

(6) 株式会社ファミリーマート

「持続可能な社会に向けて～CSR活動」(ヒアリング日：令和3年4月21日)

●取組の目的

地域と加盟店とが、「利便性」に加えて様々な地域社会の課題解決に協力することで「心理的な近さ」を感じていただきどこよりも「親しみやすさ」を感じていただけることを目指して、様々なCSR活動を展開している。

◆基本理念とSDGsに基づくサステナビリティ活動の推進 FamilyMart

- ・環境配慮を通じた「地球と地域の未来」への貢献
- ・人に寄り添う地域活性化拠点としての進化
- ・「便利で豊かな生活」を実現する
安全・安心な商品・サービスの創出
- ・お取引先とともに持続可能なサプライチェーンを追求
- ・働きがいのある組織風土・人づくり

2030年に向けて
世界が合意した
「持続可能な開発目標」です

地域と加盟店とが、「利便性」に加えて様々な地域社会の課題解決に協力することで「心理的な近さ」を感じていただきどこよりも「親しみやすさ」を感じていただけることを目指して、様々なCSR活動を展開しています。

●取組の体制、概要

地域の事業者である加盟店（コンビニエンスストア）の地域・社会貢献の取組を行うために、ファミリーマート（管理本部サステナビリティ推進部）が取組をメニュー化し、加盟店に提案し加盟店と共に取組を行っている。

◆当社のCSR活動概要 FamilyMart

地域密着活動

・350回以上開催
・延べ4,000人以上参加

知育支援

2009年より続くコンテスト。
累計37万通。
文科省後援コンテスト指定。

免許返納・特殊詐欺防止・健康増進など
シニアの社会課題解決サポート

ファミマサークル

募金活動

2019年度店頭募金 約3.2億円

教育支援

SDGs 出前授業

20年度32校開催
コロナ影響でリモート展開

Save the Children
 WFP

**持続可能な地域社会の未来を担う「子ども」への取組みを中心に
様々な形で「地域に寄り添い社会課題解決へ協力」**

●取組事例

警察からの特殊詐欺被害防止の協力依頼に対し、提供されたポスターの掲示だけに留まらず、Famiポート（顧客用マルチメディア端末）や加盟店の従業員向けの自社専用のツールを作成し、より多くの顧客や加盟店の従業員の目に触れるように工夫している。

◆ファミリーマート店舗が特殊詐欺被害の舞台とならないために あなたちも、こうだね。 FamilyMart

ファミリーマートでは日頃より、特に高齢者の方が来店された際は、「**特殊詐欺被害**」に遭っていないかどうかを意識しながら、お客様へ「**お声かけ**」を行うよう指導をしています。

＜ファミリーマート版「注意喚起」ツール＞

■従業員向け 事務所掲出ポスター ■POSAカード什器 掲出



ファミリーマート店舗が特殊詐欺被害の舞台とならないために！
 少しでもお客様の行動に「不審」を感じたら、迷わず「お声かけ」しましょう！
 POSAカード取扱いの注意点
 Famiポート取扱いの注意
 当てはまる場合は「特殊詐欺」の可能性がります。
 ※4ヶ国語版：ストアコンピューター掲載

■Famiポート掲出



特殊詐欺 かも？
 ネット通販の詐欺
 詐欺防止のお願い
 コンビニ決済 電子マネー

＜警察本部からの提供ツール＞

例①【愛知県警】 例②【香川県警】



例③【香川県警】



■都内版「レジ接客用」（警視庁×当社合作）

【表面】



【裏面】



有料動画サイト料金、会員登録料の未納 法的手続きに移行はザギ！

加盟店が実際に詐欺被害の防止に貢献した場合、ファミリーマート本部からの表彰や社長からの感謝状授与を行うなど、加盟店が地域社会に貢献しているという実感を得られるような取組を行っている。

他の取組事例として「ファミマサークル」では、高齢者ドライバーによる交通事故や特殊詐欺被害の未然防止等のために、加盟店のイートインスペースを活用して、警察官による講習会を開催している。

◆「ファミマサークル」の開催

賛同する加盟店の「イトイン」に地域の高齢者の方々に
お集まりいただき、所轄警察 警察官による「講習会」を開催。

高齢者ドライバー
による交通事故
未然防止



特殊詐欺被害
未然防止

〈開催実績〉 2019年12月～2020年2月

警視庁や地域包括支援センターなどの協力のもと、
東京都内7店舗で開催し、計64人が参加。

◆参加者の声（警察・自治体の感想）

○防犯対策、交通安全など、知っている
つもりで知らない方が多く、警察が日頃
アプローチしづらい方々に周知できる機
会として、身近なコンビニでこのような場
を設けることは非常に価値がある。

（警察）



○高齢者見守りや悪徳商法の被害防
止など、緊急性が高いテーマを伝える場
として、自分たちにとってもありがたい取
り組み。立地も設備も良いため、ぜひ定
期開催してほしい。

（地域包括支援センター）



● 苦勞した点、要望事項

地域の加盟店での講習会の開催にあたり、ファミリーマート本部が地域行政との連携を行うが、このような取組を行う事業者向けの窓口がなく（見つからず）、行政の窓口一本化や講師・ガイドがスムーズに手配されると、取組がより推進しやすくなる。

◆ 地域に寄り添う取組みの開催にあたって

あなたも、コンビニに、
FamilyMart

【苦勞した点、要望事項】

- 行政の窓口一本化
- 警察との交渉
- 地域包括支援センターとの交渉
- 専門知識を持つ講師・ガイドの手配
例) 食育、健康、防犯、認知症
- シニア層へのアプローチ方法
- イベントの告知方法
- 持続可能性（定期開催が難しい）
- コロナ下での安全な開催方法
※参加者、開催者の心理的安全性も含む

■ WGとしてのまとめ

- ◎地域の事業者である加盟店（コンビニエンスストア）の地域・社会貢献の取組を行うために、ファミリーマート（管理本部サステナビリティ推進部）が取組をメニュー化し、加盟店に提案し加盟店と共に取組を行っている。
- ◎警察から提供されたポスターの掲示だけに留まらず、Famiポート（顧客用マルチメディア端末）や加盟店の従業員向けの自社専用のツールを作成し、より多くの顧客や加盟店の従業員の目に触れるように工夫している。
- ◎加盟店のイートインスペースを活用し、警察官による講習会を開催している。
- ◎このような取組を行う事業者向けの窓口がなく（見つからず）、行政の窓口一本化や講師・ガイドがスムーズに手配されると、取組がより推進しやすくなる。

(7) 大和リース株式会社

「地域活性化事業～まちスポ」 (ヒアリング日：令和3年4月21日)

●取組の目的

商業施設（ショッピングセンター）は社会インフラ＝公器であるという認識の下、単なる買い物の場から地域コミュニティ創出の場とすることを目的に設立。

1-1.まちスポについて 【設立の経緯】

Daiwa Lease

1. 創業者精神 = 公の精神

『企業は何をやったら儲かるかではなく、これからの
社会が何を必要としているかを考えて事業を行う』

2. 企業理念

『事業を通じて人を育て、企業を通じて社会を育てる』



CSRの一環 『商業施設は社会インフラ＝公器』

『単なる買い物の場から地域コミュニティ創出の場へ』

●特定非営利活動法人「まちづくりスポット」の運営組織形態

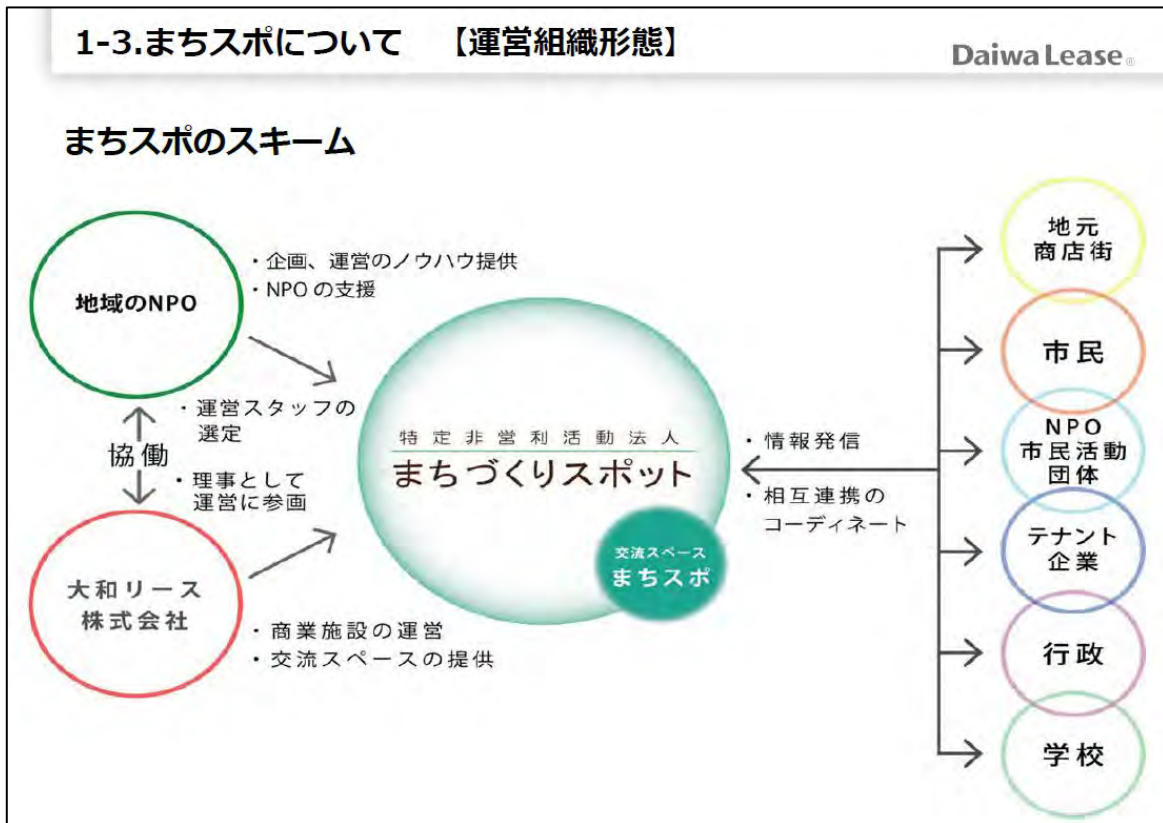
大和リースが所有し運営する商業施設内に、地域の住民やNPOなどが交流できるスペースを設け、その交流スペース「まちスポ」を運営するために地域のNPOと協働で新たなNPO「まちづくりスポット」を設立。

商業施設内の交流スペース「まちスポ」を地域の住民やNPOなどに提供するだけでなく、新たなNPO「まちづくりスポット」に大和リースの社員が運営に参画し、「ヒト・モノ・カネ・情報」の提供も行うことにより、地域の様々な活動に対してスピーディーな支援体制を構築している。

●「まちスポ」のスキーム

新たに設立したNPO「まちづくりスポット」は、地域の商店街、住民、NPO、テナント企業、学校のほか地域行政とも連携し、商業施設内の交流スペースを活用した情報発信などの取組をそれぞれと連携して実行している。

現在、大和リースの全国11か所の商業施設で展開・事業化されている。商業施設に地域コミュニティ創出の場ができることにより、商業施設の魅力アップ（集客力の向上等）が図られ、商業施設のテナント企業へのアピールにもつながっている。



■ WGとしてのまとめ

- ◎商業施設内の交流スペース「まちスポ」を地域の住民やNPOなどに提供。
- ◎そこを運営するNPO「まちづくりスポット」に大和リースの社員が運営に参画し、「ヒト・モノ・カネ・情報」の提供も行うことにより、地域の様々な活動に対してスピーディーな支援体制を構築。
- ◎新たに設立したNPO「まちづくりスポット」は、地域の商店街、住民、NPO、テナント企業、学校のほか地域行政とも連携。商業施設内の交流スペースを活用した情報発信などの取組をそれぞれと連携して実行。
- ◎全国11か所の商業施設で展開・事業化。商業施設に地域コミュニティ創出の場ができることにより、商業施設の魅力アップ（集客力の向上等）が図られ、商業施設のテナント企業へのアピールにもつながっている。

(8) 京都信用金庫

「コミュニティ・バンク」 (ヒアリング日：令和3年5月27日)

●「コミュニティ・バンク」がめざす経営姿勢

顧客志向の経営姿勢を追及する、みんなで寄ってたかってソーシャルな地域をめざす、金融サービスを通じて地域社会における「社会的紐帯」や人々の絆を育むことを基本理念とする、他。

「コミュニティ・バンク」がめざす経営姿勢

1. 時代の潮流変化を先取りする
2. 顧客志向の経営姿勢を追及する
3. リレーションシップ・インパクトを実践する
4. 顧客との信頼関係構築のために、モチベーションの高い職場風土をめざす
(ノルマ廃止・おせっかいバンカー)
5. みんなで寄ってたかってソーシャルな地域をめざす



京都信用金庫がめざす経営姿勢

- ① 「心豊かなコミュニティ」の実現に向け、金融サービスを通じて地域社会における「社会的紐帯」、人々の絆を育むことを基本理念とする。
- ② 機械にできることは極力 機械に任せ、職員は人にしかできない付加価値の高い仕事に専念する。
- ③ **お客様に評価していただくためには、他の金融機関と同じレベルの接客をしていてはダメ。**
- ④ いつまでも、「いくら借りてくれるか。」ばかり考えている金融機関は嫌われる。お客様の事業や生活に「役に立つ金融機関」をめざす。
- ⑤ ありきたりの座学ではなく、金融のプロ育成に向けたユニークな「人づくり」に取り組む。
- ⑥ 「強い組織」は職員間のコミュニケーションから。

●金融機関の役割の変化

金融機関の役割として、決済機能や仲介機能というこれまでの金融機関の役割に加え、これからの金融機関の役割として課題解決機能が必須。課題解決機能とは、お客様の事業の課題を解決したり、地域の社会課題を解決する機能。

●取組事例 「くらしのマッチング掲示板」

職員が店頭窓口で顧客から聞いた困りごとや知りたい情報などを顧客の個人情報に伏せた上で、職員専用のイントラネット掲示板に書き込むと閲覧した別の職員が返答して、解決策を提供する取組み。令和3年4月の1か月を例にとると、238件のテーマに対し、5,343件の返信があった。

●取組事例 「ビジネスマッチング『QUESTIONビル』」

令和2年11月にオープン。ビル丸ごとイノベーションを起こすための創発拠点にしようという考え方のもと、ビジネスマッチングを会員同士で自由に行うもの。会員から質問があると、ネットワークと知見を持ったアソシエイトパートナーと協議をし、48時間以内に回答するという取組み。48時間では解決できない質問に対しては、必要に応じてその質問者も含めてプロジェクト方式で解決をしていく。

■ WGとしてのまとめ

- ◎「コミュニティ・バンク」として、顧客志向の経営姿勢を迫及する、みんなでソーシャルな地域をめざす、金融サービスを通じて地域社会における「社会的紐帯」や人々の絆を育むことなどを理念とした経営姿勢。
- ◎金融機関の役割として、決済機能や仲介機能というこれまでの金融機関の役割に加え、これからの金融機関の役割として課題解決機能が必須。課題解決機能とは、お客様の事業の課題を解決したり、地域の社会課題を解決する機能。
- ◎顧客の悩みや日々の暮らしの困りごとの解決に向け、職員専用のイントラネットを通じて返信する仕組み「くらしのマッチング掲示板」により解決策を提供。
- ◎社会の課題解決の一環として、「ビジネスマッチング」を行う場「QUESTIONビル」の運営により会員個々の課題解決に貢献。
- ◎経営トップ自らが率先して取組をリードし、実現に向け対話型経営を行っている。

(9) 株式会社高知銀行

「お客さま（消費者）保護等の取組」（ヒアリング日：令和3年5月27日）

●取組の目的

独自の「こうぎんSDGs」宣言を制定し、地域の持続可能性の向上と経済の活性化に貢献するため地域との協働を展開していく。

こうぎんSDGs宣言			従来からの継続的取組み	新中期経営計画での取組み
Regional【地域】 地域が享受する自然の恵みを守るとともに、農林水産業をはじめとするさまざまな産業の活性化に努めます。				
9 産業と地域コミュニティの持続可能な発展をつくらう	14 海の豊かさを守ろう	15 陸の豊かさも守ろう	農林水産支援室の設置 経営アドバイザーの配置 産官学民との連携によるシーズ発掘 農業・食品加工業への融資(成長分野) こうぎん農林水産応援融資 地域ブランド応援融資	産業・事業の特性に着目した事業性評価 農林水産業の持続的な発展に向けた支援 農林水産業へのIoT活用支援 地域のブランディング 知的資産を活用した事業展開の支援 生態系保全に貢献する事業展開への支援
Social【社会】 コンサルティング機能を強化し、豊かな暮らしの持続やさらなる発展に向け汗を流します。				
4 質の高い教育をみんなに	8 働きがいも経済成長も	11 住み続けられるまちづくりを	経営課題解決に向けた外部機関等との連携 金融リテラシーの向上に資する各種セミナーの開催 将来世代向け教室の開催、教育活動 地域行政教育機関との連携 移動金融車の活用	人材紹介事業による本業支援の拡充 新領域サービスの開拓 地域交流活性化イベントの実施(南支店など) 事業承継支援の強化 経営改善支援の強化
Environment【環境】 環境に配慮した活動を推進するとともに、環境保全につながる皆さまの取組みをサポートします。				
7 再生可能エネルギーをみんなに もたらそう	12 つくる責任 つかう責任	13 気候変動に具体的な対策を	環境関連融資、環境配慮型私募債 自治体新電力への出資 再生可能エネルギー・防災関連事業への融資(成長分野) ZEB推進、EV/ハイブリッド車の活用 地域清掃活動(お道路ウォーキング等)	環境に配慮した事業者とのビジネスマッチング促進 環境配慮型商品の追加導入 Web会議システムの活用による脱炭素の促進 ペーパーレス化のさらなる促進 RPAの導入による省エネ化
Governance【企業統治】 多種多様なステークホルダーと協働することによって、健全な経営を実現します。				
5 ジェンダー平等を促進しよう	10 人や国の不平等をなくそう	17 パートnershipで目標を達成しよう	「なでしこ銘柄」「えるぼし認定」「プラチナムみんな」 「健康経営宣言」「健康経営優良法人」 地域行政・高等教育機関との連携による地域活性化 お客さまのライフイベントへのサポート	SDGs実践に向けた産官学民との連携 ダイバーシティ&インクルージョン経営の強化 グループガバナンスの強化 財務基盤の強化

●取組事例

地域の学校や教育委員会等と共同で子ども向け金融セミナーを開催。



金融リテラシー ⑦子どもを対象とした金融セミナー

高知銀行 高知高専 連携講座

90th ANNIVERSARY 高知銀行 創業90周年 記念事業

高知銀行 高知高専 連携講座

高知銀行 高知高専 連携講座

高知銀行 高知高専 連携講座

- 主催／高知銀行
高知工業高等専門学校
高銀地域経済振興財団
- 共催／高知みらい科学館
高知市教育委員会



お金と暮らし

高知銀行 地域連携ビジネスサポート課 高橋 利仁

身近なお金をテーマとして、基本的なしくみを学び、お金に関する価値観や正しい知識を身につけよう！



リニアモーターカーのしくみを学ぼう！

高知高専

高知工業高等専門学校 ソーシャルデザイン工学科 教授 宮田 剛

磁石の方で車体を浮かせて走らせるリニアモーターカーのしくみを学び、レールの上で走らせて実験してみよう。



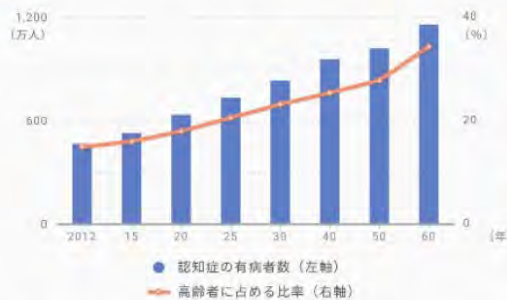
認知症の方やその家族が安心して暮らし続けられる地域づくりに貢献するため、新入行員全員が認知症サポーターとなっている。



金融リテラシー ⑧新入行員全員が認知症サポーターに

当行は、店頭での対応力の向上ならびに認知症の方やそのご家族の皆さまが安心して暮らし続けられる地域づくりに貢献していくため、毎年、新入行員全員は「認知症サポーター養成講座」を受講して認定される「認知症サポーター」として営業店に配属しております。

2030年に800万人が認知症に



(注) 各年齢の認知症有病率が上昇する場合の将来推計
(出所) 厚生労働省の認知症施策推進総合戦略(新オレンジプラン)



■ WGとしてのまとめ

- ◎独自の「こうぎんSDGs」宣言を制定し、地域の持続可能性の向上と経済の活性化に貢献するため地域との協働を展開していく。
- ◎地域の学校や教育委員会等と共同で、子ども向け金融セミナーを開催。
- ◎認知症の方やその家族が安心して暮らし続けられる地域づくりに貢献するため、新入行員全員が認知症サポーターとなっている。