

# 消費者志向自主宣言

令和2年1月31日  
株式会社愛媛銀行  
頭取 西川 義教

## 1. 理念

愛媛銀行は、「ふるさとの発展に役立つ銀行」「たくましく発展する銀行」「働きがいのある銀行」という経営理念のもと、地域とのつながりを大切にし、地域の発展に尽くす銀行経営を行ってまいります。また、地域の共通価値の創造と社会的課題の解決に向け、「愛媛銀行SDGs宣言」のもと、「ふるさと」とともに持続可能な取組みの輪を拡げてまいります。

## 2. 取組方針

### (1) 経営トップのコミットメント

- ・ 愛媛銀行は、社会の持続的発展を可能にするため、金融サービスを通じて、「ふるさと」に根ざした企業活動を実践し、公共的使命と社会的責任を果たします。
- ・ 「お客さまを第一に行員を大事にすることが繁盛のもとである」という創業者精神を大切に守り続けながら、地域・お客さま・株主の皆さま方にとってかけがえのない銀行を目指します。

### (2) コーポレート・ガバナンスの確保

- ・ お客さま、株主・投資家の皆さまなどステークホルダーの方々との双方向の建設的な対話を促進することで、持続的な成長と中長期的な企業価値向上に取り組んでまいります。
- ・ 銀行が地域社会に支えられている存在であることを自覚し、「すべてはお客さまのために」をテーマに、お客さま目線に立って、商品・サービスの提供に努め、お客さまの信頼に応えてまいります。

### (3) 従業員の積極的活動

- ・ お客さまの課題や真のニーズを理解し期待を超える提案を提供できる、専門性の高いプロフェッショナル人材の育成に取り組んでまいります。
- ・ 営業に求められるスキルマップを整備し、キャリアパスを明確化すると共に、業績とお客さま満足度とのバランスある評価を行います。

### (4) 部門間の有機的連携

- ・ お客さまの声（苦情・要望・叱責・ご意見）を真摯かつ謙虚に受け止め、役職員全員が日々三省しながら改善案を考え、実行してまいります。
- ・ さまざまな機会にいただくお客さまの声を行内で集約・共有し、お客さまの声を商品・サービスに反映していくよう努めてまいります。

(5) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・ お客さまの声に迅速かつ適切にお応えする体制をつくり、積極的にお客さまの声の収集に努めてまいります。
- ・ 商品・サービス、取組内容をお客さまにご理解いただくために、さまざまな媒体や機会を通じて積極的に情報提供してまいります。また、見る人、読む人の立場になり、わかりやすい情報提供に努めてまいります。

(6) お客さま・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・ 多様化するお客さまのニーズに応じた商品・サービスを提供するとともに、役職員全員で知恵を出し合い、更なる向上、改善に努めてまいります。
- ・ 目先の損得にとらわれず、長期的視点を持ち、社会的インパクトという非財務価値に着目して取り組むことで、地域課題の解決、地域活性化に努めてまいります。