



# 企業の社会的責任(CSR)への取組み

CSRとは、「企業は、経済的利益を追求するだけでなく、社会に存在する組織として、同じ社会に存在し事業活動により影響を受ける様々な利害関係者(ステークホルダー)の要請に対し、事業活動のあらゆる段階で配慮し、本業を通じて応えること」とされており、西尾信用金庫の利害関係者(ステークホルダー)に対するCSRへの主な取組み状況は次のとおりです。

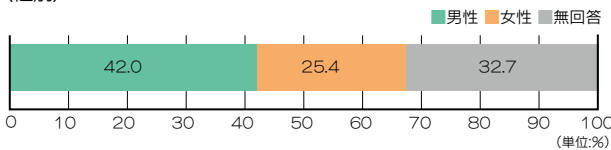
## 1 会員に対する取組み

令和5年度の職員の対応、事業活動に関するアンケート結果

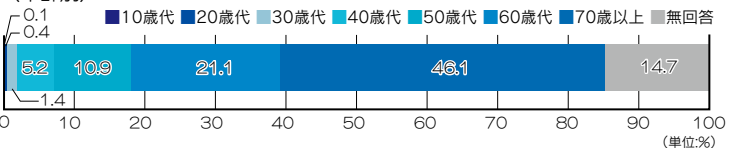
〈受付件数の推移〉

区分	R1年度		R2年度		R3年度		R4年度		R5年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
苦情	19	10.7%	62	2.7%	38	2.5%	42	3.1%	48	3.3%
要望	11	6.2%	58	2.5%	58	3.8%	45	3.3%	55	3.8%
問合せ他	25	14.0%	93	4.1%	196	12.8%	131	9.5%	136	9.3%
好意的意見	29	16.3%	100	4.4%	99	6.4%	125	9.1%	140	9.5%
意見なし	94	52.8%	1,970	86.3%	1,146	74.6%	1,034	75.1%	1,087	74.1%
計	178	100%	2,283	100%	1,537	100%	1,377	100%	1,466	100%

〈性別〉



〈年齢別〉



窓口の対応	満足度(%)					
	0	20	40	60	80	100
①対応態度	60.6	14.5	17.1	1.2	1.2	5.4
②事務の正確性	59.2	13.8	19.6	1.0	0.8	5.5
③待ち時間	46.5	17.5	25.6	4.2	0.5	5.7
④商品説明	41.1	14.6	30.5	2.7	1.4	9.8
⑤情報提供・ご提案	36.5	15.1	32.4	3.5	2.3	10.2
営業担当の対応	49.9	11.7	18.8	2.2	3.3	14.1
②親身な対応	47.3	14.0	18.5	2.7	3.3	14.1
③対応の早さ	43.2	13.8	22.0	3.8	2.9	14.3
④商品説明	38.0	13.4	25.2	4.6	3.1	15.7
⑤情報提供・ご提案	35.6	12.9	26.4	4.8	3.9	16.4
当庫について	48.9	17.5	26.7	1.9	2.3	2.7
①印象(親しみやすさ)	48.9	17.5	26.7	1.9	2.3	2.7
②地域貢献活動	30.4	19.9	37.9	2.2	1.2	8.5
③取引への満足度	44.9	19.6	26.8	2.6	2.7	3.4
④家族や友人に紹介したいか(思う、思わない)	31.6	19.0	34.9	4.2	5.3	5.1

- ・上記の通り会員のみならず「お客さまアンケート」を実施し、アンケート結果を営業店にも伝達し、毎日の営業活動に反映させるようにしております。
- ・「会員限定金利優遇定期預金」を取扱いしております。

## 2 お客さまに対する取組み

- ・通帳アプリ口座(通帳レス)の取扱開始(令和元年10月1日～)
- ・ICキャッシュカード即時発行サービス開始(令和2年3月9日～)  
〈本店営業部・本店営業部相談プラザ出張所・常滑支店〉
- ・磁気不良になりにくい通帳「Hi-Co(ハイコ)」通帳の取扱開始(令和2年3月23日～)
- ・空中映像によるタッチレス操作可能なATMの導入(令和2年12月21日～)
- ・ATMで税公金の取扱いサービスの開始(令和3年6月14日～)
- ・大量硬貨入金装置付きATMの導入(令和4年9月12日～)
- ・ATMで地方税統一QRコード納付の取扱い開始(令和5年4月3日～)
- ・スマホ決済サービス「Bank Pay」
- ・個人間送金「こたろ送金」の取扱い開始(令和5年6月14日～)
- ・AI画像検知による特殊詐欺対策を講じたATMを導入(令和6年4月18日～)
- ・WEB完結型ローン取扱開始
- ・預金キャンペーンの実施
- ・金融円滑化への対応
- ・ローンの電話・FAX・インターネット受付の導入
- ・振り込み詐欺撲滅強化運動の実施
- ・「新型コロナウイルス感染症(COVID19)対策特別融資」の取扱い
- ・「危機対応特別私募債」の取扱い
- ・「新型コロナウイルス感染症対策資本金ローン」の取扱い
- ・「がんばる中小企業応援ローン」の取扱い
- ・「成長事業応援特別資金」の取扱い
- ・「にしん事業再生(廃業・転業)支援金」の取扱い
- ・「地域活性化資金」の取扱い
- ・「地域活性化資金プラスワン」「にしん創業支援資金プラスワン」の取扱い
- ・「西尾市企業立地応援ローン」の取扱い

- ・投信インターネットサービスの取扱開始（平成30年6月11日～）
- ・西尾信用金庫スマートフォン向けアプリ「西尾信用金庫アプリ」の取扱い
- ・にしん後見支援預金の取扱開始（令和元年8月8日～）
- ・にしん家族信託専用口座の取扱開始（令和2年3月23日～）
- ・LINE公式アカウントの取扱い
- ・Instagram公式アカウントの取扱い
- ・企業支援活動
  - お取引先を対象にした会員組織「にしん経営者倶楽部」での各種活動の実施
  - 「お客さま支援部」によるお取引先の経営改善策のアドバイス
  - 経営指標分析等を活用したお取引先への財務面のアドバイス
  - お取引先の紹介・ビジネスマッチング支援の実施
  - 中小企業支援施策や補助金・助成金など、お取引先の経営に有用な情報のご提供、ご紹介
  - 新事業進出、事業承継支援の一環としてのM&Aのご提案と専門家のご紹介
  - アンケートを実施し、取引先の課題などを分析
  - 西尾市、西尾商工会議所、一色町商工会、西尾みなみ商工会、西尾信用金庫の5者による、西尾市の認定創業支援等事業計画に基づく創業支援事業の実施（創業キホン塾）各種セミナー等の開催
  - 「新春経済講演会」の開催
  - 人材紹介業務（有料職業紹介事業）の実施
  - 「にしんCO<sub>2</sub>測定運動」、「にしんSDGs評価サービス」の実施
  - 「にしん補助金コンサルティングサービス」における手数料の制定
- ・「あいち・じもと農林漁業成長応援ファンド」、「愛知中小企業再生3号ファンド」「愛知活性化ファンド」への出資
- ・パートナーシップ構築宣言

- ・「住宅サポートローン」「住宅サポートローンワイド」の取扱い
- ・「にしん事業承継応援ローン」の取扱い
- ・「にしん補助金チャレンジ資金」の取扱い
- ・「にしんSDGs私募債」の取扱い
- ・「原油・原材料等価格高騰対策特別融資」の取扱い
- ・マイカーローンの対象年齢を20歳から18歳へ引き下げ（令和4年4月1日～）
- ・「給振指定フリーローンフレックス」の取扱い
- ・「カードローンフレックス」の取扱い
- ・「にしん経営サポートプラザ」を設置
- ・「お客さま相談室」を設置
- ・「みなさまの声カード」の取扱い
- ・ハンディキャップのある方への対応
  - バリアフリー対応のATM設置、携帯助聴器・簡易筆談器の設置
  - 日本語・英語・中国語・ポルトガル語のコミュニケーションボードの設置
  - スロープ、点字ブロック、多目的トイレ、昇降機等設置
  - 身障者専用駐車スペースの設置
- ・職場体験学習、インターンシップの実施
- ・「金融機関取引に関するアンケート」を実施し、お客さまの当金庫に対する評価やご要望をお伺いし、お客さまのご期待に応えるため日々の活動に役立てるようしております。
  - ロビーの照明、ATMコーナー、喫煙コーナー等の改善
  - 年金・住宅ローン・資産運用・事業資金の休日無料相談会の実施店舗を拡大
  - 窓口受付システムの導入
- ・AED（自動体外式除細動器）の設置（現在18店舗に設置）
- ・営業店に傘、防災用ヘルメットの備え置き
- ・相続介護等各種セミナー

### 3 従業員に対する取組み

- ・障害者雇用の促進
- ・定年退職後の再雇用制度の推進
- ・福利厚生施設の充実
- ・各種クラブ活動
- ・親睦会支援制度
- ・パート職員等の正社員への登用制度導入
- ・愛知県ファミリーフレンドリー企業登録
- ・メンタルヘルスカウンセラー（公認心理師）とのカウンセリングを毎月実施
- ・健康宣言チャレンジ事業所認定
- ・次世代育成支援のための行動計画の策定
- ・女性活躍推進法に基づく行動計画の策定
- ・あいち女性輝きカンパニー認証制度認定
- ・名古屋市女性の活躍推進企業認定
- ・創立110周年記念祝賀会懇親会の開催

- ・健康経営優良法人2024（大規模法人部門）に認定
- ・創立110周年記念品の配布



（令和6年3月11日）

### 4 環境に対する取組み

- ・ハイブリッド車等環境適合車を購入するための「ECOカーローン」を発売
- ・住宅に環境配慮型設備の導入を実施するための「リフォームプラン・エコ」を発売
- ・消費電力削減への取組（LED照明の導入）
- ・文房具等事務用品の一部にエコ商品を使用
- ・電気自動車・電動バイク・電動自転車の使用
- ・全店より回収した紙類の溶解処理業者、リサイクル業者への持込
- ・地球温暖化対策への取組み（電気・ガス・水道・紙の節約）

- ・新築店舗への太陽光発電設備の設置
- ・クールビズ、ウォームビズの実施
- ・エコキャップ推進運動の実施（令和5年5月19日現在 搬入総数16,624,166個）
- ・グリーンボンド（環境分野への取組みに特化した資金を調達するために発行される債券）等への投資

### 5 地域社会・地方公共団体、国等への取組み

- ・地方公共団体の指定金融機関の受託
- ・反社会的勢力への対応
- ・「西尾市まち・ひと・しごと創生総合戦略」に基づく事業の実施
- ・振り込め詐欺撲滅活動
- ・特殊詐欺被害防止キャンペーン
- ・災害時の業務継続態勢の確立
- ・防犯訓練・振り込め詐欺防止訓練
- ・マナー・ローンダリングの防止
- ・認知症サポーターの養成
- ・西尾市高齢者にやさしい店舗宣言
- ・あいち認知症パートナー
- ・〇（まる）つとあいち絆プロジェクト宣言
- ・西尾市へ「読書通帳1,600冊寄贈」
- ・交通事故防止キャンペーン
- ・西尾市役所との人事交流



SNS型投資詐欺被害未然防止功労  
成岩支店 半田警察署から感謝状受領



R6.03.01 中央支店  
特殊詐欺未然防止功労



R5.07.27 小垣江支店  
特殊詐欺未然防止功労

### 6 社会貢献活動への取組み

- ・社会貢献活動
- ・清掃活動などボランティア活動
  - 油ヶ淵周辺清掃
  - 献血
  - 華蔵寺・花岳寺清掃
  - 米津川まつり
  - 環境wave21
  - 川と海のクリーン大作戦
  - 第2回にしおマラソン
- ・寄付活動
  - 西尾市医師会
  - 気仙沼市
  - 愛知県緑化推進委員会
  - (社)愛知県共同募金会
  - 公益財団法人 暴力追放愛知県民会議
  - 国宝公園の桜を守る会維持管理
  - 西尾市歯科医師会
  - オイスカ西尾推進協議会
  - 日本ユニセフ
  - 西尾市少年少女発明クラブ