



中央三井トラスト・グループ
CSRレポート **2010**

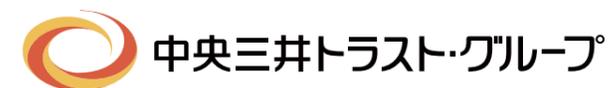


〈本レポートに関するご意見・お問い合わせ先〉

中央三井トラスト・ホールディングス株式会社
業務部 CSR室
☎ 03(5445)3500(大代表)
〒105-8574 東京都港区芝三丁目33番1号



本誌は、大豆油インキを使用しています。



中央三井トラスト・グループのプロフィール(平成21年9月30日現在)



*1 在籍出向者および派遣社員・アルバイトを除いた職員・嘱託など。

中央三井トラスト・グループは、3つの報告書で企業情報を開示しています。



CSR(企業の社会的責任)レポート2010 編集方針

本レポートは、当グループが企業市民として社会的責任を果たすために取り組んでいるCSR活動に関する報告書です。

本レポートは、当グループの各社が本業を通じて取り組んでいるCSR活動を、よりわかりやすくお伝えすることに主眼を置いて作成しています。

顧客満足度向上への取り組みや、省エネ・省資源につながる環境活動など、取り組みを強化している分野につきましても、担当者コメントを添えて掲載しています。

当グループでは、本レポートを通じて、当グループのCSRに対する考え方や取り組み実績をステークホルダーのみなさまにお伝えし、対話につなげていくことにより、CSR活動内容の向上を目指しています。みなさまのご意見やご感想をお寄せいただければ幸いです。

報告対象範囲
 中央三井トラスト・グループ(中央三井トラスト・ホールディングス、中央三井信託銀行、中央三井アセット信託銀行、中央三井アセットマネジメント、中央三井キャピタル、その他のグループ会社)
 報告対象期間 原則 平成20年10月1日～平成21年9月30日
 発行時期 平成22年1月
 ホームページ <http://www.chuomitsui.jp/csr/>



C O N T E N T S

トップメッセージ	2
CSR推進体制	4
特集「中央三井トラスト・グループだからできること」	
地球温暖化防止への取り組み	6
企業のCSR活動促進への取り組み	8
ゆとりある長寿社会へ向けた取り組み	10
本業を通じたそのほかの継続的な取り組み	12
マネジメント体制	14
お客さまにご満足いただくための取り組み	16
株主・投資家のみなさまへの取り組み	18
社会貢献活動報告	19
環境活動報告	22





金融グループとしての使命を十分に認識し 社会の一員として、持続的な発展を目指します。

ご挨拶

みなさまには平素より中央三井トラスト・グループへの格別のお引き立てを賜り、厚く御礼申し上げます。

このたび、CSRレポート2010を作成いたしました。みなさまの当グループに対するご理解の一助となれば幸いです。

当グループでは、企業市民としての自覚を常に持ち、その社会的責任を果たしていくことをグループの経営理念のひとつに掲げ、CSR(Corporate Social Responsibility=企業の社会的責任)活動に取り組んでいます。

地球温暖化の進行や国内における高齢化率の上昇など、私たちを取り巻く環境は大きく変化をしており、CSR活動への取り組みにあたっては、そうした環境の変化に適切に対応しながら、企業を取り巻くステークホルダー(利害関係者)との対話を尊重し、当グループならびに社会の持続的発展につながる着実な対応を継続していくことが重要であると考えています。

そのため、当グループでは、企業の活動の主体となる従業員一人ひとりの意識の向上を図り、社会からの要請およびお客さまや従業員からの声を活かしながら、本業である金融・信託機能を通じたCSR活動に取り組んでいます。

近年、地球温暖化に伴う気候変動など環境への関心が高まっています。

政府や自治体から地球温暖化防止への取り組みを支援するさまざまな施策が打ち出され、企業における地球温暖化防止への取り組みは、消費者の商品・サービス選択の要素としても徐々に根付いてきました。当グループが取り組んでいる排出権の受託およびその信託受益権の販売は、企業の「カーボンオフセット付き商品・サービス」の組成に役立てられており、さまざまなエコ商品に形を変えて、地球温暖化防止に貢献しています。

投資活動というお金の流れを通じて企業の社会的責任を促すことも金融機関の重要な役割と考えています。

近年、企業の社会的評価を考慮して行う投資手法であるSRI(社会的責任投資)が国内でも裾野を広げてきました。当グループでは、従来から取り扱っているSRIファンドに加えて、新たに環境問題へ積極的に取り組む企業を投資対象としたエコファンドの取り扱いを開始しています。

ゆとりある長寿社会に向けた取り組みについてもその重要性が増しています。

わが国では、世界に類を見ない速度で高齢化率が上昇しており、また、2007年からはじまった、いわゆる団塊の世代の大量退職により、就労人口の構成や、家計の消費行動などは影響を受けることとなります。このような社会構造の変化に伴い、当グループが取り扱っている、財産管理・承継を支援するさまざまなサービスは、今後さらにその必要性を増してくるものと考えています。また、老後の資金をご融資する商品であるリバースモーゲージにつま

しては、今後、その普及・発展に努めていくことにより、ゆとりある長寿社会の実現に貢献できるものと考えています。

当グループは、平成23年4月1日を目処に、住友信託銀行グループと新しい信託銀行「The Trust Bank」を創り上げることに合意しました。新しい信託銀行グループは、社会性・公共性の高い信託業を営む企業として、高い自己規律に基づく健全性の高い経営を実践するとともに、積極的なCSR活動により社会に大きく貢献することを目指してまいります。

CSRは、当グループが社会の一員として存在し、社会とともに発展していくためには切り離せないものです。今後とも金融グループとしての公共的使命を十分に認識し、みなさまのご期待にお応えできるよう推進してまいりますので、一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2010年1月

中央三井トラスト・グループ
中央三井トラスト・ホールディングス株式会社
取締役社長 田辺 和夫

CSR推進体制

経営理念のもと、グループ一丸となってCSRを推進していきます。

CSRへの基本的な考え方

中央三井トラスト・グループは、企業市民としての社会的責任を果たしていくことを経営理念に掲げCSR活動に取り組んでおり、企業を取り巻くステークホルダー(利害関係者)との対話を尊重し、着実な対応を継続していくことが重要であると考えています。

そのために、企業の活動主体となる従業員一人ひとりの意識の向上を図り、社会からの要請およびお客さまや従業員からの声を活かした取り組みを推進しています。

CSRは、当グループが社会の一員として存在し、社会と共に発展していくためには切り離せないものであり、今後も金融グループとしての公共的使命を十分に認識してCSRを推進していきます。

金融機能と
信託機能を駆使して
社会のニーズに応え、
国民経済の発展に
寄与していきます。

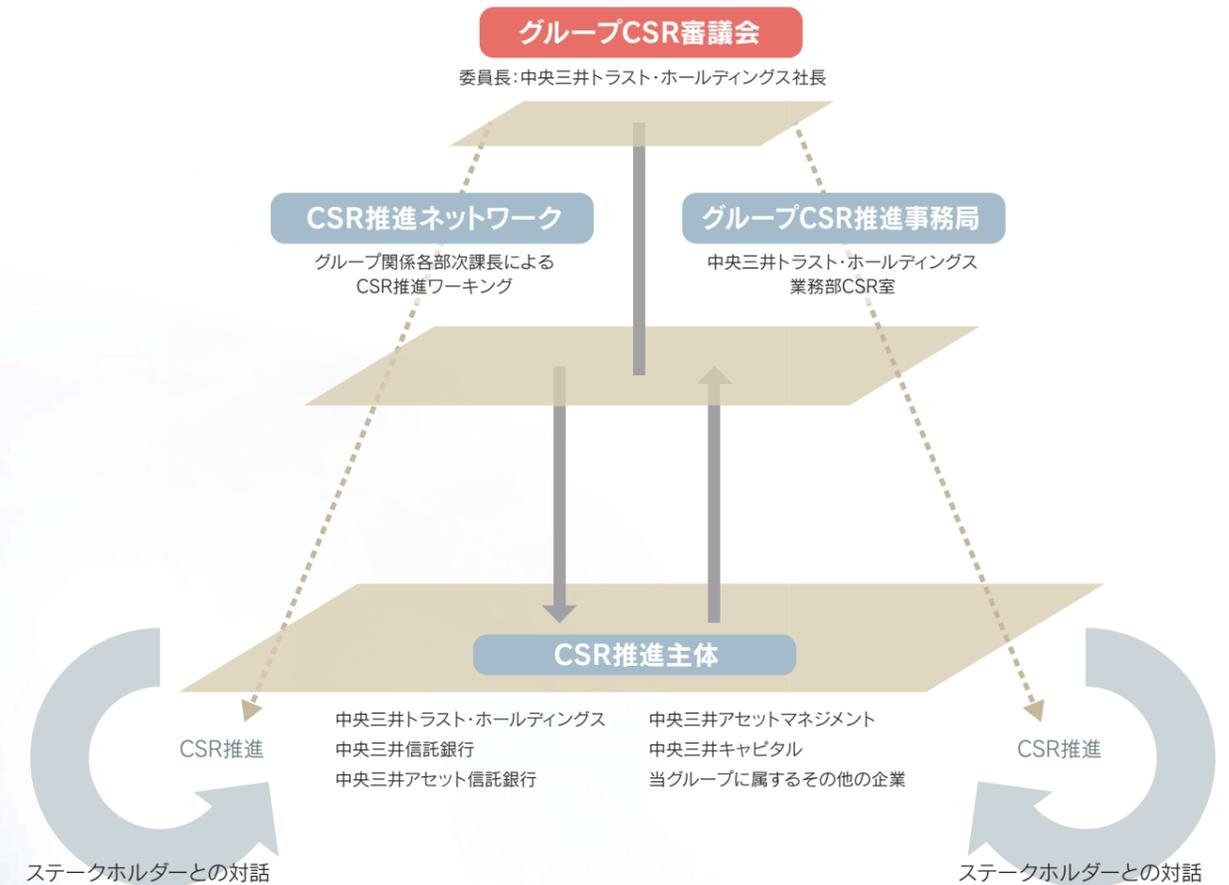
経営理念

企業市民としての
自覚を常に持ち、
その社会的責任を
果たしていきます。

リスク管理体制と
法令等遵守体制の
(コンプライアンス)
充実を図り、
経営の健全性を
確保していきます。

CSR推進体制

当グループは、グループ全体で統一した方向性をもってCSRを推進していくための横断的な統括組織として、中央三井トラスト・ホールディングス社長を委員長とする「グループCSR審議会」を設置しています。



CSR推進ネットワーク



CSRにかかる情報・意識を共有し、具体策の検討および意見交換などを行うために設置された組織です。関係各部次課長で構成され、原則毎月開催しています。

地球温暖化防止への取り組み

持続可能な社会の実現に向けて、金融・信託機能を活かした取り組みを進めていきます。

排出権取引への信託機能の活用

～排出権取得ニーズへのソリューション～

中央三井トラスト・グループでは、平成17年から、企業の排出権取得ニーズに応えるべく、また、CSRの一環として、政府関連機関が主催する研究会へ参画するなど排出権取引への信託機能の活用について検討を行ってきました。

こうした検討も踏まえ、中央三井信託銀行では、平成19年2月に、わが国で初めて、受託する信託財産の種類に「排出権」を追加することについて、金融庁の認可を取得するなど、業界でも先駆けて排出権信託受益権の販売に取り組み、取引先企業に対してソリューションメニューの提供を行ってきました。

地球温暖化を背景としてCO₂削減や省エネ、環境保護対策などを経営課題とする企業は急速に増加していますが、その中でも「カーボンオフセット付き商品・サービス」の提供により、環境に配慮した経営・行動を实践する手法が注目を集めています。

平成21年10月に中央三井信託銀行が販売した排出権は、カーボンオフセットを目的に排出権を購入する企業から需要の高い「アルゼンチン風力プロジェクト」に由来したものであり、取引先企業より大きな反響を得ています。

今後も、信託機能の活用によるソリューションメニューの提供を通じて、持続可能な社会の実現に貢献していきたいと考えています。

環境配慮型住宅に対する

住宅ローン金利引き下げの取り扱い

～省エネ住宅取得をサポート～

「オール電化住宅」は、省エネ性・安全性に優れる点が認知され、広く普及が進んでいます。中央三井信託銀行では、平成16年10月より「オール電化住宅」購入者に対して、住宅ローンの金利引き下げを実施しています。また、平成17年4月からはガス発電機器などを設置する「ガス省エネ住宅」購入者に対する住宅ローン金利の引き下げも取り扱っています。

省エネにつながるビジネスマッチングの取り扱い

～取引先とともに省エネ～

中央三井信託銀行では、消費電力を従来の蛍光灯の約半分にすることにより、CO₂排出量を半減させるLED照明（業務用蛍光管型）を開発した取引先企業と業務提携契約を締結し、環境対策に関心の強いほかの取引先に対しご紹介を行っています。また、当該提携企業の取引店では応接室にLED照明を導入し、当グループとしてのCO₂排出量の削減努力に加え、ご来店されたお客さまにLED照明を知っていただく機会をご提供しています。

特集 中央三井トラスト・グループだからできること

企業のCSR活動促進への取り組み

投資というお金の流れを通じて、企業の環境問題などへの取り組み強化を促します。

エコ・ファンドの取り扱い

～環境問題へ積極的に取り組む企業を評価～

中央三井信託銀行では、平成22年1月からエコファンド（設定・運用：中央三井アセットマネジメント）の取り扱いを開始しました。中央三井トラスト・グループはUNEP FI（国連環境計画・金融イニシアティブ）が提唱する「環境と持続可能な発展に関する金融機関声明」に署名し、環境問題に取り組む姿勢を表明しており、本業を通じた環境問題への貢献を重要な経営課題と認識し、金融・信託機能を活かした取り組みを幅広く進めています。

当ファンドは、世界的な環境問題の解決に有効な製品、サービス、技術を有する企業（環境ビジネス企業）および地球温暖化防止への継続的な取り組みを行っている企業（環境経営企業）を投資対象銘柄群（ユニバース）とし、この中から、中長期的に株価の上昇が見込まれる銘柄に投資を行います。中央三井アセットマネジメントは、当ファンドに対して中央三井アセット信託銀行の助言を受けて運用を行いますが、中央三井アセット信託銀行は、環境経営企業のユニバース選定にあたって、社会的責任投資や気候変動への取り組みに関する企業のマネジメントシステムの調査を行っている株式会社インテグレックスの調査情報を活用します。

また、中央三井アセットマネジメントは当ファンドからいた

たく信託報酬の一部で主としてグリーン電力証書*の購入を行い、自然エネルギーの普及を通じて温室効果ガスの削減に貢献します。

なお、当ファンドは環境省の「平成21年度環境格付のための企業調査・審査事業費補助金交付事業」に則したものであり、中央三井アセットマネジメントは当該事業公募において「エコファンドの組成等」を実施する金融機関として選定されています。

*グリーン電力証書とは、対象となる自然エネルギーから発電された電力（グリーン電力）を、電力そのものと環境付加価値（CO₂削減価値）とに切り離し、その環境付加価値を「グリーン電力証書」というかたちで取引する仕組みで、グリーン電力証書の購入者は、証書に記載された電力量相当分を自然エネルギーから発電された電力を使用したとみなされます。「グリーン電力証書」を購入した費用は、証書発行事業者を通じて発電設備の維持・拡大（発電設備の保守や新規発電設備の設置など）に利用されます。



担当者の声 中央三井アセットマネジメント 業務企画部/シニアマネージャー 坂井 厚司



地球温暖化に対して私たちが出来る対策には大きく分けて以下の2つがあるとされています。1つは温暖化の原因となる温室効果ガスの排出を抑制する「緩和（排出削減）」であり、もう1つは既に起こりつつある、あるいは起こりうる温暖化の影響に対して自然や人間社会のあり方を調整する「適応」です。

当ファンドは「次世代エネルギー」、「エネルギー効率」、「環境インフラ」の3つの観点から、主として「緩和」に有効な製品、サービス、技術を有する環境ビジネス企業および環境問題への継続的取組を行っている環境経営企業に投資し、当該企業を応援するコンセプトで設定いたしました。

SRIファンドの取り扱い

～CSRへ積極的に取り組む企業を評価～

中央三井信託銀行では、平成18年11月からSRIファンド（設定・運用：中央三井アセットマネジメント）を取り扱っています。SRIとは、Socially Responsible Investmentの頭文字をとったもので、「社会的責任投資」を意味します。

社会的責任投資とは、環境・倫理・地域といった企業の社会的評価を考慮して行う投資手法であり、企業評価にあたり、経済的側面からだけではなくCSRへの取り組みを積極的に評価して銘柄選別を行うものです。コーポレートガバナンスや企業の社会的責任に対する意識が強く、CSRへ積極的に取り組む企業は、成長期待が相対的に大きいと判断されることが背景にあります。

当ファンドが主要投資対象としているマザーファンドの運用については、国内有数の運用機関である中央三井アセット信託銀行の投資助言を受けております。同行ではCSR評価に関して専門性中立性が高いとされる株式会社インテグレックスのCSR評価を参考にしています。

当ファンドは平成16年8月にマザーファンドの運用を開始し、機関投資家向けSRIファンドの提供を通じて安定的に残高を伸ばしてきました。

また、平成20年11月に確定拠出年金での取り扱いを開始しました。

責任投資原則への署名

国内最大級の資産運用機関である中央三井アセット信託銀行は、国連が提唱する「責任投資原則」に署名し、資産運用機関として、ESG（環境・社会・企業統治）に配慮した投資活動を行う姿勢を表明しています。

UNEP FI特別顧問 末吉 竹二郎氏と中央三井アセット信託銀行 川合社長



ゆとりある長寿社会へ向けた取り組み

社会構造の変化を捉え、安心できる社会の実現に貢献します。

遺言・相続関連業務の取り扱い

～財産の円滑な承継をサポート～

ご自分の財産を「円滑に承継させたい」「妻(夫)に手厚く配分したい」「寄付したい」というご希望をかなえるには、遺言書を作成するのが最も確実な方法です。

中央三井信託銀行では、みなさまのご意思を正確に反映する遺言書作成のためのお手伝い、遺言書の保管、遺言書の内容を確実に実現する遺言執行といった信託銀行ならではのサービス「遺言信託」を提供しています。

長年にわたり多くのお客さまにご利用いただき、おかげさまで平成21年9月末にはお預りしている遺言書の保管件数が11,425件となりました。

また、中央三井信託銀行では、遺言が残されなかった場合の相続について、遺産の調査や財産目録の作成、遺産分割協議書の文書化とそれに基づく遺産分割手続き(不動産の登記、預貯金・株式等の名義変更や換金処分など)、相続税の納税代行など、ご相続人にとって負担の多い相続手続きを代行する「遺産整理業務」もお引き受けしています。

リバースモーゲージの取り扱い

～老後のゆとり資金をご融資～

中央三井信託銀行では、高齢者に老後のゆとり資金をご融資する「リバースモーゲージ」を取り扱っています。

この商品は、ご自宅を担保にご融資金を受け取り、お亡くなりになった時などにご自宅の売却代金などでご融資金を一括返済していただくローンです。

また、資金用途は自由(事業性資金は除きます)であり、余暇を楽しむための資金だけでなく、老人ホームへ入居する際の入居一時金などさまざまな資金にご利用いただけます。

安心サポート信託の取り扱い

～「安心」を提供していく財産管理サービス～

核家族化の進行に伴う高齢世帯の増加などを背景とした財産管理上の問題にお応えするため、中央三井信託銀行では、オーダーメイド型の信託商品(商品名:中央三井の「安心サポート信託」)による財産管理サービスを提供しています。

中央三井の「安心サポート信託」は、お客さまの大切な財産を、お客さま一人ひとりの目的に沿って管理・保全・交付していくことにより「安心」を提供していく信託銀行ならではの機能を活かした商品です。信託の受益者はご本人とすることも、ご本人以外(個人・法人)とすることもできます。信託の器を通じて、信託財産をご本人やご家族、寄付したい法人などにお客さまのご意向を反映させた形で交付していきます。中央三井の「遺言信託」と組み合わせれば、相続開始後に財産の管理・保全・交付が始まるように設定するなどさらに多様なお客さまのニーズにお応えできます。

また、成年後見制度について相談したいというお客さまのご要望に対応するため、社団法人成年後見センター・リーガルサポートと協定を結び、成年後見制度に関する相談・利用の取次ぎも行っています。

営業店の声

中央三井信託銀行 たまプラーザ支店 / 財産コンサルタント 新保 利幸

高齢化・核家族化が進む中、認知症などの問題と相まって、財産の管理・保全に関するご相談がますます増えています。特に、近くに身寄りの無い高齢者の方、実際に配偶者あるいはご家族が認知症や要介護状態でいらっしゃる方などにとって、財産の管理・保全は深刻な問題です。「安心サポート信託」を利用されたお客さまからは「これで将来の不安が解消し、安心して老後生活が送れる。」といったお声を頂戴しています。これからも、お客さま一人ひとりのニーズにお応えした信託銀行ならではの提案を続けていきたいと思っております。



特集 中央三井トラスト・グループだからできること

本業を通じたそのほかの継続的な取り組み

社会を取り巻くさまざまな課題の解決に資する取り組みを継続していきます。

公益信託の 受託者としての社会貢献

公益信託とは、個人が公益のために財産を提供しようという場合や、法人が利益の一部を社会に還元しようという場合などに、信託銀行に財産を信託し、信託銀行があらかじめ定められた公益目的にしたがって財産を管理・運用することにより、公益目的の実現を図ろうとする制度です。

公益信託は、奨学金の支給、自然科学・人文科学研究への助成、社会福祉、動物保護、都市環境整備・自然環境保護活動への助成、さらには国際協力・国際交流促進など、幅広い分野で活用されています。

中央三井信託銀行の公益信託受託件数、受託信託財産残高は業界トップクラスにあり、これからも、公益信託の目的達成に努力していきます。

受託件数(平成21年9月末現在)	141件
信託財産残高(平成21年9月末現在)	144億円
助成額(平成20年度)	2,316の個人・法人に対し、 総額7億2,866万円を助成

遺贈による 寄付制度の取り扱い

ご自身の遺産を「社会・公益のために役立てたい」とお考えの方のために、中央三井信託銀行では100近くの大学や公益団体と「遺贈による寄付制度」の提携を行い、遺産寄付の支援サービスをご提供しています。公益への遺贈(遺言による寄付)を確実に実現させるためには、法的に問題のない遺言書を作成し、それを安全に保管し、将来の遺言の執行(遺言内容を実現する任務)を安心して任せられる者を確保することが大切です。

お客さまに、この制度の提携先の中からご意向に沿う先を選んでいただき、中央三井信託銀行の「遺言信託」業務をご利用いただくことにより、遺言書作成のお手伝いから、遺言書の保管、遺言の執行までのサービスを通じ、ご篤志を実現します。

多様なライフスタイルを 後押しする住宅ローンの展開

▶女性専用住宅ローン「エグゼリーナ」

働く女性のマイホーム取得を応援する住宅ローンです。出産後1年間の金利優遇、万一の医療保障、繰上げ返済手数料無料などの特典もついています。

▶二世帯住宅ローン「親想い」

親と一緒に住む二世帯住宅を建てる方を応援するローンです。固定金利指定型(全期間一律引下プラン)の適用金利が、店頭金利から1.4%引き下げとなる特典もついています。



信託機能を活用した 財産保全

信託には、「委託者から受託した信託財産については、委託者や受託者が倒産してもその影響を受けない」という、「倒産隔離機能」と呼ばれる機能が備わっています。

中央三井信託銀行および中央三井アセット信託銀行では、信託の倒産隔離機能を活かし、事業者が顧客などから預かった大切な資産を保全するためのさまざまな商品を取り扱っています。近年、顧客保護の意識の高まりとともに、信託による財産の保全は社会の注目を集めています。今後も、信託の受託者として、さまざまな局面における財産の保全に取り組んでいきます。

機関投資家としての 株式議決権行使

中央三井アセット信託銀行では、機関投資家のお客さまからお預かりする資産を、お客さまとの緊密なコミュニケーションにより策定される計画に沿って、上場株式への投資を行っています。投資にあたっては、投資先企業の業績や資本効率などに着目し、長期保有による株主価値の向上(資産価値の増大)を目指しています。このため、受託資産運用部門に議決権行使を担う専門組織(「コーポレートガバナンス検討事務局」)を設置し、投資先企業の情報開示や経営体制などのコーポレートガバナンスの的確性を注視するとともに、企業との対話を通じ、「株主の長期的かつ継続的な利益に資する経営」の観点から議決権を行使しています。



マネジメント体制

金融グループとしての公共的使命を十分に認識し、経営の透明性、健全性を確保していくとともに、従業員のCSRにかかる意識の向上などを図っていきます。

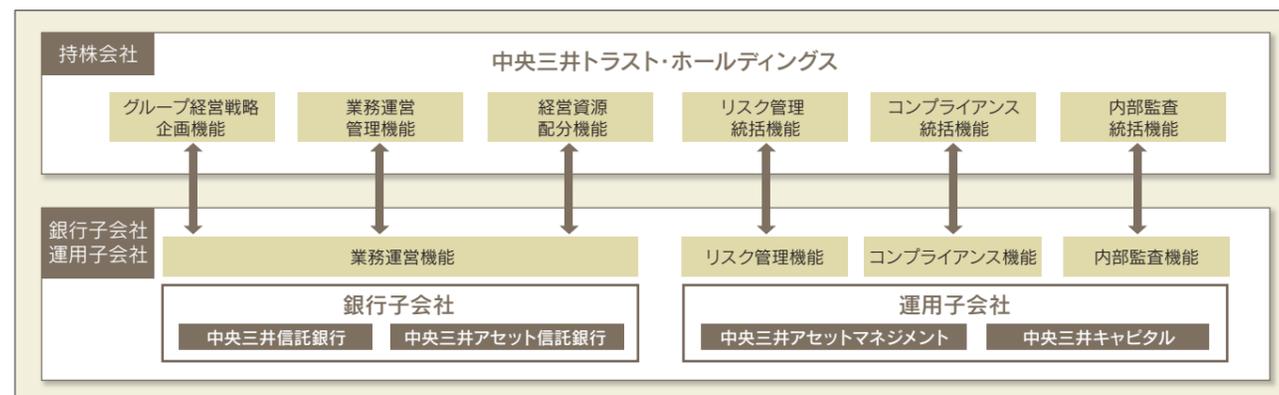
コーポレートガバナンス

中央三井トラスト・グループは経営の透明性・健全性を確保する観点から、経営陣を含む役職員の権限・責任を明確化するとともに、適切な相互牽制体制を構築しています。また、意思決定の迅速化を図るために、効率的な経営体制の整備に努めています。

▶ガバナンス体制の概要

当グループでは、中央三井信託銀行と中央三井アセット信託銀行の銀行子会社、および中央三井アセットマネジメントと中央三井キャピタルの運用子会社がそれぞれの業務執行を単独で完結できる経営体制を有しており、持株会社である中央三井トラスト・ホールディングスは「業務執行管理型持株会社」として、経営資源配分機能などのグループ全体の観点からの機能を担っています。

▶体制図



リスク管理

経営の健全性・安定性の確保のためには、自らの企業活動により生じるさまざまなリスクを正しく把握し管理していくことが必要です。当グループでは、そのことが企業価値の向上や、企業として社会的責任を果たしていくことにつながるとの認識のもと、リスク管理体制の整備に取り組んでいます。

コンプライアンス

コンプライアンスとは、ルール遵守のための取り組みという側面から企業の社会的責任を言い表したものであり、CSRの実現にも不可欠のものであると考えています。

お客さまや社会から揺るぎない信頼を得るため、当グループでは、コンプライアンスを経営上の重要課題と位置付け、その実現に力を入れています。

従業員とCSR

中央三井トラスト・グループが、業務を通じて広く社会に貢献していくためには、企業活動の主体となる従業員一人ひとりが、高い倫理観とコンプライアンス意識を持ち、保有する能力を遺憾なく発揮することが必要と考えています。

このような考えのもと、当グループでは全従業員に対するCSR意識の向上とコンプライアンスの徹底に向けた取り組みに力を入れています。

さらに、従業員一人ひとりの人間性を尊重し個性を重視することを基本とし、人事制度を公正・公平に運営するとともに、能力開発、キャリア形成を積極的に支援しています。また安心・安全な労働環境の整備と、働きやすい環境づくりに取り組んでいます。

こうした取り組みは、従業員一人ひとりが仕事と家庭を両立させながら、豊かで充実した毎を送り、家庭や地域を通じて社会に貢献していくことにもつながっていくと考えています。

▶従業員への取り組み① ～能力開発・キャリア形成の支援としての研修～

当グループでは、従業員に対する、能力開発・キャリア形成支援の一環として、以下のような研修を行っています。

<p>【階層別研修(例)】 年次や職位に応じて求められる業務遂行能力の向上を目指す</p> <ul style="list-style-type: none"> ●新入職員研修 社会人としての基本的マナーや業務知識を習得。 ●キャリア開発研修 各年次別(入社10年目程度までの職員を対象)に、求められる能力・役割を理解・習得。 ●課長研修 業務推進・人材育成・内部管理・健康管理等に関するマネジメント能力を習得。 	<p>【業務別研修(例)】 職務経験に応じて体系的に業務知識などの向上を目指す</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事業会社取引研修 貸出業務をはじめとする事業会社取引全般についての業務知識・手法を習得。 ●テラー研修 店頭窓口でコンサルティングを行う信託テラーとしての業務知識・手法を習得。 ●事務研修 ローンや相続等各種事務に関する知識を習得。
---	---



テラー-新任研修

このほか年間100種類以上の研修を実施しています。

▶従業員への取り組み② ～CSR意識向上のための「こども参観日」～

当グループでは、従業員のCSR意識の向上などを目的として、従業員の家族を対象とした「こども参観日」を開催しています。本企画は、参加者が銀行業務や信託業務、金融のしくみの基本を学び、体験することで、信託銀行や金融経済への理解を深めるとともに、「社会で働く」ということについて、家族で考える機会を提供するものです。

平成21年8月には、中央三井信託銀行日本橋営業部において、信託銀行のしくみに関する講義をはじめ、地下大金庫や貸金庫の見学、お札の数え方、接客、名刺交換などの体験プログラムを実施しました。参加された方々、そして運営にあたった従業員が、それぞれに有意義な時間を過ごしました。





お客さまにご満足いただくための取り組み

お客さまの声に真摯に耳を傾け、商品・サービスの改善に継続的に取り組んでいきます。

中央三井信託銀行の営業店での取り組み

中央三井信託銀行では、「真にお客さまに信頼される銀行」を目指して、CS(お客さま満足)向上に取り組んでおり、全営業店にCS向上委員会を設置し、お客さま本位の意識の徹底を図るほか、各営業店の特性に応じたさまざまな取り組みを実施しています。

CS(お客さま満足)向上委員会の設置

各営業店においてCS向上活動を推進するために、全営業店に「CS向上委員会」を設置しています。各営業店では、同委員会を中心として、CS向上に向けたさまざまな取り組みを展開しています。

中央三井信託銀行の約束。

中央三井信託銀行は、お客さまの声を大切にし、真にお客さまに信頼される銀行を目指して取り組んでいます。お客さまの声を大切にし、真にお客さまに信頼される銀行を目指して取り組んでいます。

営業店ごとのマナーブック策定

当グループは、グループ内の共通ルールを定めたマナーマニュアルを制定していますが、中央三井信託銀行では、これに加えて各営業店ごとに独自のルールを定めた「マナーブック」を策定しています。これは、共通のマニュアルでは対応し切れないような、各営業店ごとの実状に応じたきめ細やかなサービスの提供を目指しているものです。

CS表彰制度の実施

各営業店では、CS向上に貢献した従業員を表彰する制度を実施しています。表彰者の選定にあたっては、従業員相互の評価によって決定する仕組みをとっています。従業員同士が「讚え合う」あるいは「評価し合う」ことで、従業員一人ひとりのCSに対する取り組み意識の向上を図っています。

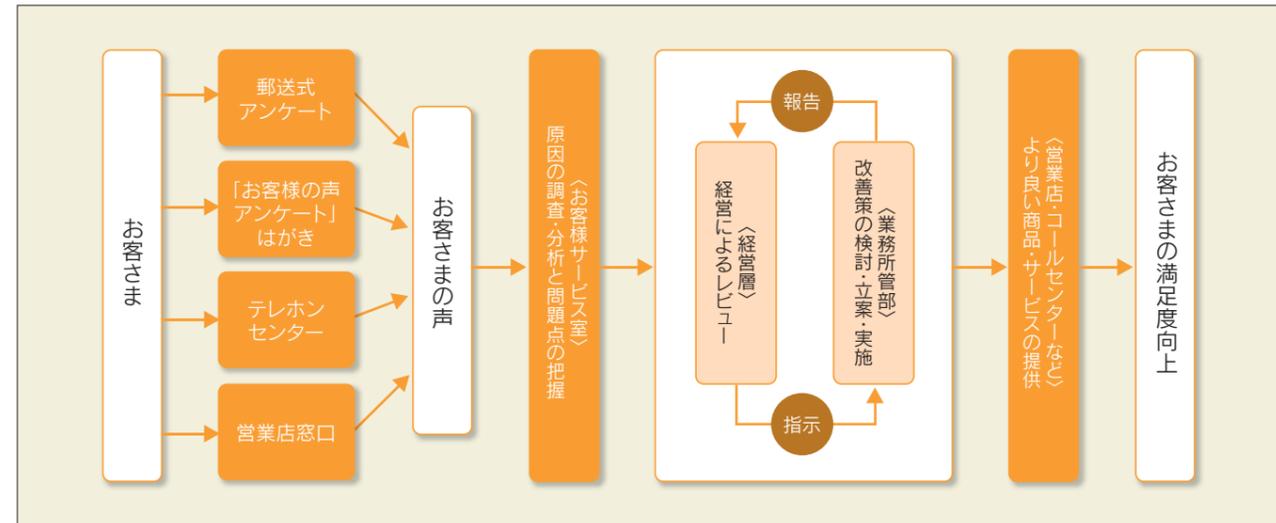
ご利用いただきやすい店舗環境の整備

お子さまをお連れのお客さまがゆっくりご相談いただけるよう、お子さまが遊べる「キッズルーム」を設置しました(一部の店舗については未設置のため、設置状況については各営業店にご確認ください)。また、聴力が弱く、耳が聞こえづらいお客さまにも気軽にご利用いただける店舗環境を整えるため、全営業店に「耳マーク表示板」を掲出し、「筆談ボード」・「助聴器」を設置しました。そのほか、各営業店ごとにバリアフリーへの対応を進めています。



キッズルーム 耳マーク表示板・助聴器・筆談ボード 視覚障がい者対応ATM バリアフリーに対応したお手洗い

お客さまの声を反映する仕組み



お客さまの声を反映する取り組み

中央三井信託銀行では、「お客様の声アンケート」はがきの取り組みを積極的に進めています。「お客様の声アンケート」はがきは、ご来店いただいたお客さまのみならず、訪問先のお客さまからもご意見・ご要望をお寄せいただけるよう専用はがきをご用意し、郵送のほか、店頭に設置している「お客様の声ポスト」を通して、お客さまからご意見・ご要望をいただいています。

平成20年度には全体で約23,000件の貴重なご意見をいただきました。多くの励ましやお褒めの言葉をいただく一方、待ち時間や従業員の接客態度などに関するご指摘もいただきました。

これらの貴重なご意見は、各営業店の運営や商品・サービスの改善に活かされています。

また、中央三井アセット信託銀行、中央三井アセットマネジメントおよび中央三井キャピタルにおいても、積極的にお客さまのご意見・ご要望をお伺いし、お客さまの声をもとに商品・サービスの改善を図ることで、継続的にお客さまの満足度向上に取り組んでいます。



「お客様の声アンケート」はがき お客様の声ポスト

担当者の声 中央三井信託銀行 お客様サービス室/課長補佐 熊田 洋輔

従業員一人ひとりが「どのようにしたらお客さまにご満足いただけるか。」ということを常に自ら考えて業務に取り組んでいくような組織風土を醸成したいと考えています。このため、従業員の対応で良い事例があれば積極的に社内に発信し、CS向上について考える機会を提供するようにしています。今後も「真にお客さまに信頼される銀行」を目指し、CS向上に取り組んでいきたいと思っています。





株主・投資家のみなさまへの取り組み

経営情報を積極的に開示し、みなさまからの信認の向上に努めていきます。

社会貢献活動報告

社会の持続的発展に向けて、企業市民としてできることから貢献していきます。

ディスクロージャー（情報開示）について

当グループは、社会的責任や公共的使命の重要性について十分に認識するとともに、経営情報を積極的に開示することにより、みなさまからの信認の向上に努めています。

中央三井トラスト・ホールディングスは、グループ全体の経営状況について、タイムリー（適時）・フェア（公平）・プレーン（わかりやすさ）を基本に情報開示することにより、透明性の高い経営を目指しています。

具体的には、ディスクロージャー誌や各種の開示資料において経営方針や業績・財務内容のポイントをわかりやすく説明するよう努めているほか、決算説明会などを通じて、経営戦略などを説明しています。また、ホームページでも、幅広くIR（投資家向け広報）情報を開示しています。グループ各社においても、それぞれホームページを開設し、取り扱い商品やサービス内容を幅広く開示しています。

今後も、多くのみなさまに中央三井トラスト・グループについてより深くご理解いただけるよう努めていきます。

IR説明会の実施

中央三井トラスト・ホールディングスは、当グループへの理解を深めていただくため、個人投資家のみなさま向けにIR説明会を実施しています。

2009年10月には、株式会社名古屋証券取引所が主催する「企業研究セミナー」（於：ホテル名古屋ガーデンパレス）において、会社説明を行いました。



担当者の声 中央三井トラスト・ホールディングス 経営企画部 IR室／調査役 北村 真希子

中央三井トラスト・ホールディングスでは、年2回開催する決算説明会やホームページでの情報開示のほかに、国内外を含め、年間延べ300社以上の機関投資家のみなさまとお会いするなど、自主的・積極的なディスクロージャーに努めています。今後も、株主・投資家のみなさまからいただいたご意見を経営陣に伝えるなど双方向のIRに取り組んでいきたいと考えています。

株主総会の電子化とビジュアル化

中央三井トラスト・ホールディングスでは、株主のみなさまの利便性向上のため、インターネットによる議決権行使に加え、予めご承諾いただいた株主さまには、株主総会招集通知を電子メールにて発信し、いち早くご覧いただけるようにしています。さらに、機関投資家のみなさまのために、平成20年の定時株主総会から株式会社ICJが運営する議決権行使電子化プラットフォームに参加しています。

また、定時株主総会の会場では、グループの業績や各種取り組みに関するグラフや図などのスライドを大スクリーンに映し、事業報告の内容をわかりやすく説明するよう努めています。



金融・経済教育支援

金融機関としての社会貢献の観点から、将来を担う次世代のための教育および金融・経済分野の研究を支援していきます。

国内大学への支援

中央三井信託銀行は、大阪電気通信大学が平成21年4月に新設した金融経済学部アセット・マネジメント学科に、寄付講座「資産承継論入門」を設置しました。高齢化社会が進展し、個人資産の管理・保全と円滑な承継の重要性が増すなか、信託を活用した魅力ある金融商品の開発・提供へのニーズが一層高まっています。本件寄付講座の設置は、これらの社会的要請に応える人材の育成が喫緊の社会的課題であると提唱する同大学の趣旨に賛同したものです。

また、中央三井信託銀行は、平成19年度より青山学院大学大学院法学研究科ビジネス法務専攻に、寄付講座「中央三井信託銀行知財信託講座」を設置しています。



海外大学への支援

当グループは、平成17年度より、中国の中国人民大学経済学院に、寄付講座「中央三井トラスト・グループ経済学講座」を開設し、当講座における成績優秀な学生の日本招聘・学術交流イベント開催に協力しています。

また、平成18年度より、同じく中国の清華大学に、「清華－中央三井トラスト金融システム・マクロ経済研究プロジェクト」を開設しています。



経済教育ネットワークへの協賛

当グループは、平成18年度より、小中学生に対する経済教育の向上を支援する団体「経済教育ネットワーク」（理事長：同志社大学篠原総一教授）に協賛しています。

同ネットワークは、健全な資本主義のあり方や経済全体の仕組みを子どもたちに伝えることを目的として設立され、全国各地で教員向けのワークショップやシンポジウムを開催するほか、教材を開発するなど経済教育に関するさまざまな活動を積極的に展開しています。



関係者の声 経済教育ネットワーク 理事長 篠原 総一様

経済教育ネットワークは、経済教育を実践しているさまざまな個人や団体を、ゆるやかなネットワークの下で結びつけ、それぞれの教育活動の向上を支援する取り組みを展開しています。子どもたちへの経済教育は、マネーゲームの仕方を教えるのではなく、経済の仕組みを社会との関わりの中から気付かせていくことが重要であり、金融機関がこのような考えを支援することは意義のあることではないかと考えています。

中央三井トラスト・グループには、経済教育ネットワークの設立当初から運営面などを含めご協力いただいております。大変感謝しています。





拠点における取り組み

地域社会の一員として社会貢献活動に取り組んでいきます。

▶振り込み詐欺未然防止に向けた活動

中央三井信託銀行の各営業店では、振り込み詐欺の未然防止に向けて、街頭キャンペーン、セミナー、ATMコーナーの警戒強化といったさまざまな活動に取り組んでいます。

また、窓口においては、振り込み詐欺が疑われるような場合に、お客さまに直接注意を呼びかけるなどの活動を行っています。

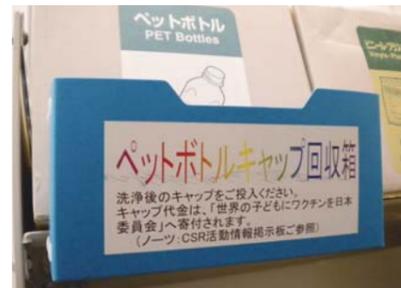
これらの活動によって、実際に振り込み詐欺を未然防止した事案では、警察から感謝状を授与されました。



▶ペットボトルキャップ回収活動への参加

中央三井信託銀行本店ビル、目黒信託センター、中央三井信託銀行の一部営業店、中央三井アセットマネジメントでは、ペットボトルキャップ回収活動に参加しています。

ペットボトルキャップ回収活動は、回収したペットボトルキャップをリサイクル業者へ引き渡し、その代金を「特定非営利法人 世界の子どもにワクチンを日本委員会」へ寄付するものです。



▶常盤小学校3年生の職場見学

中央三井信託銀行日本橋営業部では、平成20年12月に、近隣の常盤小学校3年生による職場見学を実施しました。

生徒のみなさんからは、重要文化財に指定されている三井本館や地下の大金庫について活発な質問がありました。また、1階ロビーのクリスマスツリー前での記念撮影や1億円の重さ体感などが大変好評で、後刻、参加した生徒のみなさんからお礼のお手紙をいただきました。



▶ロビー写真展の開催

中央三井信託銀行多摩桜ヶ丘支店では、平成21年4月に、写真展「聖蹟桜ヶ丘 いま・むかし」を開催しました。

また、同福井支店では、平成21年6月に、「なつかしの福井駅前写真展」を開催しました。

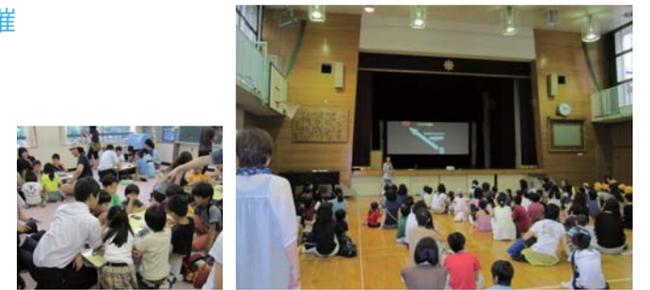
取引先も含め、たくさんの方々にご来店いただき、時代とともに移り変わる街並み、延々と受け継がれてきた歴史・文化・風俗をご紹介します。



▶地球温暖化防止啓発イベント「太陽と遊ぼう!」の開催

中央三井トラスト・ホールディングスは、港区立地企業などの社会貢献担当者のネットワーク「みなとネット」の一員として、平成21年7月の皆既日食に合わせ、港区東町小学校において地球温暖化防止啓発イベント「太陽と遊ぼう!」を開催しました。

当日は多数の方々にご来場いただき、悪天候によりメインの日食観察は実施できませんでしたが、キャンドル作りやカードゲームを中心に大変盛況なイベントとなりました。



▶地場産業の応援「環境と安全性に配慮した泉州タオルの粗品採用」

中央三井信託銀行難波支店では、平成20年6月から、生産工程において環境と安全性に配慮した「泉州タオル」を粗品として採用しています。

平成21年7月には、ロビーに泉州タオルや大阪タオル工業組合のポスターを設置し、ご来店のお客さまに地場産業としての泉州タオルをご紹介します。

今後も、環境に配慮し、地場産業を応援する取り組みを行っていきます。



▶富士山一斉清掃への参加

中央三井信託銀行沼津支店では、平成21年8月に、富士山の世界文化遺産登録を目指す活動の一環で行われている富士山清掃活動に参加しました。

18名が参加し、御殿場口新五合目の登山道や山ろくを清掃し、ビニール類や缶、たばこの吸殻などのゴミを回収しました。参加者からは、「ゴミに対する意識が変わった」「また来年も参加したい」といった感想が寄せられました。



▶金沢市主催の花の植替え作業への参加

中央三井信託銀行金沢支店では、平成20年3月から、3カ月毎に、「金沢市緑と花の課」が主催する、香林坊・武蔵間(国道157号)沿道に設置されたプランター約170基の花の植替え作業に参加しています。

作業には、沿道企業のほか、地元町内会住民や地元学生などが多数参加しており、今後も、地域社会の一員として、社会貢献に取り組んでいきます。



環境活動報告

グループを挙げて省エネ・省資源活動を推進し、環境負荷の低減に取り組んでいきます。

大規模施設におけるCO₂削減への取り組みについて

中央三井トラスト・グループ各社は、政府の地球温暖化対策推進本部が推進している地球温暖化防止国民運動「チーム・マイナス6%」に参加し、CO₂排出量の削減に取り組んでいます。

当グループの施設の中で、CO₂排出量の多い中央三井信託銀行の本店ビルと2カ所のシステムセンター（調布、目黒）では、平成14年度のCO₂排出量合計13,173tを、省エネ設備の導入や空調の節減などにより、平成20年度には合計9,823tと、7年間で25.4%も削減してきました。

特に、これらの施設の中で最も排出量の多い中央三井信託銀行調布センターでは、平成16年3月より、新エネルギー・産業技術総合開発機構（通称NEDO）の支援を受け、建物の高効率エネルギー管理システム（BEMS）を導入し、エネルギーの使用状況を細かくチェックすることによりエネルギーの消費を抑え、一昨年は、東京都の「地球温暖化対策計画書制度」においてその取り組みが特に優秀と評価され、「知事表彰」を受けています。

平成20年6月には「東京都環境確保条例」が改正され、平成22年度より、一定規模以上の施設に対して初めてCO₂排出量の削減が法的に義務付けられることになりました。

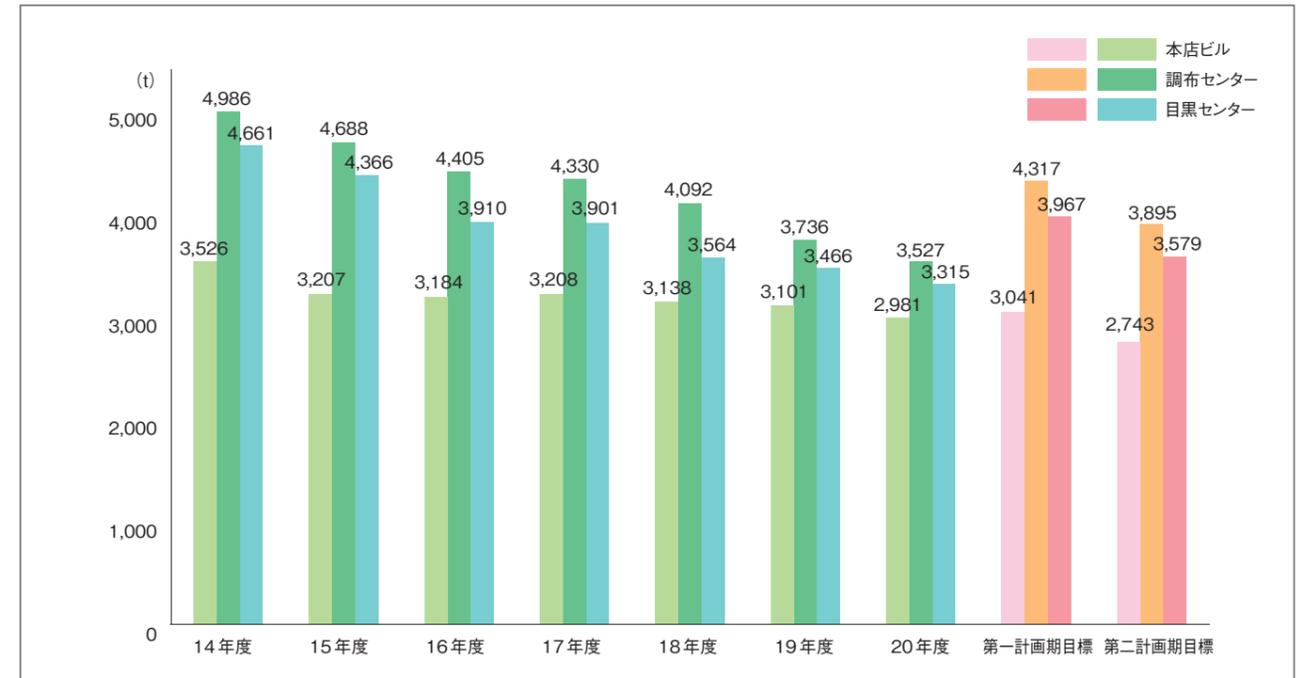
当グループでは、中央三井信託銀行の本店ビルおよび2カ所のシステムセンター（調布、目黒）のCO₂排出量合計

について、平成14年度から平成16年度までの3年間の平均値12,310tに対し、第一計画期（平成22年度～平成26年度の5年間）の平均値で11,325t（8%削減）、第二計画期（平成27年度～平成31年度の5年間）の平均値で10,217t（17%削減）まで削減することを目標としています。これまで、システムセンター（調布）の「BEMS」導入をはじめ、「夏の軽装化」（クール・ビズ）を実施して夏期の室温を28℃に設定し、空調稼働時間の短縮を行い、また、事務所内の照明器具の照度調整やこまめな消灯などの省エネ対策を積み重ねてCO₂排出量の削減を進めてきた結果、これらの目標値は、平成20年度の時点ですでに達成しています。

当グループでは、今後もこれまで以上に従業員一人ひとりが地道な省エネ対策を積み重ねていくとともに、老朽化した施設を新たな省エネ設備に切替えるなど、さらにCO₂削減を進めていきます。



中央三井信託銀行本店ビル、システムセンター（調布、目黒）のCO₂排出量推移



営業店での省エネ活動について

中央三井信託銀行の各営業店では、環境省が実施しているCO₂削減を目的としたネオン・看板などの消灯イベント「ブラックイルミネーション2009」「七ツライghtダウン」に合わせ、6月21日（夏至の日）および7月7日（クールアース・デー）に看板やショーウィンドウなどの照明の消灯を実施しました。今後は、この2日間に限らず、各営業店のお客さまのご協力とご理解をいただきながら、さらに消灯時間の延長を行い、CO₂削減に努めていきます。

環境に配慮した粗品の採用

中央三井信託銀行では、環境に配慮した粗品を継続的に採用しています。平成21年2月に採用した携帯用バッグは、地球環境に負担をかけないライフスタイルを広める世界的な活動の「MOTTAINAIキャンペーン」の一環で開発されたエコバッグです。ほかにも、各営業店では、独自に環境に配慮した粗品を採用しています。

また、中央三井アセットマネジメントでは、平成21年7月に、プラスチック部分にトウモロコシを主成分とするでんぶん粉を使用したうちわを粗品として採用しました。



中央三井信託銀行調布センター



中央三井信託銀行調布センター廃熱回収プレート熱交換器



中央三井信託銀行調布センター中央監視室

当グループの省資源活動

中央三井トラスト・グループ各社では、省エネ対策を推進すると同時に省資源対策も推進し、通常業務でのOA化が日常的となっている中、紙やトナーなどの文具に関して、環境問題を解決する3つのキーワード“3R”(リデュース、リユース、リサイクル)の観点からCO₂削減に貢献しています。

REDUCE

～紙の消費量削減への取り組み～

当グループでは、両面コピーや集約印刷機能(パソコンのプリンターで複数ページの原稿を1ページに集約して印刷する機能)の活用を推進し、コピー用紙の消費量削減に取り組んでいます。



RE-USE

～OAプリンタートナーのカートリッジ再利用と消費量削減への取り組み～

パソコンから印刷する際に使用されるトナーについて、リサイクルトナーを使用することにより再利用の観点からCO₂削減に貢献しています。

また、トナーについては消費量を抑制するソフトウェアを導入し、システム的にインクを28%削減することで従来のトナー消費量の4分の1程度を削減する効果を得ています。

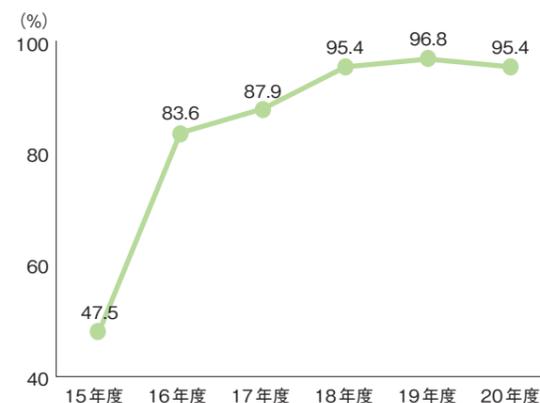
RECYCLE

～紙のリサイクルへの取り組み～

中央三井信託銀行本店ビルから発生する紙ゴミのうち、機密書類については大型シュレッダーで集中裁断処理を行いミックスペーパーとしてリサイクルに回しています。また、OA紙類は従業員各自が裁断処理したものを製紙会社に持ち込み、トイレトペーパーにリサイクルし、そのリサイクルされたトイレトペーパーを購入して同ビル内で使用しています。

その結果、同ビルでは平成20年度に発生した紙ゴミの95.4%をリサイクルしています。

▶中央三井信託銀行本店ビルにおける紙ゴミのリサイクル状況



ハイブリッド車、低公害車の導入

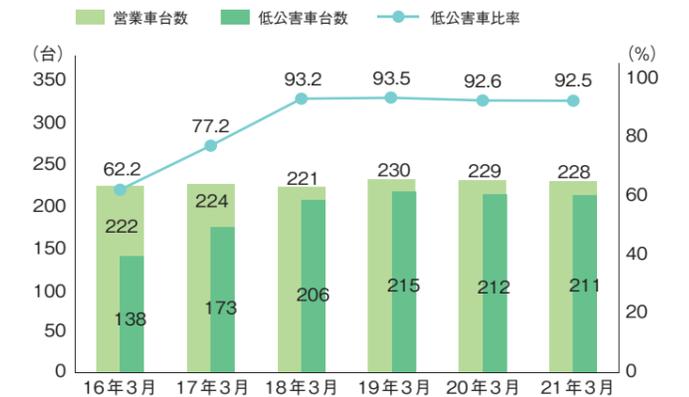
中央三井信託銀行では、全営業店合せて1,030台の営業車を保有しており、その81%の839台を低公害車である軽自動車に占めています。

特に、東京都では「都民の健康と安全を確保する環境に関する条例」により低公害車の導入を推進しており、当グループでもこの切り換えに積極的に取り組んだ結果、都内営業店における営業車のうち低公害車の比率は平成18年3月には9割を超え、それ以降も高水準を維持しています。

また、これまで行ってきた軽自動車への切り換え推進に加えて、平成21年度より、燃費が格段に優れているハイブリッド車の導入を行っており、ガソリン消費量の特に多かった地方店舗を中心に営業車をハイブリッド車に切り替え配備しています。

ハイブリッド車は、ガソリンエンジンと電気モーターの組合せによるふたつ以上の動力源を複合した自動車であり、走行状態に応じてエンジンと電気モーターを最適制御することによりガソリン消費量の削減が図られ、CO₂排出量を抑制し、地球温暖化防止に貢献するものとして注目されています。

▶東京都内営業店における営業車の低公害車比率推移



推進者の声 CMTBファシリティーズ 施設管理部/担当部長 田丸 隆 (ファシリティマネジャー)

私どもCMTBファシリティーズは中央三井信託銀行が使用する建物・施設を総合的に管理運営する中央三井信託銀行のグループ会社です。

中央三井信託銀行が使用する建物は全国に約100箇所あり、これらの建物・施設の管理運営には、私を含めたCMTBファシリティーズの一級建築士7名が直接携わり、そのノウハウを駆使して日夜省エネ対策に取り組んでいます。

「東京都環境確保条例」が改正され、中央三井信託銀行本店ビルおよび2つのシステムセンターについて平成22年度より初めてCO₂排出量の削減が法的に義務付けられることになりました。これまで自主目標を立ててグループ全体で省エネに取り組んできた結果、平成20年度の実績では目標値をクリアしています。しかし、地球温暖化はいまや人類共通の課題であり、これに甘んじることなく、さらにCO₂排出量削減に取り組んでいく必要があります。これからもグループを挙げての省エネへの取り組みにご理解とご協力をお願いいたします。

