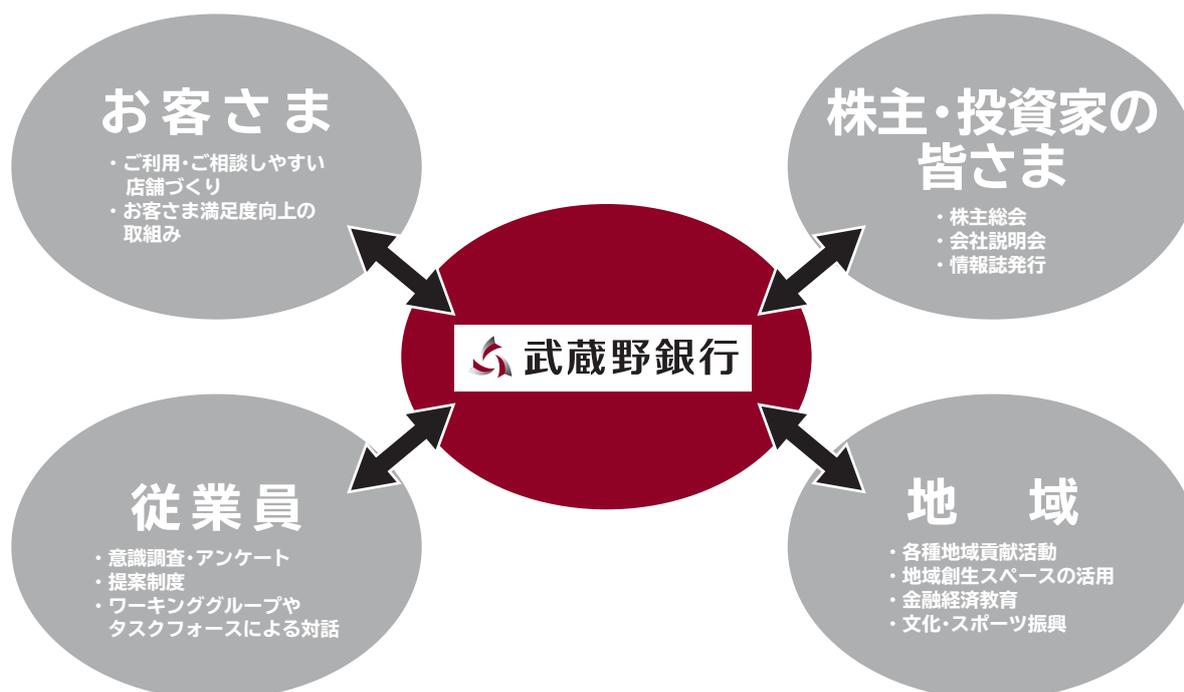


ステークホルダーとのコミュニケーション

ステークホルダーとのコミュニケーション

武蔵野銀行は、「お客さま」、「株主・投資家の皆さま」、「従業員」、「地域」といったさまざまなステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを通じて、より質の高い事業活動および企業活動を推進し、企業価値の向上を目指しています。



お客さま

全てのお客さまにより安心、快適にご利用いただくための取組みに注力するとともに、お客さまの声に耳を傾け、満足度向上に向けたサービス等の充実や人材育成に努めております。

株主・投資家の皆さま

株主総会や会社説明会における対話を重視するとともに、当行へのご理解を深めていただくため、統合報告書やミニディスクロージャー誌、ホームページ等により、適切な情報開示に取り組んでおります。

従業員

意識調査やアンケートなどを行うとともに、提案制度等により従業員の声を活かした業務改善に取り組んでおります。また、公募によるワーキンググループやタスクフォースといった、従業員と経営陣の対話の機会を創出し、従業員の意見を積極的に経営に取り入れています。

地域

さまざまな地域貢献活動に積極的に取り組むとともに、本店ビルの地域創生スペースを活用した交流・共創にも注力しています。また、金融経済教育や文化・スポーツ振興などの取組みも積極的に実施しております。

お客さまとのコミュニケーション

当行では、お客さまの利便性向上を図り、より一層ご満足いただけるようさまざまな取組みを実施しております。

全てのお客さまにより安心・より快適にご利用いただくために

■ ご利用、ご相談しやすい店舗に向けて

- お客さまとのコミュニケーションを重視したサービスの実現に努めています。

タブレット端末や電子記帳台を活用したご提案やサービスの向上



- お客さま満足の向上に繋がる取組みをスピード感を持って実施しています。

・スマートフォンアプリの機能拡充 ・電子契約などお手続きのペーパーレス化



■ 研修等を通じた障がいへの理解向上

全行員が一人ひとりのお客さまに最適なお手伝いができるよう、障がいについての理解向上に向けた本部研修の実施や店内勉強会の充実を図っています。

■ 店舗設備の充実・バリアフリー化

お客さまにより安心・より快適にご利用いただけますよう、店舗設備の充実・バリアフリー化を進めています。

店頭でのお取引やお手続きを安心して行っていただけますよう、助聴器や簡易筆談器などを窓口にご用意しているほか、外国人のお客さまとのコミュニケーションサポートツールとして、ご案内ボードやタブレットを活用しています。

お客さま満足度向上への取組み

■ 地域のお客さまから一番に選ばれる銀行を目指して

当行では、地域のお客さまから一番に選ばれる銀行を目指し、お客さまにご期待以上のご満足をいただけるようCS向上の取組みを強化しています。

また、本部にCS担当者を置き、店頭サービスなどの向上につながるさまざまな取組みを行っております。

● 主な取組み

- ・商品・サービス・チャネルの充実
- ・モニタリング調査やお客さまアンケートを通じた課題発見・改善・定期検証
- ・応対力向上を図る本部研修・店内勉強会の充実
- ・情報共有(良事例・苦情事例等)

SNSに公式アカウントを開設しています!

当行では、SNSを通じてサービス・キャンペーン情報や地域情報など、お客さまのお役に立つ情報をお届けしています。



株主・投資家の皆さまとのコミュニケーション

当行では株主さま・投資家の皆さまとのコミュニケーションを重視する方針のもと、定時株主総会ほか、機関投資家・アナリスト・個人投資家の皆さまを対象とする会社説明会等を開催しております。

なお、定時株主総会の開催にあたり、以下の点を実施しております。

- ・招集通知の早期発送
- ・招集通知(英訳含む)の当行ホームページ掲載
- ・議決権行使について書面及び電磁的方法の導入(QRコードを用いた議決権行使等)

今後も多くの株主さま・投資家の皆さまから積極的にご意見等を承り、経営に活かしてまいります。

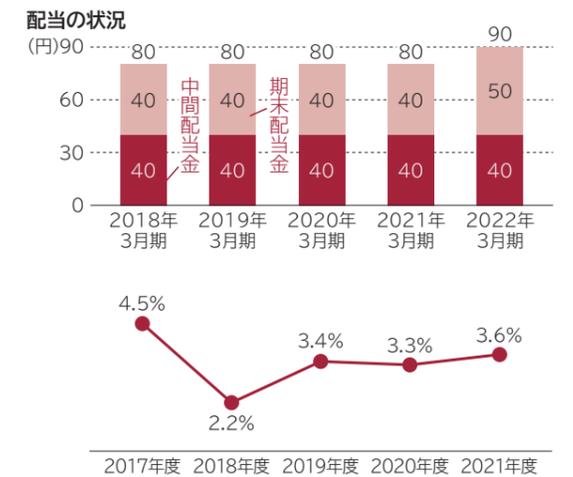


2022年6月の会社説明会

■ 株主還元状況

当行は、財務体質の強化と、株主の皆さまへの安定的な配当を実施することを基本方針としています。

2022年3月期の1株当たり期末配当金につきましては50円(うち記念配当10円)、年間配当90円とさせていただきます。



■ ROEについて

2021年度のROEは連結で3.6%となっております。今後につきましてもROEの向上は重要な経営課題でもあり、皆さまのご期待にお応えできるよう努力してまいります。

■ 情報誌の発行

当行の業績や地域貢献活動等の取組みについて、より多くのお客さまにご理解いただけるよう、積極的な情報開示に努めています。



従業員とのコミュニケーション

当行では、従業員とのコミュニケーション向上に向けた取組みを行っております。

従業員に対する意識調査や各種アンケートを行い、人事施策などを進めていくにあたり対話を重視しております。また、提案制度「リノボード」にて従業員の声を積極的に取り入れた業務改善を進めているほか、公募による「営業店ワーキング」ではさまざまな戦略・施策についてフラットな場で忌憚のない意見を聴取しています。



むさしの未来創造タスクフォース

さらに、2023年以降の次期長期ビジョンを検討する「むさしの未来創造タスクフォース」でも、営業店および本部から参加したメンバーが、当行の未来像について活発な意見を交わしています。

地域とのコミュニケーション

当行では、さまざまな地域貢献活動を通じて豊かな地域社会と、全ての方々がお互いの個性を認め合いながら活躍できる共生社会の実現に貢献しております。

地域とのコミュニケーション

70周年記念事業

これまでの70年に及ぶ地域の皆さまからのご愛顧ご支援に感謝を込め、地元埼玉県との持続的成長に貢献していくため、さまざまな記念事業を行ってまいります。

埼玉西武ライオンズスペシャルゲーム

2022年5月、埼玉西武ライオンズの公式戦を創業70周年スペシャルゲームとして開催しました。



当行イメージキャラクター「ポチャッコ」も試合を盛り上げました

スペシャルコンサート

2022年5月、本店ビルにて、約500名のお客さまを招待するスペシャルコンサートを開催しました。



世界が注目する10歳(開催時)のヴァイオリニスト妃鞠さん

出演者の皆さん
横山幸雄さん
(ピアノ)
工藤和真さん
(テノール)
吉田恭子さん
(ヴァイオリン)
妃鞠さん
(ヴァイオリン)

地域創生スペース～M's SQUARE～

本店ビル2階の地域創生スペース「M's SQUARE」では、県内自治体や団体と連携したパネル展示のほか、地域の魅力や取り組むべき課題について発信しています。



大宮新能ポスター展

SDGsパネル展

ブチ埼玉観光物産展

健康増進に向けた体操教室

より安全・快適なまちへ

地域清掃への取組み・安心・安全な地域づくりへの貢献

住みやすいまちづくりに向け、埼玉県やさいたま市の地域清掃団体に登録し活動を行っています。また、地域における犯罪抑止や大規模災害時の対応などへの貢献として、埼玉県や関係諸機関との防犯・防災に関する協力協定を締結しています。

未来を担う子どもたちへ

次世代を担う学生を応援

職場体験学習や金融教室の開催等を通じ、子どもたちにお金の役割や銀行業務について学ぶ機会を積極的に提供しています。また、就業意識を高めることを目的に、キャリアセミナーやインターンシップを継続的に行っています。



小学生向け金融教室

中学生の職場体験

高校生向けキャリアセミナー

大学生に対するインターンシップ

金融への理解向上に向けて

ご家庭での金融教育に活用いただけるよう、仮想現実(VR)技術を活用した店舗見学「むさしのバーチャル銀行見学ツアー」のほか、お金や銀行について楽しく学ぶことができるコンテンツ「むさしのマネースクール」をホームページに掲載しています。



かしこく学ぶお金のクイズ(投資信託編)

未来を担う子どもたちの成長を支援

子どもたちにプロの演奏する素晴らしい音楽に触れる機会を提供するため、ヴァイオリニストの吉田恭子さんにご協力いただき、2009年より地元小学校の体育館でコンサートを開催しています。



地域のスポーツ振興を願って

スポーツ振興を通じた地域活性化に貢献するため、地元スポーツチームを応援しています。



埼玉西武ライオンズ

スペシャルゲームを開催しているほか、ライオンズデザインのキャッシュカードを取扱っています。

大宮アルディージャ

トップパートナーとして、プレゼンツマッチを開催しているほか、大宮アルディージャデザインの通帳とキャッシュカードを取扱っています。

越谷アルファーズ

バスケットボールB.LEAGUEの「越谷アルファーズ」を応援しています。

T.T 彩たま

プロ卓球チーム「T.T 彩たま」を応援しています。



大宮アルディージャと埼玉西武ライオンズの応援ブースを本店「M's SQUARE」に設置しています。

皆さまの健やかな暮らしを願って

認知症サポーターを養成

埼玉県「認知症サポート企業」として、「認知症サポーター」の養成に取組み、認知症の方々とそのご家族を支えるまちづくりを推進しています。

AEDの設置

お客さまに万が一の事態(心室細動)が発生した際に迅速な救命活動を行えるよう、全店にAED(自動体外式除細動器)を設置しています。

地域雇用の促進

県内高校新卒者採用

地元企業として、雇用を通じ地域に貢献していくため、埼玉県内の高校新卒者採用を2006年4月から再開し、2022年4月までに467名を採用しています。

銀行業務はもちろんのこと社会人としてのルールやマナーも先輩行員が懇切丁寧に指導し、短期間に立派な行員へと成長しており、今後も引き続き安定的な採用を行っていく方針です。