

## 経営理念

### 堅実で健全な経営

当行は堅実で健全な経営のもと、地域金融機関としての企業価値を高め、お客様のニーズに合った商品やサービスを提供することにより、地域社会の発展・活性化に貢献し、お客様、株主の皆さまの信頼を得る。



## 中期経営計画

- 当行では、平成26年4月より、第10次中期経営計画「TRYⅢ～改革と前進の実現～」をスタートし、お客様目線でのマーケティングをもとに、「お客様中心主義」を飛躍させ、“お客様・地域社会の発展に貢献し信頼される銀行”を目指しています。

## TRYⅢ～改革と前進の実現～

期間/平成26年4月～平成28年3月(2年間)

### 経営理念

#### 堅実で健全な経営

- 当行は堅実で健全な経営のもと、地域金融機関としての企業価値を高め、お客様のニーズに合った商品やサービスを提供することにより、地域社会の発展・活性化に貢献し、お客様、株主の皆さまの信頼を得る。

### 目指す銀行像

お客様・地域社会の発展に貢献し信頼される銀行

### 基本方針

お客様中心主義の飛躍 ～実践からロイヤルティの高いお客様の獲得へ～

### 7つの基本戦略

- ①お客様目線での行動改革の実現～マーケティングの強化～
- ②組織力のさらなる強化～預貸1兆円銀行に相応しい組織へ～
- ③新システムへの円滑な移行～お客様サービスの向上と業務効率化～
- ④地域経済活性化への取組み～地域密着型金融の深化～
- ⑤活力ある営業体制の確立～実践から獲得へ～
- ⑥揺るぎない収益基盤の確立～預貸併進による基礎的利益の増強～
- ⑦経営管理態勢の充実～ガバナンスの強化・各種リスクの縮小化～

### 2年後の目指す指標

#### 収益性指標

- コア業務粗利益 ……91億円
- 基礎的利益 ……81億円
- コア業務純益 ……18億円

#### 健全性指標

- 自己資本比率 ……11%台
- 不良債権比率 ……2%台

### メルクマール

預貸1兆円銀行に相応しい組織・活動の構築 ～残存する“旧習”からの脱却～

### 行動指針 ～改革と前進の実現～

- お客様目線でのマーケティングをもとに、訪問すべき先・訪問頻度を明確にして活動し、お客様のニーズを正しく理解し、ニーズに合った質の高い金融サービスをスピーディに提供し、取引を拡大する。

### 用語解説

#### 「CC」とは？

Customer Centric(カスタマーセントリック)の略語で、「お客様中心主義」を意味します。「お客様(カスタマー)を中心(セントリック)に」物事を考え、判断し、行動することを指します。

#### 「ロイヤルティの高いお客様」とは？

将来にわたって当行に利益をもたらす行動意図があるお客様のことです。  
①他に選択肢があるにもかかわらず当行を選んでもいただけるお客様  
②当行との取引を永く続けていただけるお客様  
③友人・知人・親戚に当行を紹介したり取引を奨めていただけるお客様  
④不平・不満があったら正しく伝えてくださるお客様