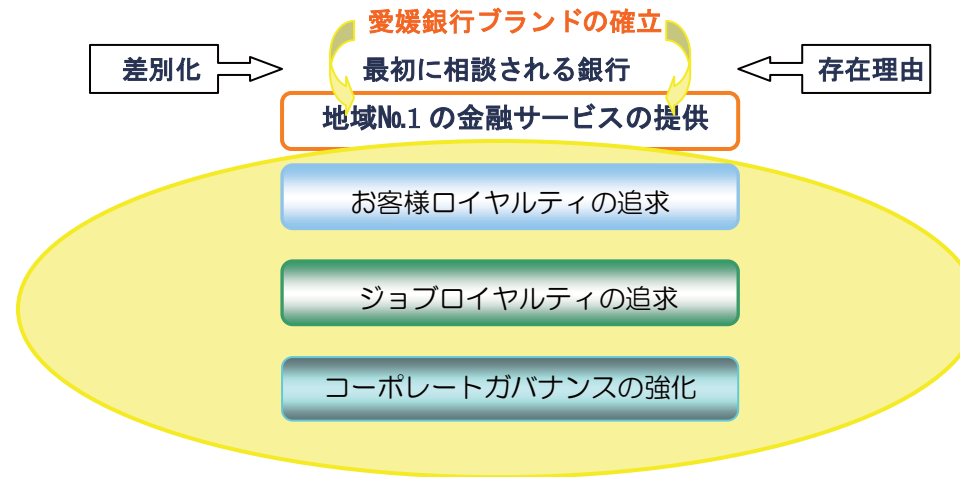


<概要>



お客様に最初に相談される銀行を目指して

基本方針に基づく主要施策

1. お客様ロイヤルティの追求～お客様から強い信頼を得るために～

愛媛銀行に相談してよかった、愛媛銀行と取引してよかった、また愛媛銀行に行こう、友達に愛媛銀行を勧めよう、とお客様に思っただけのように努めてまいります。

お客様対応の質的向上

あったかい心のこもった挨拶とおもてなしができる店舗環境の整備と行員の人格、接客能力、及び専門性の向上を図ります。また、お客様対応人員を増加していきます。

お客様のニーズ・課題へのスピード感あふれる対応

お客様のニーズを的確に把握し、スピーディーに対応できる人材を教育していきます。また、CRM等ITを活用した営業支援機能を強化し、ライフステージに応じた魅力ある商品を投入します。

(CRM・情報システムを応用してお客様と長期的な関係を築く手法)

**お客様訪問の徹底と非対面チャネルの充実**

お客様との接点機会を増やし、お客様との信頼関係の強化に努めます。そのために、営業店事務の効率化を図り、お客様訪問ができる時間を創出していきます。

**新ビジネスへの挑戦・外部との積極的な連携**

環境問題への取組みを支援し、環境保全に貢献する金融サービスの提供の実現を目指します。また、外部との連携や関連会社業務の強化により、新しいビジネスへの取組みを検討していきます。

**つながり力を活かした経営支援力の強化**

地域力連携拠点事業としての取組みを積極的に実施していくとともに、外部専門家との連携または銀行各部署の横断的なつながりにより中小企業が抱える悩みを解決し、「感性価値」向上を支援していきます。

**マーケティングに基づく店舗出店・統廃合**

重点エリアへの新規出店による利便性の向上と店舗統廃合による効率化、エリア制の導入による店舗役割分担を明確にして、お客様に専門性のある金融サービスが提供できるよう努めます。

**2. ジョブロイヤルティの追求 ～熱いモチベーションを引き出すために～**

お客様へのサービスを向上させようとする行員を適正に評価し、私たち一人ひとりが満足して働ける職場環境を整えることにより、真に働きがいのある愛媛銀行を目指してまいります。

**教育・研修体系の強化**

能力がありやる気のある若手行員を中心に、お客様に信頼される人格と教養および専門的知識を習得させることで、人材力の強化を図ります。

**TQC手法を活かした行員の提案力・実践力の育成**

TQC手法を活用して、行員の問題解決意識を高め、あらゆる施策に対して、P、D、C、Aが有効に機能する環境を作っていきます。

そして、行員一人ひとりが、自ら考え、お客様または銀行に対して提案ができ、それを実践していく力を養っていきます。

**人事制度の見直しと意欲ある行員の積極登用**

若手行員、女性行員、雇用延長者の積極的な活用と登用により活力ある組織を醸成します。また、店舗ごとの役割、行員個々の役割を明確にし、その貢献度合いに応じた評価制度と賃金体系に移行することで、仕事に対するモチベーションを高めていきます。

### 3. コーポレートガバナンスの強化 ～健全で強い体質をつくっていくために～

愛媛銀行は社会からの信用があって初めて存在していることを再認識するなかで、コンプライアンスの徹底を図り、社会の一員として規律ある経営、効率的な経営に徹してまいります。

#### コンプライアンスの徹底

コンプライアンス態勢と相互牽制機能をより強化し、内部管理態勢の充実に努めてまいります。

#### 本部機構改革による組織のスリム化・フラット化

本部機構改革により、本部各部の横断的な組織力を強化しつつ、本部人員をお客様対応人員にシフトします。

#### 業務効率化によるローコスト体質の構築

本部集中センター構想の検討や次期システムの更改を控えて本部事務および営業店事務の削減を行い、より一層の効率化を図ります。

#### 統合的リスク管理の高度化

各種リスク管理手法の高度化により、リスク管理態勢の充実と保有資産の健全化に努めてまいります。

#### ブロック制とエリア運営の強化

店舗ごとの役割を明確にし、地域ブロックのマーケットに応じた業務運営を行い、各店舗の生産性の向上と専門知識を有する行員の配置により、顧客ニーズに的確に対応できる体制を整えます。

### 計画最終年度の計数目標

経営計画で掲げた各マーケティング施策を確実に実行し、より地域に根ざした攻めの営業に徹することで、収益力の強化を図ってまいります。また、資産と利益のバランスある増加を図ることで資本効率を高め、より一層の健全性向上に向けて取り組んでまいります。

#### 基本目標<平成23年度：単体>

コア業務純益	130億円以上
当期純利益	50億円以上

ROE (当期純利益)	6.0%以上
OHR (コア業務粗利益)	62%以下

自己資本比率	9.3%以上
Tier1比率	6.0%以上
不良債権比率	2%台

※ コア業務純益…業務純益+一般貸倒引当金繰入金-債券関係損益

※ ROE…当期純利益/資本勘定平均残高

※ OHR…経費/コア業務粗利益

※ コア業務粗利益…業務粗利益-債券関係損益