

（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：2021 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、地域住民や地元企業等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、大和リースが地域のNPOと協働で新たなNPO「まちづくりスポット」を設立。

大和リースは、商業施設内の交流スペース「まちスポ」を地域の住民等に提供するだけでなく、大和リースの社員が理事や正会員として新たなNPOの運営に参画し、「ヒト・モノ・カネ・情報」の提供を行うことにより、地域の様々な活動に対する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

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、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提供等の取組を実施している。

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出来ることにより、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。

1-3.まちスポについて 【運営組織形態】

Daiwa Lease®

まちスポのスキーム



●まちスポの取組事例

持続的・継続的なコミュニティづくりを意識した、地域住民等が主体となる「参加型」のイベントを開催している。

1-5.まちスポの活動

Daiwa Lease®



まちそでて相談



非常食ワークショップ



ハンドメイドマルシェ



遊べる絵本展

6

■ワーキング・グループとしてのまとめ

【取組の目的】

- ◎商業施設は社会インフラ＝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」とすることを目的としている。

【取組の特徴】

- ◎商業施設内の交流スペースを運営するNPO「まちづくりスポット」を設立し、地域貢献のために様々な活動を行っている地域の住民やNPO等に交流スペースを提供。
- ◎NPO「まちづくりスポット」の運営に大和リースの社員が参画し、「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するスピーディーな支援体制を構築。

【情報提供の取組】

- ◎NPO「まちづくりスポット」は、地域の商店街、住民、地域のNPO、テナント企業、学校、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提供等の取組を実施。
- ◎「まちスポ」では、例えば、介護関連講座、非常食ワークショップ等の防災イベント、子供向け絵本展等を開催。

【取組の意義】

- ◎全国11か所の商業施設で展開・事業化。広大な駐車場があ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）が図られる。

（８）京都信用金庫

「コミュニティ・バンク」（ヒアリング日：2021年5月27日）

●「コミュニティ・バンク」がめざす経営姿勢

以下の5つを柱とし、具体的には①から⑥の考え方を踏まえ、「徹底的な顧客志向の経営」を実践している。

●金融機関の役割の変化

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である。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したりする機能である。

「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求する
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

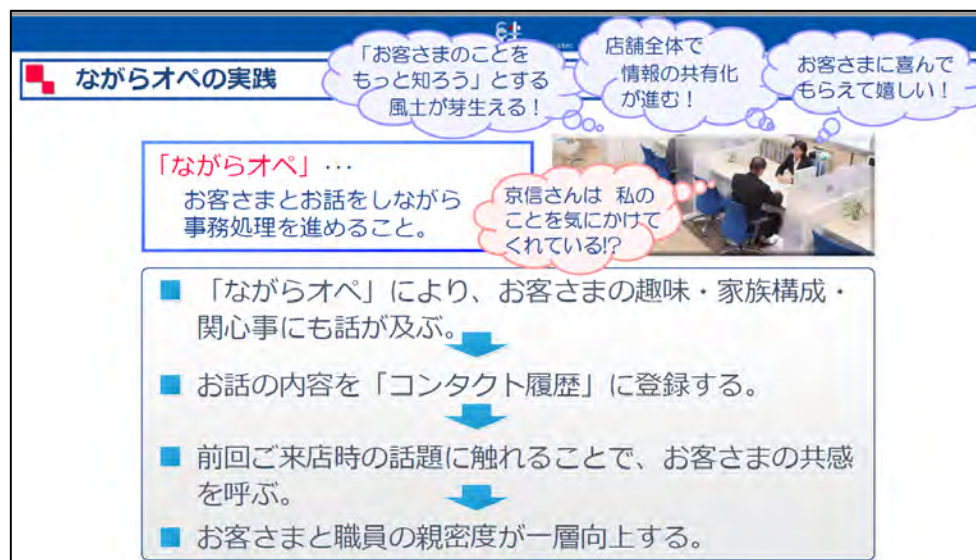


京都信用金庫がめざす経営姿勢

- 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。

●お客様に評価していただくための他の金融機関にはない独自の接客

京都信用金庫では、顧客目線で様々な取組を実施している。具体的には、顧客全てが着座する全店「オールローカウンター」方式、顧客との会話を通じて困りごとを聞き出す「ながらオペ」、顧客との会話を登録し、次の接客につなげる「コンタクト履歴」、顧客の困りごとについて内部のイントラネットを通じて解決策等を提案する「くらしのマッチング掲示板」を実践している。



●顧客との信頼関係構築のためのモチベーションの高い職場風土「対話型経営」

京都信用金庫では、スピード感を高めるために毎朝経営戦略会議を実施し、また、経営者、2,000人の職員及び職員間で、ほぼ1年を通じて対話を行っており、少人数での対話から出てくる様々なアイデアを経営に生かしている。

●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等を、顧客の個人情報を伏せた上で、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、顧客に対し解決策等の情報を提供する取組である。2021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。

・「ビジネスマッチング『QUESTIONビル』」

2020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の考え方のもと、ビジネスマッチングを会員同士で自由に行う仕組みである。クエスチョンポストでは、会員から質問があると、コミュニティマネージャーが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行い、48時間以内に回答するという取組。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。

■ ワーキング・グループとしてのまとめ

【取組の目的】

- ◎「コミュニティ・バンク」として、顧客志向の経営姿勢を追求する、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等を理念とした経営姿勢。

【社内体制】

- ◎経営トップ自らが率先して取組をリード、実現に向けた対話型経営を実施。
- ◎顧客との信頼関係構築のために、従業員のモチベーションの高い職場風土を目指している。
- ◎決済機能や仲介機能といったこれまでの金融機関の役割に加え、これから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、地域の社会課題を解決する機能。

【情報提供の取組】

- ◎顧客の悩みや日々のく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」を活用し、顧客の課題解決に必要な生活情報・解決策を提供。
- ◎「ビジネスマッチング」を行う場「QUESTIONビル」の運営により、会員個人や事業者の課題解決に貢献。

【取組の意義】

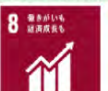
- ◎地域・社会貢献活動により従業員のモチベーションがより向上し、本業への集客効果・利益還元が見込まれる。
- ◎地域社会・住民、顧客からの信頼獲得、それによる企業価値の向上。

(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：2021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宣言に係る取組みの状況 (2021年5月現在)		
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。   	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 農産・食品加工業への融資（成長分野） こうぎん農林水産支援融資 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。   	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 向來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発 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。   	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。   	「なでしこ銘柄」「えるぼし認定」「プラチナくるみん」 「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

- 高知銀行の店舗等において大学生や主婦等を対象とした金融セミナー等を開催。



金融リテラシー ⑤大学生や主婦等を対象とした金融セミナー

主催：(株)高知銀行・大和証券投資信託委託(株)
後援：一般社団法人 第二地方銀行協会

高知大生の皆さまのための 金融リテラシーセミナー

「社会人として自立するために 身につけておきたいお金の知識・判断力」
～国の制度を活用し、夢や目標を実現しよう～

テーマ
 ◆人生の三大資金とは
 ◆資産形成・運用の必要性
 ◆金融商品のリスクとリターン
 について学ぼう

募集人数
60名程度

日時・場所
2019年12月11日(水)13:30～14:30
高知大学・学生会館2F共同談話室

名簿セミナー・相談会

開催日時	テーマ	講師	開催場所
2021年6月16日(日) 10:00～11:00	セカンドライフセミナー ～これから築立つお金の暮らしの相談～	高知銀行	こうぎん 久万川橋2分枝
2021年6月23日(日) 10:00～11:00	若年社会人のための すくすく築立つお金の相談	高知銀行	こうぎん 久万川橋2分枝
2021年6月10日(木) 10:00～11:00	女性のためのお金のセミナー	アフラック生命保険 教養会	高知銀行 高知支店 タリーズコーヒー内
2021年6月10日(木) 15:00～16:00	60歳から始める住宅ローンセミナー	住宅金融支援機構 高知銀行	高知支店
2021年6月20日(日) 10:00～11:00	高齢者向けセミナー ～定年後の生活とNISA・DeCoの魅力～	高知銀行	こうぎん 久万川橋2分枝
2021年6月27日(日) 10:00～11:00	セカンドライフセミナー ～これから築立つお金の暮らしの相談～	高知銀行	こうぎん 久万川橋2分枝




- ・地域の学校や教育委員会等と共同で子ども向け金融・科学教室を開催。

金融リテラシー ⑦子どもを対象とした金融セミナー

お金とくらし

講師 高知銀行 地域連携ビジネスサポート部 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！

講師 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

磁石の力で車体を浮かせて走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。

- 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

- ・新入行員全員が認知症サポーターに

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

年	認知症の有病者数（万人）	高齢者に占める比率（％）
2012	450	15
15	500	18
20	550	22
25	600	25
30	650	28
40	750	35
50	800	40
60	850	45

（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）

■ワーキング・グループとしてのまとめ

【取組の目的】

- ◎地域の発展とくらしの向上に貢献することを経営理念としている。
- ◎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。

【情報提供の取組】

- ◎職員が顧客のニーズ、時節や旬の話題等を踏まえ、様々なイベントやセミナーを企画し開催。
- ◎銀行の店舗で大学生や主婦等向けの金融セミナーを開催。
- ◎子ども向け金融・科学教室を開催。お金の仕組みや日本銀行の役割等について、クイズ形式等で学習。
- ◎南支店ではコーヒー店を併設し「カフェバンク」として運営。地域の住民が交流し、幅広い世代が集まる施設を目指している。スペースの一部で、季節や旬の話題等を盛り込んだイベントやセミナーを開催。
- ◎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、新入行員全員を認知症サポーターとして養成し、営業店に配属。認知症サポーターとして情報発信。

【行政との連携】

- ◎県や市町村との間で協定を締結し、イベントやセミナーに関する情報交換等を実施。
- ◎市教育委員会と共催で子ども向け金融・科学教室を開催。

【取組の意義】

- ◎地域社会・住民・顧客からの信頼獲得、それによる企業価値の向上。
- ◎本業への集客効果・利益還元が見込まれる。

■ 事業者ヒアリング結果まとめ

【取組の目的】

- ◎ヒアリングの対象とした全ての事業者（販売店や加盟店を含む）においては、地域に密着しつつ、地域社会や住民の社会的課題解決、地域づくりのための取組を実施している。

【社内体制・取組体制】

- ◎社内体制として、本社が主導し全国的に取組を実施しているもの、会社の方針や経営トップの強いリーダーシップの下で実施しているもの、単なる地域・社会貢献活動から一歩進めて事業化しているもの、地域の販売店等の地域・社会貢献活動の支援策として行っているもの等があった。

【取組の特徴】

- ◎全ての事業者は、店舗や配送網等の「場」を活用し「本業を通じ」自ら企画・立案して自主的に地域・社会貢献活動を行っている。

【地域・社会貢献活動の中での情報提供の取組】

- ◎多くの事業者では、セミナー・学習会の実施やチラシの手渡し配布等の方法により、直接、顧客や地域住民等に情報を提供している。
- ◎提供する「情報」は、高齢者向けの福祉や防犯の分野が多く、消費者関連情報の提供は少ない。

【行政との連携】

- ◎多くの事業者は、地方公共団体や警察等の地域の行政と包括連携協定や連携協定を締結している。
- ◎事業者の「場」において顧客や地域住民等に情報を提供するに際しては、地方公共団体、警察、地域包括支援センター、社会福祉協議会、教育委員会等と連携して、取組を実施している。

【取組の意義・社会貢献活動】

- ◎地域社会や住民等との間で信頼関係が醸成されることにより、従業員の意識や満足度が向上すると共に、本業への集客効果や利益還元が向上し、企業価値が高まることも見込まれる。

【取組の意義・行政との連携】

- ◎行政との連携により、地域社会や住民からの安心感・信頼感が増す。
- ◎自社にないリソースやノウハウの活用が可能となる。

【地域・社会貢献活動を行う際の行政への要望】

- ◎事業者向け窓口を創設し、地域・社会貢献活動に関する取組について相談・交渉する窓口を一本化してほしい。
- ◎事業者と地域の行政との一層のコミュニケーション・対話が必要。行政側に事業者の考えを理解してもらった上で、地域・社会貢献の取組を実施したい。