

# 1 経営方針

## 経営理念

### 堅実で健全な経営

当行は、経営理念「堅実で健全な経営」のもと、地域経済活性化への貢献に努め、地域と共に成長し地域金融機関としての企業価値を高めることにより、お客様・地域社会のベストパートナーとして信頼を得る。



## 中期経営計画

- 当行は、平成28年4月より、第11次中期経営計画「進化」～現状打破への挑戦～をスタートいたしました。「お客様中心主義」を、“原点回帰”と“マーケティング活動の強化”によって進化させ、“お客様・地域社会と共に発展しベストパートナーとして信頼される銀行”を目指しています。

第11次 中期経営計画  
進化～現状打破への挑戦～  
期間 / 平成28年4月～平成30年3月(2年間)

経営理念 堅実で健全な経営  
目指す銀行像 お客様・地域社会と共に発展し  
ベストパートナーとして信頼される銀行

### 基本方針 お客様中心主義の進化 ロイヤルティの高いお客様の拡大

#### I お客様中心主義の進化

原点回帰とマーケティング強化

#### III 組織力強化

ベストパートナーとして信頼される力強い組織へ

#### V システム効率化・業務体制見直し

業務効率化によるお客様サービスの向上

## 7つの 基本戦略

#### VI 収益基盤の拡大

預貸併進による基礎的利益の増強

#### II 営業活動の再構築・強化

事業性評価向上、貸出期日管理による訪問頻度管理

#### IV 地域経済活性化への貢献

地方創生への貢献・専門性への対応力アップ

#### VII 経営管理態勢の更なる充実

ガバナンスの強化・各種リスクの適正な管理

### 行動指針

#### Change(改革)&Challenge(挑戦)

お客様目線に立った新たな発想で、行動の“改革と前進”を実践する  
目標に向かって積極果敢に挑戦する

#### 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