

# 第 1 3 次 中 期 経 営 計 画

泥 く さ く て も 誠 実 に

~「さぎんさん」、「佐賀銀行さん」と「さん付け」で呼んでいただける銀行をめざして~

平成 22 年 4 月 ~ 平成 25 年 3 月



## 1. 計画のテーマ

本計画期間（平成22年4月1日～平成25年3月31日の3年間）は、国内、当地域のいずれにおいても厳しい経済環境が続き、金融機関相互の競争も激しさを増すものと考えられます。

そのような中で当行は、当行の持味を生かしながら、次の施策を進めることにより、「さぎんさん」、「佐賀銀行さん」と「さん付け」で呼んでいただける銀行を目指してさらに努力を続けます。

**泥くさくても誠実に**

～「さぎんさん」、「佐賀銀行さん」と「さん付け」で呼んでいただける銀行をめざして～

## 2. 基本的施策

### (1) CS（お客さま満足度）の飛躍的向上

全行的にCS運動＝“ハートフルプラス+運動”を強化して展開します。

このため、接客等、またご相談への対応能力等をより高度なものとするよう努めますが、その場合、何よりも、全ての役職員が「お客さまの喜びを自らの喜びと感じ」られるようになることを基本とします。

地域銀行として、金融の円滑化等地域の要請に応えることを常に念頭に置いていきます。

CSの向上に資するよう、一体感の醸成や組織活性化に向けた取組み等、ES（従業員満足度）の向上に努めます。

### (2) 収益力の強化

事業性貸出金については、福岡県の大きな市場での取引の拡大をさらに進めます。

このため、店ごとの役割分担の見直し等全行的な営業体制の見直しを行い、人員配置を効率化します。

消費者ローンについて良質な消費者ローンを開発し、推進します。

預金の増強に努めながら、特に預かり金融資産について販売力を強化し、収益の一つの柱となるよう育てます。

債券での運用を強化します。

この場合、今後の金利上昇リスクを念頭に置き、債券残高をできるだけ圧縮できるよう、金利収入だけでなく債券売買益の形での収益の確保にも努めます。

これに伴ない、業務純益は、債券5勘定戻を含めた「修正」業務純益を重視することとします。

経費については、システム更改に伴いシステム関連経費が増加する中で、可能な限り全体経費の圧縮に努めます。

コールセンターの業務や、インターネット・モバイルバンキングおよびATMの機能拡充など、営業チャネルの充実・多様化を図ります。

(3) お客さま、株主の方々の安心感の向上

法令等遵守態勢を確固たるものにします。

信用コストその他の各種リスクを的確にコントロールしていきます。

内部留保の増大による自己資本比率、特にTier 比率の漸増に努めます。

また、Tier に占める繰延税金資産の割合を引き下げ、Tier 中「真水」部分が増加するよう努めます。

### 3. 主要計数目標

項目	21年度予想	24年度目標
コア業務純益	86億円	105億円
修正コア業務純益	91億円	115億円
当期純利益	30億円	40億円
自己資本比率	10.9%	11.2%
Tier 比率	7.4%	7.8%
繰延税金資産控除後Tier 比率	5.5%	6.6%
不良債権比率	3.1%	3%前後
OHR	71.9%	68%
ROA (コア業務純益ベース)	0.43%	0.49%
ROA (修正コア業務純益ベース)	0.45%	0.55%

<目標の前提となる預貸金>

総預金平残	18,330億円	19,370億円
総貸出金平残	12,170億円	12,900億円

## 第13次中期経営計画

(平成22年4月～平成25年3月)

テーマ

**泥くさくても誠実に**

～「さぎんさん」「佐賀銀行さん」と  
「さん付け」で呼んでいただける銀行をめざして～

基本的  
施策

CS（お客さま満足度）の飛躍的向上

収益力の強化

お客さま、株主の方々の安心感の向上

計数  
目標

### 最終年度（24年度）目標

コア業務純益	105億円
修正コア業務純益	115億円
当期純利益	40億円
自己資本比率	11.2%
Tier 比率	7.8%
繰延税金資産控除後 Tier 比率	6.6%
不良債権比率	3%前後
OHR	6.8%
ROA（コア業務純益ベース）	0.49%
ROA（修正コア業務純益ベース）	0.55%

### <目標の前提となる預貸金>

総預金平残	19,370億円
総貸出金平残	12,900億円

# ハートフルプラス+運動

当行がCS（お客さま満足度）を高め、選ばれる銀行になるために、段階ごとにCS目標を定め、ステップアップさせていきます。



※CSをステップアップさせ、お客さまから「信頼」され、「愛着」のある銀行になります。

「さぎんさん」、「佐賀銀行さん」と「さん付け」で呼んでいただける銀行

||  
**佐賀銀行ブランドの確立**



お客さまの期待以上のサービスを提供します

心配り

- ライフパートナーとしての相談相手(ライフプラン)
- ビジネスパートナーとしての相談相手(経営相談)等

お客さまの期待に的確に応えます

気配り

- ファイナンシャルプランニング
- 経営コンサルティング  
(ビジネスマッチング・事業承継業務、診断サービス等)
- ニーズに合った提案(的確にニーズを捉える話法)
- 一歩踏み出したコミュニケーション  
(ひと声かけ、クッション言葉、適切なあいづち) 等

基本マナーを定着させます

目配り

- 苦情、要望への適切な対応
- 事務レベルの向上(事務知識・商品知識の向上)
- コミュニケーション・ベースの確立  
〔挨拶、笑顔、立ち迎え・立ち送り、服装、身だしなみ、正しい日本語(敬語)、声の出し方〕
- 待ち時間の短縮
- 好感度の高い店舗  
(清掃・美化、店頭ディスプレイの統一) 等

信頼・愛着

感動

満足

好感

