

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。



■中計の基本方針との連動

ABCプラン基本方針

■ FFGカルチャーの浸透

自由闊達で変革・進化に積極的に挑戦し、ステークホルダーの価値向上に貢献

『あなたのいちばんに。』運動の展開

営業人財の育成強化

コンプライアンスの徹底

CSR活動への持続的・積極的取り組み

■ 顧客とのリレーション強化

ステークホルダーとの信頼関係をベースに、提案力、サポート力を発揮し、圧倒的な競争優位を確保

■ 生産性の劇的な向上

CSR活動・取り組みを通して、顧客基盤の拡大、地域への貢献を果たし、

長期ビジョン

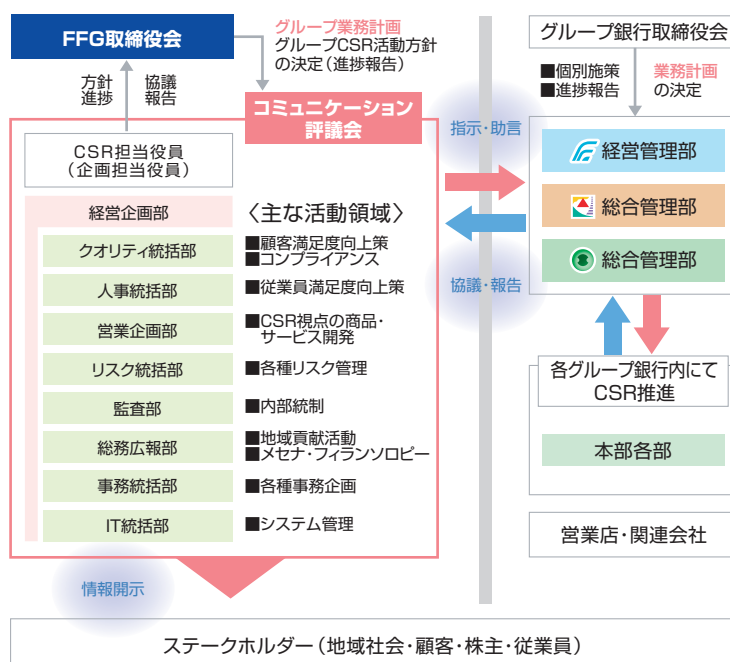
持続的に高い競争力・成長力を実現する

地域金融グループ

～地元九州における圧倒的な存在感の確立～

の達成を目指す。

■ FFGのCSR経営/推進体制



FFGで取組むCSR活動は、その時々での社会的課題や要請に対し、受動的に伝えるのではなく、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、具体的で厚み(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。

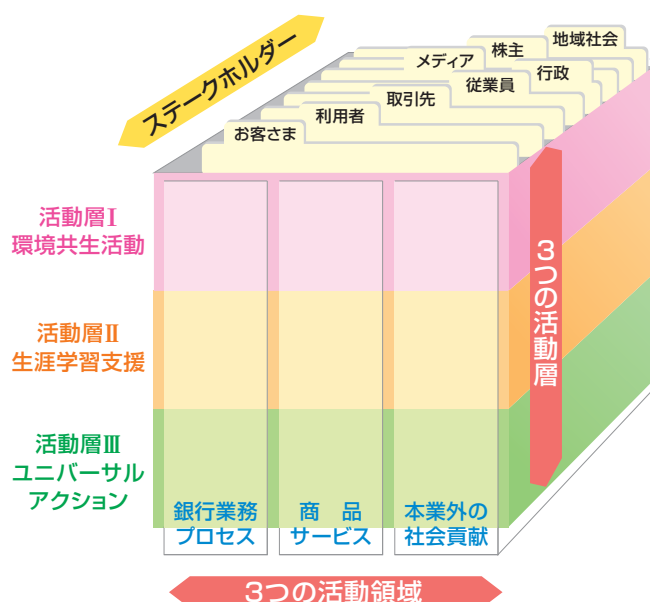
活動層Ⅱ 生涯学習支援

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発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

環境問題に対して金融機関である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、FFGでは地域一帯の清掃活動や、クールビズ、ウォームビズの実施、夏至や冬至、七夕など特定の日にオフィス施設の照明を一斉に消す「ライトダウン」イベントにも参加しています。

エコ・アクション・ポイント事業への参加

FFGは環境省の推進する「エコ・アクション・ポイント事業」に参加しています。この取り組みは、省エネ商品やサービスを購入・利用した際に、それに応じたポイントが貯まるサービスです。九州地区では、現在、FFGビジネスコンサルティングと株式会社JCBが共同でこの「エコ・アクション・ポイント」を運営しており、今後も参加企業を増やしていく予定です。



本社周辺の清掃活動の様子

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。

■生涯学習支援

地域のみなさまに、文化・芸術・スポーツなどをもっと身近にお楽しみいただくために、FFGでは毎年定例となっている「ニューイヤーコンサート」を始め、さまざまなイベントの開催や協賛・支援などを行い、地域の文化・スポーツ活動を応援しています。そのほか、次世代を担う子どもたちへの生涯学習支援として、職場体験プログラム「ジョブシャドウ」の実施や経済教育プログラム「SCP(スチューデントカンパニー・プログラム)」への支援なども行っています。

平成22年4月1日からは、グループ3行で「銀行の職場探検」プログラムを展開しています。銀行の職場見学・体験を通じて、「金融・銀行」の社会的な役割などを身近に楽しく学ぶ機会を提供してまいります。

さらに豊かな感受性や人間性の基盤となる「読書」を通じた学びの機会を提供したいとの思いのもと、福岡・熊本・長崎県下のろう学校などへ児童図書を寄贈する取り組みも継続してまいります。

また、同じくFFG初の試みとして、従業員を対象に「家族参観日」を実施しました。これは、従業員の家族が職場を訪問し、働く従業員の姿を見学したり、さまざまな職場体験を行ったりすることで、「働くことの意義」や「会社・職場に対する理解」を醸成する取り組みです。従業員からも「仕事や会社に対する誇りや働き甲斐を再確認することが出来た」との反響が多く寄せられました。

また、個人のお客さまを対象としたセミナーの開催はもちろんのこと、企業市民としての「法人」を対象とした啓発活動にも積極的に取り組んでいます。



ニューイヤーコンサート



ろう学校へ図書寄贈



大連チャレンジショップ



「銀行の職場探検」パンフレット

本物そっくりの
模擬紙幣

■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、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います。車椅子の方にも配慮したATMなどバリアフリー機能を充実させ、カウンターなどには木質を基調としたデザインを使用するなど温かみや居心地のよさを感じていただけるよう演出しています。

また、全店舗へのAED（自動体外式除細動器）の設置も完了、新入行員を始め従業員向けの講習を継続的に行っています。



設置の車椅子とローカウンター

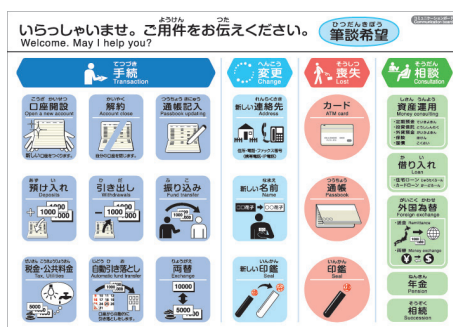
【ソフト】「おもてなしの心」のサービスを！

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。

全営業店に備え付けの「コミュニケーションボード」は、文字や話し言葉によるコミュニケーションが困難な方のためのツールとして、代表的な銀行手続などを分かりやすくデザイン化したものです。

また、平成21年6月から、九州の金融機関としては初めての取組みとなる「TABLE FOR TWO」プログラムに参加しています。食堂でヘルシーメニューを注文すると、1食につき20円が開発途上国の学校給食費として寄付されるという仕組みで、平成22年6月末までに、約25万円の寄付金が集まりました。

平成22年4月1日からは、『みんなの110番』活動をFFGグループの全営業拠点で共同実施しています。この活動は、各種犯罪被害から子どもを守る「こども110番」の取組みを女性や高齢者の方などを含む地域の皆さまを対象に展開するものです。



コミュニケーションボード



みんなの110番ステッカー

【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・見学させていただくなど、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