平成 25 年 4 月 1 日

会 社 名　　株式会社　滋 賀 銀 行
代表者名　　取締役頭取　大 道 良 夫
（コード番号　8366　東証・大証第１部）
問合せ先　　総合企画部長　北川　正義
（ＴＥＬ．０７７－５２１－２２００）

第５次長期経営計画の策定について

滋賀銀行（頭取：大道　良夫）は、今後 3 年間（平成 25 年 4 月～平成 28 年 3 月）を計画期間とする第５次長期経営計画を策定しましたので、その概要につきまして下記の通りお知らせいたします。

記

１．名称と基本ビジョン

名　　称：『For the Future with You』～お客さまと地域の持続可能な成長のために～
基本ビジョン：『お客さま・地域とともに未来へ歩む銀行』
（説　明）
『地方銀行は地域社会と歩みをともにしており、“地域の成長なくして当行の成長はない”。その実現には、お客さまの信頼と期待にお応えするべく能動的組織への強化を図り、新しいビジネスモデルを創造し、真のコンサルティング機能を発揮しなければならない。そのために、全役職員は誠実な心と強い責任感を持ち、自ら能力向上に努めなければならない。
私たちの使命は“地域社会の未来”を見すえた銀行経営を通じて、ＣＳＲ憲章にかかげる“共存共栄”を実現していくことである。』
　以上のとおり決意し、これからの 10 年を展望したあるべき姿を“お客さま・地域とともに未来へ歩む銀行”とし、その第一ステージとして第５次長期経営計画に挑みます。

２．メインテーマ

『お客さま満足度向上への意識改革・行動改革』

３．行動指針

『誠意・創意・熱意』

誠意…徹底的にお客さまのことを思う気持ち

創意…鋭敏な感性と豊かな発想

熱意…全身全霊をかける強い意志

４．期間

平成 25 年 4 月～平成 28 年 3 月

５．基本戦略

（１）お客さまに合ったソリューションの提供

≪知恵と親切の提供≫～「３つのブランド戦略」の深化～

＜ネットワークのしがぎん＞

①お客さまの発展につくすサポート体制の強化

②お客さまの利便性が向上するチャネル機能の見直し

③お客さまのニーズにお応えするＩＴの活用

＜アジアに強いしがぎん＞

④お客さまの海外ビジネスのサポート

＜ＣＳＲのしがぎん＞

⑤お客さまとともにＣＳＲ活動を展開

（２）地域経済への更なる貢献

①お客さまと地域経済の発展への積極的な取り組み

②お客さまのニュービジネスへの取り組みのサポート体制強化

③お客さまとともに「地域ブランド」普及への取り組み

（３）強靭な経営基盤の構築

①お客さまの発展に貢献する人財の育成・活用

②お客さまにより安心してお取引いただくための内部管理体制の強化

③お客さまの利便性向上を目的とした業務改革

６．挑戦指標

挑戦指標として収益性、効率性、健全性、ＣＳＲに関する項目、ならびに地域貢献目標を掲げて取り組みます。

■挑戦指標（平成 28 年 3 月期計画）

【収益性】ＲＯＥ（連結）　　3.0％以上
【効率性】ＯＨＲ（単体）　　70％未満
【健全性】普通株式等Ｔｉｅｒ１比率（連結）　　10.0％以上
【ＣＳＲ】温室効果ガス排出量削減　　2013 年度から 2015 年度の 3 年間平均で
2006 年度比較 20％削減

■地域貢献目標（平成 28 年 3 月期計画）

預金合計（末残）　　4.3 兆円
総貸出金（末残）　　3.0 兆円

＜地域密着型金融の推進＞（第 5 次長期経営計画期間累計）

ネットワーク：格付ｺﾐｭﾆｹｰｼｮﾝ･ｻｰﾋﾞｽ実施先数　　3,200 先
ビジネスマッチング商談件数　　3,000 件
アジア　　：海外ビジネスサポート件数　　4,300 件
ＣＳＲ　　：ボランティア活動参加延べ人数　　7,500 名

７．基本戦略の説明

次ページ以降にて説明しております。

以上

本件に関するご照会は下記までお願いいたします。
滋賀銀行　総合企画部　経営企画グループ
電話　077-521-2200


第５次長期経営計画
平成25年4月～平成28年3月
For the Future with You
～お客さまと地域の持続可能な成長のために～
SHIGA BANK

第5次長期経営計画にかける決意

地方銀行は地域社会と歩みをともにしており、**「地域の成長なくして当行の成長はない」**。

その実現には、お客さまの信頼と期待にお応えするべく**能動的組織への強化を図り、新しいビジネスモデルを創造し、真のコンサルティング機能を発揮**しなければならない。

そのために、全役職員は**誠実な心と強い責任感を持ち、自ら能力向上**に努めなければならない。

私たちの使命は**「地域社会の未来」**を見すえた銀行経営を通じて、CSR憲章にかかげる**「共存共栄」**を実現していくことである。

私たちは、これからの１０年を展望したあるべき姿を**『お客さま・地域とともに未来へ歩む銀行』**とし、その第一ステージとして第５次長期経営計画に挑む。

株式会社 滋賀銀行
取締役頭取 大道良夫

第５次長期経営計画

For the Future with You

～お客さまと地域の持続可能な成長のために～

目　次

計画の概要　（P4～P5）

挑戦指標　（P6）

戦略の説明

基本戦略1　お客さまに合ったソリューションの提供　（P7～P14）

≪知恵と親切の提供≫　～「3つのブランド戦略」の深化～

基本戦略2　地域経済への更なる貢献　（P15～P18)

基本戦略3　強靭な経営基盤の構築　（P19～P22)

計画の概要

行是	自分にきびしく　人には親切　社会につくす
CSR憲章 （経営理念）	地域社会との共存共栄　役職員との共存共栄　地球環境との共存共栄
名称	For the Future with You ～お客さまと地域の持続可能な成長のために～

平成25年4月～平成28年3月

基本ビジョン（あるべき姿）

お客さま・地域とともに未来へ歩む銀行

〔名称と基本ビジョンのコンセプト〕
滋賀銀行グループは、新しい価値観を創造し、お客さまと地域の持続可能な成長のために、未来志向でともに歩んでまいります。

メインテーマ

お客さま満足度向上への意識改革・行動改革

行動指針

誠意・創意・熱意

【誠意】徹底的にお客さまのことを思う気持ち　【創意】鋭敏な感性と豊かな発想　【熱意】全身全霊をかける強い意志

計画の概要

お客さまの発展を第一とする
グループ役職員の意識改革・行動改革

各BPRの展開（SUCCESS稼動）による、
お客さまへのサービス拡充とレベルアップ

基本戦略1 お客さまに合ったソリューションの提供

《知恵と親切の提供》 ～「3つのブランド戦略」の深化～

〈ネットワークのしがぎん〉
①お客さまの発展につくすサポート体制の強化
②お客さまの利便性が向上するチャネル機能の見直し
③お客さまのニーズにお応えするITの活用
〈アジアに強いしがぎん〉
④お客さまの海外ビジネスのサポート
〈CSRのしがぎん〉
⑤お客さまとともにCSR活動を展開

基本戦略2 地域経済への更なる貢献

①お客さまと地域経済の発展への積極的な取り組み

②お客さまのニュービジネスへの取り組みのサポート体制強化

③お客さまとともに「地域ブランド」普及への取り組み

基本戦略3 強靭な経営基盤の構築

①お客さまの発展に貢献する人財の育成・活用

②お客さまにより安心してお取引いただくための内部管理体制の強化

③お客さまの利便性向上を目的とした業務改革

収益力強化

●お客さまとの接点増加とニーズの把握によるソリューションの提供により、適正収益を確保し、収益力強化を図る。

●資産運用ニーズへの適正な対応と決済機能の強化による役務収益拡大を図る。

経費削減

●各BPRの展開や人的・物的資源の適正配置と有効活用により、生産性向上を図り、コストダウンにつなげる。

リスク管理

●お客さまを取り巻くリスクを低減すべく、課題の共有化とコンサルティング活動に注力する。

●自己責任原則に基づきリスクを適切に認識し、戦略的・合理的にリスクをコントロールする。

挑戦指標

挑戦指標

※実績数値につきましては、確定次第当行ホームページで公表いたします。

	25／3期実績	28／3期計画	第5次長期経営計画3年間の増減
【収益性】 ROE（連結）	%	3．0%以上	― %
【効率性】 OHR（単体）	%	70%未満	― %
【健全性】 普通株式等Tier1比率（連結）	%	10．0%以上	― %
【ＣＳＲ】 温室効果ガス排出量削減	%	（※）20%削減	― %

地域貢献目標

（※）2013年度から2015年度の3年間平均で2006年度比較20%削減

	25／3期実績	28／3期計画	第5次長期経営計画3年間の増減
預金合計（末残）	兆円	4．3兆円	― 兆円
総貸出金（末残）	兆円	3．0兆円	― 兆円

地域密着型金融の推進	第4次長期経営計画実績（累計）	第5次長期経営計画目標（累計）	増減
【ネットワーク】 格付CS実施先数	先	3，200先	― 先
【ネットワーク】 ビジネスマッチング商談件数	件	3，000件	― 件
【アジア】 海外ビジネスサポート件数	件	4，300件	― 件
【ＣＳＲ】 ボランティア活動参加延べ人数	名	7，500名	―

ROE（自己資本利益率）

株主の投下資本をどれだけ効率的に使用して利益をあげたかを示す指標

$$\frac{\text{当期純利益}}{\text{（純資産－新株予約権－少数株主持分）の期首・期末平均値}} \times 100$$

OHR（経費率）

どれだけ効率的な経営が行われているかを示す指標

$$\frac{\text{経費}}{\text{業務粗利益}} \times 100$$

普通株式等Tier1比率

海外に支店を有する国際統一基準行については、平成25年3月期より新たな自己資本比率規制（バーゼルⅢ）がが適用されます。
その中で、コアの資本として普通株式や内部留保等で構成される「普通株式等Tier1比率」が最重視されるといわれており、完全実施後の求められる水準は7.0%以上（資本保全バッファー含む）となっています。

第５次長期経営計画

For the Future with You

～お客さまと地域の持続可能な成長のために～

基本戦略1

お客さまに合ったソリューションの提供

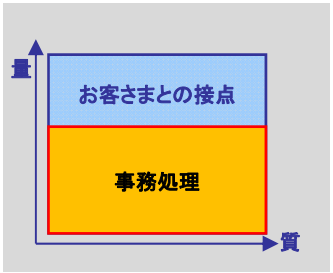
≪知恵と親切の提供≫　～「3つのブランド戦略」の深化～

<ネットワークのしがぎん>

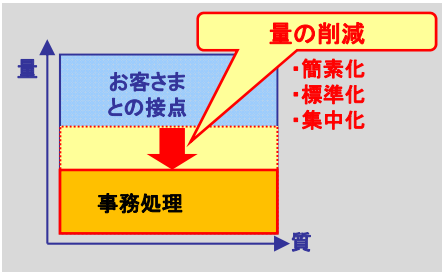
個別戦略①　お客さまの発展につくすサポート体制の強化（営業推進体制の再構築）

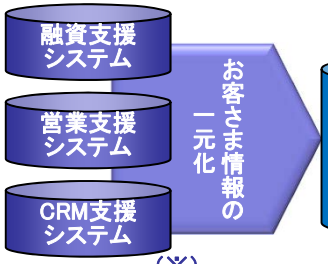
SUCCESS(※)の稼動

融資BPR(※)実施前

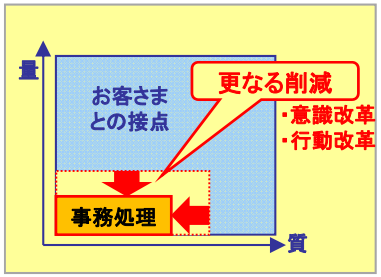


第4次長期経営計画期間
既存業務プロセスの改善





第5次長期経営計画期間
付加価値の高い金融サービスの提供



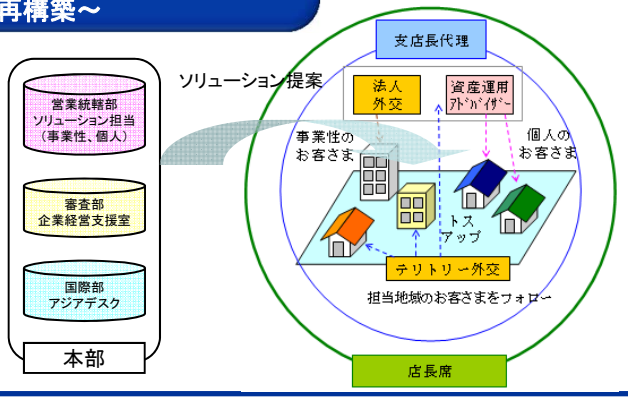
生産性の向上による面談の増加

お客さま熟知によるニーズの蓄積

お客さまのニーズにお応えする営業体制
～外交営業体制の再構築～

○営業店での複線的なお客さまフォロー体制の構築

○営業店と本部が一体となったお客さまサポート体制の確立



(※)SUCCESS…
・「SHIGAGIN Utility Customers Communication Excellent Support System」の略。
・「お客さまのニーズを起点とした営業活動」と「融資業務にかかる業務量の削減」の実現を目指したシステム。
・平成25年5月稼動。

(※)BPR…
・「Business Process Re-engineering」の略。
・現状の業務プロセスを改善し、業務効率を向上させることでお客さまの利便性の向上とコストの削減を図る。

(※)融資支援システム…融資案件審査・格付自己査定を行うシステム。
(※)営業支援システム…外交活動支援、コミュニケーション履歴管理、保険契約管理などを行うシステム。
(※)CRM支援システム…お客さまへの預り資産の提案や金融商品の販売の支援を行うシステム。

<ネットワークのしがぎん>

個別戦略①　お客さまの発展につくすサポート体制の強化（事業性部門）

企業価値向上支援

○ライフサイクルに合わせた支援で成長をサポート
○営業統轄部法人推進グループの積極的関与

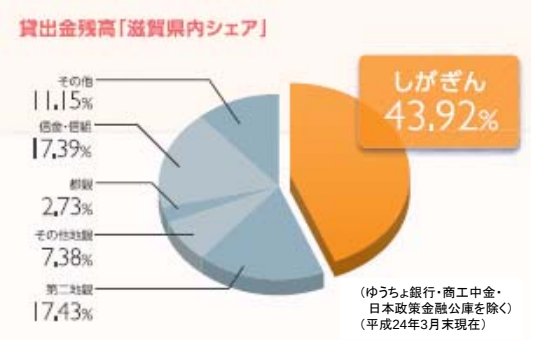
企業のライフサイクル別アプローチ

	創業期	成長期	成熟期	転進期
企業の主な課題と解決策	課題：資金調達／営業力強化 解決策：情報収集／販路開拓	課題：規模の拡大／社内体制の整備 解決策：営業拠点拡大／人材の採用・育成／財務対策／販路開拓	課題：経営革新／主力商品見直し 解決策：二次創業／後継者育成／財務対策／後継者への承継	課題：売上減少／経営者の生活の保障 解決策：新事業立ち上げ／事業の売却／事業資産の売却
事業のソリューション	ビジネスマッチング（売り）／ニュービジネス支援 産学官・金連携／公的サポート活用支援	ビジネスマッチング／M&A（買い）／海外進出サポート／貿易取引サポート／公的サポート活用支援	ビジネスマッチング／公的サポート活用支援／海外進出サポート／ニュービジネス支援 産学官・金連携／貿易取引サポート／M&A（買い）	ビジネスマッチング／M&A（売り）
財務のソリューション		クーポンスワップ・通貨オプション／販売先開拓・与信管理支援	温室効果ガス・光熱費削減支援／利益平準化ソリューション／クーポンスワップ・通貨オプション／販売先開拓・与信管理支援	
資産のソリューション		企業不動産戦略支援（買い）／BCPサポート	事業承継対策／企業不動産戦略支援（活用）／資産承継・信託代理店業務／在庫・動産ソリューション／BCPサポート／企業年金	資産承継・信託代理店業務／企業不動産戦略支援（売り）／在庫・動産ソリューション
経営改善支援のソリューション		格付コミュニケーションサービス	企業経営支援／企業再生支援／経営改善計画の策定サポート／中小企業再生支援協議会の活用／弁護士、公認会計士 税理士、コンサル会社等 外部専門家との連携／動産担保融資（ABL）の活用／DDS、DES活用による金融支援	事業再生支援／第二会社方式／事業再生型M&A／債権譲渡／民事再生／事業承継

SUCCESSをツールとした
融資業務の改革、時間創出
↓
お客さまとの
コミュニケーションの強化
↓
実態把握力の向上
↓
ソリューション活動による
お客さまの企業価値向上

エリア別戦略

○県内貸出金・・・高いシェアの維持・向上



○県外貸出金・・・①京都、大阪エリアでの
事業性貸出の戦略強化
②「にじみ出し戦略」の
更なる展開

金融円滑化の一層の推進

○お客さまとの日常的・継続的な対話による信頼関係の構築
○格付CS(※)を活用した経営サポート
○お客さまの個々の経営課題に応じた最適な解決策の提案
○経営改善計画の策定や実行のサポート
○他金融機関との連携
○外部専門家、外部機関等の活用・連携強化
○補助金等助成金制度の活用



（※）格付CS・・・
・「格付コミュニケーション・サービス」の略。
・格付プロセスを通じて把握したお取引先の「強み」「弱み」を共有し、問題解決や財務改善を図ることで、お取引先の永続的な経営基盤の構築や企業価値向上を目指すもの。

ソリューションの充実 ― 人財、ノウハウの創出・活用 ／ 外部との連携拡大 ／ グループ会社の活用

お客さま・役職員の声の反映 ― 本部各部横断的組織「お客さま満足度向上チーム」設置 ／ 提案制度の活性化

<ネットワークのしがぎん>

個別戦略①　お客さまの発展につくすサポート体制の強化（個人部門）

ニーズに合った商品・サービスの提供

資産運用ニーズ	◆ニーズ、経済情勢に合った商品提供 ◆高度なリスク商品販売体制の構築 ◆的確なアフターフォロー
お借入ニーズ	◆住宅ローン、無担保ローンの商品力強化 ◆住宅ローン先へのクロスセル強化
相続・資産承継ニーズ	◆相談受入体制の強化

お客さまに喜んでいただく相談体制の確立

お客さま

お客さまに喜んでいただく相談体制

ニーズ・状況の確認 → 商品・サービス提案 → アフターフォロー

知識　システム　チャネル

資産運用ニーズへの適正な対応による役務収益拡大

お客さまの拡大

お客さまのライフイベントやマーケットニーズに応じた商品・サービスの開発・提供



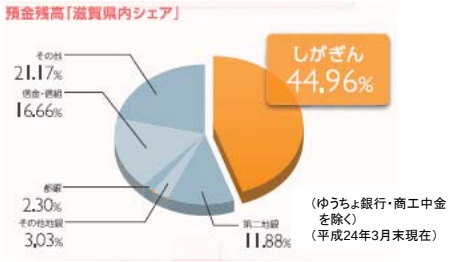
口座開設 給与振込 ／ 資産形成商品・保障性保険 住宅ローン・無担保ローン ／ 退職金 ／ 年金 遺言・相続

各種チャネルでのお客さまとの接点強化

お客さま ― 営業店

本部スタッフ	専門性の高い相談 各種セミナーの開催
個人特化型店舗（プラザ、パーソナル）	休日相談の実施 保険相談の実施
ハローサポート	電話による相談
ダイレクトチャネル	個人インターネットバンキングのレベルアップ

県内預金・・・高いシェアの維持・向上



（ゆうちょ銀行・商工中金を除く）
（平成24年3月末現在）

ハイレベルなソリューションの提供 ― 人財、ノウハウの創出・活用 ／ 個人特化型店舗の拡大

お客さま・役職員の声の反映 ― 本部各部横断的組織「お客さま満足度向上チーム」設置 ／ 提案制度の活性化

<ネットワークのしがぎん>

個別戦略②　お客さまの利便性が向上するチャネル機能の見直し

マーケットに対応した店舗戦略

○個人特化型店舗の積極的展開
・・・高度なコンサルティング機能の提供
休日相談の充実

○にじみ出し戦略の展開
・・・滋賀県と他府県とのかけはし機能の強化

○次世代型店舗の展開
・・・お客さまや環境にとって快適な空間の創出

○ATMの稼動向上
・・・プロモーション機能の強化、
コンビニATMの活用強化

決済サービスの強化

○「でんさい」の普及促進
○新たな決済サービスの開発、推進

“しがぎん”グループ力の発揮

○しがぎん代理店㈱	・・・銀行代理店業務
○㈱しがぎん経済文化センター	・・・コンサルティング業務
○しがぎんリース・キャピタル㈱	・・・リース、投資業務
○㈱滋賀ディーシーカード	・・・クレジットカード業務、信用保証業務
○㈱しがぎんジェーシービー	・・・クレジットカード業務



<ネットワークのしがぎん>

個別戦略③　お客さまのニーズにお応えするITの活用

営業店事務の効率化・堅確化 → 営業店を事務処理の場からセールスの場へ → **店頭営業体制の見直しによるリレーションシップ強化**

最適な商品・サービス提供

■主要チャネルシステムの更改を予定
新基盤導入による安定稼動と機能拡充を実施

インターネットバンキングの充実

インターネットバンキング更改 → 操作性・利便性向上 セキュリティ向上

コールセンター機能の充実

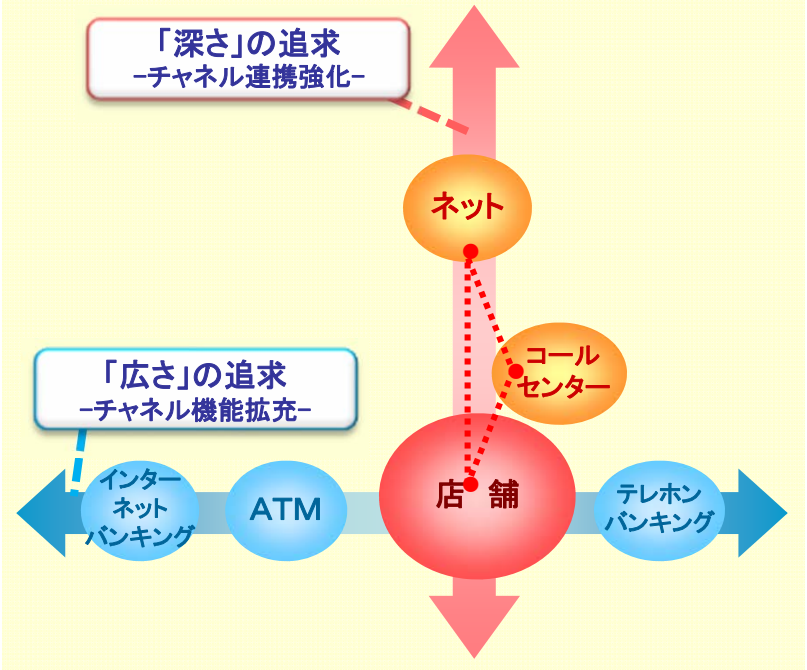
テレホンバンキング更改 → お客さまサポート強化 商品・サービス案内充実

データベースマーケティングを活用した提案力の強化

営業店システム更改 → コミュニケーション強化 コンサルティング強化

利用チャネルの深化

■ネットとリアル（店舗）の展開



データベースマーケティングの活用
様々なシステムインフラの活用

本部各部横断的組織「資源活用検討チーム」設置

個別戦略④　お客さまの海外ビジネスのサポート

海外サポート体制

○海外3拠点の強みを活かしたサポート体制

- ・香港支店・・・近畿地銀で唯一の海外支店
- ・上海駐在員事務所
- ・バンコク駐在員事務所

○国際部「アジアデスク」

○海外研修生

アジア現地銀行との業務提携

【中国】	中国工商銀行・中国銀行
【タイ】	カシコン銀行・バンコク銀行
【インドネシア】	バンクネガラインドネシア
【インド】	インドステイト銀行

その他の業務提携

○リース会社
○損害保険会社
○日本貿易保険

新興国、アジアの経済成長の取り込み

○海外商談会・ビジネスマッチングの強化
○セミナーの開催

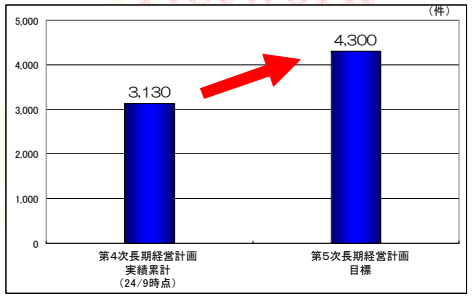
海外向け融資の提供

○新たな融資スキームの構築

海外進出へのコンサル機能の強化

○タイムリーな海外情報の提供
○アジアデスク、海外拠点によるサポート強化
○海外現法設立・進出可否コンサルティングの強化

■海外ビジネスサポート件数　　■お取引先進出数





お客さまへのタイムリーな海外ビジネス情報の提供 → バンコク駐在員事務所の増員 香港支店短期研修制度の新設 → アジアに強い人財の充実 → 各エリアへの人財配置

<＜CSRのしがぎん＞>

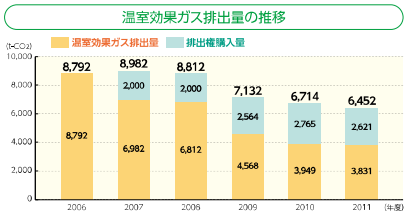
個別戦略⑤　お客さまとともにCSR活動を展開

CSR憲章（経営理念）

地域社会との共存共栄　　役職員との共存共栄　　地球環境との共存共栄

環境経営

○省資源・省エネルギーの「エコオフィスづくり」
・温室効果ガス排出量削減
・環境配慮型店舗



○環境対応型金融商品・サービスの開発・提供
○環境ボランティア

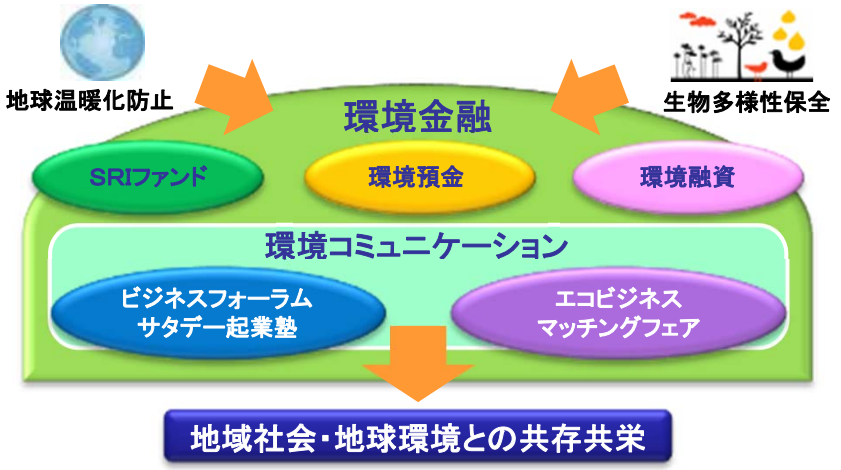
CSR活動の充実

環境
○環境ボランティア活動の展開
○生物多様性保全の“いきものがたり”活動の充実

福祉
○社会福祉法人 しがぎん福祉基金
○「小さな親切」運動

文化
○しがぎん経済文化センターによる滋賀の“新しい生活文化”の創造・育成

環境金融の実践



持続可能な社会へ

エコ・ファースト企業

ECO FIRST

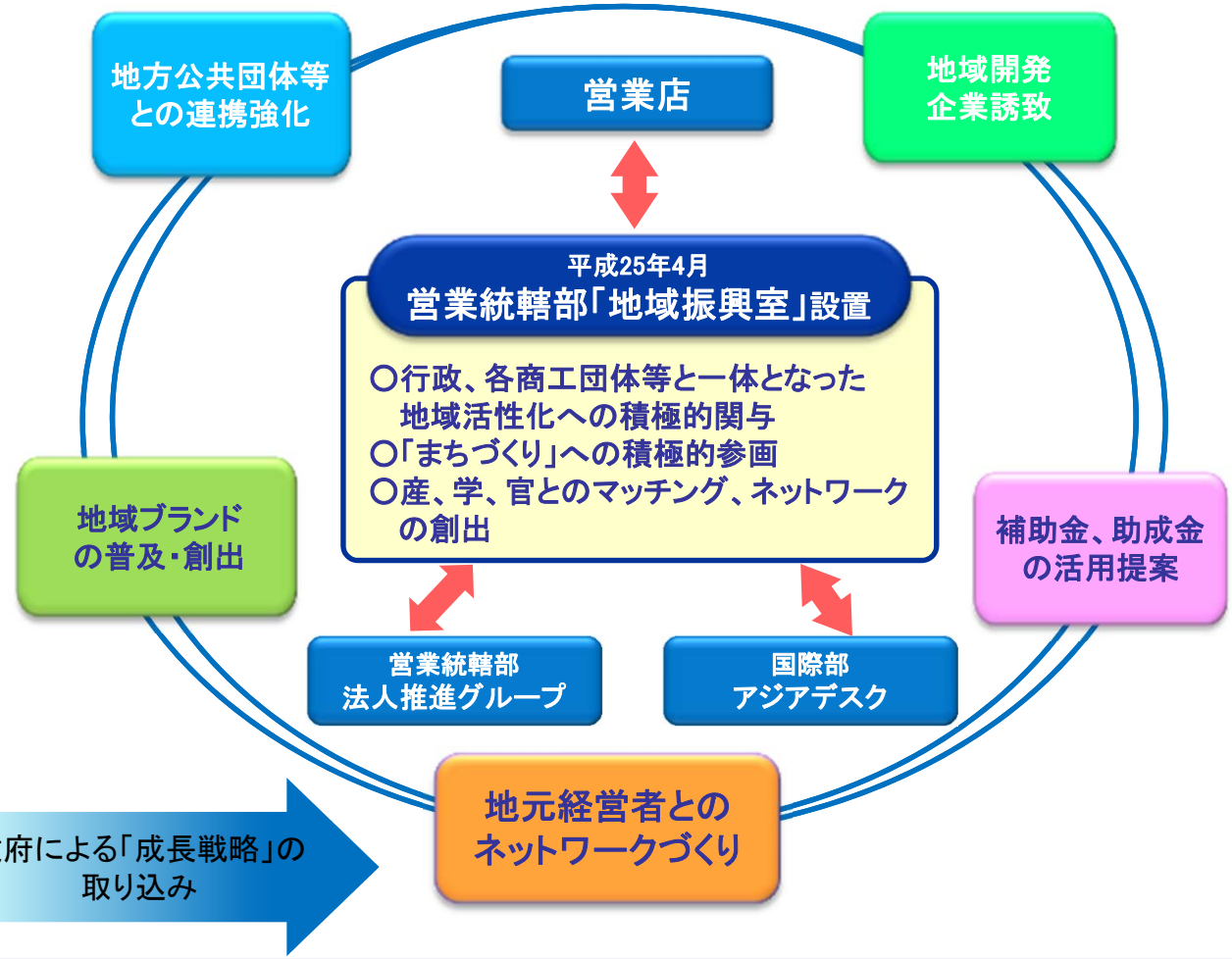
エコ・ファーストの約束

1. “お金の流れで地球環境を守る”との気概で、環境対応型金融商品・サービスを積極的に推進します。
2. 「クリーンバンクしがぎん」を合言葉に、省資源・省エネルギーの「エコオフィスづくり」を推進します。
3. 生物多様性の保全を実現する社会づくりを推進します。

基本戦略2
地域経済への更なる貢献

個別戦略①　お客さまと地域経済の発展への積極的な取り組み

地域経済の成長・発展・拡がり・絆



ビジネスマッチング業務の強化

お客さまのトップライン強化に貢献する商流創出により、お客さまの成長と地域活性化を図る

○エコビジネスマッチングフェア
（平成20年度より開催）



○他行との連携による「食の商談会」の開催

○「地方銀行フードセレクション」への参加

○行政との連携によるマッチング

○「香港・華南地区日系企業ビジネス交流会」、「日中ものづくり商談会」の開催によるアジアでのビジネス展開（販路拡大）のサポート

個別戦略②　お客さまのニュービジネスへの取り組みのサポート体制強化

ニュービジネスへのサポート強化

○第二創業を含む地域のニュービジネス育成支援の展開

○支援ネットワークを活用した「ニュービジネスサポート資金」（投融資）の展開

○「“しがぎん”ビジネスフォーラムサタデー起業塾」を通じた起業ヒントの提供

成長産業分野へのサポートの充実

○環境、観光、医療・介護、農業などの成長産業に対する提案を強化

○本部ソリューション機能の強化

○専門人材の育成、ネットワークづくり

補助金等の公的サポートの活用提案強化

しがぎん ニュービジネス支援ネットワーク 野の花応援団

京都大学 産官学連携本部
京都工芸繊維大学 創造連携センター
滋賀大学 社会連携研究センター
滋賀医科大学 産学連携推進機構
滋賀県立大学 地域産学連携センター
同志社大学 リエゾンオフィス
長浜バイオ大学 産官学共同研究・事業開発センター
立命館大学 研究部リサーチオフィス（BKC）
龍谷大学 龍谷エクステンションセンター

有望ニュービジネス

有限責任監査法人トーマツ	京都監査法人	SMBC日興証券
野村證券	みずほ証券	アント・キャピタル・パートナーズ
フューチャーVC	日本VC	日本政策投資銀行
エー・ジー・ピー	大阪中小企業投資育成	滋賀経済産業協会
大阪証券取引所		中小機構 近畿本部
しがぎんリース キャピタル	滋賀銀行	しがぎん 経済文化センター
滋賀ベンチャー4号 投資事業有限責任組合	事務局 営業統轄部 ビジネスサポート室	産学官金テクニカル アドバイザリーボード

滋賀県
滋賀県 工業技術総合センター
滋賀県東北部 工業技術センター
滋賀県産業支援プラザ

（敬称略）
（平成25年3月現在）

産学官金テクニカルアドバイザリーボード

安田昌司（滋賀県立大学 地域産学連携センター　教授）
牧野圭祐（京都大学 名誉教授　総長特別補佐）
中谷吉彦（立命館大学 産学官連携戦略本部　副本部長）
田嶋邦彦（京都工芸繊維大学 創造連携センター　センター長）
和田隆博（龍谷大学 龍谷エクステンションセンター　センター長）

個別戦略③　お客さまとともに「地域ブランド」普及への取り組み

官民連携による地域ブランドの普及支援

地域資源活用による産業振興

観光分野への取り組み強化

近江米



近江牛



ふなずし



信楽焼



彦根城（国宝）



瀬田の唐橋（「近江八景」の一つ）



（写真：滋賀県提供）



基本戦略3
強靭な経営基盤の構築

個別戦略①　お客さまの発展に貢献する人財の育成･活用

お客さまと地域の持続可能な成長を支援

ﾌｧｲﾅﾝｼｬﾙ･ﾌﾟﾗﾝﾆﾝｸﾞ技能士
1級　108名
2級　1,188名
中小企業診断士　35名
海外勤務経験者　54名
（平成25年3月時点在籍役職員数）

適正な人財配置と活用
- ●戦略的人員配置の推進
- ●若手行員、女性行員の積極的な活用
- ●シニア層の活用によるノウハウの伝承

専門スキル保有者の増強
- ●行内トレーニー制度の充実
- ●医療･介護、農業、企業再生支援関連の資格取得支援
- ●国際業務スキルの一層の向上

基礎スキルの更なる強化

接客スキルの向上
- ●CS（お客さま満足度）推進体制の再構築（※）
- ●接客マナーの向上
- ●ロールプレイング研修の充実

（※）CS推進体制の再構築…
- ･さまざまなチャネルからお客さまの声やニーズを吸収する体制を強化
- ･お客さまの声やニーズを「お客さま満足度向上チーム」で検討し、施策に反映

高度なスキル保有者の活用検討

本部各部横断的組織「資源活用検討チーム」設置

個別戦略②　お客さまにより安心してお取引いただくための内部管理体制の強化

施策の実行力強化

○各施策に対するPDCA機能(※)の強化

（※）PDCA・・・
・「Plan　Do　Check　Action」の略。
① P：業務の計画（Plan）の立案
② D：計画に基づいて業務を実行（Do）
③ C：業務の評価（Check）
④ A：改善（Action）の必要性の検討
を行い、次の計画策定に役立てる。

業務品質の向上

○営業店事務に関するサポート体制の強化

○苦情トラブルの発生防止に向けての態勢整備

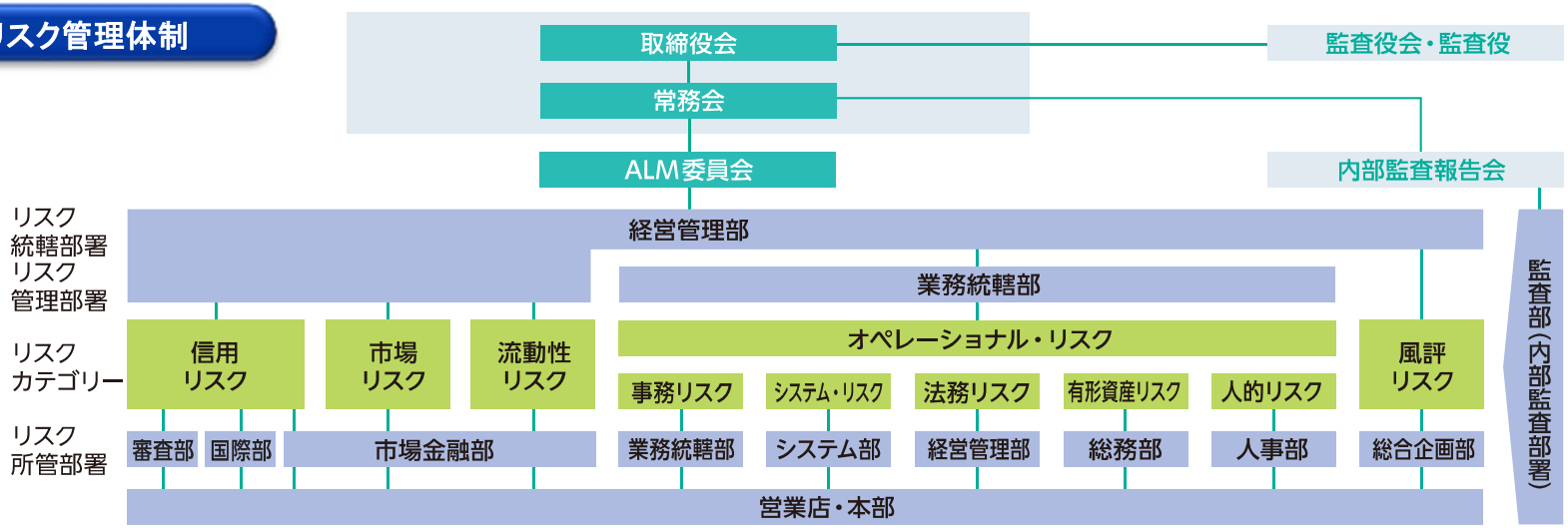
○役職員の事務水準向上

各種リスクへの対応能力の向上

○コンプライアンスマインドの更なる醸成
○災害時事業継続体制(BCP)の強化
○システム運用の高度化
○より実効性のある経営管理体制強化
○バーゼルⅢに対応した業務運営体制の構築
○有価証券のリスクコントロールの強化

内部監査機能の充実

リスク管理体制



個別戦略③　お客さまの利便性向上を目的とした業務改革

