

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、2020年4月より、第13次中期経営計画「進化Ⅲ」～現状打破への挑戦から実践へ～をスタートいたしました。「お客様中心主義（CC）」を、“信頼される行動の実践”と“細部に亘るマーケティングのレベルアップ”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（“お客様から選ばれる銀行”）」を目指してまいります。

第13次 中期経営計画

進化Ⅲ 現状打破への挑戦から実践へ

期間/2020年4月～2022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～

行動指針
Change(改革)&Action(実践)
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行動し、結果(成果・果実)を得る

7つの基本戦略

- I お客様中心主義の実践**
マーケティングの徹底、“選ばれる銀行”へ
- II ワンランク上の営業活動の実践**
心を掴む営業、事業性コア融資先・コア預金先拡大
- III 顧客基盤拡大による本業収益の増強**
預貸併進・取引基盤の拡大(本業収益増強)
- IV 金融仲介機能の発揮と地域経済活性化への貢献**
事業性評価向上・資金供給・経営改善等本業支援促進
- V 業務体制の再構築**
お客様サービス向上・経費削減
- VI 組織力強化**
適正な人員配置と人事戦略、実践力ある組織へ
- VII 経営管理態勢の強化**
コンプライアンスファースト・ガバナンス強化・各種リスクの適正な管理

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