

ほくほくフィナンシャルグループ

CSR



ほくほくフィナンシャルグループでは、地域経済、地域社会の持続的な発展を目指すため、CSR(企業の社会的責任)を重要な課題として推進し、地域の皆さまや株主の皆さま、社会からのご期待に応えてまいります。

1 方針

当社グループは、CSRを経営の最重要課題の一つとして位置付け、経営理念のもとに、法令を遵守し倫理的行動をとることを基本とし、広域地域金融グループとして本業を通じた地域貢献を主軸とした上で、環境、社会へ配慮した活動を積極的に行うことで、当社グループ、地域経済および地域社会の持続的な発展を目指します。

2 定義

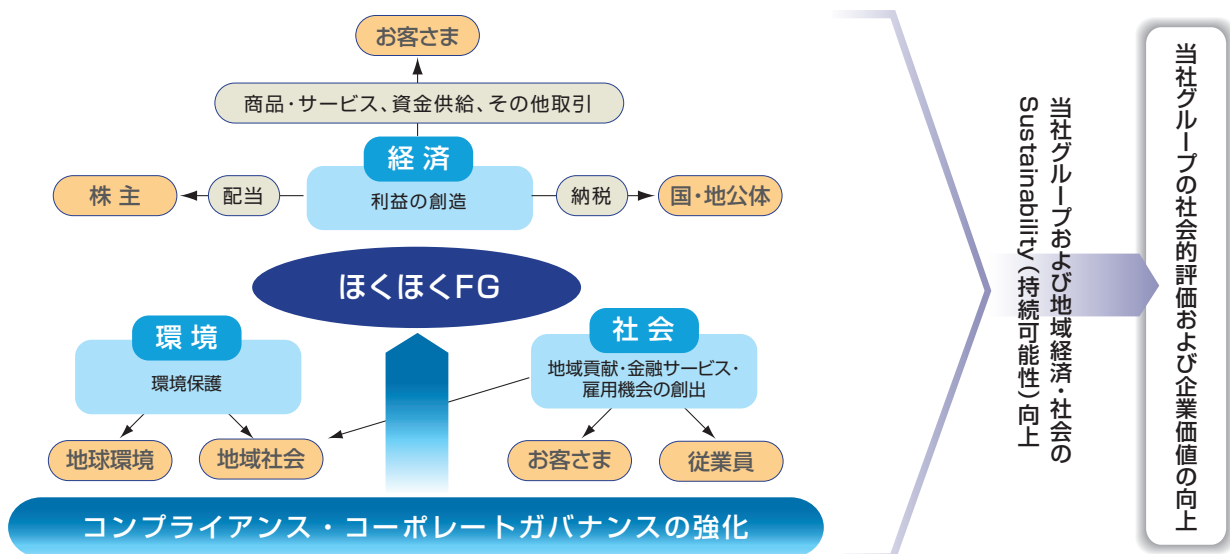
(1) CSR (Corporate Social Responsibility=企業の社会的責任)

「当社グループ、地域経済および社会の持続的な発展のために、経済的な利益を追求するだけでなく、環境、社会貢献などさまざまな社会問題に配慮する等、当社グループと利害関係を持つすべてのステークホルダーに対し果たすべき責任。」と定義しております。

(2) ステークホルダー

当社グループの利害関係者すべてとし、特に「お客さま、地域社会、株主、従業員」を重視して取り組みます。

■ 当社グループのCSRの考え方



地域のお客さまとの絆を第一に。

笑顔での接客はもとより、お客さまへの感謝の気持ちを忘れず、
多様なニーズに応えた魅力あるサービスの提供に取り組んでまいります。

当グループでは地域に密着しながらお客さまの声を吸収し、
よりご来店しやすい店舗づくりやサービスの改善に努めて
おります。

北陸銀行・北海道銀行では、両行の職員が相互にロビー観
察や意見交換会を行い、さらなるCS(顧客満足度)の向上を
目指しております。

近年金融犯罪が多発している中で、お客さまとのコミュニ
ケーションを普段から積極的に行っていたことで、お客さまの
わずかな異変に気付き、金融犯罪を未然に防いだ事例も多く
ありました。

今後も地域のお客さまとの絆をより深め、一層の満足を
ご提供するため行動してまいります。



●CS(顧客満足度)のさらなる向上

- 「ほくほく笑顔宣言」(北陸銀行)
- 「最高の笑顔キャンペーン」(北海道銀行)の継続的実施
- 「お客さま満足度調査」の実施
- 北陸銀行・北海道銀行相互のロビー観察・意見交換会の実施
- CSR推進のための組織改正



意見交換会

●店舗づくり

- お客さまがゆったりとくつろいだ雰囲気でお店づくり
 - ・パーソナル支店の展開(北海道銀行)
 - 屯田パーソナル支店、あいの里パーソナル支店新規オープン
- まちづくり計画との連携
 - ・八尾支店の店舗を町屋風にリニューアル(北陸銀行)
- バリアフリー化への取り組み
- AED(自動体外式除細動器)の導入



パーソナル支店



町屋風の店舗(北陸銀行 八尾支店)

●個人向け資産運用 セミナーの開催



●利便性の向上

- コンビニATM提携先の拡大
- ローン商品、保険商品の拡充
- 両替通貨の拡充(台湾ドル、ロシア・ルーブル)
- インターネット投資信託サービス開始

●金融犯罪を未然に防ぐ取り組み

- 振り込め詐欺防止強化
 - ・行員による声掛けの徹底
 - ・ATMコーナーでの携帯電話使用原則禁止、自動音声による注意喚起案内
 - ・ポスター、ステッカー等による周知徹底
 - ・「振り込め詐欺未然防止のための出前講座」の開催(北陸銀行)
- 防犯対策の強化
 - ・防犯訓練・防犯講習会の実施
 - ・キャッシュカードのIC化、通帳の磁気ストライプの強化等のセキュリティ向上(北海道銀行)



行員による声掛け

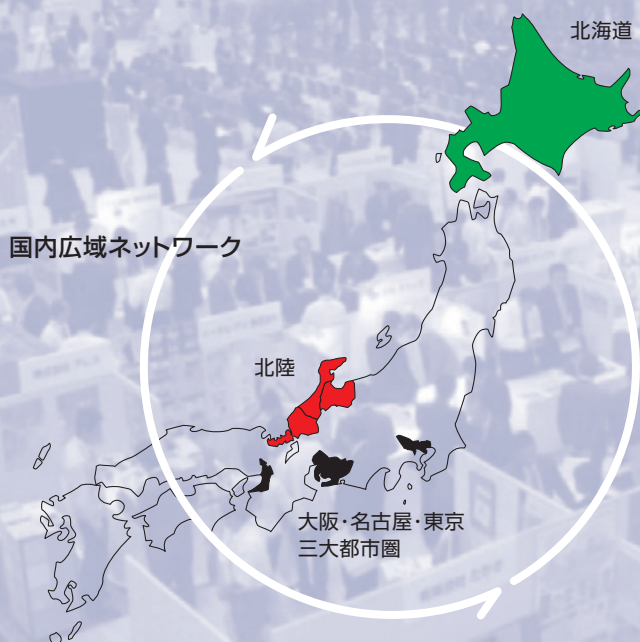


振り込め詐欺防止ポスター

国内外の広域ネットワークで 地域経済の発展をサポート。

ほくほくフィナンシャルグループは北陸・北海道・三大都市を結ぶ国内広域ネットワークおよび海外ネットワークの活用を一層強化し、地元経済の発展に貢献してまいります。

地域経済の架け橋となるビジネスマッチングを推進。



■ ビジネスマッチングの取り組み (20年度～21年度)

- 20年6月 ビジネスサミットin名古屋
- 7月 全国地銀合同商談会in上海
- 7月 ほくほくFG商談会 in大連
- 8月 農業生産者のための
北海道「食」特別商談会in十勝
- 9月 北海道の「食」特別商談会
- 10月 ビジネスマッチング in瀋陽
- 10月 「新技術説明会」in東京
- 11月 地方銀行フードセレクション2008
- 21年3月 北海道ビジネスフォーラム2009
- 3月 「食と観光」のサミットin福井
- 5月 常州市商談会
- 6月 北海道の「食」特別商談会in函館
- 7月 ものづくり商談会@上海
(2009SUMMER)

広域ネットワークを活かしたビジネスマッチング

平成11年より札幌にて継続開催している「北海道ビジネスフォーラム」、また経営統合を機に平成16年に富山市で開催した「ほくほくFGビジネスフォーラム」をはじめに北陸地区でも「ビジネスサミット」を継続開催し、当グループの広域ネットワークを活用したビジネスマッチングの取り組みを積極的に行っております。

当グループの営業基盤である北陸・北海道が強みを持つ、医薬産業・第一次産業・食品・観光などの分野を中心に、商談会の開催や情報提供を通じ、広域地域金融グループとして、お客さま相互の新たな出会いの創造や、販路拡大支援に努めております。

また、他の地銀と連携し毎年合同で商談会を東京で開催しており、全国規模での商談会に、地域の幅広いお取引先に参加いただくことにより、効果的なビジネスマッチングの機会を提供しております。

商談会の実施にあたっては、事前に参加企業のニーズを十分に把握し、より多くのお客さまに実りある商談機会の提供に努めているほか、事後のフォローを徹底するなど1件でも多くの商談が成立するようきめ細かいサポートを実施しており、毎年2,000件以上のマッチング成約実績をあげております。

さらに、お客さまの多様化するニーズに対応するため、事業承継やM&A、人事・賃金制度等の経営戦略、情報システム化などの情報戦略についてのコンサルティング業務に積極的に取り組み、質の高い金融サービスの提供に努めております。

今後とも広域ネットワークを最大限に活用し、地域の特性に応じた商談会やビジネスマッチング業務を多角的に展開する他、コンサルティング機能の充実やソリューション営業の強化により、地域の繁栄をサポートしてまいります。



ほくほくFG商談会in大連



地方銀行フードセレクション2008



ユジノサハリンスク駐在員事務所

充実した支援体制により海外進出をバックアップ。



■ 海外の行政機関との協定

- 16年10月 大連市(北陸銀行)
- 17年11月 瀋陽市(北海道銀行)
- 18年 4月 上海市(ほくほくFG)
- 9月 遼寧省(ほくほくFG)
- 11月 ベトナム政府(北陸銀行)
- 19年 3月 長春市(北海道銀行)
- 6月 蘇州市(北陸銀行)
- 20年 2月 広東省(ほくほくFG)
- 6月 ハルビン市(北海道銀行)
- 21年 2月 寧波市(ほくほくFG)

■ 外銀等との提携

- 17年12月 タイ・カシコン銀行(北陸銀行)
- 18年 7月 スタンダード・チャータード銀行(北陸銀行)
- 19年 9月 インドステイト銀行(北陸銀行)
- 20年 9月 みずほコーポレート銀行(北陸銀行)
- 12月 中国・交通銀行(北陸銀行)
- 21年 4月 台湾FISC社(北海道銀行)

海外ネットワークを活かした海外進出支援

海外でのビジネスマッチングをはじめ海外進出のお手伝い、現地情報のご提供など、当グループはグローバル化するお客さまの企業活動を積極的にご支援しております。当グループの主たる営業基盤である北陸・北海道・三大都市圏のお客さまにとって重要な取引相手である中国・ASEAN・極東ロシアには、上海駐在員事務所(北陸)、瀋陽駐在員事務所(北海道)、シンガポール駐在員事務所(北陸)、ユジノサハリンスク駐在員事務所(北海道)と4つの海外拠点を設け、駐在する両行の職員がきめ細やかなサポートに努めさせていただいております。また北陸銀行では、ニューヨーク駐在員事務所を設置しているほか、2009年度中にはロンドンにも駐在員事務所を開設予定であるなど当グループの海外ネットワークがさらに拡大される予定です。

海外ビジネス支援の質をより高めるため、当グループでは現地の有力銀行との提携や業務協力、行政機関との経済協力

協定等の締結を積極的に進めております。さらに、中国ビジネスに携わるお取引先を組織化した「ほくりく長城会」、「ほっかいどう長城会」、「上海長城会」そしてシンガポール・マレーシア等への進出取引先で構成する「ほくほくASEAN会」は、海外進出する日本企業相互の交流の場として活用いただいております。

当グループは今後とも、海外駐在員事務所、提携外銀、現地行政機関の機能を最大限に活用し、各種商談会の開催や活きた情報のご提供、セミナーの開催など海外ビジネスにおいてもお客さまの多様化するニーズに積極的に対応してまいります。

■ お取引先企業の会員組織 (21年3月現在)

会員組織	会員数
ほくりく長城会	1,023社
ほっかいどう長城会	261社
上海長城会	160社
ほくほくASEAN会	150社

対話と情報開示の継続的な実行。

国内においては毎年2回機関投資家向け会社説明会を行っている他、平成19年度からは北陸地域での個人投資家向け説明会も実施しております。

また、海外においても、米国と欧州でそれぞれ年1回のIRを継続的に実施しております。

今後もこうした株主・投資家の皆さまとのコミュニケーションを重視し、積極的な情報開示を継続してまいります。



● 投資家・アナリスト向けIR

20年11月 平成20年度中間決算説明会 参加者:122名(東京)

21年 5月 平成20年度決算説明会 参加者:132名(東京)

● 海外IR



20年 7月 米国(ニューヨーク、ボストン、トロント、シカゴ)

9月 欧州(ロンドン、エジンバラ、ミラノ、チューリッヒ)

● 個人投資家向けIR

21年2、3月 開催各地の地元企業との

タイアップにより実施

富山・金沢・福井の3カ所で開催

参加者:計240名

● 株主総会

21年 6月 第6期株主総会:

札幌(中継会場:富山)



魅力に富んだ環境づくり。

社員一人ひとりの満足度を高め、魅力ある職場環境を作ります。

当グループでは、従業員の個性やライフスタイルを尊重したキャリアプランに沿って、集合研修、職場教育、自己啓発制度や海外を含めた行外への派遣研修など多様な能力開発プログラムを実施しております。また契約社員の行員登用や、育児・介護休業、各種休暇制度など、ワーク・ライフバランスのニーズに対応する制度を採用し、従業員の満足度の高い職場環境の整備を図っています。



● 教育研修制度

研修センター新築(北海道銀行)、集合研修(階層別・業務別)、職場教育(OJT)、自己啓発、各種トレーニング、行外・海外研修

● キャリア開発制度

コース転換制度、契約社員行員等の登用制度、社内公募制度

● 子育て／介護への支援策

育児休業・介護休業、看護休暇制度、短時間勤務制度



ほしみ研修センター(北海道銀行)

● ゆとり創出

各種制度休暇(1週間連続休暇、リフレッシュ休暇・アニバーサリー／バースデー休暇など)、半日有給休暇制度

● 積極的な採用活動

初任給改定、派遣パート等を直接雇用化、「女性のための就職セミナー」開催(北陸銀行)

働きやすい職場づくりに向けて
「Better Work, Better Life宣言」
(北陸銀行)



地域社会との共存共栄を目指して。

金融機関としてのノウハウを活かした学生のための金融教育、地域行事への参加はもとより、芸術文化や福祉分野への支援を行い、地域に根ざす企業市民として積極的な社会貢献活動に取り組んでおります。北海道銀行では広くクラシック音楽に親しんでいただくために、毎年「道銀ライラックコンサート」を開催しております。北陸銀行では認知症の方やその家族の方への理解を深め、認知症の高齢者が地域で安心して暮らせる環境づくりに貢献するため、「認知症サポーター養成講座」を職員向けに開催しております。



●金融教育

- 全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園(北海道大会・富山大会・福井大会)」の開催
- 札幌市主催「こどものまちミニさっぽろ2008」に「ミニほっかいどう銀行」として参加
- 高校・大学への講師派遣
- インターンシップの実施

●芸術文化支援

- ライラックコンサートの開催
- 演芸ホール「ほくほくスペースてるてる亭」の提供
- 「めざそう世界文化遺産」応援広告を設置

●福祉

- 「認知症サポーター養成講座」の開催
- 使用済み切手を富山市社会福祉協議会へ贈呈(海外への医療関係者の派遣や予防接種のワクチン代等に役立てられます。)

地球環境の維持・保全に配慮。

地球温暖化防止を中心として、世界的に環境問題への関心や要請が一層強まっております。当グループは、地域金融機関として環境保全に寄与する金融商品等を取り扱うのはもちろん、一企業市民として「チームマイナス6%」に参加し、積極的に環境保全・環境負荷低減のための取り組みを行っております。

今後も地域のお客さまとともに、環境問題に対する取り組みを一層強化し、地球環境の維持・保全に貢献してまいります。

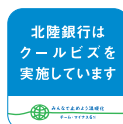


●金融事業としての取り組み

- 環境配慮型住宅ローンの取り扱い、排出権取引等の仲介、環境格付に基づく融資の実施
- 札幌市環境保全資金融資等の取り扱い(北海道銀行)

●温室効果ガス削減への取り組み

- 「環境行動指針」を策定し、CO₂排出量削減の数値目標を設定(北海道銀行)
- 職員向け「環境対策講座」の開催(北陸銀行)
- クールビズの実施、太陽光発電・給湯設備の導入、電子帳票システム・ドキュメント管理システム導入による紙使用量の削減



●環境保全活動

- 職員ボランティアによる清掃活動
- 植樹活動
- 「日本の森を守る地方銀行有志の会」への参加
- 北海道洞爺湖サミットの支援
- 環境ものづくり企業を紹介するテレビ番組の提供(20年4月から21年3月)
- キッズISO14001プログラム事業(北海道)への協力