

ふくおかフィナンシャルグループは、『CSR』を「ステークホルダー（利害関係者：お客さま・株主さま・従業員）とのよりよい関係を構築することにより、企業および社会の持続的成長を実現すること」と考え、法令遵守・リスク管理態勢の強化といった企業経営に関する取り組みはもとより、ステークホルダーに対する様々な取り組みを行ってまいります。

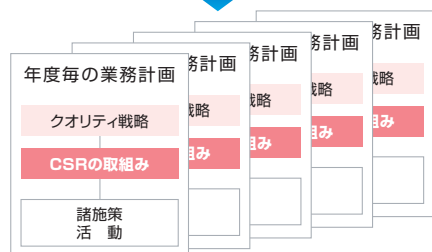
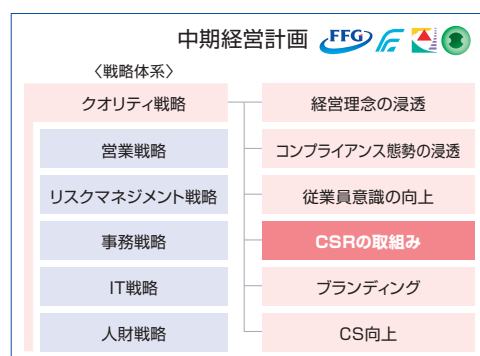
また、当社グループは、グループ経営理念の実践とも言うべき事業活動そのものが『CSR』であると考え、地域金融機関に期待される地域社会の信用を維持すると共に金融の円滑を図り、地域経済の健全な発展に貢献する『社会の公器』（公共の機関）としての社会的責任はもとより、地域金融グループとしての役割・特性を活かして持続可能な社会を実現するため、最も貢献できる分野において、様々な変革と価値創造に寄与する活動を展開していきます。

FFGにおけるCSRの定義

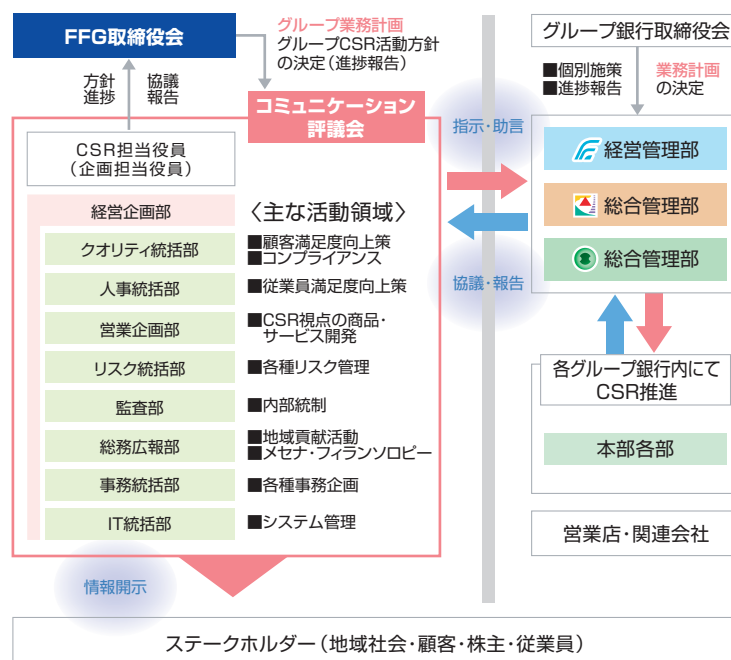
CSRとは、全てのステークホルダーがFFGに抱く経済的、法的・倫理的、若しくは心情的な期待に対して、バランスのとれた意思決定を行い、様々な価値を提供することで、ステークホルダーの持続可能な成長を促進し、FFGの持続的な発展を実現していくこと。



■CSRと経営戦略の融合



■FFGのCSR経営/推進体制



FFGで取組むCSR活動は、その時々、社会的課題や要請に対し、受動的に應えるのではなく、持続可能な活動として自発的かつ継続的に実施していくことが基本となります。

この活動の基本軸として、FFGでは、『3つの活動層(Activity Layer)』を設定します。これは、実際の活動を行う従業員一人ひとりが、より明確なビジョンと発意を持ち、具体的に厚み(層)のある取組みができるように、FFG自らが後ろ盾となってFFGの広域展開型地域金融グループとしての役割・特性を活かしながら最も貢献できる分野にフォーカスするものです。

この3つの活動領域と3つの活動層の組み合わせを最適化することにより、FFGとその従業員は、経営資源を効果的に活用して、良き企業市民・良き企業人としての責務を果たすとともに、社会の変革と新たな価値創造に資する志をもって、様々な事業活動を展開していきます。

■3つの活動層 (Activity Layer)

活動層Ⅰ 環境共生活動

地球に負の影響を及ぼす環境問題は、FFGが共生を図っていく『地域』にとっても看過できない重要課題です。FFGは、自らの環境負荷の抑制・軽減に努めるとともに、『金融』が持つ役割・機能を介して、環境保全に資する商品・サービスを積極的にステークホルダーへ提供していきます。

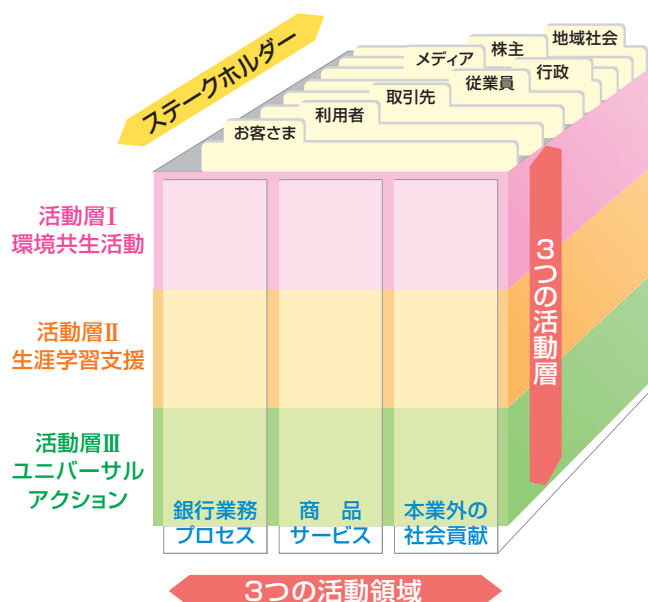
活動層Ⅱ 生涯学習支援

次世代を担う子供の豊かな感受性、人間性の形成は勿論のこと、すべての人々のライフサイクルに応じた様々なシーンで、金融知識の普及を通じた生涯学習を支援していきます。また、企業市民としての『法人』を対象とした各種啓蒙活動にも取組みます。

活動層Ⅲ ユニバーサルアクション

店舗チャネルなどのハード面や、商品・サービスなどのソフト面、従業員一人ひとりの対応といったヒューマン面において、高齢者、障がい者、子供、女性などに特定しない『みんなに優しい』をキーワードにした、デザイン、機能、サービスを充実させる活動を展開します。

■3つの活動領域と3つの活動層の組み合わせ (CSR CUBE)



3つの活動領域と3つの活動層の最適な組み合わせ＝バランスのとれたCSR経営を展開することで、社会の変革と新たな価値創造に挑戦していきます。

■3つの活動領域 (Activity Area)

1. 銀行業務プロセスにおけるCSR

コーポレートガバナンス、法令遵守、各種リスク管理、情報開示といった企業経営の根幹となる態勢構築・整備をはじめ、従業員の雇用や自らの環境負荷軽減活動等といった、銀行業務の全プロセスに係る取組み

2. 銀行の商品・サービスによるCSR

銀行のもつ金融機能を活用して、社会的に意義ある商品・サービスを開発・提供する取組み／金融ビジネス

3. 本業外の社会貢献によるCSR

本業とは直接的な関係は薄いですが、経営資源を活用して、社会的課題に関与する取組み（ボランティア、芸術文化活動等含む）

■環境共生活動

地球に負の影響を及ぼすさまざまな環境問題は、FFGが共生する九州にとっても、見過ごすことのできない重要課題です。金融機関であるFFGにできることは、自らの環境負荷の抑制・軽減に努めるとともに、「金融」が持つ役割・機能を通じて、環境保全につながる商品やサービスを積極的に提供していくことだと考えています。そこでFFGは、グループ共通の環境方針のもと環境マネジメントシステム(EMS)を構築しました。これは、FFGグループの役職員全員が環境問題について考え、行動していくための体制です。これに伴い、3行では「クールビズ」の実施や、地域の一員として清掃活動も定期的に行っています。

また、熊本ファミリー銀行では、平成17年9月に取得した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、平成20年9月に更新し維持しております。

さらに、平成21年4月から福岡銀行と親和銀行は、日本の森を守る活動を支援していくことを目的として、地方銀行有志で発足した「日本の森を守る地方銀行有志の会」に参加し活動を進めています。

FFGの環境方針4つの柱

(1)EMSの継続的实施

- 地域の環境保全のために、目標を設定し、具体的な活動を通じて達成を目指します。
- 活動を評価し、必要な見直しを行うなど、環境マネジメントシステムを継続的に改善します。

(2)本業を通じた環境面への取り組み

- 本業を通じて環境活動の側面からも地域貢献に努めます。

(3)環境配慮活動の実施

- 省エネ・省資源活動への取り組みおよび環境保全に配慮した社会貢献活動の実践により、環境への負荷軽減に努めます。

(4)全役職員への周知と徹底

- 本方針を当グループ全役職員が認識し、一人ひとりが環境問題について考え、自主的に行動し、改善活動を実践していきます。



本社周辺の清掃活動の様子

■生涯学習支援

文化・芸術、スポーツをもっと肌で感じていただくために、福岡銀行では「ニューイヤークンサート」や「ポリショイサーカス」へお客さまをご招待したり、熊本ファミリー銀行でも熊本市テニス教室にテニス部員を講師として派遣したりしています。今年創業130周年を迎えた親和銀行では、所蔵する美術品を展示する「親和銀行コレクション展」を長崎県美術館で開催するなど、グループ全体で地域貢献活動や地域のスポーツ振興を図っています。

また、生徒を対象に、仕事に打ち込む人の姿を身近で観察する機会を提供することで、今後の進路選択や職業選択に役立ててもらうことを目的として、平成20年8月にFFG本社において職場体験プログラム「Job Shadow(ジョブ・シャドウ)※」を実施しました。

さらに、企業の皆さまへ向けた九州食の商談会「フード・アグリアイランド九州2009」などのビジネス交流や、個人のお客さまが金融についての正しい知識を得て合理的な判断をしていただけるよう、気軽にご参加いただける金融セミナーをご提供しています。

従業員へのサポートとして、休日には法人担当者向けのサタデーカレッジを開催しスキル向上のために多くの従業員が参加しています。また、FFGの研修施設「人材開発センター」には自由学習室があり、研修参加者以外にも開放される土曜日には、従業員が積極的に利用しています。

※「Job Shadow(ジョブ・シャドウ)」は、世界最大規模の経済教育団体「ジュニア・アチーブメント」が提供する職場体験プログラムです。



ポリショイサーカス



親和銀行コレクション展



「フード・アグリアイランド九州2009」

■ユニバーサルアクション

「あなたのいちばんに。」を実現するためにFFGでは、店舗設備などの「ハード」、サービスや商品などの「ソフト」、お客さまへの対応などの「ヒューマン」を3つの軸として、ユニバーサルアクションを展開しています。

【ハード】店舗設備・各種機能

ブランドスローガン「あなたのいちばんに。」を実現するため、福岡銀行はお客さまとの接点である店舗を、可能な限り建替えもしくは改修を行ってリニューアルを進めてきました。デザイン面では、カウンターなどにおいて木質を基調とすることで、温かみや上質感による心地よさを演出し、機能面では、「すべての人にやさしい」をモットーにバリアフリー化を目指した設計となっています。さらに、福岡銀行では全営業店に車椅子を配置し、お客さまのご要望を受け、建替え店舗には全店、改修・既存店舗でも可能な限りお手洗いの設置を進めています。今後は、熊本ファミリー銀行・親和銀行でもリニューアルを展開していく予定です。



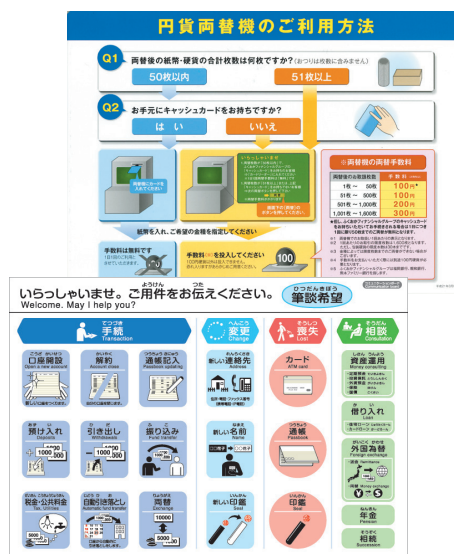
設置の車椅子とローカウンター

【ソフト】「おもてなしの心」のサービスを！

FFGでは、ご来店のお客さまが気軽にスムーズにお取引できるよう、行員が積極的にロビーに出てお客さまのお手続きなどをサポートする活動を展開しています。

福岡銀行では、安心して筆談のお申し出をしていただくための「耳マーク案内板」や、耳の不自由な方や外国の方など、話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安のある方にご利用いただくための「コミュニケーションボード」を全営業店に設置し、お客さまに安心してご利用いただける環境づくりに取り組んでいます。

また、お客さまからいただくご要望にも、積極的にお応えしていきたいとFFGは考えています。3月下旬からは、福岡銀行において、ご要望の多かった貸傘を全営業店に設置しご利用いただいています。他にも、両替機の利用方法が分からないとのご意見もあり、利用方法の分かりやすい案内表示板を両替機に設置する取組みも始めました。これからもお客さまの気持ちに寄り添い、「みんなにやさしい」アクションを展開していきます。



コミュニケーションボードと両替機の案内表示板

【ヒューマン】従業員一人ひとりのおもてなしの心

お客さまがお困りのときに、自然とお手伝いができる銀行でありたいとFFGは考えています。例えば、お年寄りや体の不自由な方に対する「おもてなしの心」と「介助技術」を身につけるため、サービス介助士の資格取得を進めており、サービス介助に関する行内研修を行っています。

また、グループ3行全店に「お客さま責任者」を配し、お客さまの目線に立って行動するワンランク上のサービスを目指すとともに、従業員一人ひとりが「本当のサービスとは何か」を考え、支店独自のそれぞれのおもてなしを心がけています。また法人担当者も、さらに深くお取引先を知るため、現場（工場）を訪問・見学するなど、さらなる信頼関係の構築に努めています。



サービス介助講習