

2010年度の取り組みをご報告します。

トップメッセージ 5

CHAPTER I 期待に応えるサービスの創造へ

FOCUS 海外送金サービスの開始 7	ATMの進化 13
ATMネットワークの拡大 9	口座サービスの強化 15
生活のさまざまなシーンで 11	有人店舗サービスの充実 16

CHAPTER III 信頼に応えるCSR活動の強化へ

FOCUS 東日本大震災への対応 17	パートナー企業との連携 28
信頼に応えるCSRマネジメント 21	環境負荷の低減 29
ネットワークシステムの安定稼働 23	社会とのコミュニケーション 31
安心・安全なサービスの提供 25	働きやすい職場作り 33
多様なお客さまへの配慮 26	[ご参考]「CSR基本方針」に基づく主な活動 35
お客さまとの対話 27	

資料編

経営成績 37	コーポレート・ガバナンスの状況 61
企業の状況 40	リスク管理の取り組み 62
経営方針 41	コンプライアンス(法令等遵守)の取り組み 64
財務データ等 42	会社概要等 65
その他の財務等情報 53	沿革 67

社是

- 1 私たちは、お客さまに信頼される誠実な企業でありたい。
- 2 私たちは、株主、お取引先、地域社会に信頼される誠実な企業でありたい。
- 3 私たちは、社員に信頼される誠実な企業でありたい。

経営理念

- 1 お客さまのニーズに的確に応え、信頼される銀行を目指します。
- 2 社員一人一人が、技術革新の成果をスピーディーに取り入れ、自己変革に取り組んでいきます。
- 3 安全かつ効率的な決済インフラの提供を通じて、我が国の金融システムの安定と発展に貢献します。

倫理憲章 (項目のみ抜粋)

- | | |
|--|-----------------|
| 1 銀行の公共性・社会的責任の自覚 | 3 誠実・公正な行動 |
| 2 お客さま第一主義の実践と
時代のニーズに合ったより高い利便性の提供 | 4 社会とのコミュニケーション |
| | 5 人間性の尊重 |

発行にあたって	主な報告内容	2010年度の事業活動と今後の取り組み及び2010年度決算発表項目を中心に記載しています。
	報告対象期間	原則2010年4月1日～2011年3月31日
	報告対象分野	当社の「事業・サービス」「社会的責任(CSR)」「財務関連情報」について開示・報告しています。 ※ 本誌は銀行法第21条に基づいて作成したディスクロージャー(情報開示)資料です。詳しい開示項目は36ページをご覧ください。
	発行日	今回の発行(ディスクロージャー誌2011)2011年7月 次回の発行(中間ディスクロージャー誌2011)2012年1月(予定)