

東京三菱銀行のCSR関連活動(平成17年度版)

コミュニケーションのインフラ

お客さま本位のサービス	お客さま満足 ISO9001
就労環境・多様性の重視	従業員満足と生産性向上
社会貢献/社会参加活動	地域貢献・金融啓発・NPO/NGO
環境経営	地球温暖化への取り組み/ISO14001
情報セキュリティ	個人情報保護法/BS7799
情報開示・財務報告	米国企業改革法404条対応
内部統制	CSA実施
コンプライアンス・企業倫理	コンプライアンス高度化

評価

付託
信頼

お客さま
株主
従業員
地域社会
地球環境
監督当局
NPO NGO
途上国
評価機関
国際機関
マスコミ

意識・風土に目を向けた行内改革

⑧ お客さま本位のサービス
お客さまが望む以上のサービスを
ご提供してご満足、お取引いただき、
全体として業量・収益の増加に結び
ついていく姿を目指している。その
ために、銀行全体を『お客さま本
位・現場本位』に変えていく必要が
あり、昨年七月から全行運動として、
サービスの『質』の向上に努めてい
る。組織単位・業務単位ではなく、
お客さま満足を追求するプロセスそ
のものISO9001規格の認証
を本年八月に取得した。

新銀行に向けてCSRレポート

の事務局的な位置づけでもある。

東京三菱銀行のCSRはまだ始まったばかりだ。UFJ銀行との統合後も、CSR経営は、新銀行の経営方針の基本的な柱であり、継承していく。そこで、新銀行誕生に向けて、さまざまなステークホルダーの方々との対話を進めたいとの思いから、この九月に当行としてのはじめのCSRレポートを発行する。当行を支える全てのステークホルダーの皆さまから広くご意見・ご提言をいただけたら幸いである。

「融活力エコアクション」の発売に続いて、八月には「環境融資室」という専門部署を立ち上げ、お客さまの環境への取り組みをご融資というかたちでサポートしていきたい。

⑥ 社会貢献/社会参加活動

社会貢献に関しては、ホームページなどでご紹介させていただいている従来からの活動に加えて、これからは、行員のスキルを銀行の外でも役立てようとの観点で、地域を中心

とした社会参加にも力を入れていきたい。行
政やNPOと連携することで、地域の学校で
の金融教育・環境教育の場面への参加を進め
ていきたい。

⑦ 多様性の重視と就労環境の充実

お客さまへのサービスの担い手である従業
員の人材育成プログラムを充実させる一方で、
多様な価値観・ライフスタイルをもつすべて
の従業員が活躍できる職場環境作りが重要だ。

そのために、職場内のコミュニケー
ションの改善をこころがけるととも
に、行員の心身のケアにも意を払っ
ている。

CSRの推進エンジン・体制

当行では、昨年七月から国内中心に、お客
さまの声・営業現場の声をいかに迅速に対応
に結びつけるかとの観点の『行内改革運動』
を進めている。行内のポータルから無記名で
お客さま・現場の声を経営や本部に伝える
「フィードバック・ボタン」の活用を始め、
コミュニケーションの改善を通じた、組織・
風土の改革が当行のCSRの推進エンジンだ。
役員一人一人がCSRの担い手であると考え
ており、昨年十二月にCSR室(二二名)を
発足させたが、同室は行内改革・CSR推進

銀行業務を通じたCSRの実践

東京三菱銀行総合企画室CSR室長

伊東正行

いとう まさゆき



基本的な考え方

東京三菱のCSRを考える時、まずは、サービス業のプロとして、よりお客さま本位の経営に努め、お客さま本位の銀行作りを実現する必要があると考えている。また、銀行が『街』の一員として地域社会との共存共栄を進め、さらには地球規模の問題にも取り組む銀行として環境との共存共栄を目指している。金融は、『経済活動の血流』であり、社会の問題・環境の問題に『金融手段(金融商品・金融サービス・金融ノウハウ等)の活用による解決策』を提示していくことこそ、『銀行業務そのものがCSRの実践』であるとの考え方に通ずるものである。

東京三菱のCSRの実践領域

これまで取り組んできたことも含めて、大きく以下の八つの項目を意識している。

① コンプライアンス・企業倫理

銀行は公共のサービスであり、銀行法をはじめ、多くの法令やルールを守ることが、社会の信頼と信用につながっている。法令の遵守やリスク管理などを自己管理していく仕組みが当行のCSRを支える土台であると理解している。

② 内部統制

前記の仕組みに加えて、社内の自浄機能としての内部統制の手順が財務報告の信頼性や業務の効率性のために業務に組み込まれている。「現場のリスクは現場が一番よく知っている」との考え方に基づくコントロール・セルフ・アセスメント(CSA)という制度を導入している。

③ 情報開示・財務報告

前記の内部統制の手順に加えて、財務報告の信頼性を確保するために、二〇〇七年三月期からスタートする、米国企業改革法(通称

SOX法)四〇四条に対応する準備を行っている。当行の親会社株はニューヨーク株式市場にも上場されており、米国並みの厳格な手順が求められているからだ。

④ 情報セキュリティ

銀行は多くのお客さまの情報を扱っており、お客さまから財産をお預かりするのと同じくらい大切にお守りしている。当行は、二〇〇四年十月にお客さまのご預金を守るため、本人確認に手のひら静脈認証を採用したスーパーICカードを導入した。手のひら静脈情報をICチップ内のみ登録し、銀行は情報を待たず個人情報に配慮している。

⑤ 環境経営

今年の四月のISO14001規格の認証取得を契機に、オフィス活動の環境負荷低減努力に加えて、銀行業中心に環境への働きかけを進めている。とくに環境関連融資には力を入れており、中小企業向けのローン商品