

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

当社グループでは、複合金融グループとして、グループ横断的にCSR活動の強化を図っています。当社CSR活動の2013年度の取り組み実績と2014年度の計画は以下のとおりです。なお本データ集では、SMFGにおけるCSRの定義に基づき、「お客さま」「株主・市場」「社会・環境」「従業員」のステークホルダー別の報告としています。

●三井住友フィナンシャルグループ

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	● 同業他社比較やSMBCの態勢等の共有により、各社の取り組み課題を認識 ● SMBCと証券2社において、苦情対応の目線あわせや苦情の管理手法等を共有	● 業種別特性を踏まえた声の管理態勢充実 ● グループ各社の声の管理レベル引き上げ ● 声の収集・分析・改善活動等において、同業他社比較等により業種別ベストプラクティスを選択 ● 取り組み課題に応じた顧客サポート等管理態勢の整備・支援 ● SMFG版CS推進規則の制定 ● SMBCの態勢を参考にした顧客サポート等管理に係る態勢整備支援 ● 銀証リテール一体化戦略の全店展開を踏まえた顧客サポート等管理面の連携強化
株主・市場	● 幅広いステークホルダーとダイアログを実施 ● 環境配慮評価融資/私募債の商品改善(7月) ● CSR重点課題特定化(2月) ● 外部業者を交えながら、ホームページおよびCSRサイト構造を全面的に刷新 → 必要情報を整理し、見やすさ・見映えを大幅に改善 ● 国内外の投資家とESG等に関する意見交換実施	● 国際的なサステナビリティ報告書のガイドラインである、GRIG4ガイドラインに則した情報開示を1年前倒しで実施 ● 新たにCSR重点課題を特定化し、2014年度のホームページおよびCSRサイトをガイドラインに合致した内容に変更 ● 非財務情報の開示検討等、今後の統合報告への対応を見据え、関係部と部門横断的な勉強会等を実施
社会・環境	● 環境、少子・高齢化、震災復興等、社会的な問題の解決に、本業を通じて取り組み ● 仙台水族館建設プロジェクトへの金融支援 ● 河北新報社等と共同で復興支援イベント開催 ● ESGに関するサステナビリティ評価融資/私募債、新規取り組み ● 介護施設提携ローン等、超高齢社会に対応した新規融資商品取り扱い開始 ● 環境情報誌「SAFE」の発行形態見直し ● 発行を四半期ごとに1回へ ● 海外顧客向けに英語版を作成・掲載	● 新たな重点課題である「環境」「次世代」「コミュニティ」の課題解決に向け、本業を通じた各種取り組みをSMFG一体となって推進 ● 環境配慮型融資等を積極的に推進 ● 資産・事業の次世代に向けたスムーズな承継をサポート ● SMFG全体で金融リテラシー対応を体系化し、さまざまな階層、ニーズに対応 ● 地元企業と連携した復興イベントの開催など、震災復興を継続的に支援 ● 国連機関等と提携し、アジアを中心とする新興国における健全な金融市場育成や次世代を担う人材育成施策を検討
従業員	● 社会的な問題の解決に取り組むNPO等を支援する役職員参加型ボランティアプログラムをSMFG全体で実施 ● 環境、震災復興、少子・高齢化など、社会的な問題の解決にSMFG役職員がボランティアで取り組むイベントを定期的に開催 → 延べ2,150名のSMFG従業員が参加	● 各地域における営業活動と一体となったSMFG役職員参加型ボランティア活動等を通じて、社会基盤たる安心・安全なコミュニティの実現・発展へ貢献 ● SMFG各社におけるダイバーシティ・ワークライフバランスの推進、および子育て支援団体の活動支援等を通じた、女性のエンパワメントとワークライフバランスの推進
体制整備	● SMFG各社へのISO26000ガイダンスチェックで顕在化した課題改善を各社・SMFG全体で図り、各社のCSR体制を強化 ● ISO14001の更新を継続	● ISO14001およびISO26000の基準見直し等に対し、プロアクティブに対処

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●三井住友銀行

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	●お客さまの声の分析・活用に関する行内連携推進 ●品質改善提案制度とDBモニタリングの連関性向上による商品等の改善促進 ●相場変動に伴う投資信託の苦情発生状況など、業務環境の変化や商品特性等を踏まえ多角的に声を分析 ●高齢者のリスク性商品に関する苦情について顧客離反懸念事象に注目し分析 ●営業店のお客さま対応力向上 ●実践的な対応力向上を目的とした「お客さま対応力向上研修(応用編)」新設 ●苦情対応の基本DVD作成、各部勉強会施策との連携、ブロック等臨店サポート ●研修所との連携による新人向け「お客さま本位研修」の内容充実	●お客さまの声の変化への迅速な対応 ●お客さまの声の分析 ・ビジネスモデル改革等に伴うお客さまの声の変化を逸早く察知し、リスクの兆しを早期に認識 ●お客さまの声の活用 ・リスク回避および品質向上を図るため、変化するお客さまの声を迅速に行内で共有、各施策に反映 ・品質改善提案制度とDBモニタリングの連関を一層強化し、商品・サービス等の改善を促進 ●ビジネスモデル改革を支える営業店の支援拡充 ●お客さま対応力向上に向けた支援拡充 ●「お客さま本位」意識の更なる浸透のための態勢整備
株主・市場	●CSRサイトSMBC英語版初掲載 ●外部業者を交えながら、ホームページおよびCSRサイト構造を全面的に刷新(必要情報を整理し、見やすさ・見映えを大幅に改善)	●国際的なサステナビリティ報告書のガイドラインである、GRIG4ガイドラインに則した情報開示を1年前倒しで実施 ●新たにCSR重点課題を特定化し、2014年度のホームページおよびCSRサイトをガイドラインに合致した内容に変更
社会・環境	●地元NPO等と協働した被災地における従業員ボランティア活動継続、SMFG各社へ展開 →全国どこから参加しても個人負担を均一にし、参加しやすい仕組みへ ●SMFG各社の従業員によるボランティア実施(4回/139名が参加) ●家族と行うボランティア実施(13家族/27名が参加) ●他企業とのコラボレーションによる支援活動への取り組み ●河北新報社等と共同で、復興支援イベント「東北復興セミナー」シリーズ(11、3月実施)主催および「ツール・ド・東北」(11月)を協賛 ●高齢者向け業務推進、少子・高齢者支援NPOのサポート ●介護施設提携ローン等、超高齢社会に対応した新規融資商品取り扱いスタート ●役職員参加型ボランティア活動で、高齢者支援NPOの4プログラム、子育て支援NPOの7プログラムをサポート ●新商品、ESGに関するサステナビリティ評価融資制度他、各種評価型融資制度の取り組み推進 ●各種評価型融資(2008年～累計約400件/1兆円超) ●ESGに関するサステナビリティ評価融資/私募債、新規取り組み ●タイでの環境配慮評価融資採り上げ	●従業員ボランティア・震災基金の継続、地元企業と連携した復興イベントの開催など、東日本大震災からの復興を継続的に支援 ●各地域における営業活動と一体となった役職員参加型ボランティア活動等を通じ、社会基盤たる安心・安全なコミュニティの実現・発展へ貢献 ●国内外で当社従業員に身近な環境問題への取り組みを促す、クリーンアップ等社会貢献活動を拡充 ●CO₂削減目標の達成等、環境負荷軽減目標達成を実現 ●エクセラー原則の遵守等、業務全体を見据えた環境リスクへの対応を推進 ●地球環境悪化の緩和、適応の促進に資する、環境配慮型融資等の積極的な推進 ●資産・事業の次世代に向けたスムーズな承継サポート
従業員	●従業員参加型のボランティア活動など従業員向けCSR情報宣伝活動を強化 ●役職員参加型ボランティア活動を本格展開(31プログラム/延べ270名が参加) ●各海外統括部と来期の方向性協議：国内外で双方向間のCSR内外広報活性化 ●米州・欧州・アジア・中国の各統括部と東京をTV会議で結び、各国のCSR活動を情報共有 ●来期に向け、SMFGボランティアデー(マンソ)の検討をスタート	●金融リテラシー対応を体系化し、さまざまな階層、ニーズに対応 ●ダイバーシティ・ワークライフバランスの推進、および子育て支援団体の活動支援等を通じた、女性のエンパワーメントとワークライフバランスの推進 ●国連機関等と提携し、アジアを中心とする新興国における健全な金融市場育成や次世代を担う人材育成施策を検討
体制整備	●ISO14001認証継続更新 ●ISO26000ガイドラインチェックをもとにSMBCにおける課題を抽出 ●エクセラー原則改定に伴う顧客向け環境セミナー開催 ●環境会計導入、海外拠点における環境負荷軽減データ収集体制を構築し、一部数値集計が可能に ●持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則の活動継続	●国際的な統合報告の動向を注視しながら、非財務情報の開示等について関係部と部門横断的な勉強会等を実施 ●ISO14001およびISO26000の基準見直し等に対し、プロアクティブに対処 ●国内外で環境負荷軽減データ等を収集、情報開示促進 ●持続可能な社会の形成に向けた金融行動原則の活動継続

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●三井住友ファイナンス&リース

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	●お客さまの声・ニーズの汲み上げ ●外部業者も活用し多面的な分析を行いCSアンケートを実施 ●成都営業所開設、米国・台湾への拠点設置を決定する等、海外ビジネスの対応力を強化 ●業務効率改善 ●社内から募集したアイデアを施策へ反映 ●コミュニケーション：発信組織の拡充 ●広報IR推進室を4月に設置し、社外への情報発信を一元化 ●新聞への掲載記事を前年比倍増 ●顧客や就職活動者向け広告を実施 ●コンプライアンス ●研修会、月次勉強会を継続的に実施、コンプライアンスオフィサー研修会は事例紹介を増やすなど内容を拡充	●お客さまの声・ニーズの汲み上げ ●【新規】CSアンケートのPDCAサイクル導入による顧客満足度の着実な向上 ●グローバル販売金融機能の強化(地域横展開、商材、スキーム等)と米国拠点の早期立ち上げによるグローバル体制の拡充 ●業務効率改善の募集アイデアの施策反映 ●業務改善運動 ●【新規】本社移転プロジェクト(事務体制の見直し、営業支援システムの拡充等)を通じたお客さまへの対応力向上 ●コミュニケーション ●【新規】広告実施後の社内評価を行い次回の広告に反映 ●コンプライアンス ●社内コンプライアンス研修会・勉強会の拡充(現地スタッフ向け等)とSMBや法律事務所等と連携したグローバルベースでの法令遵守体制強化
株主・市場	●開示・コミュニケーション ●会社案内誌を統合、ビジュアルを重視した誌面構成、商品紹介も刷新し、あわせて英文版を発行 ●サイト全面刷新に向けて業者選定、サイト構成改訂、コンテンツ充実、英文対応 ●デットIRの実施 ●株主連携 ●ISO26000ガイダンス採用を決定しSMFGによる評価を実施	●開示・コミュニケーション ●会社案内誌について ・年次更新冊子として発行 ・お客さまからの需要の高いコンテンツの更新 ●評価調査(社員)の実施と次回への反映 ●ホームページ内容の刷新、閲覧者分布や閲覧頻度に応じたサイト構成、海外閲覧者向け英文対応 ●デットIRの実施 ●株主連携 ●ISO26000の対応推進によるSMFGとの連携強化
社会・環境	●東日本大震災に係る対応 ●復興需要への継続対応 ●節電は前年比11%削減(2010年度比30%削減) ●寄付・協賛 ●「TABLE FOR TWO」「CUP FOR TWO」プログラム継続推進 ●エコキャップ収集の対象拠点拡大(東北営業部・北東北営業所)と全社・家庭での取り組みを8月に開始 ●大学への寄付講座：前年に引き続き全国6大学にて実施 ●環境フォト・コンテストに協賛 ●ボランティア ●SMFGクリーンアップ：7月と10月に計47名参加(前年は1名) ●献血活動を実施、74名が参加 ●環境マネジメントシステム ●ISO14001認証更新、EMS勉強会継続実施	●東日本大震災に係る対応 ●復興需要への継続対応 ●電気使用量の抑制維持 ●寄付・協賛 ●「TABLE FOR TWO」「CUP FOR TWO」プログラム ●エコキャップ収集 ●【新規】マッチングサービスを利用した寄付の検討 ●大学寄付講座 ●環境フォト・コンテストに協賛 ●ボランティア ●ボランティア活動の充実 ・クリーンアッププログラムへの参加層拡大 ・他拠点での献血活動拡充とグループ会社等への展開 ●環境マネジメントシステム ●ISO14001定期審査への対応とEMS勉強会
従業員	●参加意識 ●中期経営計画の和文・英文による社内通知 ●業務改善表彰制度創設。国内および海外現法から業務支援・効率化、ノウハウ共有にもつながる応募あり ●従業員掲載広告の実施 ●人材育成 ●グローバル人材育成のため、赴任前研修と国際業務研修を新設。現地スタッフ向けに審査スキル研修等を実施 ●ワークライフバランス ●通常勤務へ向けての短時間勤務者との面談を制度化 ●育児休業制度の利用者増加 ●労働環境の改善および公正な取引 ●地方拠点(含む大阪本社)で職場の移転・リニューアル(美化運動)を推進	●参加意識 ●業務改善表彰制度の更なる活用 ●【新規】会社案内への現地スタッフ登用など ●人材育成 ●【新規】期待される役割を目指したキャリア開発研修 ●【新規】国内・現地スタッフ共通の研修基盤整備 ●ワークライフバランス ●【新規】介護等休暇制度の拡充 ●【新規】支援ルーム設置による育児との両立支援 ●労働環境の改善および公正な取引 ●【新規】本社移転プロジェクトを契機とした職場環境の活性化・効率化の推進 ●地方拠点での美化運動の継続

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●SMBC日興証券

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	●2013年度CSアンケート調査の実施 ●2013年度店頭モニター調査の実施 ●VOC(お客さまの声)会議の実施 ●お客さまの声の分析による商品・サービスの改善 ●社員向けCS研修の実施 ●全社共通CS・ES向上目標の社内発信 ●CS向上委員会の実施 ●グループベースのコンプライアンス態勢の定着施策の実施 ●コンプライアンス意識の醸成を目指した教育・研修の実施 ●法人関係情報管理態勢強化の実施 ●情報セキュリティ態勢の定着施策の実施	●2014年度CSアンケート調査の実施 ●2014年度店頭モニター調査の実施 ●VOC(お客さまの声)会議の実施 ●お客さまの声の分析による商品・サービスの改善 ●社員向けCS研修の実施 ●全社共通CS・ES向上目標の社内発信 ●CS向上委員会の実施 ●グループベースのコンプライアンス態勢強化の継続実施 ●コンプライアンス意識の醸成を目指した教育・研修の継続実施 ●法人関係情報管理態勢強化の継続実施 ●情報セキュリティ態勢の定着施策の継続実施
株主・市場	●環境関連投資信託の継続販売 ●社会貢献型債券の販売 ●情報開示の透明性の確保	●環境関連投資信託の継続販売 ●社会貢献型債券の販売 ●情報開示の透明性の確保
社会・環境	●東日本大震災復興支援 ●災害義援金募金の実施 ●地域貢献・環境活動への参加 ●職場見学や企業見学・研修の実施 ●大学への講座提供 ●ペットボトルキャップ収集活動の実施 ●使わなくなった本、CD、DVDの収集活動の実施 ●書き損じはがき、未使用はがきの収集活動の実施 ●寄付型自動販売機の設置推進 ●日興「家族でワクワク体験DAY」の実施 ●環境保全・社会貢献活動強化期間「Green Week 2013」の実施 ●ISO14001環境マネジメントシステムの更新審査対応 ●省エネルギー・省資源の実施 ●ペーパーレス化の推進 ●SMFG環境ビジネスフォーラムinエコプロダクツ展への参加 ●通年軽装化の実施 ●海外拠点における環境負荷データの収集 ●エコカーの導入推進	●東日本大震災復興支援 ●災害義援金募金の実施 ●地域貢献・環境活動への参加 ●職場見学や企業見学・研修の実施 ●大学への講座提供 ●ペットボトルキャップ収集活動の実施 ●使わなくなった本、CD、DVDの収集活動の実施 ●書き損じはがき、未使用はがきの収集活動の実施 ●寄付型自動販売機の設置推進 ●日興「家族でワクワク体験DAY」の実施 ●環境保全・社会貢献活動強化期間「Green Week 2014」の実施 ●ISO14001環境マネジメントシステムの運用、認証範囲の拡大 ●省エネルギー・省資源の実施 ●ペーパーレス化の推進 ●SMFG環境ビジネスフォーラムinエコプロダクツ展への参加 ●通年軽装化の実施 ●海外拠点における環境負荷データの収集 ●エコカーの導入推進 ●全社のコピー用紙使用量把握
従業員	●ワークライフバランスの更なる充実 (環境整備と諸制度の点検・改善) ●日興「家族で早帰りDAY」の実施 ●育児休業者支援の充実 ●外部プログラムの活用による女性社員サポート ●(女性)復職支援プログラムの実施 ●ES向上委員会の実施 ●「くるみんマーク」の認定 ●従業員向け人権研修を実施 ●若手社員に対する育成態勢の強化 (新人インストラクター制度の強化など) ●管理職層/中堅社員層に対する研修の充実 (部店長・中間管理職向け研修の充実、クラスⅢ能力開発研修 (任意参加型)の拡充など) ●リテール/ホールセール等部門別研修の充実 ●資格・語学研修の充実 (国内語学研修の実施、通信教育講座でのサービス・ケア・ア テンダント検定やeco検定の講座継続など) ●eラーニングによるCSR教育の実施 ●入社時および新任部店長・管理職研修でのCSR教育の実施 ●金融知カインストラクター資格支援(金融知力の普及拡大) ●各種社員アンケートの実施	●ワークライフバランスの更なる充実 (環境整備と諸制度の点検・改善) ●日興「家族で早帰りDAY」の実施 ●育児休業者支援の充実 ●外部プログラムの活用による女性社員サポート ●(女性)復職支援プログラムの実施 ●ES向上委員会の実施 ●従業員向け人権研修を実施 ●若手社員に対する育成態勢の強化 (新人インストラクター制度の強化など) ●管理職層/中堅社員層に対する研修の充実 (部店長・中間管理職向け研修の充実、クラスⅢ能力開発研修 (任意参加型)の拡充など) ●リテール/ホールセール等部門別研修の充実 ●資格・語学研修の充実 (国内語学研修の実施、通信教育講座でのサービス・ケア・ア テンダント検定やeco検定の講座継続など) ●eラーニングによるCSR教育の実施 ●入社時および新任部店長・管理職研修でのCSR教育の実施 ●金融知カインストラクター資格支援(金融知力の普及拡大) ●各種社員アンケートの実施

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●SMBCフレンド証券

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	●CSアンケートの継続実施 ●各種セミナーの拡充・多様化の推進 ●「お客さまの声」の分析強化と活用の推進	●CSアンケートの継続実施 ●各種セミナーの拡充・多様化の推進 ●「お客さまの声」の分析強化と活用の推進
社会・環境	●環境保全型債券「地球環境債」の販売拡充 ●年3回、計180億円を販売 ●CSRレポートの発行(9月) ●ISO26000に則ったCSR体制の整備 ●チェックリストの作成および課題検証 ●SMFG協働の社会貢献活動への参加 ●被災地支援ボランティアへ参加 ●SMFGクリーンアップデーへ参加 ●災害用備蓄品(乾パン・水)の寄付(3月実施) ●エコキャップ運動開始(1月開始、全店参加) ●寄付型自動販売機による寄付 ●株主優待品の寄付 ●使用済み切手、書き損じはがきの回収・寄付 ●文化・芸術活動の支援 ●山種美術館、大阪フィルハーモニー ●「21世紀金融行動原則」に則った企業活動の推進 ●環境ビジネスフォーラム出展 ●環境負荷軽減の推進 ●コピー用紙の使用量削減 ●再生トナーへの切り替え、複合機導入 ●環境対応自動車へ全営業車切り替え完了 ●店舗リニューアル時のエコ素材の活用 ●CO₂排出権付タイルカーペット採用 ●「クールアースデー」への参加 ●店舗の消灯、早帰り励行	●社会貢献型債券の販売 ●CSRレポートの発行 ●ISO26000に則ったCSR体制の整備、展開 ●社員参加型ボランティア活動の企画・実施 ●SMFG協働の社会貢献活動への継続参加 ●SMFGクリーンアップデーへ継続参加 ●エコキャップ運動の継続 ●寄付型自動販売機の利用推進および寄付 ●株主優待品の寄付 ●使用済み切手、書き損じはがきの回収・寄付 ●文化・芸術活動の支援 ●「21世紀金融行動原則」に則った企業活動の継続推進 ●環境ビジネスフォーラム継続出展 ●環境負荷軽減の推進 ●ワークフロー導入によるペーパーレス化の推進 ●店舗リニューアル時のエコ素材の活用推進 ●「クールアースデー」への継続参加
従業員	●ワークライフバランスサポートプログラムの実施 ●ワークライフバランス新聞発行 ●SMFG合同女性フォーラム参加 ●「こども参観日」開催 ●社内イントラを通じたCSR活動の情報発信	●ワークライフバランスサポートプログラムの継続実施 ●「こども参観日」開催 ●社内イントラを通じたCSR活動の情報発信

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●三井住友カード

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	●お客さまの声に基づく業務改善 ●お客さま満足度調査の実施 ●苦情・相談事例の社内連携 ●CS研修の実施 ●社内ポータル「CS LIVE!」を活用した各種CS活動事例の紹介 ●コンプライアンス勉強会の継続実施 ●ITを活用した社外への情報発信強化 ●Facebookを活用した情報発信 ●CSRホームページのスマートフォン対応	●お客さまの声に基づく業務改善 ●お客さま満足度調査の実施 ●苦情・相談事例の社内連携 ●CS研修の実施 ●社内ポータル「CS LIVE!」を活用した各種CS活動事例の紹介 ●コンプライアンス勉強会の継続実施 ●ITを活用した社外への情報発信強化 ●Facebookを活用した情報発信強化 ●CSRホームページのスマートフォン対応増強
社会・環境	●高齢者・障がい者への対応 ●「TABLE FOR TWO」プログラム推進継続 ●東日本大震災復旧・復興の継続支援 ●ブックオフ「ボランティア宅本便」の活用 ●ポイント交換景品を活用した寄付取り扱いの継続実施 (ユニセフ・ユネスコ・WWF・WFP・日本赤十字 等) ●各種環境イベントへの協賛 ●社会貢献関連団体へのインターネット募金の促進 ●SMFGとの連携(各種施策、ISO26000の情報収集および対応) ●環境法規制対応(改正省エネ法)継続 ●ISO14001内部監査員養成研修への参加継続 ●環境ビジネス推進 ●Web明細推進継続(申し込みに応じて植林を実施) ●環境配慮用度品の使用継続 ●ISO14001更新審査への対応 ●SMFG環境ビジネスフォーラムへの参加 ●環境意識啓発勉強会の継続実施 ●eco検定の資格取得奨励制度継続	●高齢者・障がい者への対応 ●聴覚障がい者のコールセンター利用支援等 ●「TABLE FOR TWO」プログラム推進継続 ●東日本大震災復旧・復興の継続支援 ●ブックオフ「ボランティア宅本便」の活用 ●ポイント交換景品を活用した寄付取り扱いの継続実施 (ユニセフ・ユネスコ・WWF・WFP・日本赤十字 等) ●各種環境イベントへの協賛 ●社会貢献関連団体へのインターネット募金の促進 ●SMFGとの連携(各種施策) ●環境法規制対応(改正省エネ法)継続 ●ISO14001内部監査員養成研修への参加継続 ●環境ビジネス推進 ●Web明細(会員・加盟店)推進(申し込みに応じて植林を実施) ●環境配慮用度品の使用継続 ●ISO14001定期審査への対応 ●SMFG環境ビジネスフォーラムへの参加 ●環境意識啓発勉強会の継続実施 ●eco検定の資格取得奨励制度継続
従業員	●従業員のCSR知識・意識の向上 ●社内SNSを活用した情報発信強化と双方向コミュニケーションの継続 ●従業員向けCSRアンケート継続 ●地域営業部向けCSR予算の活用継続 ●「こども会社見学会」の開催 ●IT、語学スキル向上に関する研修の充実	●従業員のCSR知識・意識の向上 ●トップメッセージ発信による従業員意識の向上 ●社内SNSを活用した情報発信強化と双方向コミュニケーションの継続 ●従業員向けCSRアンケート継続 ●地域営業部向けCSR予算の活用継続 ●「こども会社見学会」の開催 ●IT、語学スキル向上に関する研修の充実

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●セディナ

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	●「お客さまの声」情報収集と分析、全社的な情報共有の実施の継続 ●「お客さまの声」を基軸とした業務プロセスの改善推進継続 ●アンサーセンター等における対応品質の向上継続 ●コンプライアンス態勢の拡充、教育の強化 ●コンプライアンス推進リーダーミーティングの実施 ●モニタリング態勢の強化 ●各種コンプライアンス教育の実施	●「お客さまの声システム」リニューアルに伴う分析力強化と情報共有の実施 ●「お客さまの声」を基軸とした業務プロセスの改善推進継続 ●アンサーセンター等における対応品質の向上継続 ●コンプライアンス態勢の拡充、教育の強化 ●コンプライアンス推進リーダーミーティングの実施 ●モニタリング態勢の強化 ●各種コンプライアンス教育の実施
株主・市場	●ホームページのCSRサイトのリニューアル(ISO26000の活用) ●当社のCSR活動をISO26000の中核主題別に紹介	●ホームページのCSRサイトのコンテンツ拡充
社会・環境	●SMFG協働社会貢献活動への参加 ●「クリーンアップデー」、「書き損じはがき等募集」への参加 ●社会貢献型カードによる寄付・助成の継続実施 ●「地球にやさしいカード」による環境保護団体への寄付(2013年度実績 約20百万円、累計約6億60百万円) ●「アトムカード」による児童養護施設への寄付(2013年度実績 約4百万円、累計約38百万円) ●ポイント交換による寄付、インターネット募金の機会提供実施(ユニセフ、日本赤十字社、日本盲導犬協会等) ●環境美化保全活動の継続実施(地域清掃活動) ●品川・菊川オフィス周辺クリーン活動の実施(延べ432名参加) ●福岡ラプアース・クリーンアップへの参加(75名参加) ●エコキャップ収集活動の継続(2013年度実績 24万7千個) ●労働組合との連携強化による社会貢献施策の検討・実施 ●CSRアンケートの実施、社会貢献活動の相互連携 ●SMFG環境ビジネスフォーラムへの参加 ●Web明細サービスの推進継続 ●環境法規制対応の継続実施(改正省エネ法) ●エネルギー使用量削減施策の継続実施	●SMFG協働社会貢献活動への参加 ●社会貢献型カードによる寄付・助成の継続実施 ●ポイント交換による寄付、インターネット募金の機会提供 ●環境美化保全活動の継続実施(地域清掃活動) ●品川・菊川オフィス周辺クリーン活動の実施 ●福岡ラプアース・クリーンアップへの参加 ●従業員参加型の社会貢献活動の推進 ●エコキャップ活動の継続 ●団体献血活動開催 ●使用済み切手等収集活動 ●CSR活動における労働組合との連携強化 ●CSRアンケート結果に基づく企画立案と参画意識向上 ●SMFG環境ビジネスフォーラムへの参加 ●Web明細サービスの推進継続 ●環境法規制対応の継続(改正省エネ法) ●エネルギー使用量削減施策の継続実施 ●ISO14001認証取得を目指した環境マネジメントシステムの構築
従業員	●キャリアデザイン等の充実 ●自己申告制度の実施・活用 ●キャリアシートの運用 ●カフェテリアプランの充実 ●ワークライフバランスの継続推進 ●メンタルヘルス対策の実施 ●「エマージェンシーカード」の作成と配布 ●災害用伝言ダイヤル使用方法や初動対応等を記載し従業員に配付 ●CSR活動および活動実績等の社内情報発信(社内報の活用) ●CSR教育・啓蒙の推進(ISO26000の理解促進) ●CSR、ISO26000についての啓蒙記事を社内報にて掲載	●新入社員研修でのCSR教育 ●キャリアデザイン等の充実 ●ボランティア休暇の導入 ●公募制度の活用によるモチベーションアップ ●ビジネススキル研修の実施 ●自己申告制度、キャリアシートの活用 ●従業員サーベイの実施 ●ワークライフバランスの継続推進 ●メンタルヘルス対策の実施 ●緊急時対応の充実(安否確認訓練、エマージェンシーキットの完備等) ●CSR基本方針の再設定と社内浸透への取り組み

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●SMBCコンシューマーファイナンス

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	①健全なコンシューマーファイナンス市場の形成 ●お客さま満足度調査の実施 ●CSアンケートの継続実施 ●応対品質向上を目指した社内認定資格「マネーアドバイザー」の取得推進 ●お客さまサービス向上に向けたアイデアを直接経営陣に提案できる取り組み推進 (その他) ●コンプライアンスに関わる勉強会の継続実施 ●COPCマネジメントシステム認証取得	①健全なコンシューマーファイナンス市場の形成 ●お客さま満足度調査の実施 ●CSアンケートの継続 ●応対品質向上を目指した社内認定資格「マネーアドバイザー」の取得推進 ●お客さまサービス向上に向けたアイデアを直接経営陣に提案できる取り組み推進 (その他) ●コンプライアンスに関わる勉強会の継続
株主・市場	●CSRに関するホームページ(コーポレートサイト)の拡充 ●ディスクロージャーの継続	●CSRに関するホームページ(コーポレートサイト)のリニューアルとイベント実績など適宜、情報発信 ●ディスクロージャーの継続
社会・環境	①健全なコンシューマーファイナンス市場の形成 ●多重債務防止を目的とした情報発信セミナーの継続実施 ●カードゲーム教材(日本消費者金融協会 製作)を活用した金銭啓発活動の継続実施 ●大学への寄付講座実施 ●カウンセリング事業への資金助成および協働の継続実施 ②活気と笑顔があふれる暮らしの実現に向けたサポート ●地域密着活動の継続実施(お客さまSP活動を中心に) ●社会福祉事業への寄付 ●文化事業への協賛(社会人基礎力グランプリ) ●従業員有志による寄付活動の継続実施 ●エコキャップ・使用済み切手収集活動の継続実施 ●日本消費者金融協会主催の清掃活動・献血活動への継続参加 ●CSR推進月間の創設 ●寄付先・協賛先との協働の検討 (その他) ●ISO26000に則った体制整備の検討 ●緊急時対策年度計画に基づく緊急対応力の強化と緊急時体制の更なる整備 ③地球にやさしい事業活動の推進 ●省エネルギー・省資源への取り組み継続 ●廃棄書類リサイクルの取り組み継続 ●SMFG環境ビジネスフォーラムへの参加 ●Web取引・Web明細サービスの継続推進 ●チャレンジ25のライトダウンキャンペーンへの継続参加 ●環境配慮型店舗の新設検討	①健全なコンシューマーファイナンス市場の形成 ●多重債務防止を目的とした金融経済教育活動の継続 ●大学への寄付講座実施 ●カウンセリング事業への資金助成および協働の継続 ②活気と笑顔があふれる暮らしの実現に向けたサポート ●地域密着活動の継続(各拠点およびお客さまサービスプラザ) ●社会福祉事業への寄付 ●文化事業への協賛(社会人基礎力グランプリ) ●従業員有志による寄付活動の継続 ●エコキャップ・使用済み切手収集活動の継続 ●CSR推進月間の継続 ●寄付先・協賛先との協働の検討 (その他) ●ISO26000をベースとしたPDCAの推進 ●緊急時対策年度計画に基づく緊急対応力の強化と緊急時体制の更なる整備 ③地球にやさしい事業活動の推進 ●省エネルギー・省資源への取り組み継続 ●廃棄書類リサイクルの取り組み継続 ●SMFG環境ビジネスフォーラムへの参加 ●Web取引・Web明細サービスの継続推進 ●チャレンジ25のライトダウンキャンペーンへの継続参加 ●ISO14001の認証取得に向けた準備 ●店舗出店・リニューアル時の店内照明LED化等の推進
従業員	●CSRに関する勉強会、研修の実施 ●従業員研修制度の充実(コンピテンシー開発教育の推進・海外現地法人従業員の受入研修) ●「こども参観日」の開催 ●ワークライフバランス施策の継続実施 ●復職支援セミナーの継続実施 ●障がい者雇用の継続推進 ●人事部員による全従業員に対する面談の継続実施 ●当社グループでの合同安全衛生委員会の継続開催 ●ストレスマネジメント総合プログラム「メンタフカレッジ」を利用した月に一度のセルフチェックの啓発・利用促進の実施	●CSR推進担当者の設置 ●CSRに関する勉強会、研修の実施 ●従業員研修制度の充実(コンピテンシー開発教育の推進・海外現地法人従業員向け研修) ●「かぞく参観日」の開催 ●人財育成・ダイバーシティへの取り組み ●復職支援セミナーの継続 ●障がい者雇用の継続 ●人事部員による全従業員に対する面談の継続 ●当社グループでの合同安全衛生委員会の継続開催 ●ストレスマネジメント総合プログラム「Selfマイチェック64」を利用した月に一度のセルフチェックの啓発・利用促進

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●日本総合研究所

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	●システム部門 ●顧客満足度調査結果に基づくアクションプランの実行 ●各種システム障害分析および組織横展開によるシステム開発案件の更なる品質改善 ●インターネット関連システムへの攻撃・脅威の急増を踏まえ、インターネットセキュリティ専門部署の立ち上げ ●コンサル部門 ●お客さまアンケート結果に基づくアクションプランの実行 ●組織的な提案体制・レビュー体制の定着化(マネジメントチーム主導の受注判断、生産体制づくり、品質改善の徹底) ●コンサル分野の選択と集中による当社独自の提案力強化 ●コンプライアンス体制の充実・社内教育研修実施	●システム部門 ●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 ●SMFG各社のインターネットセキュリティを技術面より支援。グループ全体のセキュリティレベル向上を図る ●コンサル部門 ●お客さまへの提案内容充実のためのチェック体制の強化 ●コンプライアンス体制の充実・社内教育研修の継続実施
社会・環境	●環境法規制対応(廃棄物処理法、改正省エネ法対応) ●環境ビジネスの推進 ●タイアマトサイエンスシティ(工業団地)プロジェクトの推進 ●北九州市地域エネルギー政策支援 ●[SMBCサステナビリティ評価融資]を共同開発、推進 ●環境配慮評価融資における企業評価の実施 ●生物多様性ファンドのための企業評価支援 ●エコプロダクツ2013への参加 ●次世代エネルギーに関する情報発信 ●次世代交通インフラに関するコンソーシアムの組成 ●東日本大震災復旧・復興の継続支援 ●被災地支援ボランティア(SMFG主催)への参加 ●現地密着型の復興支援プロジェクトの実施(住民のコミュニティづくりを支援) ●大規模災害時における医療・救護情報システム研究会の立ち上げ ●SRI調査継続 ●なでしこ銘柄選定における企業評価の実施 ●SMFG全体での共同企画への継続参加 ●国際ビーチクリーンアップキャンペーン参加 ●その他 ●大阪市一斉清掃「クリーンおおさか2013」参加	●環境法規制対応(廃棄物処理法、改正省エネ法対応) ●環境ビジネスの推進継続 ●国内外のスマートシティプロジェクトの支援 ●日本企業の新興国における環境ビジネス進出支援 ●環境配慮型融資における企業評価支援 ●生物多様性ファンドのための企業評価支援 ●エコプロダクツ2014への参加 ●無人自動運転技術の活用による新たな交通サービスの開発・各自治体と連携した実証プロジェクトの実施 ●東日本大震災復旧・復興の継続支援 ●被災地支援ボランティア(SMFG主催)への参加 ●現地密着型の復興支援プロジェクトの実施 ●大規模災害時における医療・救護情報システムに関する関連法規の整備・提言 ●SRI調査継続 ●SMFG全体での共同企画への継続参加 ●国際ビーチクリーンアップキャンペーン参加 ●その他 ●大阪市一斉清掃「クリーンおおさか2014」参加
従業員	●ワークライフバランス施策の推進 ●各現場における働き方見直し活動の推進 ●マネジメント層に対する各種研修の実施 ●ワークライフバランス・メンタルヘルス等	●ワークライフバランス施策の更なる推進 ●現場レベルでの働き方見直し活動の継続推進 ●マネジメント層に対する研修の継続実施

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●みなと銀行

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	●「お客さま目線」を意識したCS向上への施策 ●お客さまにやさしい利用ツールの導入 ・全店へ各種ツール(貸出用の傘、書きやすいボールペン等)を配布 ●お客さまに安心を与える店舗の活用 ・「こども110番」の運用開始(神戸市内38カ店) ●CS意識の更なる醸成 ●高齢化対応の推進 ・成年後見制度紹介サービスを継続実施 ・サービスケア研修を継続実施 ●営業店モニタリング(応対、電話)の実施および各種CS研修の実施 ●「お客さまの声」の収集、活用 ●顧客説明アンケートの実施(6、11月) ●「お客さまの声」を反映した取り組みおよびその開示	●CSマインドや顧客対応力の向上への施策 ●研修用ビデオの制作および各営業店での研修 ●高齢者取引 特有のCS向上策の実施 ●歓迎感のある支店づくり ●各種モニタリング・研修の実施 ●「お客さまの声」の収集、活用 ●顧客満足度調査の実施 ●「お客さまの声」を反映した取り組み
株主・市場	●適時適切な情報開示の実施 ●会社説明会の実施(法個人顧客、マスメディア向け) ●ホームページ/株主・投資家ページの見直し継続 ●「株主優待定期預金」取り扱い継続 ●CSR取り組みホームページのSMFGリンク継続 ●SMFGとの連携(ISO26000導入・展開への対応など)	●適時適切な情報開示の実施 ●会社説明会の実施(法個人顧客、マスメディア、アナリスト向け) ●ホームページ/株主・投資家ページの見直し継続 ●「株主優待定期預金」取り扱い継続 ●CSR取り組みホームページのSMFGリンク継続 ●SMFGとの連携(ISO26000導入・展開への対応など)
社会・環境	●地域密着型金融の推進 ●コンサルティング機能の発揮 ・事業承継支援、ビジネスマッチング等 ●地域の面的再生への積極的参画 ・神戸医療産業都市推進への支援等 ●社会・地域への貢献につながる金融商品・サービスの提供 ●「みなと就職応援イベントin HYOGO」開催(5月) ●神戸大学 講師派遣(4、6、7月) ●地域コミュニティへの参画および発展への貢献 ●兵庫県下地域イベントへの協賛・参加協力 ●神戸マラソンへの協賛・ボランティア参加(11月) ●地元女子プロサッカーチーム公式戦への希望者招待 ●クラシックコンサート「第九コンサート」への協賛 ●振り込め詐欺など金融犯罪防止(44件) ●フィリピンの台風30号被害への非常用食糧の寄贈 ●環境金融商品の継続販売 ●環境配慮型店舗への転換継続 ●太陽光発電、省エネ設備の設置 ●省エネ・節電への取り組み継続 ●新電力導入、サマータイム制度実施、カーシェアリングの試行等 ●地域クリーン活動への参加 ●清掃活動への参加	●地域密着型金融の推進 ●コンサルティング機能の発揮 ●地域の面的再生への積極的参画 ●社会・地域への貢献につながる金融商品・サービスの提供 ●「みなと就職応援イベントin HYOGO」開催 ●神戸大学など大学への講師派遣 ●地域コミュニティへの参画および発展への貢献 ●兵庫県下地域イベントへの協賛・参加協力 ●神戸マラソンへの協賛・ボランティア参加 ●振り込め詐欺など金融犯罪防止 ●環境金融商品の継続販売 ●環境関連新規商品の拡充 ●環境配慮型店舗への転換継続 ●省エネ・節電への取り組み継続 ●地域クリーン活動への参加
従業員	●育児休職者職場復帰支援プログラムの実施継続 ●職場復帰前研修の定例開催(9、3月) ●介護支援制度の運用継続	●育児休職者職場復帰支援プログラムの実施継続 ●介護支援制度の運用継続

SMFG各社のCSRに関する取り組み実績・計画

●関西アーバン銀行

	2013年度実績	2014年度計画
お客さま	●金融リテラシーの応援 ●金融教育 ・銀行見学会 ・講師派遣 ●職場体験学習受入（インターンシップ含む） ●コンサルティング機能の強化 ●「びわ湖環境ビジネスメッセ2013」へのブース出展 ●店頭CSの向上 ●「CS推進部」創設 ●「店頭対応モニタリング調査」実施 ●「応対マナー向上コンテスト」実施 ●お客さまにやさしい店づくり ●ロビースタッフの新規配置 ●AED継続設置 ●視覚障がい者用点字ブロック継続設置（店内ロビー） ●コンプライアンス研修の実施継続	●金融リテラシーの応援 ●「金融教育」「職場体験学習」の継続 ●コンサルティング機能の強化 ●「びわ湖環境ビジネスメッセ2014」へのブース出展 ●店頭CSの向上 ●お客さまにやさしい店づくり ●コンプライアンス研修の実施継続
株主・市場	●IR説明会の開催 ●アナリスト、機関投資家向け決算内容・経営戦略説明会 ●SMFGのCSRサイトの相互リンク	●IR説明会の開催継続 ●IRイベント（個人投資家向け）実施 ●CSR指標導入に向けた調査研究
社会・環境	●地域密着型商品・サービスの展開 ●「eco定期預金」取り組み推進 - 残高の一定割合を環境保全活動を目的とする基金に寄付する ●地域貢献活動の実施 ●SMFG協働の地域貢献活動への参加 ・須磨海岸の清掃活動 ・淀川岸辺の清掃活動 ・大阪マラソン団体ボランティア ・京都マラソン団体ボランティア ●東日本大震災への復興支援継続 ●被災地支援ボランティア活動への参加 ●環境リテラシーの応援 ●びわ湖体感学習の開催 - 環境学習船に乘船し琵琶湖の水質や生物を観測 ●CSR・環境マネジメントシステムの推進 ●夏季（6～9月）「節電優良店舗」の表彰	●文化・芸術活動への支援 ●「こころの劇場」プロジェクトへの協賛 ●地域密着型商品・サービスの展開 ●地域貢献活動の継続実施 ●東日本大震災への復興支援継続 ●環境リテラシーの応援 ●びわ湖体感学習の開催継続 ●CSR・環境マネジメントシステムの一段強化 ●環境負荷の軽減 【夏季】節電運動およびクール・ビズの実施 【冬季】節電運動およびウォーム・ビズの実施
従業員	●ワークライフバランス施策の実施 ●「くるみんマーク」取得 ●「大阪労働局長奨励賞」受賞（厚生労働省「均等・両立推進企業表彰」における均等推進企業部門） ●「銀行参観日」開催 ●キャリアデザインの推進 ●ポストエントリー制度、ジョブエントリー制度 ●行内トレーニング制度、SMBCトレーニング制度	●ワークライフバランス施策の実施 ●ダイバーシティの促進 ●キャリア形成支援