

第15次 中期経営計画

「お客さまとともに、地域の未来を創造する銀行」を目指して

平成28年度からスタートした第15次中期経営計画(平成28年4月1日～平成31年3月31日)のもと、私たちは柔軟で新しい発想を持ち、お客さまのさまざまなニーズやご期待にお応えできる態勢の確立に取組み、「お客さまとともに、地域の未来を創造する銀行」を目指して、役職員一同努力を続けております。

基本方針

- 1 事業性評価の取組みなどによりお客さまの成長をお手伝いし、成長の輪を地域全体に広げ、地方創生に貢献します。
- 2 お客さまと向き合う時間を増やし、質の高いサービスをご提供し、ライフパートナー・ビジネスパートナーとして、お客さまのニーズにお応えします。

具体的な取組み

- 1 お客さまへの訪問や面談時間を増やし、真のニーズを把握し、お客さまの課題解決を図ります。
- 2 事業性評価を通じて、お取引先企業の付加価値向上を実現します。
- 3 パーソナルプラザ、コールセンターの機能強化、Web取引の拡大等、ダイレクトチャネルの更なる整備に取組み、お客さまサービスと利便性向上を図ります。
- 4 全ての行員を対象としたモチベーション向上に取組み、頑張っている人を支援します。
- 5 ワークスタイル(働き方)の変革により、働きやすい環境を整備します。

- 1 創業支援、事業承継、M&A、ビジネスマッチング等、お客さまのご相談にお応えできる人財力を高めます。
- 2 成長分野(医療介護、アグリ等)へのコンサルティング能力を高めます。
- 3 お客さまのライフプランに沿った、お役に立つ提案を行います。
- 4 専門知識と人間力を兼ね備えた、お客さまから信頼される人財を育成します。
- 5 ダイバーシティを推進し、多様な人財を幅広く活用します。

※ダイバーシティ…年齢、性別に関わらず幅広く人財を活用する考え方



- 1 営業支援システム・タブレット等のツールを活用し、お客さまと向き合う時間を増やします。
- 2 個々の能力を高め、お客さまの期待を超えるサービスをご提供します。
- 3 本部組織のスリム化を進め、人材配置の最適化により現場力を高めます。
- 4 各種会議や報告書の見直しによる行内業務の効率化を図ります。
- 5 法令等遵守、各種リスク管理態勢を向上させ、お客さまの安心感をさらに高めます。

※赤字はお客さまに向けた取組み。その他は行内に向けた取組みです。

“ハートフルプラス+運動”

佐賀銀行ブランドの確立

あらゆる取組みの礎となるものが「CSの向上」であると考え、「目配り」「気配り」「心配り」についての目標を定め、着実にステップアップすることで「佐賀銀行ブランド」を確立し、お客さまから信頼される銀行となることを目指す取組みです。



信頼・愛着



心配り

「心から」「心を込めて」お客さまと向き合います。

- 一生涯におけるライフパートナーとして、お客さまの良きご相談相手になります。(ライフプランに合った提案、法務・税務等専門的アドバイス、中長期的な資産形成のお手伝い等)
- ビジネスパートナーとして、ライフステージ全体を捉えた関係を構築し、経営上の課題等のご相談相手になります。(新分野への進出支援、創業支援、事業承継、事業性評価支援等)
- 事業性評価を通じて地域のお客さまの付加価値向上をお手伝いし、成長の芽をお客さまとともに育てていくことで、成長の輪を地域全体に広げ、地域発展のお役に立ちます。
- 専門知識と人間力を兼ね備えた、お客さまから信頼される人材を増やし、お客さまの期待を超えるサービスをご提供します。

感動

お客さまの期待に的確に応えます。

気配り

- お客さまの声を大切にし、お客さまとのリレーションを深めます。
- お客さまへの訪問や面談時間を増やし、真のニーズを把握することで、お客さま一人ひとりに合ったお役に立つ提案サービスを提供します。
- パーソナルプラザ、コールセンターの機能強化、Web取引の拡大等、ダイレクトチャネルの更なる整備に取組み、お客さまサービスと利便性向上を図ります。
- 商品・事務、金融情勢等の知識や営業スキルを身に付け、タブレット等のツールを活用しながら、お客さまへの説明力・提案力を向上します。

満足

目配り

基本マナーを定着させます。

- 身だしなみや基本マナーなどお客さまの視点に立って、お互いにチェックし合い、お客さまに「信頼」を頂けるような行動を徹底します。
- お客さまに「また来たい」「来てよかった」と思ってもらえる対応、お待たせしない店づくりをします。

好感

「まごころ」を込めて全力疾走!