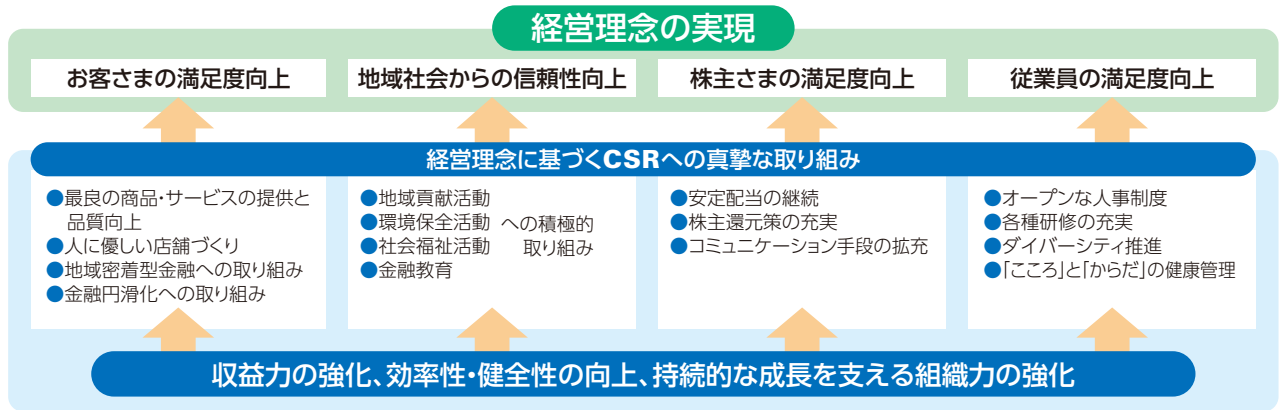


CSR(企業の社会的責任)への取り組み

当行の考えるCSR



当行は、経営理念である「お客さま・地域社会との共存共栄」のもと、「お客さま、地域社会、株主さま、従業員」各位とともに、社会の持続的繁栄に向けた各種の取り組みを通じてCSR(企業の社会的責任)を実践してまいります。

安心してお取引していただくために

偽造・盗難カードによる被害防止への対策

身体認証対応ICキャッシュカードの導入	偽造や不正な読み取りが困難な身体認証対応ICキャッシュカードの取扱いをしています。ICキャッシュカードは、従来の暗証番号での確認に加え、指の静脈情報による本人確認を行いますので、安全性は格段に高まります。
ATMコーナー監視システム	既設防犯カメラに加え、コーナー全体を撮影できるカメラをほぼすべてのATMコーナーに設置し、システムによる監視を行っております。
暗証番号に関するセキュリティ強化	<ul style="list-style-type: none"> ●ATMで暗証番号の変更を可能としております。 ●キャッシュカードの発行や暗証番号の変更の際、推測されやすい暗証番号はご使用いただけません。 ●ATM操作時の後方確認のための鏡を装着しております。 ●ATM操作画面に覗き見防止のための偏光フィルターを貼付しております。
1日当りのご利用限度額を原則50万円に引下げております。	

盗難・紛失等の届出を24時間365日受付しています

お客さまに安心してご利用いただけるよう、キャッシュカード・通帳・印鑑の紛失・盗難のほか、インターネットバンキングの不正使用等の届出も受付しております。

届出の内容	受付時間帯	受付窓口
キャッシュカード・通帳・印鑑等の紛失/盗難	平日 8:30~17:30	お取引店
	その他の時間帯	フリーダイヤル:0120-129114
114ダイレクト(個人インターネットバンキング)契約者カード紛失等	平日 9:00~20:00 休日 9:00~17:00	フリーダイヤル:0120-114001
	その他の時間帯	フリーダイヤル:0120-114576
114SalutStation(法人インターネットバンキング)不正使用	平日 9:00~18:00	フリーダイヤル:0120-456119
	その他の時間帯	フリーダイヤル:0120-114576

インターネットバンキングのセキュリティ対策強化

全国の銀行でインターネットバンキングによる不正出金が増加していることから、インターネットバンキングのセキュリティ対策の強化を行っております。

- インターネットバンキング専用のウイルス対策ソフトウェアを無償で配布しております。
- 個人向けインターネットバンキングにおいて、スマートフォンで利用できるウイルス検知アプリを無償提供しております。
- 不正被害にあわないために、当行で採用しているセキュリティ対策や、お客さまにご注意いただきたい事項についてホームページに掲載しております。

安心してご利用いただけるよう、引き続き、セキュリティ強化に取り組んでまいります。

不正被害の補償

預金者保護法に基づく偽造・盗難カード被害への補償を行っております。また、盗難通帳被害・インターネットバンキング不正利用被害につきましても、個人のお客さまに対して、全国銀行協会の申し合わせに沿った補償を行っております。

「非常通報装置映像伝送システム」の導入拡大

このシステムは、営業店が非常通報ボタンを押すと同時に、防犯カメラの現場映像が自動的にリアルタイムで、各警察本部の通信司令室に送信されるものです。

当行は、このシステムを101店舗に導入済みで、犯罪対応力及び犯罪抑止力の強化に繋がっており、更に全店舗導入を進めてまいります。

お客さまの満足度向上に取り組んでおります

お客さま相談センター

お客さま相談センターでは、お客さまからのご意見、ご要望を積極的に収集し、商品、サービスの改善に取り組んでおります。

今後もお客さまの声を大切にしてCS(お客さま満足度)向上につとめてまいります。

お客さまに優しい窓口

認知症サポーターの配置

認知症を正しく理解するための研修を実施し、認知症の方やそのご家族を温かくお迎えする「認知症サポーター」を全店に配置しております。



杖ホルダーの設置

杖を使用されるお客さまが、営業店窓口で書類などを記入される時に杖が倒れないように固定する「杖ホルダー」を全店に設置しております。



コミュニケーションボードの活用

絵文字を指すだけで意思表示が可能な「コミュニケーションボード」を全店窓口を導入しております。話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安のあるお客さまが、希望される取引や手続きを円滑に行員に伝えていただくことができます。

耳マーク表示板の設置

耳の不自由なお客さまへの援助を呼びかける「耳マーク表示板」を全店に設置しております。また、「私は耳が不自由です」カードを窓口に着用し、ご希望の方に無料で配布しております。



お手伝いできる行員の育成

定期的に集合研修を開催して、車椅子の操作方法、目や耳の不自由なお客さまのご案内方法などを学び、全営業店でお客さまが安心してご来店いただける体制を整えております。



優しさを備えた店舗づくり

バリアフリーへの取り組み

配色や文字の大きさに配慮した、カラーユニバーサルデザインを採用した受付番号表示機を順次設置しております。また、新店舗を中心に、手すりを備えた「多目的トイレ」などを設置し、すべてのお客さまに安心してご利用いただける店舗づくりに取り組んでおります。



更に使いやすいATMへ

お体の不自由な方や高齢者の方を含め、すべてのお客さまに快適にお使いいただけるよう、全ATMの画面にユニバーサルデザインを採用しているほか、以下のような機能を備えております。



- 車椅子ご利用の方へ…車椅子が寄せやすいボディ形状、現金確認ミラーの装備
- 目の不自由な方へ…ハンドセット(専用の受話器)の音声による操作案内
- 高齢者の方へ…お客さまの操作の速さに応じて画面推移スピードを自動調整

各種セミナーを開催しております

百十四銀行資産運用セミナー

お客さまへの情報提供の場として、「百十四銀行資産運用セミナー」を継続的に開催しております。平成25年度は合計12回開催し、3,200名を超えるお客さまにご参加いただきました。

セミナーでは、投資環境に関する情報や、投資信託の運用状況のほか、NISAの活用方法など今後の資産運用に有益な情報の提供につとめております。



114大規模災害対策セミナー

医療介護・ホテル・商業施設等の事業者の方を対象に「114大規模災害対策セミナー」を開催いたしました。本セミナーでは、過去の震災による被害状況や今後企業に求められる地震対策についてご説明したほか、最新のトピックとして、「建築物の耐震改修の促進に関する法律の一部を改正する法律」の改正内容のほか、耐震診断・耐震改修の基礎的な知識についてご説明いたしました。



地域・社会貢献活動

■ 瀬戸内国際芸術祭2013に協力

平成25年3月20日から11月4日まで、瀬戸内の島々を舞台に開催された「瀬戸内国際芸術祭2013」を当行のグループを挙げて応援しました。

港クリーン作戦

春・夏・秋の会期直前の土曜日に、高松港と宇野港周辺で、のべ513名が清掃を行いました。



高松港周辺



宇野港周辺

ふれあい周遊

児童養護施設の小学生から高校生までの生徒さんをご招待し、行員ボランティアが女木島、男木島などを案内しました。



会期中ボランティア

会期中の全土曜日、のべ312名が9つの島に渡り、アート作品の管理・案内やチケット販売を担当しました。



現代源平屋島合戦絵巻

瀬戸内国際芸術祭2013の公式イベントプログラムで、源平「屋島の合戦」の古戦場を舞台に開催された現代版屋島の合戦に当行から91名が参加しました。



「心の詩」コンサートの開催

平成25年10月「第22回心の詩コンサート」を開催いたしました。皆さまからご応募いただいた「心に残った曲とその思い出を綴った作品」を女優の榎山文枝さんが朗読。メインゲストにはサーカスの4人をお迎えしました。



「百十四銀行学術文化振興財団」助成金贈呈

百十四銀行学術文化振興財団は、豊かな地域づくりを進めるために、香川県内の産業・学術・文化の発展に資する活動を応援しております。



金融教育

エコノミクス甲子園

高校生の皆さんが楽しみながら金融知力を身につけられるよう、平成25年12月に第8回全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園 香川大会」を開催しました。



夏休み親子体験教室

紙幣の偽造防止技術について学んだり、1億円の札束を持ったりするなど、楽しんで金融について学ぶ教室を開催しています。



職場体験学習

教育活動支援の一環として、小・中・高校生の皆さんの職場見学・体験を受け入れております。

店内見学のほか、お客さまのご案内の体験やお札の数え方の練習など、各営業店でさまざまなカリキュラムを企画しております。



スポーツ振興

香川丸亀国際ハーフマラソン サポート高松トライアスロン2013

地域のスポーツイベントに選手として参加するだけでなく、100名以上の行員がボランティアスタッフとして大会をサポートしております。



第6回 百十四銀行旗 香川県学童軟式野球新人大会

平成25年11月、香川県内8支部の予選を勝ち抜いた32チームで香川県学童軟式野球新人大会を開催しました。



社会福祉

香川県応援ファンド

平成18年より、運用資産の一部を香川県内の上場企業等の株式に投資し、地域経済の活性化に貢献するとともに、信託報酬の一部を社会福祉施設等に寄付する「香川県応援ファンド」を取り扱っております。平成26年5月には、2つの福祉施設に福祉車両2台を寄贈し、子育て支援団体へ寄付を行いました。



環境保全活動

■ フォレストマッチング協働の森づくり

香川県などと「百十四の森」フォレストマッチング協定を締結し、森林保全活動に取り組んでおります。平成25年11月は、丸亀市綾歌町の山林で除間伐・枝打ちを行いました。95名の行員とその家族が参加し、作業終了後は伐採した木やどんぐりを使ってクラフト作りにも挑戦しました。



■ 地域の環境美化活動に参加

日頃お世話になっている地元地域への感謝を込めて、そして、これから訪れる人を気持ちよくお迎えできるように、それぞれの地域で開催される清掃活動に、各地の行員が積極的に参加しております。



■ 環境配慮型企業向け融資商品・私募債の取扱い

「114環境サポート融資(百十四オリーブファンド)」「環境配慮型私募債(百十四オリーブ債)」「114再生可能エネルギー事業支援融資(114エネルギーサポート)」など、環境配慮型商品を取り揃え、環境保全に取り組む企業、個人事業主の皆さまを積極的に支援しております。

従業員満足度向上のための取り組み

■ 働きがいのある職場づくり

女性行員の皆さんが働きやすく、更に活躍できる職場をめざして、平成22年1月に女性行員による「キャリアアップA」プロジェクトを立ち上げました。女性が生き生きと働くためライフステージごとに利用できる制度等を分かりやすく紹介したキャリアMAPを作成したり、育児休暇明けの職場復帰を応援するセミナーを開催したりするなど、すべての女性行員が働きやすい職場づくりに取り組んでおります。



■ 次世代育成支援対策推進法に基づく「次世代認定マーク」を取得

仕事と家庭の両立支援に積極的に取り組む企業として、香川県労働局長より認定を受け、「次世代認定マーク(愛称:くるみん)」を取得しております。

