

<概要>

愛媛銀行ブランドの確立  
～最初に相談される銀行～

創業100年、“殻を破る”未来への挑戦

基本方針

お客様サービスの向上

リスク管理態勢の充実

効率経営の追求

## 基本方針に基づく主要施策

### 1. お客様サービスの向上 ～親切・丁寧・迅速な対応を心掛け、お客様の信頼と満足が得られる銀行を目指します。～

#### お客様対応の質的向上

全行員が、茶道・華道の精神を育み、お客様の立場に立った親切・丁寧な接遇と所作の基本を学び、品格と教養がにじみでる対応につとめます。

#### 高齢者の方への対応充実

相続や資産運用についての相談体制を充実させていくとともに、お客様に合った丁寧な説明を遵守し、特殊詐欺などの犯罪の未然防止につとめます。

#### 専門分野のコンサル向上

専門職の採用と育成を行い、相続、保険、投資信託、女性の子育て支援などのお客様のニーズに沿った商品の提供につとめます。

#### 事業者への提案型営業の推進

ソリューション・チームを強化して、海外進出支援を充実させていくとともに、若手渉外行員養成塾により、行員のレベルアップにつとめます。

### 若年層向けチャネルの充実

非対面チャネル、オムニチャネル<sup>(注1)</sup>の機能を充実させて、お客様への提供情報を数多く発信し、利用促進につなげていきます。

### 地方創生につながる活動促進

無尽、相互扶助の精神を受け継ぎ、「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の主旨に則り、雇用創出や地元企業の売上増加につながる活動を推進していきます。

### 富裕層向けコンサル機能の発揮

専門家チームによる相続、事業承継、生前贈与等の相談と、それに適した商品を提案して、付加価値の高いコンサルティングを行っていきます。

## 2. リスク管理態勢の充実～複雑化、多様化するリスクに適切に対応して、より健全な経営体質をつくります。～

### 良質な貸出資産の増加

目利き力を高め、事業性評価による新規融資を推進するとともに、コンサルティング機能の発揮による経営改善支援に取り組んでいきます。

### 流動性リスクへの対応充実

為替パイプの推進による要求払預金の増強を図っていきます。

<sup>(注2)</sup>  
将来の流動性規制(LCR)に備えた流動性リスク管理を行います。

### 自己資本管理の充実

適切なリスク資本配賦運営により、每期安定した内部留保ができる体制を構築し、自己資本の充実につとめます。

### 市場リスクへの対応強化

適切な金利リスク管理により、固定金利の運用資産に依存しない運用資産の多様化を目指します。

### オペリスク管理、コンプライアンス強化

<sup>(注3)</sup>  
T S A (粗利益配分手法) 採用後のオペリスク管理の高度化、リスクアセスメントを重視した内部監査の実施、運用システムのリスク管理、不祥事件未然防止に向けた取り組みを引き続き強化していきます。

(注1) オムニチャネル...対面・非対面全てのチャネルの融合による、お客様に満足いただけるサービスの提供

(注2) L C R...ストレス時の預金流出に備えた適格流動資産の比率

(注3) T S A...自己資本比率規制におけるコア業務粗利益をベースとしたオペリスク相当額の算定方法

### 3. 効率経営の追求 ~営業店が効率的な営業活動ができる環境をつくりながら、TQC活動を通じて高品質低コストの経営体質をつくります。~

#### モバイル業務改革の推進

お客様の課題に迅速に対応できるよう、行内の情報ネットワーク網を整備し、営業店をサポートできる体制を構築していきます。モバイルを通じて、お客様と接する機会を増やしていきます。

#### 融資・預金吸収店舗のグループ化

融資店舗と預金吸収店舗をグループ化し効率化を図るとともに、お客様の多様なニーズにお応えできるよう、行員の専門能力を向上させます。

#### TQC活動活用による生産性向上

改善活動や提案制度による提案に対して評価し、行員の士気向上とTQC活動の全行定着・標準化を目指します。

#### 営業店事務の本部集中化促進

従来の預金業務の本部集中化に加えて、融資関連書類、融資事務の本部集中化を進めて、営業活動のさらなる充実につとめます。

#### 手数料ビジネスの拡大

ライフステージに応じた適切な金融サービスの提供とビジネスマッチングや顧客紹介業務の拡充により、新たな手数料ビジネスの機会を増やしていきます。

### 4. 計画最終年度の主要計数目標

<平成29年度：単体>

収益性	当期純利益	63 億円以上
	コア業務純益	100 億円以上
	ROE（株主資本ベース）	5.5%以上

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 / 株主資本

安定性	総預金残高	2兆3,000億円以上
	貸出金残高	1兆5,000億円以上
健全性	自己資本比率	9%以上
	不良債権比率	2%台

自己資本比率...自己資本額 / リスクアセット

不良債権比率...開示債権残高 / (貸出債権残高 + 保証等債権残高)