

# 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、2018年4月より、第12次中期経営計画「進化Ⅱ」～現状打破への更なる挑戦～をスタートいたしました。「お客様中心主義(CC)」を、“原点回帰”と“細部に亘るマーケティング徹底”により“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”を目指してまいります。

### 第12次 中期経営計画

## 進化Ⅱ 現状打破への更なる挑戦

期間 2018年4月～2020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更なる拡大～

### I お客様中心主義の更なる進化

細部まで **マーケティング徹底**

### III 顧客基盤の拡大による 収益基盤の増強

預貸併進・取引基盤の拡大  
(**基礎的利益増強**)

### V システム・業務体制見直し

**お客様サービス向上・経費削減**

# 7つの 基本戦略

### II 営業活動の強化

形から中身へ、**コア融資先・コア預金先拡大**

### IV 金融仲介機能の更なる発揮と 地域経済活性化への貢献

事業性評価向上・本業支援促進  
(**ベンチマーク活用**)

### VI 組織力強化

人事戦略の実践、力強い組織へ

### VII 経営管理態勢の更なる充実

コンプライアンスファースト・各種リスクの適正な管理

### 行動指針

Change(改革)&Challenge(挑戦)

細部に亘るマーケティングにより、お客様に信頼される行動の“改革”を実践  
目標に向かって積極果敢に“挑戦”し、結果(成果・果実)を得る

### 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