時に、経営目標の達成に向けて事業成長戦略と一体で取り組むものと位置付けています。

つまり、当社グループが推進する事業成長戦略の方向性が「最高の信頼の獲得」という経営目標に合致しているかをCSRの基本方針に照らして常に確認する一方、その中で頂いたお客さまや社会のニーズなどをCSR活動に反映していく、という考え方です。

CSRをまっとうすることは、まさに「経営そのもの」であり、CSRに真剣に取り組むことが、経営目標達成への最短距離であると考えています。



新たな社会づくりに向けて



現在、人類が直面している社会的課題にはさまざまなものがありますが、環境問題、特に地球温暖化問題と生物多様性の存続は、最も重要視すべきグローバルな課題です。

しかし、人類が解決すべき課題は環境問題だけではありません。例えば、日本はこれまで経験したことのない少子・超高齢社会を迎えつつあり、それに伴って新たな課題が生まれています。

このような中で、当社グループは複合金融グループという立場から社会的課題の解決に向けて、どのような金融サービスを提供し、新たな社会づくりへ貢献していこうとしているのか。ここでは4つの観点①低炭素社会の実現、②生物多様性の保全、③大学等の研究成果の社会還元、④超高齢社会への対応を中心に、我々の取り組みを報告します。

1. 低炭素社会の実現

金融機関が環境問題へ取り組む必要性

環境問題は、当社グループが複合金融グループとしての機能を最大限に発揮し、本業を通じて社会的責任を最も効果的に果たせる分野であると考え、特に力を入れて取り組んでいます。当社グループは、環境ビジネスを、ビジネスを追求しつつ、社会、そして世界に貢献するための取り組みと位置付けています。例えば三井住友銀行が中心となって、2005年度よりグループ横断的な「Eco-biz推進協議会」を定期的開催し、地球環境の維持や改善に貢献できる先進的で効果的な商品・サービスの開発に向けて、継続的な協議を行っています。

◆ 当社グループの環境関連商品・サービス

金融仲介機能

- 環境関連事業の育成支援
 - ・SMBC-ECOローン
 - ・グローバルECOBIZアシスト
 - ・環境アドバイザー事業
 - ・eco japan cup

●排出権ビジネス

- ・ブラジルでの排出権購入紹介
- ・排出権の小口購入スキーム
- ・カーボンニュートラルリース

●個人向けエコ金融商品

- ・カーボンオフセット付住宅ローン
- ・排出権付国債
- ・WEB明細

情報発信機能

- 環境情報誌「SAFE」の発行
- 環境展・環境セミナーの開催
- 環境ビジネスマッチングの開催
- CSRレポートによる情報開示



環境ファイナンスへの取り組み

SMBC SMFL JRI

環境など社会的課題に配慮したお金の流れの拡大に向けて、三井住友銀行は日本総合研究所などとともに、さまざまな環境ファイナンスを実施しています。中小企業の環境対応支援は、特に力を入れています。また、三井住友ファイナンス&リースでは環境設備・省エネ関連リースを推進しています。

◆ 環境関連融資商品の取り組み実績

		2007年度	2008年度
三井住友銀行	環境関連融資商品*	206億円	361億円
三井住友ファイナンス&リース	環境設備・省エネ関連リース	104億円	105億円

※SMBC-ECOローン、SMBC環境配慮評価融資の取り組み実績を計上。

◆ ECOローン派生商品

●KESサポートローン(2007年12月)

～NPO法人と連携した地域連携型ECOローン～

SMBC-ECOローン(ビジネスセレクトローン型)をベースに、NPO法人KES環境機構が運営するKES・環境マネジメントシステム・スタンダードの審査・登録を受けた企業には、通常のSMBC-ECOローンの金利優遇(通常比0.5%)に加え、事務手数料も優遇します。

●eco バリュー up(2008年10月)

～企業と連携したサプライチェーン支援型ECOローン～

金利優遇の対象である環境マネジメントシステム認証に、第三者認証だけでなくサプライチェーン企業向けに大企業が独自に構築している環境認証を追加しました。第一弾として富士通グループの「富士通グループ環境マネジメントシステム(FJEMS)」を対象認証とした運営を開始しました。認証取得企業には最大0.25%の金利優遇を行います(SMBC-ECOローンの金利優遇は最大0.5%)。

◆ SMBC環境配慮評価融資(2008年10月)/私募債(2009年6月)

～お客さまの環境取り組みを評価/診断させていただく環境評価型資金調達～
独自の環境評価基準に基づき、お客さまの環境配慮取り組みを評価し、評価結果に応じた資金調達の条件設定を行う商品です。環境配慮活動に関しては日本総合研究所が評価を行い、環境配慮度合いに関する評価結果に基づいて、企業の環境経営における今後の改善余地を簡易診断の形で提供します。お客さまは、自社の今後の環境取り組みの課題を発見できるとともに、環境先進性のPRにもご活用いただけます。

環境ベンチャービジネスの支援

SMBC SMFL JRI

環境ビジネスは、2015年には100兆円を超えともいわれています。ビジネスの発掘・育成は、金融機関として最も重要な役割の一つであり、環境ビジネス支援においても何ら変わりはありません。三井住友銀行は、三井住友ファイナンス&リースや日本総合研究所とともに、環境ファイナンス以外にも、環境ビジネスの芽を見つけ育てるコンテストである「eco japan cup」の開催や、環境ビジネスマッチングなど、さまざまな取り組みを行っています。





このページの詳細はWebをご覧ください。

SMFGトップ

企業の社会的責任 (CSR)

SMFGと持続可能性

◆座談会報告「草の根からのグリーン・ニューディール」

環境・エネルギーを景気対策の柱と位置付ける「グリーン・ニューディール」が世界の潮流になっています。景気と雇用対策という短期的な目標に加え、これからの日本を支える新しい環境ビジネスの発展という長期的な目標を達成するために、ビジネスの現場で必要とされているものは何なのか。

2009年3月12日、「eco japan cup」※の受賞者を招き、「環境ビジネスの最前線～草の根からのグリーン・ニューディール」をテーマに座談会を開催しました。



※「eco japan cup」は、三井住友銀行が環境省、総務省、日本政策投資銀行、環境ビジネスウイメンと共同で主催し、環境に関するビジネスプランや環境アートなど、環境ビジネスの芽を見つけて育てるコンテストです。応募企業との産学連携も推進しており、「環境ビジネスの登竜門」を目指し今後も継続的に開催していきます。

出典：『グリーン・ニューディール Perfect Review パーフェクトレビュー』
編著：国連環境計画金融イニシアティブ特別顧問 末吉竹二郎
株式会社環境新聞社/2009年6月発行

出席者と主な発言内容

詳細はWebをご覧ください。



宮田生美氏 (株式会社アネックス 5×緑事業部 事業部長)

例えば緑化ビジネスであれば人や景観に与える影響、断熱効果の省エネに対する貢献度、生物多様性に対する評価など、多様な緑の評価があって良いはず。長期的な視点でビジネスを育てる体制づくりが必要。

村井哲之氏 (株式会社環境経営戦略総研 取締役社長)

グリーン・ニューディール政策の最終目的は雇用の創出でなく、世の中を低炭素社会に変えていくことにある。そのためには一点突破、全国展開でやれることから着手し、産官学民が一丸となって世界に誇れる枠組みをつくるべき。

岩元美智彦氏 (日本環境設計株式会社 代表取締役社長)

循環型社会を構築するためのビジネスを立ち上げたが、法律の壁があって進まないのが現状。繊維製品でいえば、店頭回収がスムーズに行えないと原料調達が進まない。特に行政から、地産地消型ビジネスの支援をお願いしたい。

堀 武氏 (株式会社ピコエイダ 代表取締役)

省エネなどの技術力を評価する制度がなく、環境関連商品も技術力に合った価値は認められていないケースが多い。例えば、民生部門における水・電気・ガスの消費量に関する適正基準などの尺度をつくりこむことが必要ではないか。

崎田裕子氏 (一般社団法人 環境ビジネスウイメン 代表)

次世代の経済活性化の軸を「環境」へ持っていかうという、環境ビジネス関係者にとつての追い風が吹き始めている。技術やアイデアを生かし、かつライフスタイルを変えながら新しい未来を構築する道筋をつくっていくべき。

排出権取引関連ビジネスの推進

SMBC SMFL JRI

当社グループでは、2005年度より、排出権※取引関連ビジネスを積極的に推進しています。地球規模で温室効果ガスを削減し、温暖化防止に貢献するため、お客さまの持つ幅広い

排出権関連ニーズにお応えするさまざまな案件発掘を強化してきました。従来の京都メカニズムクレジットに加え、資金の国内への還流を促進する国内クレジット制度にも取り組んでいます。

◆お歳暮でカーボンオフセット

●イオン株式会社の排出権調達をご支援

イオン株式会社は、2008年8月制定の環境方針に基づきお歳暮配送時のCO₂について、お取引企業各社とともにカーボンオフセットを共同で実施しました。三井住友銀行はイオン株式会社に対し、配送時のCO₂排出量に相当する排出権の調達支援を行いました(2009年お中元でも同種の取り組みを引き続き実施)。



◆タイルカーペットでカーボンオフセット

●株式会社川島織物セルコンの排出権調達をご支援

株式会社川島織物セルコンは、2008年4月より、環境配慮型タイルカーペットにおける業界初のカーボンオフセットを開始しました。循環型リサイクルにより、従来品よりCO₂排出権を約18%※削減すると同時に、排出権の購入により約32%※分をカーボンオフセットすることで、カーペット製造段階等におけるCO₂排出量を半減させるというものです。
※商品「カラーバンクマルチ」の場合



◆Climate & Children Supporters

●環境問題の「原因」と「結果」双方へのアプローチ

らでいっしょにや株式会社は配送時のCO₂排出量をオフセットするために、ソニー銀行株式会社は環境関連投資信託を保有するお客さまの環境活動を支援するために、三井住友銀行を通じて排出権を購入しました。両社は排出権を活用した地球温暖化防止へ取り組みとともに、温暖化の影響で被害を受ける途上国の子どもたちの支援を行うため、三井住友銀行とユニセフの独自のプログラムである「Climate & Children Supporters」にも参加しています。



◆ストレージのカーボンニュートラルリリース

●EMCジャパンが「エコ・レンタル」を開始

2008年9月、ストレージ世界最大手の米EMCの日本法人であるEMCジャパンは、三井住友ファイナンス&リースと提携し、EMCストレージのレンタル時に、機器使用時に排出されるCO₂量に見合う排出権を製品に割り当て、製品のカーボンオフセットを実現する「EMCエコ・レンタル」を開始しました。

※一般には排出権、排出量、クレジットなどの呼称がありますが、本書では京都議定書に定められた排出枠・認証された削減量などを総称して「排出権」と記載しております。

2.生物多様性の保全

SMBC SMFL JRI

生物多様性保全の問題は、温暖化問題と並ぶ、人類共通の地球規模の課題です。当社グループは、生物多様性の保全に取り組む事業などへお金が流れる仕組みを作ることが、新しい社会づくりに向けて、金融機関が果たす重要な役割の一つであると考えています。

当社グループが取り組んでいる、「eco japan cup」の受賞企業の支援として、里山保全ビジネスでの産学連携などを実現しています。今後もこうした活動を支援していきたいと考えています。



里山保全

また、三井住友銀行では、大規模開発プロジェクトへのファイナンス実行時に、環境や社会への影響を検討する「エクエーター原則」を2005年に採択、生物多様性への配慮を行っています。

◆セミナー報告『企業緑地セミナー ～生物多様性の視点から見た持続的企業活動と“緑”について～』

当社グループは、2010年に名古屋で開催される生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)に向けたパートナーシップ事業として、「生物多様性に関するセミナー」を継続的に開催していく予定です。三井住友銀行は2009年3月に、その第1回を名古屋市のSMBCパーク栄で開催しました。企業緑地の活用に取り組む企業や、企業緑地にかかわるコンサルタントな



企業や行政関係者を中心に定員を上回る約80名が参加

どに登壇いただき、それぞれの取り組みについて講演およびパネル討論を行いました。

出席者

詳細はWebをご覧ください。



コーディネーター

原口 真氏(インテリス総合 コンサルティング第一部 主任研究員)

パネリスト

- 山田 順之氏(鹿島建設 環境本部地球環境室 課長)
- 池上 博身氏(トヨタ自動車 社会貢献推進部 プロフェッショナル・パートナー)
- 加賀 真氏(ソニーイーエムシーエス 幸田テック 人事総務部 課長)
- 野村 一朗氏(大同特殊鋼 環境エネルギー部長)
- 伊藤 俊哉氏(住友林業緑化 環境緑化事業部GM)
- 佐藤 耕司(三井住友銀行 経営企画部 CSR室長)

3.大学等の研究成果の社会還元に向けて

SMBC

当社グループは、大学等でのさまざまな研究成果を社会に還元するためには、産業界への技術移転が不可欠だと考えています。そして、その促進には関連する知的財産の管理・活用体制の強化が極めて重要です。例えば三井住友銀行では、iPS細胞研究の事業化を通じて、研究成果の社会還元・社会貢献を図っています。

iPS細胞とは

iPS細胞(induced pluripotent stem cells、人工多能性幹細胞)は、2006年に京都大学の山中伸弥教授らによって発明された、新しい幹細胞です。理論上、神経や心臓など体を構成するあらゆる細胞を作り出せる可能性を持つので、「多能性幹細胞」と呼ばれています。

患者自身からiPS細胞を樹立する技術が確立されれば、拒絶反応のない移植療法が可能になるなど、iPS細胞は再生医療や新薬の開発、病気の原因解明などへの応用が期待されています。



経緯

一方でiPS細胞の研究においても、産業界へ技術を移転し、成果を社会に還元していく具体的なスキームづくりが課題となっていました。そこで、2008年6月、三井住友銀行は、京都大学、株式会社大和証券グループ本社、エヌ・アイ・エフSMBCベンチャーズ株式会社(現:大和SMBCキャピタル株式会社)とともに、この課題に対応するため、事業準備会社「一般社団法人iPSホールディングス」および知的財産権管理・活用会社「iPSアカデミアジャパン株式会社」を設立しました。この2社への資金・営業情報などの多角的なサポートを通じて、iPS細胞の研究成果の事業化を図っています。

当社グループは、大学と産業界がWin-Winの関係で具体的な成果を達成できるよう、両者の橋渡しを円滑に進め、持続可能な社会に向けて医療と科学の発展に貢献していきます。



このページの詳細はWebをご覧ください。

SMFGトップ

企業の社会的責任 (CSR)

SMFGと持続可能性

事業化へ向けた取り組み

2009年3月、知財管理・活用会社「iPSアカデミアジャパン」は、設立後初めて、iPS細胞に関する特許使用契約を締結しました。これは京都大学にとっても国内初であり、産業界への技術移転の第一歩となりました。

産業界での取り組み

2009年4月現在、株式会社リプロセルとタカラバイオ株式会社の2社が、特許ライセンスを持ち、事業に活用しています。iPS細胞の医療への応用を目指すリプロセルでは、iPS細胞から心筋細胞を作って販売するほか、新薬開発などを進めています。また、遺伝子治療などを手がけるタカラバイオでは、研究用の試薬の製造販売や委託研究を行っています。

あらゆるお客さまの立場にたつてサービスが提供できる「サービスケアアテンダント」資格取得者を全店に配置、資格取得者は1,200名超になります(2009年3月)。

今後はこれら、接客・接遇レベルの向上だけでなく、金融商品・サービスそのもののユニバーサルデザイン・サービス化についても検討を進めていきます。

※日本の将来推計人口(国立社会保障・人口問題研究所)より。

◆座談会報告

『銀行に求められるユニバーサルサービスとは』

障がいのある方や高齢の方に“やさしい”サービスをご提供するために、銀行は何かができるのか。三井住友銀行はSMBCスタッフサービスと協力し、2009年2月26日に行内およびグループ各社の従業員を対象に、「銀行に求められるユニバーサルサービス」についてのセミナーを行いました。

世界における「ユニバーサルデザイン」と「ユニバーサルサービス」の潮流について、株式会社博報堂の井上滋樹氏にご講演をいただいた後、湘南ブロックや各支店での取り組みについて情報共有を図りました。



出席者と主な発言内容

詳細はWebをご覧ください。



井上滋樹氏(博報堂 ソリューションビジネスセンター ユニバーサルデザイン シニアコンサルタント)

高齢化社会では、「顧客の幸せ」に思いを寄せる、新しい価値観でのサービス向上が企業活動には不可欠だと思います。

田中啓一氏(公開経営指導協会)

最近では地方銀行でも「お客さまの立場にたつ」というユニバーサルサービスの視点、意識が浸透してきています。

瀧口真一郎(湘南ブロック部長)

「心を学ぶ」という点に惹かれ、サービスケアアテンダントの資格を導入し、自主的な取り組みも生まれています。

諸原誠治(小金井支店 ロビーサービスマネージャー)

「銀行はお客さまにやさしくしていますか」という、社会科見学で来店した小学生の言葉を肝に銘じて、サービス向上に取り組んでいます。

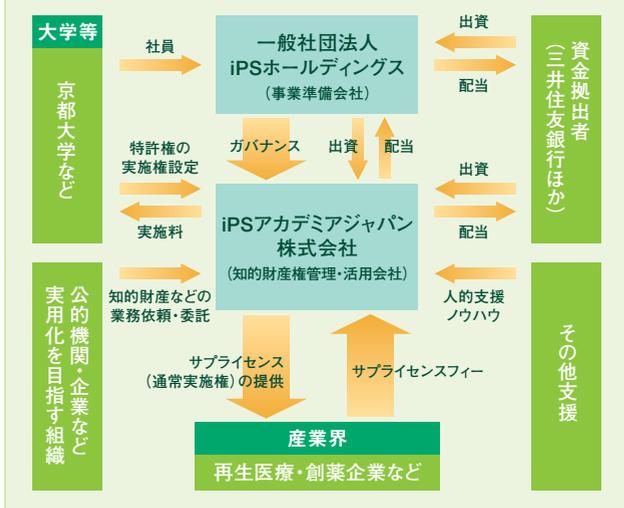
吉田陽子(麹町支店 ロビーサービスパートナー)

障がいをお持ちの方に対して、以前はお役に立っているか不安でしたが、研修後は、自然に笑顔でご案内できるようになりました。

野口恵子(中野支店 ロビーサービスパートナー)

定期預金と普通預金の伝票が似ていて間違えやすかったので、保管ボックスの表示文字を大きく改善しました。

◆iPS支援のスキーム



4. 超高齢社会への対応

SMBC SMCC フレンド

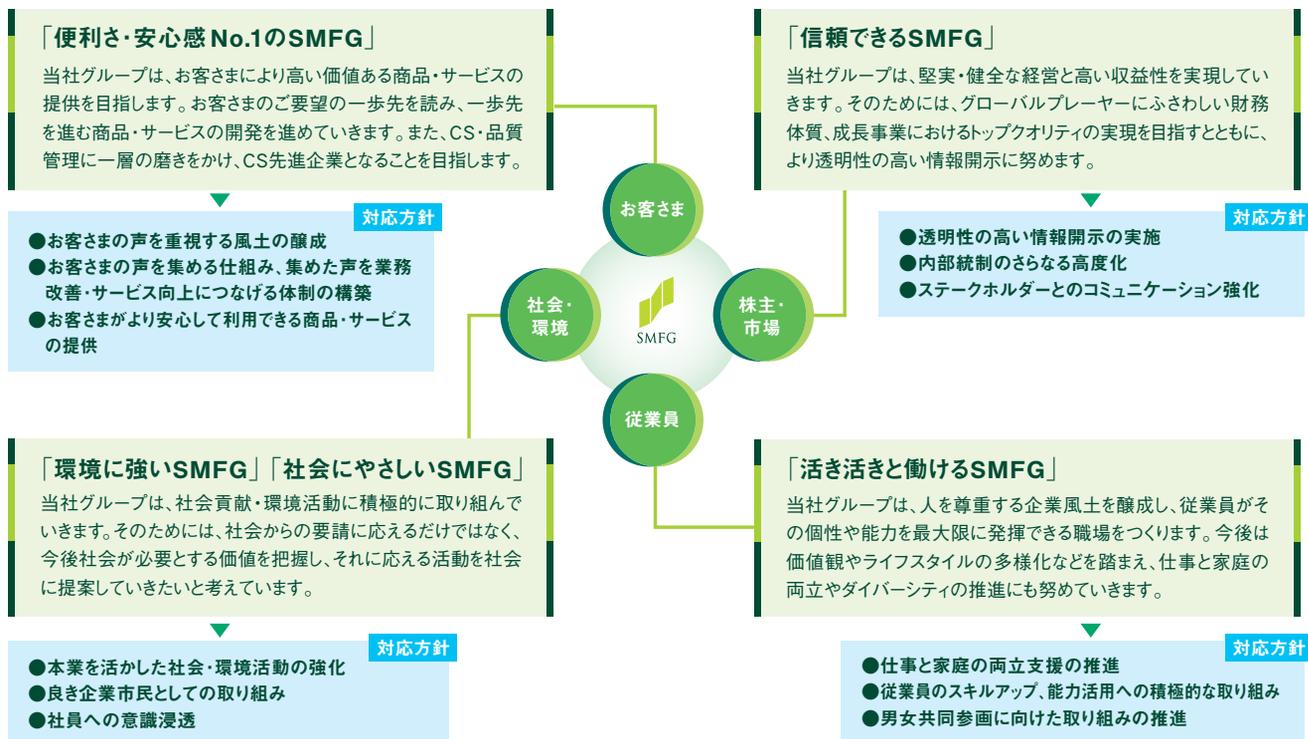
2050年、日本は人口の35%が65歳以上という超高齢社会を迎えます※。高齢化は世界共通の課題ですが、65歳以上の人口が全体の20%を超える超高齢社会は、世界で最初に日本が経験するといわれています。

超高齢社会においては、現在以上にお客さまは多様化し、「あらゆるお客さまにやさしい」サービスが求められます。三井住友銀行では、1990年代より障がい者対応ATMを展開、2006年にはバリアフリーモデル店を茅ヶ崎に設置するなど、ハード面での対応を進めてきました。近年ではソフト面も強化し、

SMFGのCSRマネジメント

SMFGを取り巻くステークホルダーとSMFGの目指す姿

当社グループでは、「お客さま」「株主・市場」「社会・環境」「従業員」の4つをステークホルダーとして設定し、各ステークホルダーにバランスよく、より良い価値を提供していくことをCSR活動の目標としています。そのためには、ステークホルダーの関心やニーズを理解し把握することが重要であり、各ステークホルダーとの双方向のコミュニケーションにも積極的に取り組んでいきます。



目標実施のためのマネジメント手法

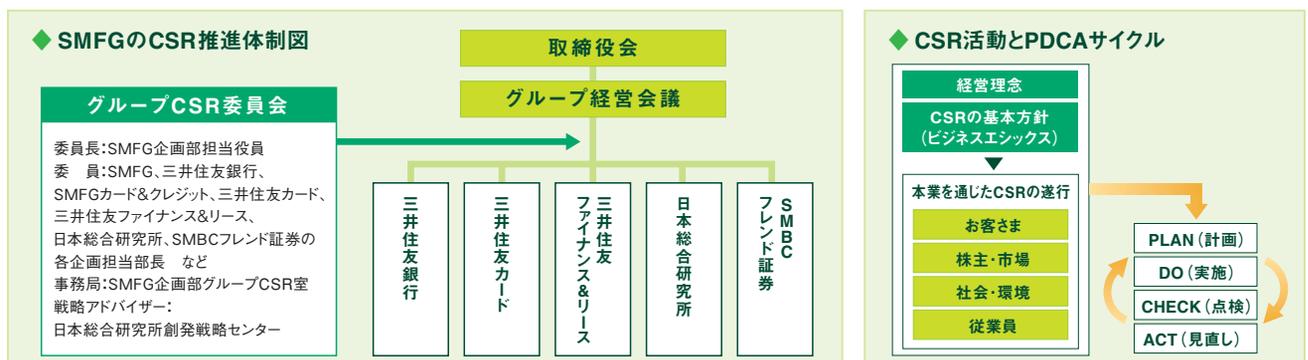
当社グループでは、SMFG企画部グループCSR室を事務局とするグループCSR委員会を設置し、グループ全体でのCSRの推進計画を審議するとともに、その進捗を管理しています。

具体的には、目標ごとに担当部署を決定し、その進捗について1年ごとにグループCSR室と担当部署間でレビューを行い、その結果をグループCSR委員会に報告しています。また、次年

度の計画についても、グループCSR室と担当部署間で検討をした上でグループCSR委員会において審議を行います。

このような形で、当社グループでは、「PDCA」サイクルに基づき、CSR活動を展開しています。

本レポートにおいても、13ページ以降で、ステークホルダーごとのPDCAが見えるように活動の進捗を表形式にまとめてご報告しています。



CSRレポートおよびCSR活動の改善

◆ ステークホルダーの皆さまからSMFGに期待するCSR活動として頂戴したご意見と対応

「CSRレポート2008」では、第三者意見やアンケート、社内からのフィードバックなどを通じ、ステークホルダーの皆さまからさまざまなお声をいただきました。ご意見・ご指摘を受け、当社では以下のような取り組みを行ってきました。

「CSRレポート2008」でいただいたご意見	本レポートでの報告	ページ
第三者意見 (P30) 社内外から得られた意見や経験をどう経営にフィードバックし組み込んでいくかのシステムづくりが課題。	・ステークホルダーの声を企業経営に積極的に反映させていくこと(ステークホルダー・エンゲージメント)の重要性を、トップコミットメントで述べています。	P3-4
第三者意見 (P30) 各社・部門ごとの開示度合いの差を詰めることを期待したい。	・ステークホルダーごとに、CSR課題に対する取り組みの進捗を経年開示しました。全ステークホルダーに関連する「コミュニケーション」については以下をご覧ください。 ・グループ各社のCS施策を掲載しています。	P13、15、18、19、22、25 P14
第三者意見 (P30) 社会貢献活動について、単に活動の紹介、寄付先の紹介にとどまらず、社会的成果・評価についても示されることを期待したい。	・社会貢献活動の対象と区分について再整理し、社会的成果・評価を可能な限り掲載しました。また、グローバルレベルでの活動をわかりやすくするため世界地図を用いて活動事例を紹介しています。	P25-29
「CSRレポート2008」アンケート 従業員のCSR関連の取り組みをもっと知りたい。	・ダイバーシティ関連情報の充実を図りました(職種転換者コラムなど)。 ・社会貢献活動「チャリティーコンサート」を従業員の視点で報告しています。	P19-21 P29
「CSRレポート2008」アンケート・社内からの声 株主・市場へのアプローチについても取り上げるべき。	・今年度のレポートで新規にページを作成しました。	P18
社内からの声 グループ会社の活動、海外での活動の情報開示も行うべき。	・ホームページに、グループ会社の取り組み、海外での取り組みのページを新設しました。  ・海外での取り組み報告を充実しました。	 P27-28
「CSRレポート2007」でいただいたご意見	本レポートでの報告	ページ
ステークホルダー・ダイアログ 個人預金者が環境に貢献する選択肢としての金融商品を開発し、提供していく義務があると思う。	・環境活動報告「環境ビジネスへの取り組み事例(一覧)」で報告しています。個人向けには、国債や住宅ローンで商品化しています。	P24

今後もCSRレポートを皆さまとのコミュニケーションツールと位置付け、SMFGの活動につなげていきます。

◆ コミュニケーションに関する2008年度の実績と2009年度の施策

各ステークホルダー(お客さま、株主・市場、社会・環境、従業員)については該当ページで概要を報告し、詳細はホームページにて報告しています。



課題	2008年度の実績	2009年度の施策
<ul style="list-style-type: none"> 幅広いステークホルダー・ダイアログの開催 海外情報の充実/海外とのコミュニケーション強化 	<ul style="list-style-type: none"> SCA(サービスケアアテンダント)資格取得者(派遣社員)などのユニバーサルデザイン・サービスに関するダイアログ実施 生物多様性保全に関する他企業とのダイアログ実施 グリーン・ニューディールと金融に関するダイアログ実施 	<ul style="list-style-type: none"> 外部コミュニケーションの強化 <ul style="list-style-type: none"> ・ステークホルダー・ダイアログの継続開催 ・SRI調査機関・個人投資家等とのコミュニケーション強化 内部コミュニケーションの強化 <ul style="list-style-type: none"> ・海外従業員向け研修の充実 ダイバーシティレポート作成(外部・内部)

お客さまとともに

2008年度の実績と2009年度の施策

方針	2008年度の実績	2009年度の施策
お客さまの声を重視する風土の醸成	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの声の分析の高度化 <ul style="list-style-type: none"> ・苦情に潜むリスクの大小の分類を開始 ・商品・サービスやご説明に対する声など、内容に応じた分析を実施 ●お客さまの声や対応策のホームページ上での還元 	<ul style="list-style-type: none"> ●グループCS委員会の活性化 ●お客さまの声の分析の高度化 <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの声から潜在的なリスクを抽出し、実態的な改善策や問題発生のもたら防止策を本格的に展開する ・お客さまの声を多面的に分析し、お客さまの属性や地域特性に応じた対応を検討する
お客さまの声を集める仕組み、集めた声を業務改善・サービス向上につなげる体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの利便性向上、安心・安全の支援 <ul style="list-style-type: none"> ・次世代型の営業店端末CUTEの全店配置 ・AED・防災ガイドマップの活用 ●ユニバーサルデザイン・サービスの展開 <ul style="list-style-type: none"> ・サービスケアアテンダント資格取得者全店配置(1,200名超) 	<ul style="list-style-type: none"> ●店頭コミュニケーションのさらなる活性化 ●少子・超高齢社会に向けた取り組み推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ユニバーサルデザイン・サービスのさらなる展開など
お客さまがより安心して利用できる商品・サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ●店頭コミュニケーション改革プロジェクトを全店で展開 ●RBC(リテールバンキングカレッジ)での新人教育体制強化 	

基本的な考え方

SMBC SMCC SMFL JRI フレント

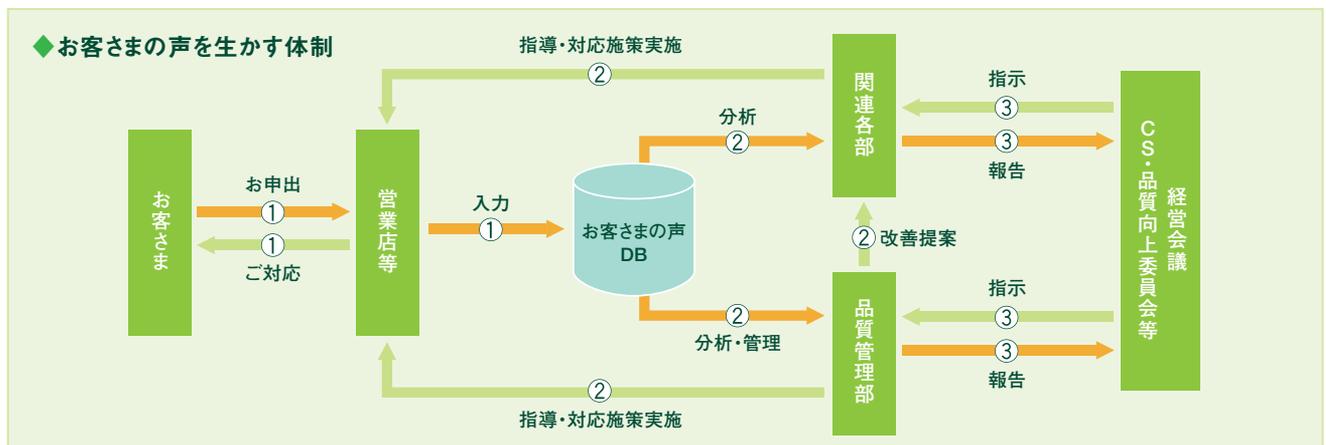
当社グループでは、グループ各社が連携をとりながらCS(お客さま満足度)・品質の向上に取り組んでいます。定期的に「グループCS委員会」を開催し、グループ各社におけるCS推進施策や、お客さまの声の分析状況などの報告、審議を行い、グループ全体でのCS向上に努めています。

三井住友銀行においても、経営理念の一つとして「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまとともに発展する」という考え方を掲げています。

この理念実現に向けて、本店や各支店にお寄せいただいたお客さまの声などを一元的に集約・分析し、お客さまにとってのサービスの価値を高めるように努めています。

■お客さまの声を生かす体制

- ①お客さまから営業店等に声をお寄せいただいた場合、個別にご対応させていただくだけでなく、営業店等が「お客さまの声DB」というデータベースに入力し、行内で一元的に集約を行います。
- ②品質管理部や関連各部署がデータベースを分析し、営業店の指導、対応策の検討および実施などを行います。また、声の内容に応じて、品質管理部が関連各部署に対し改善提案を行います。
- ③声の内容に応じて、品質管理部が経営会議役員等に対し「CS・品質向上委員会」等で報告を行います。また、関連各部署でも経営会議役員等に対し適宜報告を行います。報告を受けた経営会議役員等は、必要に応じて指示・承認などを行います。





このページの詳細はWebをご覧ください。

SMFGトップ ▶

企業の社会的責任 (CSR) ▶

お客さまとともに

◆グループ各社のCS施策 (グループCS委員会)

	2008年度の実績	2009年度の目標
三井住友カード	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの声分析システム・業務改善スキーム再構築 ●諸規程見直しによる円滑なお客さま対応の推進強化 ●社員の啓発推進 (CS研修/CSハンドブック作成/CS提案) ●コンプライアンス勉強会の定期的実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●お客さまの声収集チャネル拡大と各部署との連携強化 ●お客さまの声に基づく商品・サービスの早期開発・改善実現 ●社員の啓発推進 (新人研修/社員意識調査/CSチェックテスト) ●コンプライアンス勉強会の継続実施
三井住友 ファイナンス&リース	<ul style="list-style-type: none"> ●CSアンケートの実施 (新施策) ●苦情対応体制の整備 (ワークフローによる対応の迅速化) 	<ul style="list-style-type: none"> ●アンケート結果の対外的開示を通じたCSの向上 ●ホームページ上での情報提供内容の充実 ●当社グループ全体でのコンプライアンス体制の充実
日本総合研究所	<ul style="list-style-type: none"> ●顧客満足度調査結果に基づくアクションプランの実行 (システム開発期間短縮化によるCS向上など) ●顧客への往訪ヒアリングの充実 ●コンプライアンス体制の充実・社内教育研修実施 	<ul style="list-style-type: none"> ●顧客満足度調査の継続実施・分析とアクションプランの策定・実行 ●スキルアップ研修の内容の充実化 ●コンプライアンス体制の充実・社内教育研修の継続実施
SMBCフレンド証券	<ul style="list-style-type: none"> ●2008年度CS向上アクションプログラムの推進 顧客とのコミュニケーション向上 ●お客さまの声「分析会議」および「苦情対応打合せ」実施 ●コンプライアンスに関する勉強会を定期的実施 (イントラネットおよびビデオなど) 	<ul style="list-style-type: none"> ●2009年度CS向上アクションプログラムの推進 ●「お客さまの声DB」への登録推進と積極活用 ●コンプライアンスに関する勉強会を定期的実施 (イントラネットおよびビデオなど)

お客さまの利便性の向上

SMBC

三井住友銀行では、日本電気株式会社 (NEC)、沖電気工業株式会社 (OKI) と共同で開発した次世代型の営業店端末CUTEを全営業店に導入しました。CUTEは、①高性能なイメージ処理を活用したペーパーレス処理、②事務処理と顧客対応をワンストップで同時に処理できる新画面、③業務の流れをシステムがガイダンスしていくSTP※ナビゲーション、④お客さまの書類記入の負担を低減する対話型のローカウンター業務サービスなど、お客さま重視の視点で設計されています。こうした営業店業務のIT化によって得られる200名相当の合理化効果は、お客さまの待ち時間短縮や高品質な対応・サービスの提供に活用しています。加えて、A4用紙で年間300万枚以上のペーパーレスにも寄与しており、今後もCUTEを活用した生産性向上とペーパーレス化を推進していきます。

また、CUTEの導入を通じてNEC、OKIと営業店業務のIT化を通じた環境負荷軽減と社内外の環境活動に共同で取り組むことに合意し、幅広い社会貢献を目指しています。



次世代型の営業店端末CUTE

※Straight Through Processing:お客さまの取引にかかる一連の事務処理の過程が、すべて電子的なネットワークを通じて処理されること

アクセシビリティ向上への取り組み

SMBC フレンド

三井住友銀行や、みなと銀行では、視覚障がい者用ATMの導入など支店のユニバーサルデザイン対応を進めています。さらに、三井住友銀行では、窓口を設置している受付番号表示機 (EQ表示機) が見づらいといったお客さまからのご意見に基づいて、高齢者や視覚障がいのある方にも見やすいカラーユニバーサルデザインを採用した新型EQ表示機を店舗改装に併せて順次導入しています。2009年3月末現在で95店に導入済みです。



また、三井住友銀行では全国に広がる店舗インフラを活用し、2007年8月より順次、有人店カードサービスコーナーに自動体外式除細動器 (AED) を設置したり、三井住友銀行、SMBCフレンド証券、関西アーバン銀行では、全支店に防災ガイドマップを設置したりすることで、お客さまや地域の皆さまの安全に資していきます。

お客さまとともに

お客さま本位の営業体制と コンプライアンス体制の整備に向けて



当社グループでは、CSRの共通理念として「ビジネス・エシックス」(P5)を定め、盤石な経営基盤の構築、各ステークホルダーへのバランスのとれた価値の提供を掲げています。

お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備については、2006年に金利スワップの販売方法について、三井住友銀行が行政処分を受けたことを契機に、特に力を入れて取り組んでいます。2008年度の取り組みは以下のとおりです。

◆お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備に向けた取り組みの進捗状況

項目		主な進捗状況	
S M F G	グループCS委員会	グループ会社のお客さまの声の分析状況等を検証するとともに、当社における苦情等の報告・還元体制の整備、管理区分の新設などにより、グループベースの顧客サポート等管理態勢を強化しました。	
	監査部	グループ各社に対しCS・コンプライアンス関連の監査・モニタリングを実施し、内部管理体制の適切性や有効性を検証しました。	
	グループ業務管理室	グループ各社のお客さま本位の営業体制、コンプライアンス体制の整備にかかる各種施策を、一部現場レベルのヒアリングも踏まえ実効性を検証しました。	
三 井 住 友 銀 行	CS・品質向上委員会	定例開催。お客さまからいただいた苦情の状況とその増減要因を報告するほか、各種トピックスや施策などを経営に報告しました。	委員会で議論したトピックの詳細を報告しています。
	商品・サービスの見直し	商品・サービスの特性に応じて、法制度の改定、お客さまの利用状況等、一定の基準を設けて見直しを行いました。	
	営業店による商品・サービスの評価	商品・サービスについては、営業店やお客さまの意見も反映させるため、営業店の販売担当者からの改善要望を募集し、1,000件を超える提言が集まりました。本店にて改善策を検討し、具体的な見直しを進めています。	
	お客さまの声の活用	店頭でお客さまへのアンケートを行い56万枚以上の回答を回収したほか、CS調査も実施するなど、お客さまの声を積極的に収集しました。収集したお客さまの声はCS・品質向上委員会に報告するとともに、本店の関係各部にて検討を行い、約800件の検討結果を営業店にもフィードバックした上で対応策、改善策の実施を行いました。	お客さまの声と具体的な対応などを報告しています。
	お客さま本位研修	DVDを用いた「お客さま本位勉強会」を5月と8月に営業店で実施したほか、一定の階層・職種の約4,500名を対象に「お客さま本位研修」を実施しました。	
	CCFアクションプラン	業務部門ごとに策定した、お客さま本位およびコンプライアンスを推進するための実行計画に基づき、各種施策を推進しました。	部門別の取り組みと課題の詳細を報告しています。
	ユニバーサルサービスの取り組み～ロビーでの接客レベルの向上	ロビーでの接客レベルの向上を目的として、支店のロビースタッフ1,200名超が、サービスケアアテンダント資格を取得しました。 参照 P10	

[参照](#) 三井住友銀行以外のグループ各社については、グループCS委員会での報告内容を中心にP14に整理しています。



このページの詳細はWebをご覧ください。

SMFGトップ

企業の社会的責任 (CSR)

CSとコンプライアンス体制

CS・品質向上委員会

SMBC

三井住友銀行では、経営トップのコミットメントを明確化した上で、お客さまの声や従業員の提言に基づき、CS・品質向上の観点から、経営課題の解決に向けた具体的な施策を推進することを目的に、2006年7月にCS・品質向上委員会を設置しました。

本委員会は、頭取が委員長に就任、全経営会議役員をメンバーとして、定期的で開催しています。また、定例的に外部有識者を招き、CSに関するご意見もお伺いしています。

2008年度は計7回開催し、お客さまにいただいた苦情の状況とその増減要因を毎回報告したほか、以下のようなトピックを取り上げ議論しました。

- ・金融円滑化および投資性商品（投資信託、個人年金、証券仲介など）に係るお客さまの声の分析・検証
- ・従業員のマナー向上、当行を名乗る不審電話に関する照会、振り込み詐欺救済法施行に伴う照会など最近のお客さまの特徴的な声の分析・検証
- ・本人確認手続時などの個別事態におけるお客さまの声の分析・検証

その結果、次表の施策を決定し、取り組みを進めています。

お客さまの声の経営への反映	
分析強化および施策への反映	<ul style="list-style-type: none"> ・項目別分析（お客さまの声の傾向把握とその対応） ・苦情リスク度分析（個別苦情からの予兆把握と早期対応）
態勢面の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの声DBの機能高度化（入力効率化および分析高度化） ・お客さま向け情報発信態勢の構築（お客さまの声の経営への反映状況をHP・CSRレポート等により情報公開）
「お客さま本位」を実践する企業風土の醸成	
営業店における意識向上	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さま本位事例集の拡充やお客さま本位研修の実施を通じた営業店における具体的行動の理解と浸透 ・営業店におけるCS関連議論の活性化
本部における意識向上	<ul style="list-style-type: none"> ・マナーの手引書の策定 ・外部モニター調査により抽出された課題への対応
顧客保護等管理態勢の整備（顧客サポート・顧客説明）	
SMBC単体の管理態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・相談受付窓口の効率化・多様化 ・CS・品質向上委員会の運営方法見直しなど各種会議の取り組み整備
SMBCグループ会社の管理態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・SMBCグループ会社の自律機能の強化およびSMBCグループ各社の所管部署の検証を通じた顧客保護管理態勢の実効性向上

コンプライアンス勉強会

SMBC SMCC SMFL JRI フレンド

三井住友銀行では、毎月、各部店においてコンプライアンス上、重要なテーマについて勉強会を実施しています。勉強会においては、DVD等の視覚教材の活用により各人の理解度向上を図るとともに、イントラネットを利用した確認テストにより各人の理解度をフォローアップするなど、実効性の向上にも努めています。

2008年度に実施したコンプライアンス勉強会のテーマは次表のとおりです。

開催年月	テーマ
2008年4月 5月	<ul style="list-style-type: none"> ・与信取引に係る顧客説明について ・犯罪収益移転防止法の概要（広範な内容のため、2回に分割して実施）
2008年6月	<ul style="list-style-type: none"> ・デリバティブの実務上の留意点
2008年7月 8月	<ul style="list-style-type: none"> ・独占禁止法の留意点について ・マネーローダリングの事例解説（夏季休暇を勘案して7月、8月を統合して実施）
2008年9月	<ul style="list-style-type: none"> ・情報管理に関するチェックポイントについて
2008年10月	<ul style="list-style-type: none"> ・保険募集に係る弊害防止措置についての留意点 ・デリバティブ内包受益権の提案について
2008年11月	<ul style="list-style-type: none"> ・非居住者法人の本人確認について
2008年12月	<ul style="list-style-type: none"> ・外為法における適法性の確認義務について ・商品勧誘販売手続について
2009年1月	<ul style="list-style-type: none"> ・ファイアウォール規制について ・記録の重要性について
2009年2月	<ul style="list-style-type: none"> ・情報文書の保管・保存に関するチェックポイント
2009年3月	<ul style="list-style-type: none"> ・マネーローダリング防止に必要な顧客情報について ・反社会的勢力との取引排除について

また、コンプライアンス部門では、各部店に配置されたコンプライアンス・オフィサーが業務遂行上の留意点をチェックできる冊子「コンプライアンス・オフィサー必携」の発行や、法令の制改定や時宜に適したコンプライアンス情報の定期的発信などを2008年度より開始し、コンプライアンス・オフィサーの日常活動を積極的に補佐しています。

なお、三井住友銀行以外のグループ各社においても社内研修の実施など、コンプライアンス体制の整備を行っています。

お客さまとともに

店頭コミュニケーション改革プロジェクト

SMBC

三井住友銀行では、お客さまの視点から「わかりやすい」「見やすい」店づくりを目指し、店頭広告の改善活動を展開しています。

これは、来店されるお客さまにとって、所狭しと陳列された広告物が「雑音」ともなっている状況を改善し、より「お客さまにとって来店価値のあるお店」を目指した取り組みです。

■ 特徴

- ・他業界で培われたVMD※（ビジュアルマーチャンダイジング）ノウハウを基に各店で改善を実行。

※顧客の視覚的印象を重視した店舗演出・販売の手法、視覚面でのマーチャンダイジング(MD)。

- ・顧客動線、属性、什器の利用率、パンフレットの取得率や掲示商品への認知率など、従業員自らが店頭調査を実施し課題を抽出。

◆ 事例

各店で設定する主力商品に合わせ、ポスターを統一して掲示すると同時に、連動したパンフレットをソファ近くの手に取りやすい位置に配置。お客さまからの問い合わせが増えるなど、店頭でより多くのコミュニケーションが実現しました。



変更前



変更後

顧客動線の観察結果から、記帳台が視界に入りやすいように配置変更しました。店内動線がスムーズになり、手続きに戸惑われるお客さまが減少しました。



変更前



変更後

伝票の種類をシンプルに伝える見出しカードを作成し記帳台に設置することで、手続きがわかりやすくなりました。



変更前



変更後

支店長の声



三井住友銀行
金沢八景支店長
兵頭 美貴子

プロジェクト開始前の調査で、銀行の店頭広告物を見ていらっやらないお客さまが大半であることがわかり、スーパーやアパレルショップの工夫をヒントにお客さまに期待していただけの店づくりを目指しました。

やがて、お客さまの手に取りやすい場所に配置したパンフレットが減りはじめ、ポスターについてのお問い合わせが増えるなど、銀行が「伝えたいこと」に対するお客さまの反応が返ってくるようになりました。お客さまとの間に新たな店頭コミュニケーションが生まれ、銀行への関心を高めていただくことにつながっています。

このような取り組みは、従業員全員が顧客視点に立って店頭状態を見直し、金融商品サービスをわかりやすくお客さまに伝えることが、金融機関の社会的責任であると認識し実施しています。

このほか、超高齢社会を目前に控え、高齢者ボランティアや店舗を使ってのユニバーサルサービス疑似体験など、店舗独自で高齢化に対応した取り組みも行っており、コンサルティングセールスや店頭コミュニケーション改革プロジェクト推進の際に参考にしています。



高齢者ボランティア



ユニバーサルサービス体験

今後もお客さまへのアンケートによる効果検証などを通じて、一人ひとりの従業員のマーケティング力をより一層高めつつ店舗改革を積極的に推進していきます。

【参照】三井住友銀行のユニバーサルサービスの取り組みについては、P10「4.超高齢社会への対応」をご覧ください。



2008年度の実績と2009年度の施策

方針	2008年度の実績	2009年度の施策
透明性の高い情報開示の実施	<ul style="list-style-type: none"> ●サブプライム関連証券を含む、証券化商品等への投融資等の状況に関する詳細な開示や、経営陣のIR姿勢などが評価され、(社)日本証券アナリスト協会より「ディスクロージャーの改善が著しい企業」に選定 ●環境会計など環境・CSR関連指標の導入に向けた調査・研究 ●NY証券取引所への上場検討 	<ul style="list-style-type: none"> ●株主・投資家の皆さまに向けたウェブ掲載コンテンツの整理・拡充 ●SRI調査機関・個人投資家等とのコミュニケーション強化 ●環境会計など環境・CSR関連指標の導入検討 ●NY証券取引所への上場検討
内部統制のさらなる高度化		
ステークホルダーとのコミュニケーション強化		

当社グループは、適正な意思決定や適切な業務運営などを通じて、財務の健全性確保に努めるとともに、株主・市場に対して適時かつ正確な企業情報の開示を行っています。そのような活動が当社を正しく理解・評価していただくことにつながるだけでなく、ひいては市場・経済の健全な発展に貢献することになると考えています。

より強固な信頼獲得のために

これまで当社グループでは、株主・市場との関係をより強固なものとするために、法令に則った情報開示に加え、財務内容、経営方針、業務戦略などに関する自主的な情報開示の充実と、そのための体制整備に努めてきました。

近年、株主の中で海外機関投資家や個人株主が占める割合が増加し、株主構成が大きく変化してきています。株主の声の変化に積極的に耳を傾け、これを経営に反映させるべく、株主とのコミュニケーションを一層強化していきます。

SRIインデックスへの組み入れ

三井住友フィナンシャルグループ(SMFG)の株式は、世界の主要なSRIインデックスのうち以下のインデックスに組み入れられています。これは、当社グループのCSR活動に対する高い評価を示すものといえます。今後は、DJSI(Dow Jones Sustainability Index) Worldなどにも組み入れられるようCSRの取り組みを一層強化していきます。

- Ethibel Sustainability Index Global
- FTSE4Good Global Index
- FTSE4Good Global 100 Index
- Morningstar Socially Responsible Investment Index
- DJSI Asia Pacific Index
- DJSI Asia Pacific 40 Index

◆各種メディアおよびホームページなどを通じた情報開示

- ◎決算短信、決算公告、有価証券報告書、法定開示資料、定期刊行物など
- ◎ディスクロージャー誌、中間ディスクロージャー誌(英語版アニュアルレポート、インテリムレポート)



ホームページ



ディスクロージャー誌

◎適時開示情報などのプレスリリース

◆コミュニケーション

- ◎投資家説明会 年2回
- ◎証券会社主催カンファレンスなど 随時
- ◎ネットカンファレンスの開催 随時



投資家説明会



詳細はWebをご覧ください。

株主・投資家の皆さまへ

<http://www.smfg.co.jp/investor/>

従業員とともに

2008年度の実績と2009年度の施策

方針	2008年度の実績	2009年度の施策
仕事と家庭の両立支援の推進	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティ推進室の設置 ●SMFGグループ各社でのワークライフバランス ガイドブック制作 	<ul style="list-style-type: none"> ●ダイバーシティ関連施策の拡充 <ul style="list-style-type: none"> ・ダイバーシティ関連教育の拡充 ・ダイバーシティレポート作成 ●ワークライフバランス推進 <ul style="list-style-type: none"> ・SMFGグループ各社での「こども参観日」開催 ●研修の多様化 <ul style="list-style-type: none"> ・環境啓発・CSマインド向上などを目的とした教育推進
従業員のスキルアップ、能力活用への積極的な取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ●次世代育成支援対策推進法に基づく認定(くるみん取得) 	
男女共同参画に向けた取り組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> ●リテールバンキングカレッジの設置・開講 ●キャリア研修の拡充 	

当社グループでは、従業員一人ひとりが、誇りを持ってモチベーション高く成長しつづけられる職場づくりを目指しています。ここでは、三井住友銀行での取り組みを中心にご紹介します。

人事制度の4つの柱

- (1) グローバルな競争に勝ち抜く経営体質の強化を促進すること。
- (2) お客様に付加価値の高いサービスを提供できる専門性の高い人材を育成すること。
- (3) 「個」の重視と自己実現を通じ従業員活力を向上させること。
- (4) 先進性と独創性にあふれた当行にふさわしい企業風土を創造すること。

専門性の高い人材の育成

SMBC

■若手人材の育成

若手の人材がモチベーション高く成長することを目的として、個人、法人、事務の業務分野ごとの基礎教育プログラムを、リテールバンキングカレッジ、コーポレートバンキングカレッジ、オペレーションバンキングカレッジとして構築しています。従来は数年かけて習得していた業務知識やスキルを、OJTと集合研修を融合させることで、入行後半年間で無理なく集中的に習得できる体制としています。



リテールバンキングカレッジ

■公募制度の充実

従業員一人ひとりが金融のプロフェッショナルとしての専門性を高めていくためには、従業員が自らの適性・スキルを把握し、自らの意思でその実力を発揮するフィールドを選択できる仕組みが不可欠です。三井住友銀行では、従業員の自律的なキャリアデザインをサポートする仕組みの一つとして、「研修エントリー」「ジョブエントリー」「ポストエントリー」の3種類の公募制度を実施しています。このうち「ジョブエントリー」では、50以上の部署が仕事内容を紹介・アピールする社内セミナー「SMBCジョブフォーラム」を開催し、公募への関心を高めると同時に、さまざまな職務に対する理解を深め、キャリアデザインを主体的に考える機会となっています。2008年度は、東西で延べ800名を超える若手・中堅が参加しました。



SMBCジョブフォーラム

■自己啓発サポート

資格取得支援制度、資格取得対策講座の開催など、広く従業員の自己啓発をサポートしています。また、インターネット上に自己啓発サポートサイトを新設し、eラーニングやビデオライブラリの視聴など、キャリアアップのためのツールを提供しています。



自己啓発サポートサイト



このページの詳細はWebをご覧ください。

SMFGトップ ▶

企業の社会的責任 (CSR) ▶

従業員とともに ▶

多様性を強みとする 企業風土の醸成

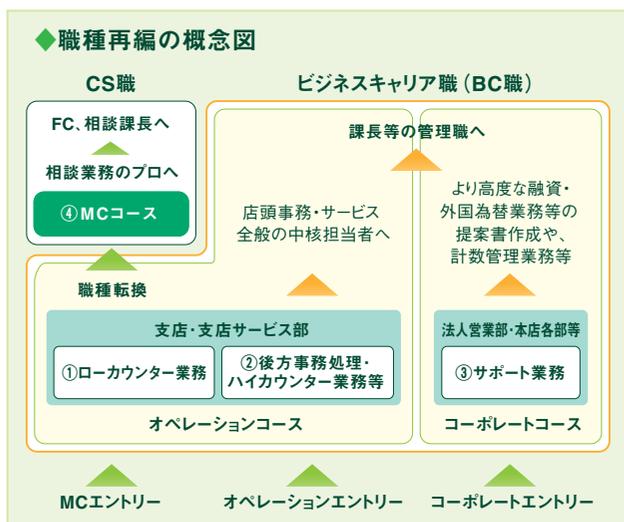
SMBC SMCC SMFL JRI フレンド

■ 多彩な人材の活躍

三井住友銀行では、性別、国籍などを問わず、さまざまな人材が活躍できる職場づくりに取り組んでいます。総合職・コンシューマーサービス職の2009年4月新卒採用における女性比率は4割程度となっており、女性管理職の人数も大幅に増加しています(P21)。2008年度からは、人事部内に「ダイバーシティ推進室」を設置し、多様性を強みとする企業風土の醸成に向けて、取り組みをより強化しています。

■ ビジネスキャリア職の新設

2008年度には、従来の一般職を発展的に再編し、職務の拡大・役割期待の高まりに対応した「ビジネスキャリア職」を新設しました。職種内には、職務・キャリアパスに応じて「コーポレートコース」「オペレーションコース」を設置するほか、管理職階層を設け、意欲ある従業員のライフスタイルやキャリア観を尊重しながら、より活躍できるフィールドを構築します。また、営業店勤務の派遣社員などをビジネスキャリア職として正社員雇用しています(2008年度:約2,000名。2009年度:約400名)。



■ 海外拠点での取り組み

海外拠点の現地採用従業員の教育にも注力しています。アジア研修室では、シンガポールに設置した研修ルームにおいて、豪亜地区の従業員を対象に業務研修・能力開発研修を軸とした各種研修を実施しています。「地域全従業員の参加しやすさを重視した、公平かつ適切な現場寄りの人材開発機会

の提供」をコンセプトとし、集合研修に加えて、eラーニングやポータルサイトの活用によってアクセスの多様化も図っています。人材開発はすべての基本との考えの下、その国の産業や市場の発展に資する人材を育てる取り組みを今後も続けていきます。



シンガポール融資業務研修

2009年4月現在、アジア・米国・ヨーロッパで、計3名の現地従業員が執行役員に就任しているほか、日本国内でも外国籍の従業員を積極的に採用しています。

■ 障がい者雇用への取り組み

特例子会社「SMBCグリーンサービス」を設立し、障がい者の雇用を推進しています。2008年12月には、神戸に新しく拠点を開設し、知的障がいのある方の雇用にも取り組



アビリンピックの模様

んでいます。障がい者の就労支援の一環として、数多くの会社見学者や企業実習生を受け入れており、各界から障がい者雇用に対する貢献度の高い会社として表彰されています。また、従業員のスキル向上のため、障がい者の技能競技会には積極的に参加し、過去何人も全国大会(アビリンピック)に出場、2008年度には入賞を果たしました。なお、2009年3月の障がい者雇用率は1.95%であり、法定の雇用率(1.8%)を上回っています。

従業員の声



三井住友銀行
花小金井支店サービス部
海老澤 知佳

2006年に配属後、届出書類の処理や定期預金の後方事務を中心に業務を行ってきました。2008年にビジネスキャリア職へ職種転換の話があり、どうしようかと考えましたが、お客さまからお礼の言葉をいただきものすごく嬉しそうにしている職場の先輩方を見て、「もっと責任ある仕事にチャレンジし、お客さまに喜んでいただく機会を増やしたい」と考え、同年7月に正社員になりました。

また、正社員になることでキャリアパスも広がったことから、知識・スキルをもっと習得し、将来は管理職などマネジメント業務にも挑戦してみたいと考えています。

職種転換を契機に、お客さま第一という意識が一層強くなり、日々の仕事に取り組んでいます。

従業員とともに



このページの詳細はWebをご覧ください。

SMFGトップ

企業の社会的責任(CSR)

従業員とともに

■ 仕事と家庭生活の両立支援

三井住友銀行では「従業員サポートプログラム」を整備し、託児補給金制度(上限5万円/月)や各種制度の利用期間延長(子どもが小学校3年生になるまで)など、仕事・家庭の両立支援制度を充実させてきました。この結果、約2週間の短期育児休業はすでに20名を超える男性従業員が利用しているほか、毎月開催の育児休業者を対象とした「職場復帰サポート講座」も4年目を迎え、これまでに延べ600名以上が参加しました。また、従業員の家族の職場に対する理解を深める観点から、子どもたちが親の働く職場を訪問する「SMBC子ども参観日」も毎年開催しています。2009年3月には、次世代育成支援対策推進法に基づく認定(くるみん)を取得しました。



職場復帰サポート講座

なお、以上の取り組みは三井住友銀行の施策ですが、このような取り組みを今後、SMFGグループ各社に拡大していきます。2008年度には、三井住友カード、三井住友ファイナンス&リース、SMBCフレンド証券、日本総合研究所各社において、三井住友銀行の事例を参考に、「ワークライフバランスガイドブック」を作成しました。



くるみんマーク



ワークライフバランスガイドブック



子ども参観日

◆ 「働きがいのある会社」調査でベスト25社に

2009年1月、三井住友銀行は、Great Place to Work® Institute Japanが実施した「働きがいのある会社」調査において、2年連続でベスト25社に選ばれました。

※Great Place to Work® Institute, Inc(米国)は、アメリカFortune誌が毎年掲載する「働きがいのある会社ベスト100」にデータを提供している調査機関。調査内容は、社内制度・企業文化に関する会社への調査と、社員へのアンケートで構成され、社員アンケートの結果が評価全体の2/3を占める。



人権啓発への取り組み

SMBC SMCC SMFL JRI フレンド

三井住友銀行では、「お客さま・役職員の人間性を尊重する」「一切の差別行為を許さない」ことを行動原則に掲げ、全従業員の人権に対する意識を高めるため、以下の取り組みを行っています。

- ・店長研修会の実施(年1回)、新任管理職・新入行員を対象とした研修
- ・店長がリーダーとなり、人権問題を話し合う勉強会の実施(年2回)
- ・役職員からの人権標語を募集(年1回)

なお、グループ各社でも、同様の取り組みを行っています。

従業員の状況

SMBC SMCC SMFL JRI フレンド

◆ SMFG(連結ベース)

	2007年3月末	2008年3月末	2009年3月末
従業員数	41,428人	46,429人	48,079人

◆ 三井住友銀行

	2007年3月末	2008年3月末	2009年3月末
従業員数 ^{*1}	19,723人	20,273人	23,543人
男性	13,424人	13,457人	13,669人
女性	6,299人	6,816人	9,874人
平均年齢	39歳 0カ月	38歳 7カ月	36歳 9カ月
男性	41歳 2カ月	40歳10カ月	40歳 5カ月
女性	34歳 5カ月	34歳 2カ月	31歳 8カ月
平均勤続年	16年 8カ月	15年11カ月	13年10カ月
男性	18年 2カ月	17年 5カ月	16年11カ月
女性	13年 7カ月	12年11カ月	9年 6カ月
障がい者雇用 ^{*2}	2.03%	2.05%	1.95%

※1 銀行在籍者数。在籍出向者を含み、執行役員、嘱託、パート、派遣社員、海外の現地採用者を除く。

※2 各年3月1日現在

	2005年4月	2006年4月	2007年4月	2008年4月	2009年4月
新卒採用女性人数 ^{*3}	208人	252人	380人	518人	388人
新卒採用女性比率	38.1%	36.3%	40%	41.3%	40.33%

※3 対象は総合職+コンシューマーサービス職。ビジネスキャリア職は除く。

	2004年度	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度
女性管理職人数 ^{*4}	193人	235人	280人	354人	456人
育児休業取得者数	70人	89人	126人 (うち男性6人)	163人 (うち男性22人)	222人 (うち男性27人)
キャリア採用者数	88人	181人	156人	500人	136人

※4 年度末時点



2008年度の実績と2009年度の施策

方針	2008年度の実績	2009年度の施策
本業を活かした取り組み (環境ビジネスの推進、環境リスク対応など)	<ul style="list-style-type: none"> ●フジサンケイグループ地球環境大賞受賞 ●日経優秀製品・サービス賞 日経ヴェリタス賞受賞(個人向け国債) ●環境関連融資商品の開発(取り組み実績 361億円) ●環境設備・省エネ関連リースの促進 ●排出権ビジネスの拡充(国内クレジット制度の活用、排出権仲介など) 	<ul style="list-style-type: none"> ●環境を切り口としたリレーション強化(グループ各社、産学連携など) ●環境関連融資商品の取り組み強化(取り組み目標 550億円) ●環境設備・省エネ関連リースの促進 ●排出権ビジネスの拡充(国内クレジット制度の活用、排出権売買業務の開始など)
良き企業市民としての取り組み (環境負荷軽減、外部啓発活動など)	<ul style="list-style-type: none"> ●eco japan cupの主催、国際環境展への協力 ●生物多様性セミナー開催 ●環境情報誌「SAFE」の継続発行 	<ul style="list-style-type: none"> ●eco japan cupの主催 ●生物多様性問題への対応(金融スキーム創設検討など) ●海外への展開(アジアでの展開拡充)
社員への意識浸透	<ul style="list-style-type: none"> ●与信環境リスク対応(環境関連規制の情報発信など) ●環境負荷の見える化促進 	<ul style="list-style-type: none"> ●与信環境リスク対応(環境リスクチェックシート制定の検討など) ●環境負荷の見える化促進(改正省エネ法対応など)

グループ環境方針

- 地球環境の維持向上に貢献できる商品・情報・ソリューションの提供を通じてお客さまの環境問題への対応をご支援します。
- 環境に関するリスクを認識し、当社及び社会全体の環境リスクの低減を図ります。
- 省資源、省エネルギー、廃棄物の削減などの取り組みを通じ、社会的責任の履行を果たします。
- 環境関連法令・規則等を遵守します。
- 環境に関する情報を開示し、社内外との対話を通じて環境保全活動の継続的な改善を図ります。
- 本方針の社員への徹底と社内教育に努めます。
- 「環境経営」を積極的、かつ効果的に実践するために、各事業年度に目的・目標を設定し、それらの見直しを行い、取り組みの継続的な改善に努めます。
- 本方針は、当社ホームページ等で公表し、外部からの要請があれば配付を行います。

SMFGは国連環境計画の「環境と持続可能な発展に関する金融機関声明」に署名するとともに、政府が進める国民運動「チーム・マイナス6%」にも参加しています。

活動の3つの柱

SMBC SMCC SMFL JRI フレンド

当社グループでは、「環境負荷軽減」「環境リスク対応」「環境ビジネス」の3つを環境配慮行動の柱としており、グループCSR委員会を中心に、各行動についての環境目標を設定し、PDCAサイクルに従って計画的に環境活動に取り組んでいます。なお、環境マネジメントシステムの国際規格であるISO14001の認証を、当社および主要なグループ会社である、三井住友銀行、三井住友カード、三井住友ファイナンス&リース、

日本総合研究所、SMBCフレンド証券で取得しています。特に三井住友銀行は、1998年に邦銀で初めて取得しました。

■ 環境負荷軽減

当社グループは電力などのエネルギー使用量削減についても毎年度目標を設定し、エネルギー使用量の「見える化」を推進するとともに、自助努力による削減活動を実践しています。さらに、三井住友銀行では、グリーン電力と排出権の購入により本店ビルのカーボンニュートラルを実施、三井住友カードでは大阪本社を、三井住友ファイナンス&リースでは東京本社を排出権の購入によりカーボンニュートラルにしています。

◆ 三井住友銀行のエネルギー使用量(電気・都市ガス)概算 (t-CO₂)

	2005年度	2006年度	2007年度	2008年度
4本部ビル	11,984	11,863	11,761	11,045
その他	92,929	91,266	91,424	91,021
合計	104,913	103,129	103,185	102,066

算出根拠:国内の電気および都市ガスの使用量概算(使用量および光熱費支払額による)。CO₂排出係数は、電気0.418(代表値として東京電力の2008年度)、都市ガス2.08(温暖化対策推進法施行令)を使用。

■ 環境リスク対応

三井住友銀行では、担保不動産のうち一定の条件を満たすものについては、土壌汚染・アスベストリスクの評価を義務付け、高リスクの担保物件は当該リスクを評価額から控除しています。また、三井住友銀行では、大規模な開発プロジェクトに対してプロジェクトファイナンスを実行する際には、環境や社会への影響を十分検討することを社会に約束する「エクエーター原則」を採択し、国際環境室において評価を行っています。三井住友ファイナンス&リースでは、リースアップ物件の適正処理に取り組んでおり、電子マニフェスト等を活用しています。

環境活動

■ 環境ビジネス

考え方と取り組みについては、「特集:低炭素社会の実現(P7-8)」「環境ビジネスへの取り組み事例(P24)」をご覧ください。

2008年度の環境ビジネスピックアップ SMBC SMFL JRI

● 第18回 地球環境大賞受賞

三井住友銀行は、先進的な環境商品・サービスの開発などが評価され、フジサンケイグループ主催「第18回 地球環境大賞 フジサンケイグループ賞」を受賞しました。本顕彰制度は環境関連では国内で最も権威と格式を持つ表彰制度の一つで、メガバンクとしては初めての受賞となります。



表彰式の様子



● SMBC環境ビジネスフォーラムinエコプロダクツ2008

三井住友銀行はSMBCコンサルティング、三井住友ファイナンス&リース、日本総合研究所とともに、「SMBC環境ビジネスフォーラム」を、日本最大規模の環境総合展示会「エコプロダクツ2008」内で開催しました。

当行顧客である中小企業43社によるブース出展と、540件の環境ビジネスマッチングを実施したほか、取引先企業による環境関連商品・取り組みの紹介や、大学からの研究成果発表などを行いました。従来の「展示会」の枠を超えた先進的な取り組みとして、3日間で延べ2,000名もの参加がありました。



三井住友銀行のブース正面



マッチングブースでは各企業による商談会を開催



さまざまなステークホルダーによるセミナーを実施

● 第5回エコプロダクツ国際展

2009年3月、フィリピンで開催された「Eco-products International Fair 2009」において、SMFGの北山社長が準備委員長を務め、展示会運営に協力しました。

同展は、アジア太平洋地域における環境ビジネスの活性化と国際競争力の強化を目指して毎年開催されている国際環境展示会で、今回は日系企業36社のほか、フィリピン、シンガポール、マレーシアから過去最多の128社・団体が出展しました。展示会と並行して、関係国の大臣や学者、環境先進企業の経営者などによる国際会議も開催されました。



アロヨ大統領に三井住友銀行の環境活動について説明する北山社長



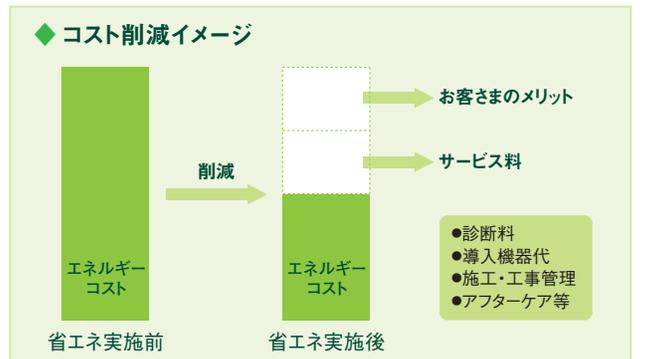
2日目の会議の様子

また、「環境と金融」がテーマの2日目の会議には、SMFGの北山社長がパネリストとして参加したほか、日本総合研究所の足達英一郎主席研究員がコーディネーターとして活躍しました。

● 改正省エネ法対応

2010年4月施行の改正省エネ法への対応として、環境保全・省エネを推進するための企業の設備投資ニーズが高まっています。三井住友ファイナンス&リースではお客さまにエネルギーの消費削減を軸とする総合的な省エネ化を提案し、温室効果ガスの排出削減に役立つ環境配慮型設備・機器や省エネ支援設備・機器のリースなどを提供しています。併せて、ESCOリースを含むさまざまな省エネ手法や、届出が義務付けられている報告書に関する情報提供も積極的に行っています。

リースを活用することでこれらの購入に必要な初期投資が不要となり、省エネ支援設備・機器の導入による省エネ・省コストの効果を導入当初から享受できます。





このページの詳細はWebをご覧ください。

SMFGトップ ▶

企業の社会的責任(CSR) ▶

環境活動

◆ 当社グループの環境ビジネスへの取り組み事例

対象	活動名称	概要	会社
法人	環境情報誌「SAFE」	環境先進企業へのトップインタビューや環境法規制、ビジネストレンドなど、企業の環境活動に役立つ情報を掲載した情報誌を、1996年から隔月で発行しています。	SMFG
	SMBC-ECOローン	環境マネジメントシステム認証を取得した中小企業を対象に最大で0.5%の金利が優遇される融資商品で、NPO法人や地方自治体が独自に運営するものも含めた20以上の環境認証を対象にしています。2008年10月には企業独自の環境認証を対象とする関連商品「ecoバリューアップ」を創設しました。より広い範囲で企業の環境取り組みを支援する仕組みの構築を目指します。 取り組み実績:800社、470億円(2009年3月末)	
	SMBC環境配慮評価融資	企業の環境配慮取り組み状況をJRIの作成した独自の評価基準で評価し、その評価結果に応じた融資条件を設定する融資商品です。融資の実行後は、環境配慮評価の結果をJRIより「簡易診断シート」として提供させていただきます。 取り組み実績:8社、185億円(2009年3月末)	
	グローバルECOBIZアシスト	環境関連分野で技術力を持つ国内企業のグローバル化を支援するため、貿易取引などの際に必要となる手数料・金利を優遇する制度です。水・廃棄物・新エネルギー・大気・省エネ・その他(土壌汚染対策・緑化・自然修復等)の環境関連分野における装置製造、設備開発に携わる中堅中小企業を対象です。	
	排出権取引関連ビジネス(マッチング、アドバイザー、信託、コンサルティング業務)	海外拠点との連携・信託機能の活用などにより、排出権取得ニーズのあるお客さまへ、途上国売主をご紹介する業務、取引を支援するアドバイザー業務、信託商品のご提供、ファイナンスなどの業務を幅広く行っています。ブラジルにはCDMプロジェクト開発を支援するコンサルティング子会社を設立しています。	SMBC JRI
	排出権売買業務	2009年6月より、国連承認に基づく排出権を対象として、直接売買を行う業務を開始しました。	
	国内クレジット制度を活用した支援	2008年10月より始まった国内クレジット制度を活用し、グループ会社などと連携した排出削減事業支援のスキームを検討しています。	
	Climate & Children Supporters	ユニセフとタイアップした三井住友銀行独自の寄付プログラムとして、地球温暖化などにより影響を受けている途上国における子どもたちの水と衛生環境の推進支援事業を実施しています。排出権の活用により地球温暖化防止へ取り組むお客さまにご参加いただけるものになります。	参照 P8
	エコプロダクツ国際展	第5回および第6回の開催において、SMFGの北山社長が準備委員長を務め、運営に協力しています。	参照 P23
	eco japan cup	応募企業の中から実用性の高い技術やアイデアを保有する企業を選定し、表彰するコンテストです。産学連携での共同研究に対し助成金を拠出する仕組みも用意しています。	参照 P7-8
	SMBC環境ビジネスフォーラム	SMBCコンサルティングとともに、「エコプロダクツ2008」内で、ビジネスマッチング・セミナーなどの複合イベントを開催しました。	参照 P23
	カーボンニュートラルリース	リース物件に排出権を割り当てることにより、当該物件の使用に伴い発生する温室効果ガスをニュートラルにするサービスを、2007年8月より実施しています。環境配慮の自助努力を進める企業活動を一層強力にサポートすることを目指します。	SMFL
	改正省エネ法コンサル事業	改正省エネ法の施行に合わせ、企業への環境関連のアドバイザー業務を強化しており、リースの活用による、総合的な省エネ化を提案していきます。	参照 P23
	環境アドバイザー事業	廃棄物処理やエネルギー分野を中心に、数多くのプロジェクトを手がけています。新しいビジネスの創出により、地球温暖化問題の解決と環境貢献型ビジネスの発展に寄与することを目指します。	
中国・天津地区の環境都市建設におけるコンサルティング	中国・天津地区における環境共生と省資源・資源循環効率化をコンセプトとした、中国初の国家環境都市建設事業である「中新天津生態城プロジェクト」に対するコンサルティング業務を行います。	JRI	
個人	個人向け国債の環境キャンペーン	2008年6月募集時より、毎回環境にかかわるキャンペーンを実施しています。これまでに、個人向け国債をご購入いただいたお客さまお一人当たり、三井住友銀行が一定の排出権を購入し、国に無償移転を実施する「地球温暖化防止応援キャンペーン」をはじめ、NPO法人を通じて植林を実施する「ゆたかな緑 植林キャンペーン」、グリーン電力を活用した「未来のエネルギー 応援キャンペーン」などを実施しました。	SMBC
	住宅ローンを通じたカーボンオフセット	2008年4月～9月の期間、環境配慮型住宅を住宅ローン利用により購入したお客さまが温暖化効果ガスの削減に取り組むとともに、三井住友銀行でも1世帯当たり11分の排出権を購入し、国に移転するキャンペーンを行いました。	
	WEB明細エコ得キャンペーン	カード利用明細をインターネット上に表示し、紙資源の削減を推進するキャンペーンを積極的に展開し、2008年12月には利用者が100万名を突破しました。	SMCC

◆ 三井住友銀行の環境関連融資実績(国内)

	2007年度	2008年度
法人・環境事業向け	1,598億円	1,888億円
うち環境関連商品	206億円	361億円
個人向け	309億円	386億円
合計	1,907億円	2,274億円

※法人・環境事業向けについてはOECDガイドライン等を参考に、環境等に配慮した事業等への貸出実行額。個人向けについては、環境配慮住宅向けのローン実行額。基準等については、随時見直しを行う。

◆ 社外評価

- 2007年 ブラジル三井住友銀行: FT Sustainable Banking Award 2007 (Achievement in Carbon Finance) 'Runner up' を受賞
- 2008年 三井住友銀行: 個人向け国債「地球温暖化防止キャンペーン」が2008年 日経優秀製品・サービス賞 日経ヴェリタス賞を受賞
- 2009年 三井住友銀行: 第18回 地球環境大賞 フジサンケイグループ賞を受賞

社会貢献活動

2008年度の実績と2009年度の施策

方針	2008年度の実績	2009年度の施策
本業を活かした取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ●金融経済教育の推進 ・子ども銀行たんけん隊の継続開催など ●名古屋地区における銀行見学会、手話講習会、CSRセミナー・イベントの開催 	<ul style="list-style-type: none"> ●SMFGグループ全体での共同企画拡充 ●社会貢献の考え方(対象分野と活動区分)整理 ●金融経済教育の継続
良き企業市民としての取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ●ユニバーサルデザイン・サービスの展開 ・サービスケアアテンダント資格取得者全店配置(1,200名超) 	<ul style="list-style-type: none"> ●少子・超高齢社会に向けた取り組みの推進 ・ユニバーサルデザイン・サービスのさらなる展開など
社員への意識浸透	<ul style="list-style-type: none"> ●大学等の研究成果の社会還元 ・iPS細胞研究の事業化支援(参照 P9) ●ミレニアム開発目標※などを基軸とした社会貢献活動計画策定 	<ul style="list-style-type: none"> ●CSR関連セミナーの拡充 ●社員の活動支援、NGO・NPOとの協働促進 ●社会貢献活動ホームページの拡充

※2000年のサミットで採択されたミレニアム宣言と、1990年代の国際会議などで採択された国際開発目標を統合し枠組みとしたもの。極度の貧困の半減からHIV/エイズ蔓延の阻止など2015年までに達成すべき8つの目標を掲げている。

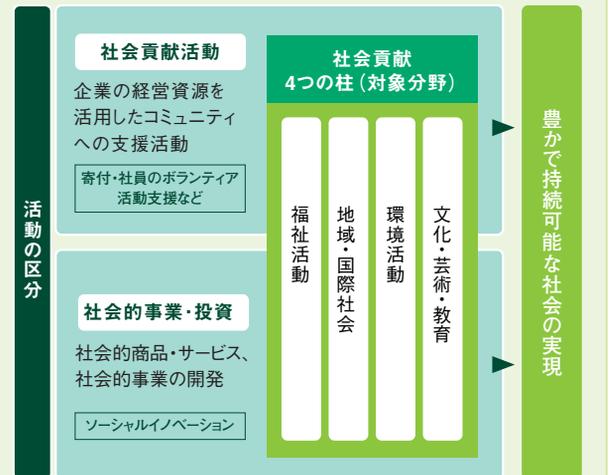
社会貢献活動の基本的な考え方

当社およびグループ各社は、金融グループとしての高い公共性を認識し、本業での活動を通じて社会の発展へ貢献することが重要と考えます。一方で、日常業務を通じた社会への貢献に加え、豊かな社会を実現するための『良き企業市民』としての活動も欠かせません。当社およびグループ各社は、『良き企業市民』として社会的責任を果たすべく様々な社会貢献活動も行います。

社会貢献活動方針

当社およびグループ各社は、『良き企業市民』としての役割を認識し、豊かで持続可能な社会の実現を目指し社会貢献活動を行います。この社会貢献活動を積極的に行うため、「福祉活動」「地域・国際社会」「環境活動」「文化・芸術・教育」の4つの分野を社会貢献活動の柱とし、企業で活動を企画・実施するとともに、社員のボランティア活動を支援します。

◆社会貢献の考え方



社会的事業・投資、社会貢献活動を通じて、4つの対象分野を支援し、豊かで持続可能な社会の実現を目指します。

2008年度の実績と今後の方向性

世界には貧困問題をはじめ、人権問題、初等教育の不足など多くの社会的課題が山積しています。当社グループは、グローバルな視点で良き企業市民としての役割を果たしていくため、2008年度、三井住友銀行ボランティア基金などを通じ、ミレニアム開発目標※のゴール1(極度の貧困と飢餓の撲滅)、ゴール3(ジェンダー平等推進と女性の地位向上)などを見据えたNGOの事業支援などを行いました。

また、国内においても、ユニバーサルデザイン・サービスの展開としてサービスケアアテンダント資格者の全店配置を達成

したほか、名古屋地区(SMBCパーク栄など)において初めて銀行見学会や手話講習会を実施、エココンサートなどのイベントや各種CSRセミナーも開催しました。

さらに、今後は社会貢献の考え方を整理し、企業の経営資源を活用したコミュニティへの支援・協働としての「社会貢献活動」と、社会的サービスの開発といった「社会的事業・投資」の2つの視点で進めていきます。



名古屋での銀行見学会の様子



このページの詳細はWebをご覧ください。

SMFGトップ ▶

企業の社会的責任 (CSR) ▶

社会貢献活動

国内での取り組み

SMBC SMCC SMFL JRI フレンド

■ 福祉活動

● 手話講習会、ボランティア体験講座の開催

三井住友銀行は、聴覚障がいへの理解と顧客サービスの向上を目的とし、毎年手話講習会を開催しています。また、補助犬理解への啓発や、AEDを使った救急応対法など、社員や家族を対象とした体験講座も開催しています。



● 書き損じはがきなどの募集・寄贈

当社ではグループ各社の社員から「書き損じはがき」を募集し、ボランティア団体に寄贈しています。三井住友ファイナンス&リース・SMBCフレンド証券では「ペットボトルのキャップ」、SMBCフレンド証券は「使用済み切手」を募集・寄贈しています。

● 高齢者支援団体への寄付

SMBCフレンド証券は、社会貢献型ファンドの収益金の一部を、毎年、高齢者福祉・介護の理念に合う団体に寄付しています。

■ 地域・国際社会

● ボランティア基金

三井住友銀行では、有志社員の給与から毎月一律100円を天引きして、国内外のボランティア団体などへの寄付を行っており、1万1,000名超が加入しています(2009年5月現在) [参照](#) 2008年度実績の一部をP27に記載。

グループ会社のさくらケーシーエスでも、創立40周年事業の一環として2009年4月にボランティア基金を創設し、社員の7割に当たる約830名が加入しました。

● 災害義援金の受け付け

三井住友銀行は、国内外の大規模災害発生時に、振込手数料無料の口座を開設し、広く募金受け付けを行っています。また、行内、日本総合研究所でも社員に対し募金の呼びかけを行っています。

三井住友カードは、中国四川大地震の際、お客さまからのカード決済などによる募金を受け付けました。

● ユニセフ(国際連合児童基金)などへの支援

三井住友銀行は、普通預金の税引後利息を寄付する「ユニセフ愛の口座」を取り扱い、当行でもお客さまと同額の寄付をしています。

三井住友カードをはじめとするVJAグループ各社の会員向けポイントサービス「ワールドプレゼント」を通じてカード会員の方からの寄付金を寄付しているほか、「ユニセフVISAカード」など社会貢献型カードを発行し、カード利用額の一部を寄付・還元しています。

● TABLE FOR TWOへの参加

三井住友銀行は、2009年6月より、本店の社員食堂でヘルシーメニューを購入すると、1食当たり20円が開発途上国の学校給食1食分として寄付される取り組みに参加しています。

● ボランティアスタッフYUI(ゆい)の活動

三井住友銀行の社内ボランティア組織YUIは、社内で集めた物品のチャリティー販売やろう学校での交流会など、さまざまな活動を継続的に行っています。

● SMBC地域貢献プログラム

全国の営業拠点による地域貢献活動を推進しています。これまでに、支店周辺での清掃活動や花・樹木の植樹、絵画ロビー展、ロビーコンサートなどを行っています。



■ 環境活動

● 地域のクリーンアップ活動

当社では「SMFGクリーンアップデー」を定め、グループ各社の有志社員が海岸清掃に参加しています。また、SMBCフレンド証券が海岸清掃を実施したほか、三井住友ファイナンス&リース、日本総合研究所でも事業所周辺の継続的な清掃活動に取り組んでいます。

● 自然保護団体の支援

三井住友銀行は、ゴルフ場の跡地を森に回復させる「C・C・C富良野自然塾」の活動を支援しています。また、三井住友カードでも創立40周年記念事業として自然保護団体への寄付を行ったほか、日本総合研究所はエコファンドの受託調査で受領した収益の一部を自然保護団体に寄付しています。



■ 文化・芸術・教育

● 金融経済教育への取り組み

三井住友銀行は、銀行見学会の開催、書籍「銀行のひみつ」の発刊、ホームページ上での金融教育ゲームの展開、お仕事体験タウン「キッズニア」への協賛、大学での金融・経済に関する講義など幅広く金融経済教育活動に取り組んでいます。三井住友カード、日本総合研究所でも、大学への講師派遣を行っています。



● チャリティーコンサート「名曲のおもちゃ箱」 [参照](#) P29に詳しく掲載。

社会貢献活動

海外における取り組み

SMBC SMCC JRI

当社グループでは、世界各国で社会貢献活動を行っています。「三井住友銀行ボランティア基金」では、NPO/NGOへの寄付を通じて、開発途上国の貧困問題解決、教育支援、女性の地位向上などのプロジェクトを支援しています(★は2008年度寄付事業)。また、海外拠点においても、その国や地域の課題・文化に即した、独自の取り組みを行っています。



*冊子では一部の活動事例をご報告しています。冊子に掲載できなかった活動を含め、詳細は当社ホームページをご覧ください。

企業の社会的責任(CSR) ▶ 社会貢献活動 ▶ 海外における取り組み

1 学校給食事業 — ブルキナファソ

栄養価の高い食事をとることで子どもたちが健康な状態で授業を受け、勉強にも集中できるよう学校給食を提供 ★



2 学校水衛生改善事業 — スーダン

水衛生環境の改善が急務である同国の小学校において、井戸・トイレの建設と、適切な管理のための住民教育を実施 ★



3 子どもの水と衛生環境の推進事業 — モザンビーク

地球温暖化問題の解決に向けて原因と結果の両面でとらえるプロジェクト「Climate & Children Supporters」を展開、ユニセフの事業を支援



参照) P8

(C)UNICEF/MOZA01534/G.Pirozzi
提供:(財)日本ユニセフ協会

4 医療の支援 — マダガスカル

戦災などで顔や身体に損傷を受けた方などを対象に日本人医師が無料で修復外科手術を実施 ★



5 子どもの教育 — エジプト

三井住友銀行のカイロ駐在員事務所長が、日本人学校の中学生を対象に銀行業務のレクチャーを実施



6 障がい者の支援 — アフガニスタン

地雷被害や病気の後遺症に苦しむ障がい者の方の身体機能回復のため、リハビリテーションクリニックを再建 ★



7 女性と子どもの健康改善事業 — ネパール

女性や子どもの栄養改善と感染症防止を目的とし、地域の保健所スタッフを対象とした研修会を実施 ★



8 女性の支援・マイクロファイナンス — バングラデシュ

農村部の最貧困層にある女性を対象とした少額の融資(マイクロファイナンス)、職業訓練などを実施 ★





このページの詳細はWebをご覧ください。

SMFGトップ ▶

企業の社会的責任 (CSR) ▶

社会貢献活動

9 子ども・学生の支援、災害義援金 — 中華人民共和国

・経済的に困難な農村部における女子児童へ奨学金授与のほか、日中の高校生のホームステイなどの相互交流実施 ★

・三井住友銀行およびボランティア

基金、三井住友カードは2008年四川大地震義援金を寄付

・三井住友銀行は蘇州大学や上海外国語大学など複数大学の奨学金制度を実施



13 子どもと乳幼児の支援 — インドネシア

小中高校生への奨学金供与と乳幼児を対象とした保健プログラムを実施 ★



10 子どもの支援 — タイ

子どもたちの栄養改善と経済的自立を目的に、小中4学校での有機農業や魚の養殖を通じた食材利用や販売を実施

★



14 子どもの支援 — クロアチア

内戦の傷跡が今も残り、経済的困難やアルコール中毒などの危険にさらされる子どもたちが、放課後などを安全に過ごせるホームを再建 ★



15 インターンシップ・教育支援 — 欧州

・欧州三井住友銀行では、2008年度、英国・フランス・ドイツなどの9カ国より、高校生から修士課程までの学生40名を研修生として受け入れ、さまざまな銀行業務の体験機会を提供

・日本総合研究所欧州拠点では、2009年6月ロンドンで行われた日本語スピーチコンテストに寄付支援を実施

16 奨学金・寄付事業等 — ニューヨーク

SMBC GLOBAL FOUNDATIONは1994年よりアジア各国で学ぶ大学生5,000名超を対象に奨学金授与。またニューヨーク市ハーレムの高校が主催する日本研修旅行への寄付や、学校の美化活動への寄付を実施。美化活動



には、三井住友銀行・日本総合研究所のニューヨーク拠点の社員がボランティアとして参加。これらの功績を賞し、同市より2009年5月18日を「SMBC Day」と定める旨の宣誓書を授与

11 現地語絵本出版事業 — カンボジア

子どもの絵本が大変不足している中、現地の作家と共同し民話絵本3,000部の出版と教員への読み聞かせ研修会を実施

★



17 奨学金事業 — 日本

三井住友銀行国際協力財団は、1990年より継続してアジアからの留学生に奨学金を授与

12 母子の生活改善の支援 — フィリピン (ミンダナオ島)

母子を対象に識字クラスと有機農業研修を組み合わせた教育を行い、自立能力を高める事業を実施 ★



18 国際交流と環境教育 — ブラジル

ブラジル三井住友銀行は、プロサッカークラブ(株)エスパルスの排出権購入支援をきっかけに、同U-14チームの、排出権が創出された現地ブラジルのサッカー&エコ遠征に尽力するとともに環境教育や地元チームとの交流試合に協力



社会貢献活動

世界の子どもたちに響かせたい ～チャリティーコンサート「名曲のおもちゃ箱」～



■ 140名の社員がチャリティーを目的に団結

2009年6月7日(日)、日本大学カザルスホールで第4回となる「名曲のおもちゃ箱」を開催しました。このコンサートは、演奏から運営までをすべて三井住友銀行を中心にSMBCローンビジネスサービスなどの社員の手づくりで行っています。当日は演奏者約100名と運営スタッフ約40名が一丸となり、抽選でご招待した420名のお客さまに楽しいひとときをお過ごしただくとともに、戦争や災害で心や体に傷を負った子どもたちを支援するNPO「子供地球基金」への募金協力を呼び掛けました。



募金の呼びかけに対し多くの善意が寄せられました

■ 3楽団の合同演奏～音楽で社会に貢献できる喜びを実感

「多くの社員が主体的にかかわることができる社会貢献プログラムを立ち上げたい」「音楽には人を幸せにする力、元気にする力がある」との思いから2004年にこの企画をスタートさせました。当時、行内の音楽クラブは小さく、単独でコンサートを行うことが難しかったため、「室内合奏団」「合唱団」「吹奏楽団」が合同で、クラシックからアニメソングまで多彩な音楽を提供しようという方向性が定まり、2006年5月に第1回を開催しました。演奏・スタッフ数は現在の3分の1、客席も半分に満たない小さなものでしたが、お客さまの笑顔と拍手・募金協力を受け、社員の意識は明らかに変わりました。「好きでやってきた音楽を通じて人の役に立てるとは思わなかった」「部署や役職に関係なく団結し、社会に貢献できたことに大きな喜びを感じた」との感動と誇らしさで、気持ちが一つになりました。



吹奏楽団によるマーチやアニメソングの演奏



室内合奏団によるクラシックの名曲演奏

■ さまざまなコラボレーションで広がりを見せるコンサート

毎年コンサートにはさまざまなアイデアが寄せられ、広がりを見せています。今回は、当行も主催の1社となっている環境イベント「eco japan cup」(P7-8)の受賞者に合唱団が協演、運営ボランティアもステージ上で手話コーラスを披露しました。全国の社員に協力を呼び掛け、手芸品のチャリティー販売も継続しています。さらに、高齢者施設での演奏会や、営業店でのロビーコンサートの動きも出てきました。これからも、社員一人ひとりの思いをのせたコンサートを、お客さまに届け、そして世界の子どもたちに響かせていきたいと考えています。



eco japan cup受賞者に合唱団が協演



ボランティアが手話コーラスを披露

第三者意見



谷本 寛治 氏

一橋大学大学院商学研究科教授
経営学博士

SIJ(ソーシャル・イノベーション・ジャパン)
代表理事

昨年秋以降の金融危機・景気後退という大きな環境変化を受けて、SMFGでは本年度を「基本原則に則った業務運営の徹底により、守りを固めつつ、着実な成長を目指す年」と位置づけ、「成長事業領域の重点的強化」と同時に「持続的成長を支える企業基盤の整備」に戦略的に取り組んでいる。

本年度は、一昨年度からの中期経営計画が最終年度となる。LEAD THE VALUE計画を通して、SMFGは事業とCSRが一体化するよう取り組んできた。とくに経営会議において1年の事業を振り返り次年度目標を設定する際、すべての部門(個人、法人、企業金融、国際、市場営業、事務運営、投資銀行)において、「業務計画」と「CCFアクションプラン」をセットに検討してきており、そのスタイルは定着してきた。CCFアクションプランにおいては、各部門におけるそれぞれの重点施策についてPDCAを策定していくこと、さらに業績評価体系においては、「拠点運営・顧客志向」の評価を「単年度業績」などと同等に扱うことも定着してきたと言える。

このように経営プロセスにCSRにかかわる施策を組み入れていくことが基本であり、今後はこれらの取り組みが各部署の現場の従業員に浸透し、それが組織の力、競争力の基礎につながっていくことが期待される。

CS・品質向上を目指した活動も、マナー向上という基本を見直す取り組みが始まるなど、広がりを見せている。顧客から

の声を生かすため、営業店などから情報を集めデータベース化し、関連部署での確認、フィードバック、アフターフォローするシステムは固まりつつある。中でも、モニタリングの実効性を高める努力、またコンプライアンス対応に関してシステムとしてリスク軽減・業務効率化を図る努力も進められている。今後こういった活動が真に定着していくためには、上からの指示という受け身ではなく、現場の管理者・従業員自らが職場を良くし、顧客からの信頼を得るという強い意識をもち、継続的に取り組んでいくことが求められよう。

ところで、社会貢献活動の部分では「社会的事業・投資」の活動を区分し整理する発想が示されている。金融機関として社会的課題に取り組むことの重要性はますます大きくなっている。環境ビジネスへの取り組みはすでにいくつかなされているが、責任ある投融資の主体として、社会的・環境的課題の解決に取り組むビジネスを生み育てる役割への期待は大きい。今後重要になるソーシャル・イノベーションへの本格的な取り組みを期待したい。

最後に、「守りと攻め」について、少し違った視点から見ておきたい。CCFの取り組みは、一見守りに見えるが、それを真に定着させることはまさに攻めにつながると言える。CCFのベースには、顧客と従業員、従業員と従業員/上司、との間でのコミュニケーションがうまく機能する風通しの良い組織、従業員一人ひとりが生き生きと働くことのできる組織づくりが必要である。多様性を尊重しみんなが意見を出しあえる組織では、コンプライアンス意識も高く、さらに新しい発想を生み出す土壌が育つと言える。いわば「守りと攻め」が一体化し、市場・社会からの信頼を得て、社会の持続可能な発展に貢献する事業活動に取り組んでいくことが期待される。

第三者意見を受けて

三井住友フィナンシャルグループ
取締役(CSR担当) 國部 毅



当社グループとしてのCSRへの取り組みを本格化してから、今年で5年目になります。その間我々は、ステークホルダーごとに「目指すべき姿」と「対応方針」を定め、PDCAサイクルに基づき継続的にCSR活動を展開してまいりました。特にここ数年は、お客さま本位の営業体制とコンプライアンス体制の整備、そしてCCFアクションプランの着実な実行など、グループをあげてCSR体制の強化を進めてまいりました。

その結果、谷本先生から「持続的成長を支える企業基盤の整備

への取り組み」に関し前向きなご評価をいただき、我々の今後の取り組みの方向感をあらためて再認識した次第です。今後はさらに「守り」と「攻め」のバランスを取りながら、「新しい社会づくり」へつながる「ソーシャルソリューション」の提案に磨きをかけていく所存です。

我々は、ステークホルダーの皆さまから頂戴するご意見を少しでも経営に反映し、従業員が理解・共有できるよう、今後もコミュニケーションの活性化を重要な課題の一つとしてとらえていきます。そして、公共性を担った複合金融グループとして、社会からのご要請にお応えできるよう、CSR活動のさらなる強化を図っていききたいと思います。

www.smfg.co.jp

このレポートは具体的な商品をご説明するものではないため詳細を記載しておりませんが、元本保証の無いリスク性商品のご購入やご売却、保有にあたっては、手数料等をご負担いただきます。

リスク性商品には、各種相場環境等の変動により、投資した資産の価値が投資元本を割り込むなどのリスクがあります。

リスク性商品中途解約する場合は、ご購入時の条件が適用されず不利益となる場合があります。詳しくは、店頭の商品の説明書等を必ずご覧ください。