

サステナビリティ経営



チーフ サステナビリティ オフィサー 常務執行役員
グループストラクチャードソリューション総括

日下部 裕文

CSOメッセージ：

SBI新生銀行グループの目指すサステナビリティは、お客さまや世の中の環境・社会課題を解決するビジネスに取り組み、お客さまから支持され、当行グループが持続的に成長し、その成長が環境・社会の持続性にさらに役立っていく、という好循環を生み出すことです。

私は2022年7月にチーフ サステナビリティ オフィサー (CSO)に就任しました。金融機関である当行グループは、自ら物を作ったり売ったりすることはなく、そういったビジネスを展開するお客さまを裏から支えることが大きな役割です。環境・社会課題の解決に取り組むお客さまを積極的に支援していくことが、持続可能な世の中を実現するとともに、当行グループの持続的な成長にもつながります。当行グループのサステナビリティ重点課題の柱の一つであり、中期ビジョンの基本戦略でもある「事業を通じたサステナビリティの実現」は、そのような考えに基づいています。

環境や社会の持続可能性に警鐘が鳴らされている現在、「持続可能な環境・社会への責任」も、企業として負うべき重要な責任と考え、サステナビリティ重点課題のもう一つの柱に掲げています。お客さまとともに脱炭素や人権問題解消に取り組むとともに、当行グループ自身も、人権や多様性を尊重し、自らの活動による環境への悪影響の低減に取り組む必要があります。金融教育も重要な責務と考え、金銭基礎教育プログラム「MoneyConnection®」など、社会貢献活動にも積極的に取り組んでいます。皆さまから信頼される企業であるために、ガバナンスの向上にも取り組んでいます。

「企業は社会の一構成要素であり、社会に帰属しているからこそ存続できる」、「顧客中心主義の徹底」、「公益は私益に繋がる」というSBIグループの理念は、まさに「サステナビリティ経営」と同義であります。当行グループは、SBIグループの一員としてサステナビリティ経営を推進し、当行グループが持続的に成長することで、社会の持続的な発展に貢献していきます。

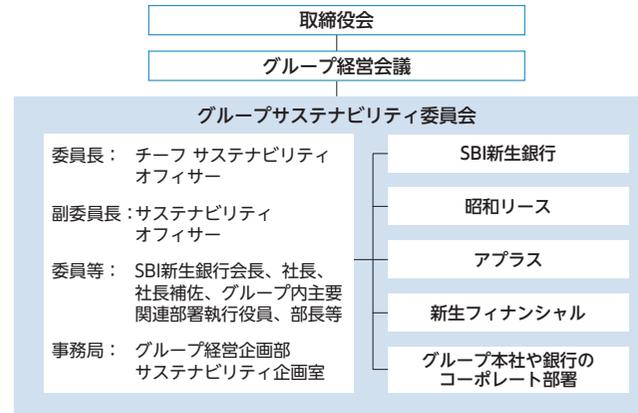
ガバナンス

サステナビリティ経営の推進体制

グループサステナビリティ委員会

サステナビリティの監督・推進体制として、チーフ サステナビリティ オフィサー (CSO) およびサステナビリティ オフィサー (SO) を任命するとともに、グループサステナビリティ委員会を設置しています。重要委員会である本委員会では、中期ビジョンにおける基本戦略の一つである「事業を通じたサステナビリティの実現」を推進すべく、当行およびグループ会社における個人・法人ビジネスの担当役員とサステナビリティ推進部署を中心に構成された委員により、サステナビリティ重点課題、サステナビリティ目標、気候変動への対応、ダイバーシティ&インクルージョンの取り組み、個別ビジネスにおけるサステナビリティ関連商品など、さまざまな議題を協議しています。また、取締役会およびグループ経営会議に対してはサステナビリティ経営に係る定期報告を行うとともに、重要事項の付議を行っています。このように当行グループ一体となって、サステナビリティへの取り組みを推進しています。

■ グループサステナビリティ委員会の体制



グループ人材委員会、グループ人権推進委員会、グループ女性活躍推進委員会

人的資本・人権の分野においては、重要委員会であるグループ人材委員会、およびグループ人権推進委員会を設け、当行グループのダイバーシティ&インクルージョンや人権デュー・ディリジェンスの取り組みをはじめ、人

事制度や諸施策などについての協議、調整および決定を行っています。加えて、ビジネス部門のトップとグループ各社役員を中心に構成された「グループ女性活躍推進委員会」を設置し、当行グループの女性活躍推進に向けた課題把握と施策を推進しています。

サステナビリティ推進担当者同士の連携

サステナビリティ経営は、トップダウンだけではなく、現場からのボトムアップによるベストプラクティスの共有が不可欠です。当行グループでは、個人・法人ビジネスにおいて「事業を通じたサステナビリティ」を推進するサステナビリティ推進部署と、当行グループ自身のサステナビリティを推進するコーポレート部署との間で、より効率的かつ合理的に施策を企画運営すべく、定期的な情報共有会を実施しています。

■ グループサステナビリティ委員会での主な議題 (2022年度)

分野	議題
法人ビジネス	SBI新生銀行、昭和リースでの「事業を通じたサステナビリティ」の事例紹介
	船舶ファイナンスの脱炭素化に向けた業界および当行の取り組み、ポセイドン原則に基づく環境寄与度の結果
	トランジション・タスクフォース活動報告
	サステナブルインパクトの取り組み
個人ビジネス	SBI新生銀行、アプラス、新生フィナンシャルでの「事業を通じたサステナビリティ」の事例紹介
	アプラスの加盟店に対するサステナビリティ関連アンケートの結果報告
経営	サステナビリティ預金の導入
	サステナビリティ目標設定
	TCFD提言への対応
	当行グループのダイバーシティ&インクルージョンの取り組み
	イニシアティブへの賛同、外部評価の結果報告

サステナビリティ関連ポリシー

グループサステナビリティ経営ポリシー

当行グループは、「SBIグループ・コンプライアンス行動規範」および「SBI新生銀行グループ行動憲章」の下、当行グループのサステナビリティ経営基本方針として、「グループサステナビリティ経営ポリシー」を制定しています。本ポリシーでは、当行グループにおける環境・社会のサステナビリティに対する取組方針として、人権尊重に関する取り組み、人的資本に関する取り組み、地球環境に対する取り組み、腐敗防止・贈収賄防止、社会貢献活動の推進を掲げています。また、お客さまの環境・社会のサステナビリティを支援するための取組方針として、サステナビリティ課題解決を通じたポジティブなインパクトの拡大・創出と、責任ある投融資などを通じたネガティブなインパクトの低減・回避を掲げています。本ポリシーのもと、「グループ人権ポリシー」、「責任ある投融資に向けた取組方針」、「グループ社会貢献推進ポリシー」を制定し、サステナビリティ関連ポリシーとして整備しています。

グループ人権ポリシー

「グループ人権ポリシー」は、人権尊重へのコミットメントとして、あらゆる人権を尊重する責任を果たすという基本方針に加え、お客さまの人権の尊重、パートナーの人権の尊重、従業員の人権の尊重、企業活動に関連する地域社会の人々の人権の尊重を明記しています。また、人権課題に対する取組方針として、強制労働および児童労働、過重労働および長時間労働、心身の健康と安全の確保、結社の自由および団体交渉権、適正な賃金および同一労働同一賃金、差別、ハラスメント、プライバシーの権利を主要な人権課題としています。加えて、人権デュー・ディリジェンス、救済メカニズム（従業員の相談窓口）、ステークホルダーとの対話、周知浸透・教育などの方針も掲げています。人権デュー・ディリジェンスでは、当行グループの主要会社を対象とする従業員向けの人権デュー・ディリジェンスを実施し、当行グループにおける人権尊重の状況を確認しました。人権デュー・ディリジェンスの結果については、グループ人材委員会およびグループ人権推進委員会へ報告するとともに、全社レベルでの施策（全従業員向けの人権啓発研修、管理監督者向けのハラスメント防止研修など）および部門レ

ベルでの施策（改善課題が発見された部門への個別の結果報告、施策検討・実行）を実施しました。今後も、人権デュー・ディリジェンスを継続し、リスク低減のための対応を実施します。

責任ある投融資に向けた取組方針

「責任ある投融資に向けた取組方針」では、環境・社会課題に適切な配慮をしない企業と取引することを経営リスクととらえ、一部の特定事業に対する投融資については環境・社会に対する重大なリスクがあるという認識のもと、取引を禁止もしくは制限しています。気候変動対応の観点では、予防的アプローチに基づき、新設の石炭火力発電の建設を用途とする新規の投融資を行わないこととし、これにより石炭火力発電所向け投融資額の圧縮を進めています。

グループ社会貢献推進ポリシー

「グループ社会貢献推進ポリシー」では、社会貢献活動の考え方を定め、重点分野として、「次世代の育成を含む社会の多様性推進」、「環境保全」、「地域貢献」を掲げています（詳細は、P.52「地域社会への取り組み」をご参照）。

サステナビリティ関連イニシアティブへの参画 責任銀行原則

当行グループは、2021年4月、国連環境計画・金融イニシアティブ (UNEP FI) が提唱する「責任銀行原則 (PRB: Principles for Responsible Banking)」に署名しました。責任銀行原則は、社会や人々の持続可能な繁栄のために尽くすことが、金融仲介機関としての果たすべき責任であるという認識のもと、持続可能な開発目標 (SDGs) やパリ協定などの社会的目標と整合した戦略と目標を定め、取り組みを実行し、その内容について透明性のある開示を行うためのフレームワークです。

署名金融機関は、責任銀行原則にある6つの原則、すなわち整合性 (アライメント)、インパクトと目標設定、顧客、ステークホルダー、ガバナンスと企業文化、透明性と説明責任に則り、その取り組みを段階的に進め、原則実施の体制を整えることが求められます。詳細は、下記関連URLから、「SBI新生銀行グループ 責任銀行原則の実施状況報告書 2023」をご参照ください。

インパクト志向金融宣言

当行は、2021年11月に環境・社会課題解決を目指す「インパクト志向金融宣言」に署名しました。当行グループはインパクト志向金融の取り組みやインパクトの測定・マネジメントを一層強化し、投融資における環境・社会のサステナビリティに貢献していきます。

2022年9月末における、「インパクト志向金融宣言」に署名する国内金融機関がそれぞれ集計したインパクト投(融)資合算残高 (3兆8,500億円) のうち、当行は第5位の3,914億円となりました。(「インパクト志向金融宣言プログレスレポート2022」)

戦略

戦略の全体像 (サステナビリティの重点課題)

さまざまな価値観・さまざまな課題がある社会において、多様性を尊重する当行グループがグループの強みを活かしながらできることは何かを考え、当行グループは、「事業を通じたサステナビリティの実現」と「持続可能な環境・

社会への責任」を踏まえたサステナビリティ重点課題を特定しています。

「事業を通じたサステナビリティの実現」においては、①地域金融機関や企業、住民、自治体の支援を通じた地方創生への取り組み、②環境・社会課題解決へ向けた金融機能提供、③顧客に信頼される金融サービスの提供を掲げています。

「持続可能な環境・社会への責任」においては、①人権尊重・人材価値向上、②気候変動などの環境課題への対応、③社会貢献活動の推進、④ガバナンスの向上を掲げています。

当行グループはこれらの重点課題を踏まえ、サステナビリティ関連の目標を設定し施策を遂行しています。

■ SBI新生銀行グループの目指すサステナビリティ



用語解説
&
関連URL

賛同するイニシアティブ <https://corp.sbishinseibank.co.jp/ja/sustainability/initiative/initiative.html>

SBI新生銀行グループ 責任銀行原則の実施状況報告書 2023 https://corp.sbishinseibank.co.jp/ja/sustainability/initiative/initiative/main/07/teaserItems2/02/linkList/0/link/prbreport_j_2023.pdf

インパクト志向金融宣言プログレスレポート2022 <https://www.impact-driven-finance-initiative.com/wp-content/uploads/2023/01/Progress-Report-2022.pdf>

事業を通じたサステナビリティの実現

投融资（運用）を通じたサステナビリティの実現

当行グループが強みを持つストラクチャードファイナンスの分野を中心に、太陽光・風力・バイオマス・地熱などの再生可能エネルギーに対するプロジェクトファイナンス、介護・医療関連施設へのファイナンスなど環境・社会課題の改善に資する事業に資金使途が限定されたファイナンス（グリーンローン、ソーシャルローン、サステナビリティローン）、野心的かつ有意義なサステナビリティに関する目標を設定し、その達成状況に応じて金利などの貸出条件を連動させることで、お客さまのサステナビリティ経営の推進をサポートするサステナビリティ・リンク・ローン、環境・社会・経済のうち、少なくとも一つの側面においてポジティブなインパクトを生み出すことを意図するポジティブ・インパクト・ファイナンスなど各種のファイナンス商品を用意し、お客さま

によるサステナビリティの取り組みを金融面から支援しています。

当行は2020年5月に邦銀として初めて、貸し手としてのサステナブルファイナンス・フレームワークを策定しました。当行のサステナブルファイナンスの特徴は、独立した内室として「サステナブルインパクト評価室」を設置し、自行内でサステナブルファイナンスの評価を行う体制を構築している点です。サステナブルインパクト評価室が、国際的なサステナブルファイナンスに係る各種原則等に適合した「新生グリーン/ソーシャル/サステナビリティファイナンス・フレームワーク」「新生サステナビリティ・リンク・ローン・フレームワーク」「SBI新生銀行 ポジティブ・インパクト・ファイナンス実施フレームワーク」を策定し、各フレームワークへの適合性を確認し、法人のお客さまにファイナンスを提供しています。

トピック

サステナブルファイナンス大賞優秀賞

当行は、2022年12月に、一般社団法人環境金融研究機構が実施する第8回サステナブルファイナンス大賞において、「優秀賞」を受賞しました。これは、再生可能エネルギー、グリーンビルディング、病院、介護施設、障がい者向け施設等さまざまなグリーン（環境）案件あるいはソーシャル（社会）案件について、自行のサステナブルファイナンス評価体制に基づく評価を行い、法人のお客さまにファイナンスを提供してきた実績が評価されたものです。



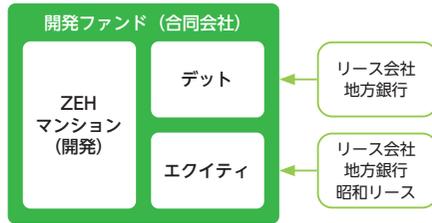
左から、SBI新生銀行執行役員サステナブルインパクト推進部長 長澤祐子、チーフ サステナビリティ オフィサー 常務執行役員 グループストラクチャードソリューション総括 日下部裕文

地方創生については、地域金融機関・SBIグループ・SBI新生銀行グループが持つ機能を三位一体となって活用する「トライアングル戦略」に基づき、再生可能エネルギーやヘルスケア分野のファイナンスにおいて地域金融機関との連携・協働に積極的に取り組んでいます。

グループ会社においても、「事業を通じたサステナビリティの実現」に向けてさまざまな取り組みを推進しています。その一例として、昭和リースではZEH（Net Zero Energy House、省エネ・創エネにより1年間で消費する住宅のエネルギー量が正味で概ねゼロ以下となる住宅）の認証を受けた賃貸マンションの開発を目的としたファンドを組成し、出資を行いました。当ファンドへのローンおよび出資に対して、当行サステナブルインパクト評価室が「グリーンローン原則」への適合性評価を実施しています。

ZEHファンドのスキーム

また、アプラスと昭和リースとが協働し、個人および法人のお客さま向けに



太陽光発電パネルのリース事業を展開しています。今後も、各社が持つ強みをサステナビリティの観点で活かすことで、お客さまのサステナビリティ活動を積極的に支援していきます。

預金（調達）を通じたサステナビリティの実現

当行グループでは、サステナビリティへの取り組みに関心のある個人のお客さまに、預金を通じて環境・社会課

サステナビリティ オフィサーからのメッセージ



サステナビリティ
オフィサー
アプラス 代表取締役社長
最高経営責任者 (CEO)
嶋田 貴之

「サステナビリティ」というと格式高い特別なことのようにとらえがちですが、実はどの企業もこれに似た理念を根底に持っています。すべてのお客さまにより良い満足を提供し、より良い社会を実現すること、その中で継続的に収益をいただきたい、という思いは事業会社の使命そのものだからです。アプラスでも信販事業を中心に、「カーボンニュートラル」、「金融包摂・地方創生」、「キャッシュレス決済」の3点を軸にサステナビリティを推進しています。

事業を通じたサステナビリティの取り組みを、お客さまに「いいね」と認めていただくためには、地道で草の根的な活動が必要です。道のりは長いと思いますが、お客さまから信頼、評価していただき、それを現場で働く一人ひとりの業務に対するやりがい、誇りにつなげていきたいと考えています。

サステナビリティ オフィサーからのメッセージ



サステナビリティ
オフィサー 執行役員
梅田フィナンシャル
センター長 兼
千里中央出張所長
小河原 智子

サステナビリティは、難しく考えると奥が深く、地球環境や人権問題など、テーマも壮大で、多くの知識も必要ですし、本当に難しいのですが、一方、至極当たり前のことでもあり、いつの間にかつながっていた、貢献していたということもあるので、とても多面的なものだと感じています。サステナビリティ預金は、個人のお客さまのサステナビリティに対する関心の高さと、そのニーズに応える

金融商品を提供したいというスタッフの熱い思いが形になったものです。お客さまからお預かりした預金がどのようなアセットに充当され、その結果として、社会のサステナビリティにどのようなインパクトを与えることができたのか、お客さまにしっかりとご報告していきたいと考えています。

題に貢献できる機会を提供するために、2023年5月、当行グループ初の「サステナビリティ預金」を期間・募資金額限定で導入しました。具体的には、お客さまからお預かりした資金を、当行が定めるサステナビリティファイナンス・フレームワークに基づき、グリーン分野だけでなく、当行グループが積極的に取り組むソーシャル分野の適格プロジェクトへの融資に充当し、環境・社会課題の解決に使われることを実現します。

お金を預けることは、未来を預けること。当行グループは、お客さまの「預金」による行動は未来を変えるた

めの意思表示と考えており、「あなたの預金が、未来を変える」をキャッチコピーに、調達と運用において、サステナビリティ要素を踏まえた資金循環の仕組みづくりを目指します。これからもお客さまと共に、持続可能な環境・社会の維持・発展に貢献していきます。



サステナビリティの取り組みの

社内外浸透・コミュニケーション

日々の業務を通じて実践されるサステナビリティの取り組みを、お客さまを含むすべてのステークホルダーに伝えていくのは、当行グループ一人ひとりの従業員です。そのため、従業員がサステナビリティを自分事として理解すること、また、そうした取り組みを具体的な手触り感のあるストーリーとして発信していくことも、サステナビリティ経営の重要な取り組みの一つと考えます。2022年度は、以下の取り組みを実施しました。

サステナビリティの有識者と社外取締役による トークセッション

株式会社QUICK ESG研究所の中塚一徳様をお招きし、当行の瀧口友里奈社外取締役、日下部チーフ サステナビリティ オフィサーによる、従業員に向けたトークセッションを開催しました。中塚様と瀧口社外取締役は、ともにサステナビリティ関連の講演や発信を数多くされており、気候変動、生物多様性、人権、情報発信などのトピックについて世の中の動向や他社の取り組み事例をお話しいただきました。

社内向けの情報発信や研修

情報発信として、SBI証券のセクターアナリストによるサ



左から、株式会社QUICK ESG研究所の中塚様、瀧口社外取締役、日下部チーフ サステナビリティ オフィサー

トークセッション内容

1. 企業がサステナビリティに取り組む意義、世の中の動向
2. SBI新生銀行グループでの推進体制
3. 他社/他行の動向
4. 今後に向けて注目したいポイント&今後の取り組みに向けてのメッセージ

ステナビリティ動向を含む業界別ウェビナーや、グループ内の取り組みやSDGs解説を含むサステナビリティ通信の定期発行などにより、業務上役に立つサステナビリティ情報を中心に社内浸透を推進しました。また、国、企業、NGOがカーボンニュートラルに向けてどのような役割を果たすのかを、カードゲームを使って学ぶ体験型研修や、「アプラス・サステナブル・ウィーク2022」といった社内啓発の促進やサステナビリティ推進の気運を盛り上げるための川柳募集などの社員参加型イベントを実施しました。

社外向けの情報発信

(SBI新生銀行グループ サステナビリティサイト)

「SBI新生銀行グループ サステナビリティサイト」は、サステナビリティに対する金融機関の役割、そして当行グループのサステナビリティへの取り組みをもっとリアル

に想像できるようにわかりやすく紹介したい、「人」が見えにくいイメージのある金融業界でサステナビリティに対して真剣に向き合い、あきらめず試行錯誤しながら取り組んでいる私たちを、より多くのステークホルダーの方々にもっと身近に感じていただきたいと考え、私たちの思いやストーリーを伝えるサイトです。このサイトでは、当行グループが取り組むサステナビリティ関連の取り組みを、担当者へのインタビューを中心に紹介しています。



サステナビリティに関する リスクとその管理

トップリスク

当行グループに重大な影響を及ぼす可能性の高いリスク（経営上の「重要なリスク」）として、「環境問題や社会問題への対応に関するリスク」および「人材リスクの顕在化」を認識しています（詳細は、P.70からの「リスクガバナンス」をご参照）。

環境問題や社会問題への対応に関するリスク

- 環境問題（気候関連問題を含む）や社会問題への対応に関する法規制等の厳格化。
- 当行グループの環境・社会問題への対応が不十分と看做されることに起因した、競争力の低下および評判の悪化。
- 環境・社会問題に対する対応が不十分な投融資先の業績悪化に伴う、与信関連費用の増加。

人材リスクの顕在化

- 人材獲得競争の激化を背景とする新卒・中途採用の困難化に起因した、戦略分野および基幹分野における競争力の低下。
- 人材流動化の加速を背景とする中堅・ベテラン層の退職者の増加に起因した、内部管理上の問題の顕在化および業務運営上の制約の強まり。

リスク管理

経営上の「重要なリスク」については、経営陣による議論を踏まえて認識する体制とし、これらのリスクに対する予兆管理や対応力の強化を継続的に進めています。特に、気候変動について、当行は、「気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD：Task Force on Climate-related Financial Disclosures）」のフレームワークに基づくシナリオ分析、物理リスク・移行リスクの計測等を行い、情報開示を行っています。また、「責任ある投融資に向けた取組方針」を制定するとともに、開発を伴うプロジェクトへの融資に関する「赤道原則」（Equator Principles）や船舶ファイナンスに関する「ポセイドン

原則」（Poseidon Principles）といったグローバルなイニシアティブに参画し、リスクと経済合理性とを適切に判断したうえで、ファイナンスに取り組んでいます（詳細は、P.38からの「気候変動への取り組み」をご参照）。

目標および指標

当行グループのサステナビリティ重点課題に基づくサステナビリティ目標と2022年度の進捗は、以下のとおりです。

	項目	目標	進捗
サ ス テ ナ ビ リ テ ィ の 実 現	環境・社会課題解決への資金提供	・サステナブルファイナンス組成金額を2030年度末までに累計5兆円 ・温室効果ガス高排出セクター企業のトランジション推進の支援	・サステナブルファイナンス組成金額は4,513億円 ・当行グループの金融機能の提供を通じた、地銀との連携が進展
	社会の変化や多様なニーズを踏まえた金融サービスの提供	・社会の変化やお客さまの価値観の多様化に対し、フィンテックの活用や事業パートナーとの連携を通じ、グループ一体となってお客さまに新たな価値および選択肢を提示し続ける存在となること	・グリーンローンやソーシャルローンに加え、サステナビリティ・リンク・ローンやポジティブ・インパクト・ファイナンスの実行、トランジション・リンク・ローンの推進
	グローバルな視点での環境・社会問題の解決に貢献	・日本国内に限らず、新技術を駆使した金融サービスを提供し、環境・社会問題を解決	・個人のお客さま向け「サステナビリティ預金」の導入決定
	環境・社会課題解決のための資金の流れの構築	・環境・社会課題解決をテーマに資金調達者と資金提供者を結び付けるため、個別の課題ごとの商品を提供	・個人のお客さまによる所定のオンライン手続き件数に応じ、当行グループが一般財団法人あしなが育英会に寄付する「デジタルファースト推進プロジェクト」を通じ、500万円を寄付 ・昭和リースによるZEH開発ファンドの組成・出資
持 続 可 能 な 環 境 ・ 社 会 へ の 責 任	人権尊重・人材価値向上	・人権尊重に関する推進・管理体制を確立し、企業に求められる責任を適切に遂行 ・従業員一人ひとりの持つ価値観や個性を認め、その強みと特性が最大限に発揮される環境の整備 ・多様性が融合しながら共存し、新しい価値の創出を実現する組織風土の醸成	・グループの女性管理職比率目標は、女性活躍推進法の行動計画でマイルストーンとなる数値目標（18%以上）を達成 ・従業員向け人権デュー・ディリジェンスを実施し、グループ人権推進委員会を報告。取引先等の人権デュー・ディリジェンス体制構築は今後の課題
	気候変動への対応	・当行グループのエネルギー使用に伴う温室効果ガス排出量を2030年度末までにネットゼロ ・当行グループの投融資先ポートフォリオにおける温室効果ガス排出量を、2050年度末までにネットゼロ ・石炭火力発電向けプロジェクトファイナンス融資残高を2040年度末までにゼロ	・自社オフィスの一部につき、再エネ電力への切り替えを実施し、温室効果ガス排出量削減に貢献 ・投融資先ポートフォリオにおける温室効果ガス排出量の計測対象の拡大 ・石炭火力発電向けプロジェクトファイナンス融資残高は412億円（2023年3月末時点、コミットメント済みの未実行額を含む）と着実に減少
	社会貢献活動の推進	・持続的な社会貢献活動による社会的インパクトの創出と可視化	・認定NPO法人育て上げネットと協働して展開する金銭基礎教育プログラム「MoneyConnection®」のインパクト評価を実施
	ガバナンスの向上	・サステナビリティに取り組むにあたっての取締役会監督体制および経営執行体制の確立 ・評価および報酬におけるサステナビリティへの取り組み状況の考慮 ・サステナビリティに関するリスク管理体制の構築	・サステナビリティ経営推進体制の刷新 ・業績評価項目にサステナビリティ項目を反映 ・役員の評価・報酬、サステナビリティリスク管理体制構築は、継続的な情報収集

気候変動への取り組み

SBI新生銀行は気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD：Task Force on Climate-related Financial Disclosures）の提言への賛同を表明しています。当行グループの気候変動への取り組みについて、TCFDのフレームワークに沿ってご説明します。

ガバナンス

持続可能な社会の実現のためには、気候変動への対応は不可欠であると認識しており、サステナビリティ重点課題のひとつとして「気候変動などの環境課題への対応」を掲げています。気候変動への対応に資する事業への投融资など、さまざまな取り組みを通じて社会的な価値創出と、当行グループの中長期的な企業価値向上に努めています（詳細は、P.33「サステナビリティ経営」の「ガバナンス」をご参照）。

戦略

機会

気候変動の解決に貢献するビジネスを支援

当行グループは、持続可能な社会を実現するためには、地球環境問題、とりわけ気候変動への対応が極めて重要であると認識しています。気候変動はビジネスリスクであると同時に、大きなビジネス機会でもありとらえています。当行グループは、金融機関として気候変動の解決に貢献するビジネスを展開するお客さまをさまざまな形で支援することは、当行グループ自身のビジネス機会にもつながり、ひいては気候変動の解決に貢献することにもつながると考えています。

このような認識のもと、当行グループでは金融領域と非金融領域の両面から、気候変動解決に寄与するお客さまを支援しています。

金融領域での課題解決支援 グリーンファイナンスの推進

法人ビジネスにおいては、当行サステナブルインパクト推進部が各ビジネス関連部署と連携しながら、サステナブルファイナンスを組成・実行し、気候変動解決に貢献するお客さまのビジネス支援を行っています。サステナブルファイナンスの組成・実行にあたっては、グリーンローン原則やサステナビリティ・リンク・ローン原則など、

国内外の関連原則と整合した「新生グリーンファイナンス・フレームワーク」や「新生サステナビリティ・リンク・ローン・フレームワーク」を策定しており、サステナブルインパクト推進部の内室であるサステナブルインパクト評価室が、対象となるファイナンスについてフレームワークへの適合性などを評価しています。

こうしたサステナブルファイナンス商品を活用し、サステナブルインパクト評価室は2022年度、計20件（総額772億円）の気候変動対応に資するファイナンスを評価し、実行に至りました。この中には、環境改善に寄与するプロジェクトなどに資金用途を限定した「新生グリーンローン」や「新生サステナビリティローン」、またサステナビリティ目標の達成状況により金利条件が変動する「新生サステナビリティ・リンク・ローン」のうちCO₂排出量削減に関連する目標設定をした案件が含まれます。2022年9月に株式会社九州リースサービスに対して実行したサステナビリティ・リンク・ローンでは「温室効果ガス削減に寄与する環境関連資産の資産残高」をサステナビリティ目標指標として設定し、当行を含む計7社の金融機関が参加するシンジケートローンとして組成しました。上記のサステナビリティ目標指標の設定により、グリーンアセットが今後増加するという波及効果も期待できると考えています。

当行は、グループ中期ビジョンの基本戦略の一つであ

る「事業を通じたサステナビリティの実現」において、「地域金融機関や企業、住民、自治体の支援を通じた地方創生への取り組み」を掲げ、太陽光・風力・バイオマスなど再生可能エネルギー事業などに対するシンジケーション形式でのサステナブルファイナンスの組成など、地域金融機関と連携した取り組みも強化しております。かかる取り組みの一環として、2022年12月に株式会社福島銀行に対して実行した「新生サステナビリティローン」では、サステナブルファイナンスを実行するだけでなく、福島銀行におけるサステナブルファイナンスの推進体制構築も支援しました。これにより、本案件で実行した融資資金の一部は福島県内の再生可能エネルギー事業にも充当され、地域金融機関におけるサステナブルファイナンスの普及や地域における気候変動に資する資金循環の創出に貢献する取り組みとなっています。

また、2022年度からは、新たにポジティブ・インパクト・ファイナンスの取り扱いも開始しています。ポジティブ・インパクト・ファイナンスは、環境・社会・経済の3つの側面について、いずれの側面においても重大なネガティブインパクトを適切に緩和・管理することを前提に、少なくとも一つの側面においてポジティブなインパクトを生み出すことを意図するファイナンスです。同ファイナンスは、資金使途が限定されない点で「新生グリーン／ソーシャル／サステナビリティローン」と、

また金利変動などの貸出条件との連動が必ずしも伴わない点で「新生サステナビリティ・リンク・ローン」とも異なる商品ですが、お客さまの事業全体を分析し、コア・インパクトを特定したうえで、ネガティブインパクトの低減とポジティブインパクトの増大を実現するべく、建設的な対話を行うことを前提とした商品です。こうしたさまざまなサステナブルファイナンス商品も活用しながら、気候変動の解決に貢献するビジネスへの資金循環の創出を目指してまいります。

脱炭素化に向けた段階的な移行（トランジション）の支援推進

「脱炭素社会」の実現に向けては、技術面およびコスト面の双方において、すべての国・地域や産業が一足飛びに脱炭素化が可能なわけではなく、既に脱炭素（グリーン）に資する領域にある事業への取り組みに加えて、トランジション段階にある技術を導入することで最大限排出削減を進める必要があります。このため、特に排出削減が困難なセクターのお客さまが、長期的なトランジション戦略に沿った脱炭素化を実現させるためのファイナンス手法として、トランジションファイナンスが重要な役割を担っています。トランジションファイナンスでは、資金調達者による信頼性が高いトランジション戦略の構築・開示とともに、資金供給者が資金調達者との対話を通じてその着実な実行を支援・促進することが鍵となります。

当行でも、温室効果ガス（GHG）排出量の多いセクターを金融面から支えると同時に、これらのセクターの脱炭素化を支援していくことは気候変動の取り組みにおいて不可欠であり、また金融機関にとっての社会的責任であると認識し、脱炭素化に向けた段階的な移行であるトランジションの取り組みを積極的に支援していきます。お客さまのトランジションの取り組みを支援していくため、当行では部署間横断のトランジション・タスクフォースを組成し、お客さまとの対話を行っているほか、ビジネス機会の観点も踏まえた戦略的なトランジション支援の検討などを行っています。

2023年4月には、当行初のトランジションファイナンスとなるクライメート・トランジション・ファイナンスを株式会社JERA向けに組成し、地域金融機関とも連携し、当行を含む計10行による協調融資として実行しました。本件の組成にあたっては、サステナブルインパクト評価室がお客さまの中・長期的なトランジション戦略などをレビューし、国際的な指針である「クライメート・トランジション・ファイナンス・ハンドブック」など関連原則への適合性を評価しました。今後も、トランジションファイナンスを活用し、対話を通じて、お客さまのトランジションの着実な実行を支援・促進する役割を果たしていきます。

クライメート・トランジション・ファイナンス 担当者コメント



株式会社SBI新生銀行
営業第二部 統轄次長
平澤 記明

地球規模で目指すべき脱炭素社会の実現に向け、さまざまなトランジション戦略を行っているJERA様への総額176億円のシンジケートローン組成ということで、社会的な意義においても大変やりがいを感じた案件です。

組成においては、当行以外の金融機関にJERA様の戦略やトランジションファイナンスの意義などをあらためてご理解頂く必要があり、シンジケーション部と連携しかなりの時間を有し、対応しました。結果的に当行を含む10行の金融機関が参加することとなり、お客さまからも「当社の取り組みを支援していただき大変有難い、各金融機関とのつながりが持てた点も感謝している。」とのお言葉を頂戴しております。

本件は当行内でトランジションファイナンスの1号案件となりましたが、これをきっかけとし、2050年のカーボンニュートラルに向け、さまざまな企業へ横展開できればと思います。

非金融領域での課題解決支援

排出量削減を中心とする気候変動分野では、既に取り組みを進められているお客さまのさらなる取り組みを支援することはもちろんのこと、そもそも自社排出量を算定できていない、また、どこから排出量削減を始めたらいかがかわからない、という課題をお持ちのお客さまもいらっしゃるということがわかりました。このため2022年度からは、これまでの投融資提供に加え、新たに非金融領域でのソ

リューションの提供を開始しています。具体的には、CO₂排出量の見える化・削減クラウドサービスを展開する企業、在庫分析の高度化や不良在庫抑制を通じた廃棄ロス削減などを目的としたソフトウェアサービスを提供する企業、GHG排出量算定クラウドサービスを展開する企業と、それぞれ顧客紹介契約を締結しています。現状、排出量削減の取り組みが進んでいないお客さまにとっては、まずは自社やサプライチェーンの排出量がどの程度あるのかを認識することが重要です。また廃棄ロスの削減を通じた排出量削減という切り口も提供することで、気候変動対応に係るお客さまの取り組みフェーズやビジネス形態に合わせた多様な支援を行うことができるよう、体制を整えています。こうしたパートナー企業とも協働し、お客さまの気候変動への取り組みを、金融・非金融の両面から支援していきます。

リスク

気候変動リスク

気候変動リスクは主に物理的リスクと移行リスクに分類されます。

物理的リスク：気候変動による災害等により顕在化するリスク。洪水、暴風雨などの気象事象によってもたらされる財物損壊などの直接的インパクト、グローバルサプライチェーンの中断や資源枯渇などの間接的インパクト

等が想定されます。

移行リスク：脱炭素社会へ移行する過程で発生する企業等の事業上および財務上のリスク。GHG排出量が多い事業や資産の再評価によりもたらされるリスク等が想定されます。

セクター別の気候変動リスクの整理

気候変動の影響を受けるとされるセクターについて、その気候変動リスクを定性的に評価しました。当行グループでは、定性評価の結果およびエクスポージャーの大きさに基づき、セクターおよびアセットタイプごとに優先順位を付けたうえで、定量的な分析などによるリスクの深掘りを実施しています。

■ セクター別の気候変動リスクヒートマップ

投融資先ポートフォリオ		移行リスク	物理的リスク	エクスポージャー
事業法人等	石油・ガス・石炭	高*	低*	中
	電力	高*	低*	高
	海運、空運	高*	中	中
	陸運	中	中	低
	自動車	中	中	低
	金属・鉱業	高	中	低
	化学	高	中	低
	建築資材、資本財	中	中	中
	不動産管理・開発	低	低*	高
	飲料、食品	中	中	低
製紙・林業	高	中	低	
個人	住宅ローン	低	中*	高
	コンシューマーファイナンス	低	中*	高

* 対象セクターのほぼ全てあるいは一部について定量化を実施。

シナリオ分析

気候変動への対応を経営上の重要課題のひとつと位置づけ、日頃よりモニタリングしている景気変動と2次元でシナリオの世界観、機会とリスクを整理しました(詳細は、次ページのシナリオ分析マトリックスをご参照)。また、世の中が2℃以下のシナリオに向かっていることを受けて、当行グループの対応状況をまとめました。

気候変動リスクについて当行グループに重要な影響を与える投融資先セクターを特定するにあたっては、前述のリスクヒートマップのとおり、セクターごとにリスク評価を実施し、当行グループの投融資先ポートフォリオの構成から、重要度の検討を行っています。物理的リス

クの高いセクターは「不動産(含む個人向け)」、移行リスクの高いセクターは、「電力ユーティリティ」「海運」「石油・ガス」に着目しています。これらのセクターにつきそれぞれ物理的リスクの定量化、移行リスクの定量化の結果を開示していく方針です。

物理的リスクについては、これまで、国内不動産ノンリコースローン、住宅ローン、国内プロジェクトファイナンス、および新生フィナンシャルの個人向け無担保ローンについて定量化しました。物理的リスクの影響額を試算したところ、2050年にかけての与信関連費用は累積で55億円から90億円程度と予測しています。現時点で早急に対応策を打つ必要はないと思われる水準であるも

の、継続してモニタリングし、定量化範囲の拡大を検討していきます。

移行リスクについては、電力ユーティリティ、石油・ガスセクターに加えて、今回新たに海運セクターの影響額を試算したところ、2050年にかけての与信関連費用は累積で65億円から280億円程度と予測しています。脱炭素社会への移行に向け、取引先とのエンゲージメント強化やリスク管理体制の強化につなげていきます。今後も定量化範囲の拡大を検討しつつ、脱炭素社会への移行に向けた課題の解決に資するプロジェクトや事業者への投融資に積極的に取り組んでいきます。

シナリオ分析テーブル

	物理的リスク	移行リスク
シナリオ	IPCC第5次評価報告書RCP2.6(2℃シナリオ) / 同8.5(4℃シナリオ)	NGFS Net Zero 2050(1.5℃シナリオ)、Delayed Transition、Current Policies
対象期間	2050年	2050年
リスク事象	洪水発生による担保価値の毀損、デフォルトの発生	脱炭素社会への移行による投融資先の事業・財務悪化、デフォルトの発生
対象ビジネス	国内不動産ノンリコースローン、国内プロジェクトファイナンス、住宅ローン、新生フィナンシャルの個人向け無担保ローン	電力ユーティリティ、石油・ガス、海運
財務影響	累計で55億円から90億円程度の与信関連費用	累計で65億円から280億円程度の与信関連費用

■ シナリオ分析マトリックス

(時間軸) 短期: ▲ 中期: ● 長期: ■

	1.5℃シナリオ	4℃シナリオ
シナリオ	<p>気候変動対策の技術革新や規制強化等が進む。</p> <ul style="list-style-type: none"> 規制強化や技術革新等が進む（移行リスクの顕在化）。 パリ協定は目標から実施の段階に移行。厳格な炭素税の導入に加え、積極的な政策誘導により脱炭素社会が急激に進展。 洪水や台風による風水害被害は4℃と比較して抑えられる。 2℃以下達成に向けた規制強化や技術革新等に伴い、社会構造の変化についていけない企業のデフォルト、雇用のミスマッチによる構造的失業者の増加を主因とする景気後退が発生する可能性も。 	<p>現行並みの気候変動対策が維持される。</p> <ul style="list-style-type: none"> 多くの国がパリ協定から離脱。炭素税は現状維持、低炭素政策は下火に。 ゲリラ豪雨による内水氾濫や上陸する台風の激甚化に伴う風水害被害が増加。 頻度の大きい災害により、物理的リスク顕在化。 頻発する風水災害等に対する度重なる財政出動により、財政悪化が拡大し、ソブリン格付けの格下げや長期金利の上昇が発生し、不動産価格の下落等の景気後退が発生する可能性も。 その結果、頻発する災害への財政出動により財政赤字拡大⇒金利上昇、不動産価値等の下落が起こる。
リスク	<ul style="list-style-type: none"> 高温温室効果ガス排出セクターでのデフォルトリスクの上昇（石炭火力発電等の座礁資産化を含む）。▲ 2℃以下達成に向けた規制強化や技術革新等に伴い、高温温室効果ガス排出セクター以外の企業や個人のデフォルトリスクまでもが上昇し、さらにクレジットコストが発生する。▲ 	<ul style="list-style-type: none"> 風水災害の顕在化による投融資先のデフォルトの発生。▲ ● ■ 債務者の被災や収入低下に伴う個人業務でのデフォルトリスクの上昇。▲ ● ■ 不動産価値下落に伴うクレジットコストの発生。● ■ 債券を中心とした有価証券の含み損発生。● ■
機会	<ul style="list-style-type: none"> 移行支援ファイナンスのニーズ拡大。▲ 脱炭素化に向けた投融資ニーズ拡大。▲ 	<ul style="list-style-type: none"> 投融資ポートフォリオは比較的体力のある大手が多いことから、修繕や防災設備強化のための資金需要が高まる。▲ ● ■ 気候変動リスクのヘッジや保険商品へのニーズの高まり。▲ ● ■



SBI新生銀行グループへの影響と対応

ビジネスを通じた取り組み

- 太陽光や風力、地熱など再生可能エネルギー向けプロジェクトファイナンスのアレンジの取り組みを継続。
- 環境対応船や環境不動産等、グリーンな社会・産業インフラへのファイナンスの取り組み。
- 高排出セクターを中心としたトランジションファイナンス（移行支援ファイナンス）の推進。
- 自然災害復旧・対策に使用される建設機械のリースや中古物件売買仲介の推進。

リスク分析

- 物理的リスクの影響(国内不動産、国内プロジェクトファイナンス、住関連、コンシューマー)について定量化を実施済み。今後は計測のカバー範囲の拡大、精緻化を推進。
- 移行リスクの定量化を実施(電力・石油ガスセクター、海運セクター)済み。今後は計測カバー範囲の拡大、精緻化を推進。

目標設定

- サステナブルファイナンス組成金額を2030年度末までに累計5兆円。
- 石炭火力発電向けプロジェクトファイナンス融資残高を2040年度末までにゼロ。
- 投融資先GHG排出量の削減目標を2050年度までにネットゼロ。

リスク管理

責任ある投融資に向けた取組方針

当行グループでは、責任ある投融資を推進する体制の高度化を目的として、2021年7月に責任ある投融資に向けた取組方針を制定しました。環境問題および社会課題に適切な配慮をしない企業と取引することを経営リスクととらえており、一部の特定事業に対する投融資については環境および社会に対する重大なリスクがあるという認識のもと、取引を禁止もしくは制限しています。

気候変動の観点では、予防的アプローチに基づき、新設の石炭火力発電の建設を用途とする新規の投融資をせず、石炭火力発電所向け投融資額の圧縮を進めています。

赤道原則 (Equator Principles)

社会的にポジティブなインパクトを創出していくために、当行グループは、資金の出し手として環境・社会への配慮をお客さまに働きかけることが役割であることを強く認識しています。プロジェクトファイナンス等における環境・社会リスクの管理体制を強化するこ

とが不可欠と考え、当行は2020年4月、赤道原則を採択しました。大規模な開発を伴うプロジェクトへの融資に際しては赤道原則に基づき、プロジェクトの環境・社会への影響をレビューし総合的な意思決定をすることで、企業としての社会的責任を果たすとともに、環境・社会リスク管理の高度化を図っています。

2022年度実績：

赤道原則を適用しフィナンシャルクローズした案件数：

10件

※プロジェクトファイナンスアドバイザーサービス (FA業務) 1件を含むため、下記リスクカテゴリー付与結果の合計数とは一致していません。

赤道原則リスクカテゴリー付与結果：

A：0件、B：8件、C：1件

ポセイドン原則

当行グループは、海運業界の気候変動リスクに対する金融機関の取り組みが重要だと認識しています。温室効果ガス排出量の削減は海運業界にとっても避けられない課題であり、ポセイドン原則を意識して対応することが、船舶ファイナンスにおける気候変動リスク管理において重要になってくると考えています。

当行は2021年3月、アジアで4番目の金融機関とし

てポセイドン原則に署名しました。船舶ファイナンスに積極的に取り組む金融機関としてポセイドン原則に則り、お客さまおよび海運業界全体のトランジションを金融面から支援するとともに、事業に伴う気候変動リスクを管理していきます。

今後は新造/若齢船や二元燃料船といった最新技術を搭載した船舶に対するファイナンスを強化することで、融資ポートフォリオの継続的な入れ替えを図っていきます。引き続きお客さまに加えて、海事産業を支える各種関係者とのネットワーク強化に取り組み、環境配慮船やグリーン/トランジションファイナンスの機会をとらえた好循環を創出していきます。

GXリーグ

当行グループは2022年11月に経産省主導で進められているカーボンニュートラルへの取り組みであるGXリーグ基本構想に賛同表明、2023年4月にGXリーグに参画しました。当行グループ自らが排出する温室効果ガスへの取り組みとして、都内にある日本橋と新川の拠点の電力については昨年度、再生可能エネルギーに切り替えました。また、投融資先の温室効果ガス排出量の削減について今後も、対話を通じて取り組みます。

指標と目標

事業を通じた気候変動への対応目標

再生可能エネルギーへの投融資は当行グループが強みとしてきた分野であり、環境・社会の課題解決に取り組むお客さまに資金提供することが金融機関の重要な役割であると考えています。

- ・ **サステナブルファイナンス組成金額を2030年度末までに累計5兆円**
- ・ **温室効果ガス高排出セクター企業のトランジション推進の支援**

脱炭素化社会への貢献目標

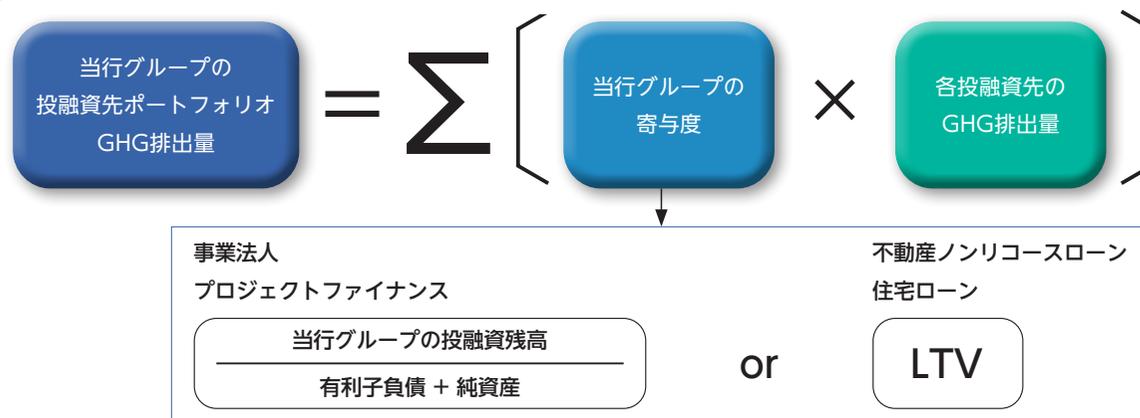
当行グループでは2022年度、日本橋と新川の拠点の電気を再生可能エネルギーに切り替えました。これにより、グループ全体の温室効果ガス排出量を削減できました。当行グループが掲げる「エネルギー使用に伴う温室効果ガス排出量を2030年度末までにネットゼロ」を確実にするべく、引き続きグループ一丸となって温室効果ガス排出量の削減に取り組めます。

なお、詳細な温室効果ガス排出量実績は本報告書P.75のESGデータ「環境」をご覧ください。

- ・ **当行グループのエネルギー使用に伴う温室効果ガス排出量を2030年度末までにネットゼロ**
- ・ **石炭火力発電向けプロジェクトファイナンス融資残高を2040年度末までにゼロ**
- ・ **当行グループの投融資先ポートフォリオにおける温室効果ガス排出量を、2050年度末までにネットゼロ**

投融資先ポートフォリオGHG（温室効果ガス）排出量

■ 投融資先ポートフォリオGHG排出量の算定式



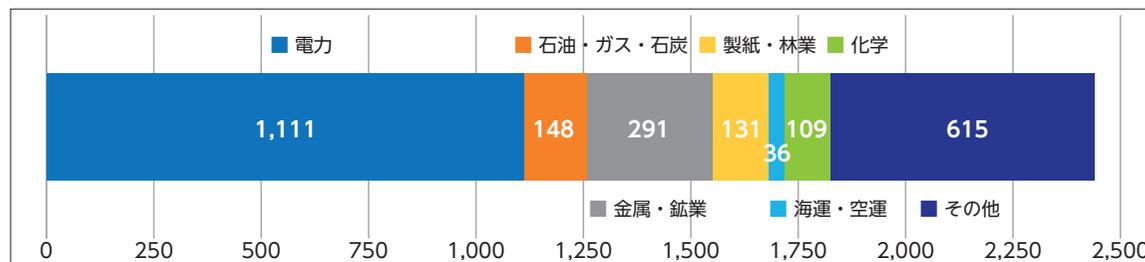
当行グループの投融資ポートフォリオとは、各投融資先のGHG排出量のうち、当行グループの投融資残高割合部分です。なお、上場先の純資産は、普通株式および優先株式の時価総額としています。

■ 当行 事業法人、プロジェクトファイナンス、不動産ノンリコースローンおよび住宅ローンの計測結果

アセットタイプ	計算対象先残高 (十億円)	GHG排出量 (ktCO ₂ e) ^(※1)	GHG排出原単位	データ質スコア ^(※2)
事業法人	1,640	2,441	2.06 (ktCO ₂ e/十億円)	2.41
プロジェクトファイナンス	134	521	0.60 (ktCO ₂ e/MWh)	3.00
不動産ノンリコースローン	715	198	0.09 (ktCO ₂ e/千㎡)	4.00
住宅ローン	1,109	92	1.50 (ktCO ₂ e/十億円)	4.34

■ GHG排出量のセクター別内訳 (当行 事業法人 投融資先ポートフォリオ)

(ktCO₂e)



当行グループは、投融資先ポートフォリオからのGHG排出量^(※3)を2050年度末までにネットゼロとする目標を設定しています。併せて、当該GHG排出量実績をPCAF^(※4)の公開する国際的な基準に準拠して算定しております。また、2022年度には当行の事業法人および住宅ローンの一部に加えて、プロジェクトファイナンス、不動産ノンリコースローン^(※5)を対象として、投融資先ポートフォリオGHG排出量を計測しました。今後も段階的な対象アセットの拡大および算定精度の向上に取り組む予定です。

※1 当該GHG排出量は、PCAFの公開する国際的な基準に準拠して算定しております。詳しくはPCAF "The Global GHG Accounting & Reporting Standard for the Financial Industry"をご参照ください。

※2 データ質スコア：投融資先GHG排出量の計測・推定アプローチ別に計測・推定精度を5段階でスコア化しており、値が小さいほど精度が高いことを表します。

※3 当該GHG排出量は、各投融資先のGHG排出量のうち、当行グループの寄与分を算出しています。

※4 当行は、2022年10月に、PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) に加盟し、PCAFが定める透明性のGHGプロトコル (集計手法) により、投融資先のGHG排出量評価の高度化に取り組んでいます。

※5 PCAF基準における6アセットタイプのうち、事業法人は「上場株式および社債」ならびに「事業融資および非上場株式」、住宅ローンは「居住用不動産」、プロジェクトファイナンスは「プロジェクトファイナンス」、不動産ノンリコースローンは「商業用不動産」の算定方法に基づき、投融資先ポートフォリオGHG排出量を計測しました。

従業員への取り組み

SBI新生銀行グループでは、すべての社員がその能力を発揮し、やりがいをもって活躍することが組織成長のための最重要課題という認識のもと、人事制度・施策の見直しを行っています。お客さまに最適な価値を提供するために、グループで連携し人材育成・人材活用および組織風土の醸成に取り組んでいます。



執行役員 グループ人事担当
矢野 宇生

SBI新生銀行グループは、“人材”が最も重要な資本であると考えており、従業員一人ひとりのキャリア形成やチャレンジ精神を尊重しながら、最大限に能力を発揮し、大きく成長してもらうためのステージを用意します。さまざまな個性・強みを持った人材が集まり、有機的につながることで、既成概念にとらわれない新しい付加価値を生み出し、お客さまの多様な価値観・ニーズに応じた金融商品・サービスを提供していきます。

SBI新生銀行グループの人材戦略

SBI新生銀行グループでは、多様な特性・価値観を持つ人材が、お互いの存在を認め合い、受け入れ、それぞれの強みを活かすことで、組織として新たな価値創造を続けていくことができると考えています。そのために、継続的な価値創造を実現する多様な人材の獲得・確保が可能となる制度・風土づくりを進めてきました。採用面では、当行グループの社員からの紹介によるリファラル採用や、当行グループを退職し、他社で経験を積み再度当行グループへ就職するカムバック採用、退職者ネットワークであるアルムナイの場の提供なども積極的に行っています。2021年度から開始した、一人ひとりの成長に向けた上司と部下の1対1の対話の場である「1on1ミーティング」は6割の従業員が定期的実施するなど、個々のキャリアの形成の考え方を尊重した人材育成に取り組んでいます。また、従業員の自律的な学びをサポートするため資格取得奨励制度やオンライン学習サービスを導入しています。

働き方支援

在宅勤務

従業員本人または家族の自宅に限らず、オフィス外で日数の制限なく勤務できる制度です。

服装自由

服装に関する一律の指針(ドレスコード)を廃止しています。

時差出勤

自己申告により定時の始業時刻および終業時刻から最大前後2時間まで繰り上げ・繰り下げできる勤務制度です。

キャリア支援

副業・兼業

一定の範囲内で個人事業型兼業(業務受託、起業、会社役員など)あるいは他社雇用型兼業を認める制度です。

ライフサポート休暇

個人のライフステージに応じた多様な働き方やキャリア形成をサポートする休暇制度です。

女性活躍推進

管理職を目指す女性へのキャリアサポートだけでなく、組織風土を変えるための取り組みも推進しています。

シニア活躍

シニア社員が自立的にキャリアデザインを行えるよう、研修プログラムなどを提供します。

2022年度には、SBI新生銀行グループでの最適な人材マネジメントを実現するため、グループ主要会社※で人事制度・人事管理システムの統合を行いました。また、SBIグループ入りにより拡大した事業範囲に対応し、グループ内でシナジーを創出するため、公募等によりSBIグループ・SBI新生銀行グループ内での人材交流も積極的に進めています。

SBI新生銀行グループの働き方に対するマインドセット

SBI新生銀行グループが目指すのは、社員それぞれがライフステージやライフイベントに応じて、柔軟で効率的な働き方を選択しながら、業務を通じて成長し、チームとして高い成果が発揮される職場です。多彩なバックグラウンドや価値観を持つメンバーが、お互いを尊重し、それぞれの強みを発揮することが、日々変化する不確実な環境においても強い組織力を発揮し続ける源泉だと考えています。

SBI新生銀行グループの ダイバーシティ&インクルージョン (D&I)

SBI新生銀行グループは、持続的な価値創造を続けるために、多様な人材が活躍する組織を実現し、従業員一人ひとりが年齢・性別・国籍・障害の有無・性的指向または性自認などの属性にかかわらず、やりがいを持って働き活躍できる企業を目指しています。

在宅勤務制度、セルフ時差勤務制度、フレックスタイム制度、ライフサポート休業・時短制度、週3日勤務・週4日勤務制度の導入やドレスコードの完全廃止など、継続的な成果創出のために、働きがいと生きがいを持って自分らしく働ける環境づくりを推進しています。また、多様なキャリアの推進・活用を促進する観点からは、社外や業務を離れた場での学びを個人の成長と組織のイノベーションにつなげられるよう、大手銀行では初となる副業・兼業を解禁するなど、一人ひとりの強みや個性を

■ SBI新生銀行グループの働き方改革関連制度一覧

制度	内容
セルフ時差勤務制度	通常の始業時刻および就業時刻から前後に30分単位で最大2時間まで繰り上げまたは繰り下げることができる勤務制度
フレックスタイム制度	あらかじめ定めた1カ月の総労働時間の範囲内で日々の始業時間・就業時間を決められる制度
週3日勤務・週4日勤務制度	1週間の勤務日を3日もしくは4日とする制度
在宅勤務制度	従業員本人の自宅をはじめ情報セキュリティが遵守される場所で日数などの制限なく勤務できる制度
副業・兼業	個人事業型兼業（業務受託、起業、会社役員など）あるいは他社雇用型兼業をできる制度
自転車通勤	自転車通勤を認める制度
半日休暇制度	午前または午後の所定の時間に半日単位で取得する休暇制度
時間単位休暇制度	1年について5日の範囲内で、1日について4時間まで1時間単位で取得する休暇制度（半日休暇と併用可）
はぐくみ休暇	配偶者の妊娠時から子が2歳に達するまで20日間の休暇を取得できる制度（分割取得・半日単位の取得可）
ライフサポート休職制度	法定休業でカバーできない育児・介護・留学・不妊治療・配偶者の転勤等の事由による休職制度
ライフサポート時短制度	法定の時短制度でカバーできない事由による時短制度
産前産後休業制度	産前6週間前から産後8週間までの女性従業員の休業制度
育児休業制度	育児のため、子が2歳に達するまでを限度として取得できる休業制度
介護休業制度	介護を必要とする者1人につき、原則として通算240営業日までの範囲で取得できる休業制度

(注) 上記制度を取得できる社員には、各々所定の条件があります。

活かした自律的なキャリア形成を支援しています。

2023年4月、SBI新生銀行グループ5社^{*}は、2023年度から3年間の「次世代育成支援対策推進法および女性活躍推進法に基づく一般事業主行動計画」を策定し、当行グループで働くすべての社員が仕事と生活との調和を

図りながら、能力を発揮し、やりがいを持って活躍できる環境整備と組織風土の醸成を実現するために、3つのグループ共通目標を設定しました。

^{*} (株)SBI新生銀行、(株)アプラス、新生フィナンシャル(株)、昭和リース(株)、新生インベストメント&ファイナンス(株)

SBI新生銀行の行動計画

目標1：管理職（課長職以上）に占める女性割合を25%以上とする。 **女性活躍推進法**

目標2：すべての社員が心身ともに、健康でやりがいをもって働き、成果を生み出す職場環境の推進の一つとして、年次有給休暇の平均取得率を70%以上とする。 **女性活躍推進法** **次世代育成法**

目標3：すべての社員が、各々のライフステージで仕事と生活の調和を図りながら、活躍する環境整備・風土醸成の実施に資する情報提供・研修等を実施する。 **女性活躍推進法** **次世代育成法**



SBI新生銀行グループの女性活躍推進

SBI新生銀行は、内閣府が支援する「輝く女性の活躍を加速する男性リーダーの会」行動宣言に賛同しています。また、「女性のエンパワーメント原則」への署名など、積極的に女性活躍推進に取り組んでいます。2018年2月に設置された「グループ女性活躍推進委員会」は、ビジネス部門のトップとグループ各社役員を中心に構成し、グループの女性の活躍推進を強力に牽引しています。これまでの女性活躍推進の取り組みと実績により、2022年4月に「えるぼし（3段階目）」認定を取得しました。

国際女性デーイベント開催

SBI新生銀行グループでは、3月8日の「国際女性デー」に合わせ、2023年3月6日から10日までの5日間を「Women's Week 2023」とし、期間中、ジェンダー平等、女性のエンパワーメント、D&Iについてあらためて知る・考えることを目的にイベントやオフライン・オンラインでの講演会を開催しました。

期間中は、オリジナルのウェブ会議背景の利用、黄色いものを身につけてジェンダー平等への賛同を示すアクションイベントや社内SNSのWomen's Week 2023コミュニティへの国際女性デーにちなんだ写真の投稿などを呼びかけました。加えて、SBI金融経済研究所 取締役

理事長の政井貴子氏を迎え、「私の考える男女共同参画—ひとりひとりが豊かな人生を送るために」と題した講演会を開催し、D&Iや女性活躍推進についてご講演いただきました。本講演会後半では、政井氏、当行代表取締役社長の川島克哉、常務取締役の寺澤英輔、常務執行役員の足立洋子、執行役員の小河原智子によるパネルディスカッションが行われ、それぞれの女性活躍推進についての考えについて活発に意見交換がなされました。会終了後には、登壇者と経営陣を囲み、SBIグループ、SBI新生銀行グループの女性リーダーのネットワークの機会がもたれました。

また、一般社団法人アンコンシャスバイアス研究所 代表理事の守屋智敬様を講師とした「アンコンシャスバイアス」セミナーをオンライン形式で開催し、アンコンシャスバイアスとは何か、アンコンシャスバイアスの影響、対処法などについてお話しいただきました。



■ 女性管理職（課長級以上）比率の目標値（2023年4月～）

SBI新生銀行	アプラス	新生フィナンシャル	昭和リース	新生インベストメント&ファイナンス
25%	25%	20%	12%	18%

LGBTQ+に関する取り組み

セクシャル・マイノリティの従業員にとっても、安心して働ける組織風土を目指し、人事制度・福利厚生制度の充実や相談窓口の設置等のほか、全従業員を対象とした研修の実施やアライ活動を推進しています。

2022年11月には、SBI新生銀行グループ主要会社が、任意団体work with Prideによる職場におけるLGBTQ+などのセクシャル・マイノリティへの取り組みの評価指標「PRIDE指標」において、最高位の「ゴールド」を受賞しました。

work with Pride



LGBTQ+の象徴であるレインボーを取り入れたアライのアイコン

障がい者雇用施策

SBI新生銀行グループでは、障がい者、健常者の区別なく、多様な価値観を有する人材がそれぞれの個性を活かし、共に働くという考えのもと、さまざまな職場で95名（2023年4月1日時点）の障がいのある社員が活躍しています。2020年10月、障がい者雇用の新しいモデル確立を目指して設立された一般社団法人 企業アクセシビリティ・コンソーシアム（ACE）に入会し、2021年3月には、障がい者の活躍推進に取り組む国際イニシアティブ「TheValuable 500」に賛同しました。

社員の健康に対する取り組み

SBI新生銀行グループでは、労働安全衛生にかかわる法律に則り、衛生委員会の活動と産業保健の連携を通じ、安全で働きやすい職場環境づくりを行うとともに、社員の健康保持・増進の向上に努めています。グループ人事部の健康経営推進担当を中心に、各社衛生委員会、健康管理事業推進委員会、健康保険組合が主体的に関与・相互連携を図りながら、健康開発センター、産業医・保健師とも連携し、実効力ある体制づくりを行っています。社員が心身ともに健康でやりがいを持って幸せに働き、各々の力を発揮できる職場環境を整えていくため、「SBI新生銀行グループの健康経営宣言」を策定し、健康保険組合と共催によるスマートフォンアプリを利用したウォーキングイベントの定期的な開催や、ストレスチェック後のメンタルヘルス研修等を実施するなど、健康経営をより一層推進しています。2021年、2022年、2023年には、「健康経営優良法人」の認定を受けています。

用語解説 & 関連URL

PRIDE指標：LGBTQ+の人々が誇りを持って働ける職場づくりを実践している企業を表彰する指標。5つの評価指標である Policy（行動宣言）、Representation（当事者コミュニティ）、Inspiration（啓発活動）、Development（人事制度・プログラム）、Engagement/Empowerment（社会貢献・渉外活動）の頭文字を合わせて、命名された。

特集

執行役員
×
従業員座談会

SBI新生銀行グループの柔軟な働き方

【座談会出席者】



SBI新生銀行 常務執行役員
金融法人営業担当 兼 法人営業担当
足立洋子さん

外資系金融を経て、1998年にゴールドマン・サックスに転職。商品開発、営業、マネジメントを経験、2021年9月に入行。



SBI新生銀行
市場営業部
岡本真一郎さん

2008年入行。支店勤務を経て社内公募でマーケット部門に異動。その後、専門商社に転職するも、再入行。



SBI新生銀行 グループ法務・コンプライアンス統括部法務室
唐沢千香子さん

2008年入行。銀行法務のスペシャリストとして経験を積んできたが、2015年4月、夫の仕事の都合で退職し海外へ。2020年11月、帰国に伴い、再雇用制度を利用し法務室に復帰。



アプラス
オペレーション統括部
辰巳友菜さん

2018年、アプラスに入社。地域限定職として採用され、5年ほどオペレーションセンター福岡に勤務していたが、社内公募で2022年から東京のオペレーション統括部に勤務。



SBI新生銀行
横浜フィナンシャルセンター（支店）
大政拓也さん

2015年入行。以来、リテールバンカーとして個人客の資産運用サポートなどを担当。梅田フィナンシャルセンター、アプラスへの出向などを経て、2017年から横浜フィナンシャルセンターに勤務。

2021年12月にSBIグループ入りし、さらなる成長を目指すSBI新生銀行グループ。体制強化が図られ、組織のみならず、そこで活躍する従業員も多様性が増しています。そこで今回は、価値創造の源泉となる多様な従業員の座談会を開催しました。執行役員が聞き手となり、働く場としてのSBI新生銀行グループの魅力や、個人として、組織としての今後の成長に向けた課題や期待を、率直に語り合いました。

個人の変化に応じて 柔軟にキャリアを築いていける

足立：本日はさまざまなバックグラウンドを持つ皆さんに集まってもらいました。私自身も2021年に外資系金融から

転職してきたのですが、SBI新生銀行グループは、中途採用やカムバック組も多く、思っていた以上にフレキシブルな環境だなと感じました。働く場としてのSBI新生銀行グループは、皆さんから見えていかがでしょうか。

辰巳：私はもともと福岡で働きたくてアプラスに地域限定職で入社したのですが、経験を積むうちに新しい挑戦がしたいと思い、社内公募に応募しました。上司が積極的に動いて話を通してくれて、すんなりと異動が決まり、今は2年間の期間限定で東京の本部で勤務しています。こうした経験ができるのはありがたいと思います。昨年には、居住地を変えずに、東京の本部業務を経験するという働き方もオペレーション本部で試行しています。

足立：人が職場に求めるものは、ライフステージによって変化するものなので、会社もそれに対応できると良いですね。

唐沢：私もライフステージの変化にあわせて制度を活用しています。夫の海外転勤が決まって一度退職したものの、5年後に帰国し、復職することができました。ちょうどカムバック制度が正式に導入されようというタイミングに退職したので、登録はしておいたのですが、帰国後に話を聞いたら、ますます働きやすい環境が整っていることがわかり、安心して復帰しました。

ただ制度ができる前から一度退職して戻ってくる人は少なからずいたので、あまり不安は感じませんでした。子育てとの両立支援は以前よりも充実していると実感します。

足立：当グループでは、カムバックする人は結構多いですよ。

岡本：僕もその一人です。そもそも会社が嫌でやめたわけではなく、新卒からずっと同じ会社で働いていたので、違

うフィールドでチャレンジしてみたかったです。実際に外に出てみると、当たり前だと思っていたことが魅力的に感じられたので、戻ってきました。私のいる市場営業部は中途採用が多く、バックグラウンドの異なる人が多く集まっています。良い意味で共通の常識のようなものが存在しない。意見ははっきり述べますし、業務内容・進捗共有は誰にとってもわかるようにする文化です。多様な経験、失敗した経験も共有でき、とても勉強になっています。

大政：私自身は、転職経験はないのですが、そういう方に対する違和感は全くないですね。

私が今いる横浜フィナンシャルセンターではセンター長と定期的に1on1ミーティングを行っていて、働き方やキャリア形成についても率直に自分の思いを伝えることができます。この先ライフステージの変化があっても、意思疎通を図りながら、柔軟にアップデートしていけるのではないかと考えています。

組織としての強みを さらに活かしていくために

足立：当グループは、さまざまな事業を擁し、組織も多様性に富んでいるところが魅力のひとつだと思います。皆さんは、当グループのビジネス上の強みや特徴はどこで、その強みをグループ全体で活かすためのポイントはどこだと考えていますか。

大政：私はリテール部門なので、お客さま目線で考えたときに、実店舗もネットバンキングもあり、どういう形でも対応できることが大きな安心感につながっていると思います。特にネットバンキングは今後ますます必要とされていくと思います。SBIグループに入って基盤が強化され、より強みを活かした新しい試みをスピード感を持ってどんどん

やっしていこうとしています。また個店の所在地域の特長を活かした施策にも力を入れており、センター長との1on1の中で具体的な案を出して話を進めています。現場社員の声を形にすることは、多いと思います。SBIグループ全体に広げるには、どんどん交流して部署の壁をなくしていけるといいなと思っています。

辰巳：私も、交流の場を増やしていけるといいなと思います。私はショッピングクレジット事業の新審査システムの開発に携わっているのですが、そこでSBIグループのシステム開発の方にご意見をいただき、自分たちだけでは開発できないところのアドバイスを集めています。あともう一つ、研修ツールのデジタル化による生産性向上にも携わっています。システムを導入したことで好きな時間・場所で受けられるようになり、研修時間の短縮にもつながりました。そういった部分でグループの力を感じます。

唐沢：当行グループの強みの一つは、独自性だと感じています。外国籍の身内がいるのですが、SBI新生銀行は英語対応できる人が多く使いやすいそうです。もともと早くから預金通帳を発行しない口座を販売したり、32色のカードから好きな色を選べたり、多様性に富んだ銀行というイメージがあったと思います。それは今も良い形で受け継いでいて、アピールポイントに感じています。加えて私の所属する法務室の強みとして、新しい動きに遅れず取り組んでいると感じています。コロナ禍以降、リーガルテックサービスが発展してきて、いろいろトライアルしています。実際の効果が出るには少し時間がかかりそうですが、一定の情報が蓄積されれば一気に効果が出てくると聞いていますので、期待しています。

岡本：他に他行との差別化要因を考えると、お客さまが求めるものを自由度高く設計できるところだと思います。為

替のデリバティブセールスという仕事は、お客さまの要望に応じてスキームを設計していくのですが、組織として一律に「できない」と突っぱねるのではなく、全社でどうしたら要望に応えられるかを考えるお客さま志向が浸透しているので、事務や審査など関係各部門も柔軟に対応してくれてありがたいなといつも感じています。

また日頃から思いついたアイデアがあれば必ずぐ口にしますし、それが良い提案であれば「やってみよう」とすぐに話が進みます。この強みを活かすには、交流以外に、もう少し早くからマネジメントを担い、小さなチームでもいいのでビジネスや人員をマネージする経験を得られるといいなと思います。

足立：いろいろな方が自分のユニークさをポジティブに活かして蓄積し、部門の枠を超えたコミュニケーションが進んでいったら、SBI新生銀行グループはさらに面白い組織になるのではないかと思います。SBIグループの一員になったことで、その良さをうまく活かして進化させ、新しいものを生み出していけるよう、皆さんと一緒に頑張っていけたらと思います。



地域社会への取り組み

社会貢献活動の考え方

SBI新生銀行グループは、社会貢献活動を「従業員が共感を持って参画できる、持続可能な社会の創出にポジティブなインパクトを与える活動」と位置づけ、積極的に取り組みます。

金融サービスを社会に提供する企業グループとして、社会の健全な発展がグループの存続基盤であることを自覚し、持続可能な成長・開発による社会の発展に貢献する「良き企業市民」としての役割を果たすとともに、支援先・協働先と能動的に連携した「価値共創」も目指します。



社会貢献活動におけるSBIグループとの連携

オレンジリボンキャンペーン

SBIグループは「児童虐待防止推進月間」の11月を「オレンジリボンキャンペーン」期間としています。SBI新生銀行グループも2022年度からこのキャンペーンに参加し、従業員にオレンジリボンサポートグッズの購入を働きかけ、主要な拠点にキャンペーンポスターを掲出しました。

また、児童虐待問題や社会的養護への理解を深めるために、公益財団法人SBI子ども希望財団と連携してオンラインセミナーを開催。参加者からは「児童虐待や里親について、知っているつもりになっていただけだった」「関心をもって現状を知り、自分に何ができるのかを考えていることが大切だと実感した」といったコメントが寄せられ、有意義な啓発の機会となりました。

チャリティ販売会～チョコっと食べて社会貢献～

SBI新生銀行グループは、一般社団法人AOHが運営する就労継続支援B型福祉事業所「CHOCOLABO（ショコラボ）」の協力によりチャリティ販売会を2019年から行っています。

2022年度はSBI新生銀行本社ビルに加え、SBIホールディングス本社ビルでも開催し、合わせて250名ほどが購入。クオリティの高いチョコレートを楽しみながら、社会貢献にもつながる機会とあって大盛況となりました。いきいきと働く障がいがある方を応援する取り組みは、

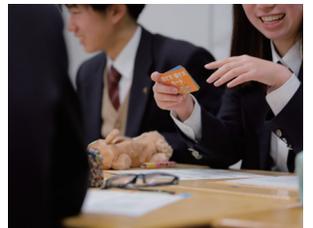
売り上げへの貢献だけでなく、就労の訓練機会の場も提供できることから、今後も定期的を開催する予定です。

SBI新生銀行グループの金融経済教育への取り組み

金銭基礎教育プログラム「MoneyConnection®」（以下、マネーコネクション）は、2006年に新生フィナンシャルがニート対策や若者支援で実績のある認定NPO法人育て上げネットと開発した独自のプログラムです。2012年度から当行グループで支援し協働して展開。主な対象は高校生で、若者の無業化予防を目指しています。一人暮らしの生活費予想で受講者の「お金」への関心を引き付けつつ、職業・雇用形態・月収・年齢などを設定したカードを使って「働く」ことをシミュレーション。「生きていくにはお金が必要」というシンプルなメッセージから、受講者それぞれの気づきを促します。

マネーコネクションが継続的に活用され「若者と社会をつなぐ」社会資源となるよう、さまざまな取り組みを進めています。自治体事業への採用をはじめとして、地域金融機関とも地域の若者支援組織の支援、従業員の参加を通じた地域との連携などの事例があります。

SBI新生銀行グループは、ますます期待される金融経済教育の領域において、マネーコネクションの普及・発展を通じて積極的に貢献していきたいと考えています。



お客さまへの取り組み

SBI新生銀行は、お客さまの「最善の利益」を最優先とした業務運営を行う指針として、「お客さま本位の業務運営に関する取組方針」（以下、「取組方針」）およびこの方針を確実に実現するための「アクションプラン」を策定しています。

当行グループ各社および当行グループのすべての役員は、「お客さま本位の業務運営姿勢を貫き、お客さまの大切な資産形成のお役に立つ」ことの重要性を認識し、「顧客中心主義」のもとSBIグループとのシナジーを最大限発揮し、お客さま本位の業務運営を徹底することで、社会・経済の持続的な成長・発展に貢献していきます。

より詳細な情報は、当行ホームページをご覧ください。

取組方針と実施状況

取組方針	実施状況
コンサルティング SBI新生銀行は、何より信頼関係を重視し、お客さまに寄り添ったご提案を末ながく行っていきます。 ・お客さまへのご提案からアフターフォローまでを一連のサービスとしてご提供します。 ・お客さまのさまざまなライフステージに合わせて、常に最適な提案を行えるよう、高い専門性と金融知識をそなえたスタッフを揃えてご対応します。 ・お客さまのニーズの変化に合わせて、組織体制の最適化を進めるように努めています。	・SBIグループであるウエルスアドバイザー株式会社の資産運用相談ツール「ウエルスアドバイザー」のライフプラン設計機能、ポートフォリオ提案機能を導入し、お客さまの中長期の資産形成に向けた運用提案を推進しました。 ・2022年8月よりSBI新生銀行とSBIマネープラザによる共同店舗「SBI新生銀行マネープラザ」を開設し、対面コンサルティング営業による質の高いアドバイスとともに、多様な金融商品・サービスの提供を開始しました。
商品・サービス SBI新生銀行は、お客さまのさまざまなニーズに合わせて、充実した金融商品およびサービスを多彩にご用意し、ご提供します。 ・お客さまのライフステージにおける目的や問題、将来に向けての備えなど、人生100年時代を見据えた商品ラインナップをご用意するように努めています。 ・SBI新生銀行グループの商品・サービスだけにこだわらず、幅広くセレクトすることで、お客さまのニーズに合う最適なラインナップを実現します。 ・お客さまに最適な商品・サービスをご選択いただけるよう、より分かりやすい情報を、より理解しやすい方法でご提供します。	・2022年度は商品ラインナップに20商品を拡充しました。 ・提案の体制整備の一環として、2022年2月より仕組預金の勧誘による契約を停止しましたが、2022年6月より組成時のコスト開示を開始し、お客さまにとって投資対象としてよりわかりやすく検討いただける体制を整えたくうえで勧誘・販売を再開いたしました。 ・新たな導入に先立ち、金融商品・サービスの利益相反の確認・チェックを個人関連業務商品・サービス選定委員会および適合性検証部会にて行いました。 ・導入済みのすべての金融商品・サービスについて半期ごとにレビューを行い、利益相反のみならず、時価の変動状況・苦情の発生状況・アフターフォローの実施状況の確認を行いました。
評価・教育 SBI新生銀行は、お客さま第一の考えを形にするために、お客さまからの評価を店舗およびスタッフの評価に反映させ、さらなるスキルアップの体制づくりに活かします。 ・お客さまから寄せられた貴重なご意見を、スタッフの評価およびトレーニングに活かします。 ・併せて、上司・同僚・部下からの「多面評価」の手法も取り入れます。	・2022年12月～2023年1月にかけて、メール・郵便にてお客さまに対しCXアンケートを実施しました。回答の内容を2022年度の評価として用いることで、お客さまのお声をスタッフの評価に反映させました。 ・外部調査機関による対応品質テストとしての店頭調査を年2回実施しました。今後の対応品質向上にむけて、現場のスタッフを中心に接客・接遇の見直しに取り組みました。
DX・チャネル お客さまがライフスタイルに合わせてご相談いただけるように、さまざまなサービスや環境をご提供します。 ・テクノロジーの発展や社会の変化に応じて、お客さまにとって最適なコミュニケーションの場をご提供します。 ・お客さまからいただいた大切な情報を、店舗・コンタクトセンター・インターネットが連携して共有し、お客さまがどの窓口をご利用いただいてもスムーズにご相談いただける環境をご用意します。	・2023年3月に「SBI新生銀行アプリ」をリニューアルしました。これにより、レイアウトを見やすいものに刷新、よく使う機能をシンプルに配置、振込メニューに便利な機能を追加、証券残高表示の新機能を追加など、利便性の向上を図りました。 ・Webチャネルにおける「Web予約フォーム」に有人対応チャットを掲出し、それまで対応できなかった入力から3時間以内の運用相談予約も受付可能にすることで、お客さまの利便性の向上に努めました。