



# わ 広がる環境ボランティアの「環」

- 地球環境を保全するには、役職員一人ひとりが地球市民としての環境意識を持ち、
- 自主的に多面的な活動を実践することが重要です。
- 琵琶湖の恵みを未来に引き継ぐため、地域に根ざした環境ボランティアを展開しています。

「1人の100歩より100人の1歩」、その活動の「環」は年々広がりをみせています。

## 森づくりサポート活動

当行創立70周年(2003年10月)を記念して「びわこ地球市民の森(守山市)」で、植樹した1万本の苗木の生長を促すため、毎年役職員ボランティアにより除草や枝打ちなどのメンテナンス作業を実施しています。

7年目を迎えた2010年度は、1,450名の役職員が参加。作業場所一面に生い茂る雑草を、約1時間半かけて刈り取りました。



強い日差しと暑さにも負けず、除草作業を進めました

## ヨシ刈りボランティア 琵琶湖の環境保全に貢献

琵琶湖の生態系におけるヨシ(葦)の重要性と、環境保全への意識を啓発する活動として、「ヨシ刈りボランティア」を毎年実施し、今年度で13年目の開催となります。

「ヨシ」は琵琶湖の水質浄化、魚の産卵場所、水鳥の生息場所として大きな役割を果たしており、冬場に枯れたヨシを刈り取ることで新芽の生長を促す「ヨシ刈り」は、琵琶湖の「環境保全のシンボル」的な活動の一つとなっています。

2010年度は、近江八幡市と草津市で実施し、役職員1,300名が参加する冬の一大イベントとなっています。身の丈以上に伸びた「ヨシ」を前に四苦八苦しながらも、琵琶湖の恵みに感謝し、刈り取り作業を進めました。



ヨシ群落を「守り、育てる」環境ボランティアから、「ヨシ」を活用する活動へ、環境ボランティアで刈り取った「ヨシ」が「ヨシ紙名刺」へと生まれかわります。

## 日本列島クリーン大作戦で琵琶湖岸を清掃

環境保全のシンボル「琵琶湖」の美しさを、自らの手で取り戻し、豊かな自然環境の保全をめざして清掃活動を実施しています。



「小さな親切」運動の一環として実施

## 外来魚駆除釣りボランティア



2011年5月、琵琶湖の豊かな生態系を守り、生物多様性の保全に向けた取り組みの一環として「外来魚駆除釣りボランティア」を草津市志那中湖岸緑地で開催。役職員ボランティア88名が参加しました。

琵琶湖は、多くの固有種が息する世界でも有数の古代湖です。近年は岸辺の魚類のほとんどをブルーギルやブラックバスなどの外来魚が占めるようになり、貴重な生態系を守り、外来魚を減らす取り組みが求められています。外来魚の駆除を、一人でも多くの役職員が体験することにより、琵琶湖の深刻な外来魚問題を認識し、生物多様性の保全について理解を深めるため実施しました。



〈釣果〉  
外来魚502匹(20.5kg)

### 外来魚駆除釣りボランティア参加者の声



野洲支店 山元 和樹

古代湖の一つである琵琶湖には多くの固有種がいることは有名です。しかしながら、その多くが絶滅の危機的な状況にあります。減少の要因は侵略外来魚だけではありませんが、駆除しなければ琵琶湖固有の魚は戻ってきません。琵琶湖の豊かな生態系を自らの手で取り戻すため、これからも積極的に環境ボランティアへ参加したいと考えています。



## 環境会計

- 環境保全活動の報告の一環として、2006年度より「環境会計」を導入し、公表しています。
- 環境対応型金融商品の提供による「環境金融」は着実に広まっており、環境会計にその成果が表れています。

(単位: 百万円)

		2006年度	2007年度	2008年度	2009年度	2010年度	
(1) 環境保全コスト	投資額	215	134	671	49	31	
	費用額	132	224	380	332	(a) 299	
(2) 環境保全効果	環境対応型融資商品の残高	68,658	79,084	85,258	82,750	93,030	
	環境対応型融資商品による金利優遇額	319	441	384	168	113	
(3) 環境保全対策に伴う経済効果	収益	環境対応型融資商品による資金利益	▲38	▲100	33	313	(b) 453
		エコ関連ファンド販売手数料等	1	43	5	4	14
	費用削減	エネルギー費用の削減	13	▲35	14	32	8
	合計	▲24	▲92	52	350	(c) 475	

①対象期間 2010年4月1日～2011年3月31日 ②対象範囲 滋賀銀行単体 ③集計方法 環境省「環境会計ガイドライン」を参考

### 〈ポイント解説〉

- (a) 環境保全コストの費用額には、環境保全設備投資による減価償却費や、低公害車、破砕機リース代金によるものが多くを占めます。
- (b) 2010年度の環境対応型融資商品による資金利益は、残高の増加と資金調達原価(預金+経費)の低下により、堅調に推移しています。
- (c) 環境対応型融資商品による資金利益の増加と、エネルギー費用等の削減により、475百万円が経済効果となりました。

環境対応型金融商品の提供は、短期的な効果を求めるのではなく、長期的な目線でお客さまと継続的なリレーション(長期的な関係)を構築し、持続可能な社会を築いていくことに意義があり、それこそが地方銀行としての使命であると考えています。

Web Check! 詳細はWebをcheck





# 生物多様性保全に向けた取り組み

- 世界有数の古代湖として、多くのいのちを育ててきた琵琶湖の姿が大きく変化しています。
- 身近な問題として、水質の悪化や水草の異常繁茂、外来魚の増加、湖水の大循環による
- 「琵琶湖の深呼吸」の遅れなど、さまざまな現象は世界の環境問題を象徴していると言えます。

## 里山の保全

多くの昆虫や鳥などのすみかとなる自然豊かな里山の姿を取り戻すため、マキノスキー場の「20年後に森をつくらうプロジェクト」に参加し、コナラやクヌギなどを植樹しました。



## ヨシ苗植え

ヨシ群落は、魚や鳥たちの産卵・生息場所、琵琶湖の水質保全の役割を担っています。減少傾向にあるヨシ群落を保全するため、ヨシの植栽を行っています。



## ヨシ刈り→P18



## 滋賀銀行 生物多様性保全方針 ~生物多様性と経済の調和をめざして~

滋賀銀行は、多彩ないのちを育む世界有数の古代湖・琵琶湖畔に本拠を置く企業の社会的使命として、経営に環境を取り込んだ「環境経営」を実践し、地域の皆さまとともに「地球の恵み」である生物多様性の保全、さらには持続可能な社会の実現に努めてまいります。

- 1 役職員自らが生物多様性保全の活動を展開する。
- 2 地域の皆さまと連携し、ネットワークづくりに取り組む。
- 3 環境対応型金融商品・サービスの提供により、生物多様性保全に努める。

2010年8月制定

## 森づくり サポート活動→P18

役職員2,500名が2年がかりで“どんぐりの実”から育てた1万本の樹木が「びわこ地球市民の森」で、たくましく育っています。



## 伊吹のススキ刈り

奥伊吹スキー場にて適切なススキ原の維持管理を目的として、ススキの刈り取りボランティアに参加。



## 生物多様性格付→P13

地域の皆さまと手を携えて、生物多様性保全の取り組みを進めていくため、独自の評価指標を策定。この指標をきっかけとして、地域で生物多様性への配慮を組み込んだビジネス展開がされることを願っています。

## COP10 生物多様性交流フェアに出展

2010年10月、COP10にあわせて開催された、生物多様性をテーマとする国際的な展示会「生物多様性交流フェア」へ7日間、ブースを出展。「琵琶湖を取り巻く環境」や「当行ならではの生物多様性の取り組み」について積極的な意見交換を行いました。



## 蝶の飛ぶまち 名古屋プロジェクト

～蝶の生息調査～

名古屋支店前に「食草を植えたプランター」を設置し、飛来した蝶の種類を調査しています。



ナミアゲハやヤマトシジミのチョウが飛来。



## 学校ビオトープ→P9

子どもたちの「環境学習の実践の場」として、多様な生物との共生空間である「学校ビオトープ」づくりをサポートしています。



## 外来魚駆除釣り→P19

琵琶湖の在来魚を守り、琵琶湖本来の豊かな生態系を保全するため、異常繁殖しているブルーギルやブラックバス等の外来魚駆除活動を行っています。



「びわこ地球市民の森」には、キジやホオジロ、ムクドリがやってきて、種や小さな虫を食べています。



## COP10 パートナーシップ事業に認定

①生物多様性格付、②ヨシ刈りボランティアとニゴロブナ放流式、③外来魚駆除釣りボランティアは、2010年10月に名古屋市で開催された、COP10(生物多様性条約第10回締約国会議)を盛り上げるパートナーシップ事業の認定を受けました。

パートナーシップ事業



滋賀の伝統食「ふなずし」

## ニゴロブナの放流→P14

琵琶湖の固有種で絶滅危惧種である「ニゴロブナ」は、湖国の食文化「ふなずし」の原料になります。琵琶湖の生態系保全と地産地消、食育につながる滋賀県ならではのロハスな取り組みとして、放流事業に資金を拠出しています。



## ワタカの放流→P14

水草を食べる琵琶湖の固有種「ワタカ」を利用して、異常繁殖する水草を除去する事業に資金を拠出しています。







# 社会貢献活動の取り組み

- 地域とともに歩む銀行として、福祉活動への助成・支援やスポーツ協賛、金融教育をはじめ、
- 地域に根ざした社会貢献活動を展開しています。

## 地域福祉の向上を願って

社会福祉法人しがぎん福祉基金は、当行創立50周年を記念し、地域福祉の向上を願って1984年に設立。基本財産（2011年3月末現在4億4,676万円）の運用収益を原資に、滋賀県内で展開される福祉の実験的・開拓的な取り組みに対して幅広く助成を行うもので、助成を県内に限定した、全国でもユニークな基金です。

第27回となる2011年度は、16件、総額1,034万円の助成を決定し、第1回（1985年度）以来の助成累計は、402件、総額3億315万円となります。

助成先の先駆的な取り組みや活動状況は、季刊文化情報誌「湖」で紹介しています。



福祉団体に助成金目録を贈呈

### しがぎん福祉基金 2011年度助成先一覧

社会福祉法人 滋賀県母子福祉のぞみ会	特定非営利活動法人 縁活
滋賀県障害児者と父母の会連合会	特定非営利活動法人 認知症を学び介護する会 ほほえみ
人形劇サークル おにぎり村	KOSEI 輝く芸術祭運営委員会
障害福祉サービス事業所 びわこみみの里	社会福祉法人 きぬがさ福祉会 障害者支援事業所いきいき
社会福祉法人 かすみ会	特定非営利活動法人 サンタ
特定非営利活動法人 JDD ネット滋賀	社会福祉法人 唐橋福祉会 大津あいあい保育園
特定非営利活動法人 集	障がい児（者）余暇活動サークル にじいろ工房
特定非営利活動法人 こほく自立応援センター	瀬田地域青年学級

## 2010年度助成先のご紹介 ～特定非営利活動法人 子育てネットワーク志賀うりぼう～

「子育てネットワーク志賀うりぼう」は、大津市北部（旧志賀町）の子育て中の母親たちが中心になって、地域の子育て支援のために立ち上げたNPO法人です。2008年4月より、大津市から「木戸つどいの広場にじっこ」の運営を委託され、現在活動中です。

今回の「しがぎん福祉基金」の助成金は、スタッフ向け研修や、利用者向け子育て講演会・講習会に使用する、プロジェクターやマイク等の機器購入資金として使わせていただきました。

昨年は、各地の「広場」見学の成果を映像にして報告したスタッフ研修会、他団体に当NPO法人の活動を紹介する取り組み、利用者向けの子育て講演会・講習会において、視聴覚機器を使用しました。

今年は、子育て防災トレーニング講習会や、0歳児の母親を対象にした子育て支援プログラムにDVDを取り入れるなど、視聴覚機器によって活動の幅が広がっています。



スタッフ研修会

## 青少年の健全な育成を願って

青少年の健全な育成に寄与するため、小学生対象の「滋賀県サッカースポーツ少年団選手権大会」を当行創立60周年を機に協賛を開始。「しがぎんカップ」として毎年協賛を続けています。



熱戦が繰り広げられるサッカー大会

## インターンシップ生の受け入れ

当行ではCSR活動の一環として、大学生に対し、就業体験の場を提供することで、将来のキャリアプランを考えてもらうインターンシップを実施。

毎年、各大学より多くの学生を受け入れています。



## 楽しいマネー講座

お客さまを対象として「マネー・アカデミー～2011おもしろお金塾～」を、2011年2月に開催しました。

スペシャリストの講師によるお金と笑いをテーマとした、明るくユニークな講座で、「元気のでるマネー講座」と「落語」の2部構成で行われました。



### お客さまの声

- 身近なお金のことを考えるきっかけになりました。
- 「時うどん」の落語で、存分に笑い楽しめました。



# 文化の取り組み

- 当行は、関連会社「株式会社しがぎん経済文化センター（KEIBUN）」と連携し、
- 地域の経済活性化、文化振興を願って、さまざまな情報発信やイベント開催を行っています。

## KEIBUN第九コンサート



お客さま参加型イベント「KEIBUN第九コンサート」は、湖国の歳末を彩る、冬の風物詩として定着し、毎年、満員のびわ湖ホールを感動の輪で包み込みます。

また、その他滋賀県内各文化ホールと協力してコンサートやイベントを開催し、地域文化の振興に取り組んでいます。



「第九コンサート」練習風景

合唱の参加者は、県内を中心に広く一般募集します。12月の本番に向け、夏からの練習にも熱が入ります。

## 情報誌の刊行

地元で最新の情報を提供するため、月刊経営情報誌「かけはし」や季刊文化情報誌「湖」を刊行、ホームページ（<http://www.keibun.co.jp>）でも発信しています。



月刊経営情報誌「かけはし」

「かけはし」では、頭取と企業のトップによる「かけはしマネジメント対談」や県内経済動向、アジア情報など、経済の最新情報や日々の経営に役立つノウハウを提供しています。

## KEIBUN文化講座で生活に潤いを

地域の皆さまに、余暇を利用して楽しく学んでいただくため、1998年より「文化講座」を開講しています。毎年春と秋の2回開催、歴史や芸術、文学など12コースをご用意。「知」と「心」の新境地を求める多くの方に受講いただいています。

### KEIBUN文化講座一覧（2011年秋）

- ・源氏物語のこぼれ心
- ・歴史にみるイスラムの拡大～地中海世界へ～
- ・浅井三姉妹 各々が果たした役割
- ・名作オペラへご招待
- ・文学を通してみる近江の風景
- ・音楽の招待席～天才たちの奇蹟にせまる120分！
- ・俳句とのふれあい
- ・写らないものを感じさせる写真
- ・考古学からみた古代寺院と縁起の世界
- ・初めての日本画
- ・城が語る日本の歴史
- ・近江の仏像を学ぶ





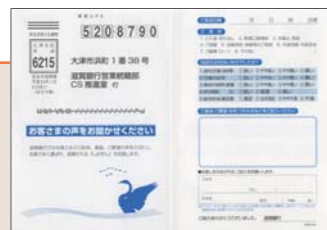
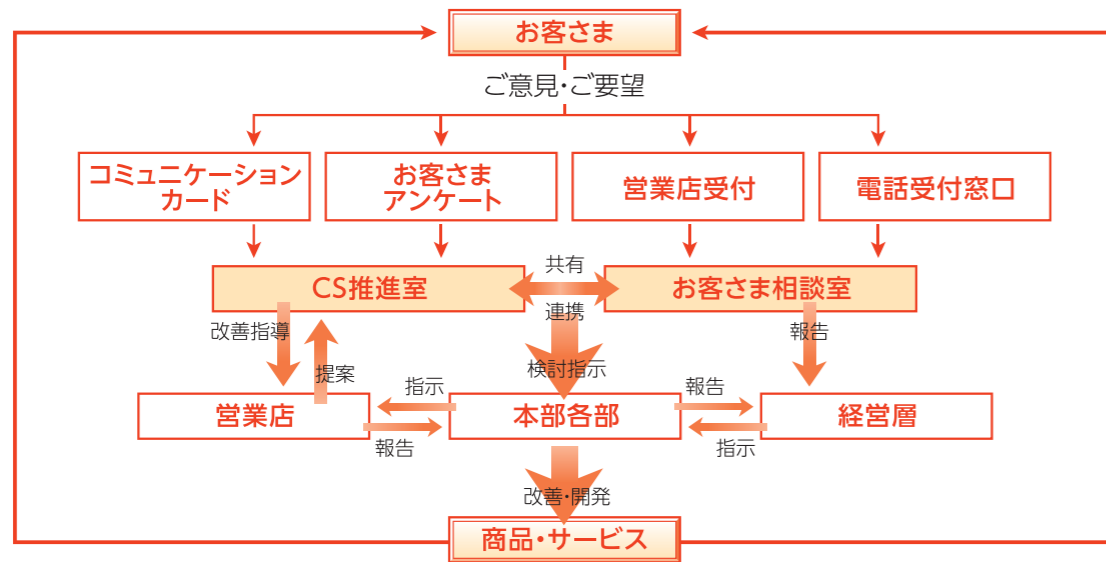
# お客さま満足度の向上をめざして

- お客さま満足度の向上に向けて、全行あげてサービスの改善・向上に取り組み、
- 真に地域の皆さまから愛される銀行をめざします。

## CS推進体制

CS(お客さま満足)活動の取りまとめ部署である「**営業統轄部 CS推進室**」や、全部店に設置している「**CS推進リーダー**」を中心に、問題点の把握・目標設定・実行・評価・改善のサイクルにより、継続的にお客さま満足度の向上に取り組む「**CS推進アクションプログラム**」を実施しています。

統轄部署であるCS推進室では各部店の取り組みの進捗管理と改善指導を行い、しがぎんグループ全体で「お客さま満足度の向上」に取り組んでいます。



「コミュニケーションカード」

### お客さまの声をお聞きする仕組み

当行窓口やお電話での受付の他、全店舗に設置している「コミュニケーションカード」や、郵送による「お客さまアンケート」でお客さまのご意見・ご要望をお伺いし、商品やサービスの開発・改善に活用しています。

## CS推進リーダーの声

南郷支店では各係のCS担当者と協力して、支店全体で「お待たせしない窓口づくり」に取り組んでいます。

毎日朝礼時に、お客さまの平均待ち時間等を発表して意識づけを行うとともに、「お客さまの声」を集約して、お客さまの感じておられること・望まれていることを全員で共有し、CS向上に活用しています。

お客さまに「よくなったね」と言ってもらえるよう、これからも全員が一丸となってより良い店舗づくりに取り組んでまいります。



南郷支店 川崎 文佳

## お客さまの声で改善しました

- 「ATMで通帳が記帳できなくなることが何度もある」  
→ 防磁気通帳ケースをご用意しました
- 「通帳繰越のために仕事を休んで窓口に行けない」  
→ 通帳繰越機の取扱時間を21時まで延長しました
- 「定期預金を“預け入れた支店”以外の支店でも解約したい」  
→ 一部の定期預金の解約が可能になりました  
※詳細はお近くの店舗へお問い合わせください。
- 「子ども連れや高齢者にも利用しやすくしてほしい」  
→ 風船や絵本、バリアフリー設備をご用意しました
- 「各種問い合わせ先がわかりにくい」  
→ ホームページや「店舗ご案内」冊子に「お問い合わせ先一覧」を掲載しました

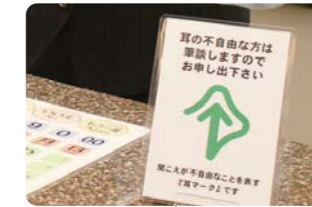
## ご利用いただきやすい店舗づくりを進めています



「音声案内ハンドセット付ATM」



「筆談用ホワイトボード」



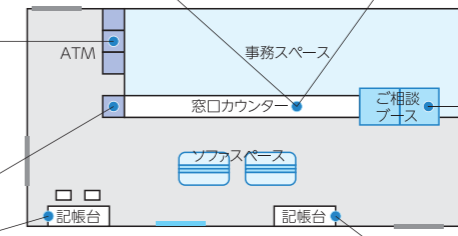
「耳マーク」



杖をかけていただける「杖ホルダー」



「AED(自動体外式除細動器)」



ごゆっくり相談いただける「ブース」



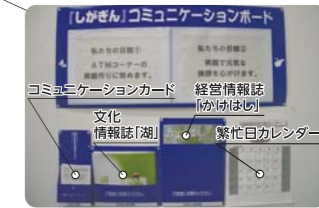
「通帳繰越機(一部店舗)」  
※取扱時間を21時まで延長



「着席型記帳台」



「老眼鏡」と「ルーペ」



「コミュニケーションボード」

## 地域や来店されるお客さまに合わせて各店独自のおもてなし



お子さま用の絵本や風船



お客さま層に合った雑誌や本



ロビー展



ウェルカムポスター



雨の日のタオル



雨の日の貸し傘

## 安心してご利用いただくために

お身体の不自由なお客さまや高齢のお客さまへの適切な対応について学ぶため、「**高齢者疑似体験講座**」を実施。お客さまが店内で感じておられる不便さを疑似体験し、対応や心配りを学びました。

また、認知症の方を見守り、サポートする「**認知症サポーター**」の養成も行っています。



高齢者疑似体験器具を装着してATM操作を体験



杖を拾うのにも一苦労



認知症サポーター養成講座

## 高齢者疑似体験講座・認知症サポーター養成講座 受講生の声



虎姫支店 川崎 美幸

講座を受講したことで、高齢者の方がどの点を不自由に感じておられるかを体感することができました。

支店内の設備を見直し、案内表示や伝票記入見本を大きな字の見やすいものに取り換えたり、記帳台の配置を変更したりという工夫をしました。

ご来店いただき、どのお客さまにも気持ちよくご利用いただけるよう、親切丁寧な対応をこれからも実践していきたいと思っております。