

中期経営計画

平成25年度改定版

Power up plan

～ 信頼と挑戦 ～

平成23年4月～平成26年3月



あしたも、いっしょに。

中国銀行

目次

. 中期経営計画の改定にあたって	2
. 中期経営計画の概要	3
. 中期経営計画における戦略目標と進捗状況	4
1. 総合金融サービス力の向上	7
(1) 営業基盤の再構築と拡大	7
(2) 法人ソリューション営業への取組み	9
(3) 個人金融の取組み	10
(4) 個人・法人の資産形成への取組み	12
(5) 証券業務への取組み	13
(6) 市場部門の取組み	15
2. 経営基盤の強化	16
(1) 人材育成への取組み	16
(2) 資産の健全性向上への取組み	17
(3) 生産性向上への取組み	20
(4) システム戦略への取組み	22
(5) 内部管理態勢強化への取組み	23
3. ステークホルダーへの貢献	24
(1) CSRに対する取組み	24
(2) 地域経済の支援への取組み	26

中期経営計画の改定にあたって

1. 計画改定の目的

中国銀行では「地域のお客さまに『選ばれ』『信頼される』銀行を経営ビジョンに掲げ、平成23年度を起点とする中期経営計画『Power up plan～信頼と挑戦～』を策定し、地域金融機関としての役割を積極的に果たしていくため、役職員一丸となって邁進しております。

平成24年度を振り返りますと、欧州債務問題を背景に景気の減速が中国などにも波及したことから、外需関連を中心に企業心理が冷え込み、景況感は悪化する状況となりましたが、足許では、新政権下での経済対策への期待や、昨年末からの円安・株高基調も相まって、企業の経営マインドや消費マインドにも改善の兆しが見えてきました。しかし、デフレ経済の脱却に向けた政策効果を含めた今後の景気動向には注視が必要であり、また、人口減少などの構造的な問題もあり、まだまだ厳しい経営環境が継続することも予想されます。

その状況下において、当行としては地域のみなさまへ卓越した総合金融サービスを提供することでリレーションをより強化していくことが、地域社会の持続的成長に資するものと考え、中期経営計画『Power up plan～信頼と挑戦～』で計画した、広島市内への新規出店、有望業種への営業強化、インターネット支店開設、基幹系システム共同化プロジェクトへの参加、企業再生ファンドの設立など各主要施策について着実に進めてまいりました。

今般、足許の経営環境の変化や施策の進捗状況を踏まえ、新たな経営課題に的確かつ柔軟に対応するため、中期経営計画を一部改定いたします。

中期経営計画の概要

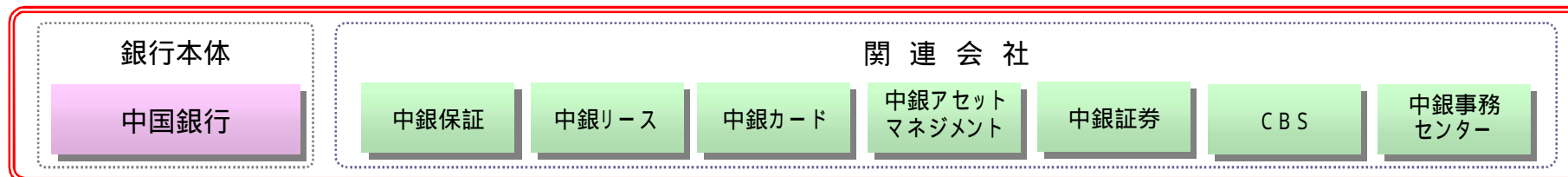
1. メインテーマ 「総合金融サービス力で日本トップクラスの地域金融機関」を目指す
2. 計画期間 平成23～25年度 ただし年度ごと、環境変化に対応し改定いたします
3. 名称 『Power up plan ～信頼と挑戦～』
前中期経営計画「誠実と変革」までに培ってきた経営基盤を基に、これまで以上にステークホルダーの方々からの信頼を獲得し、更なるサービスの向上にむけた取り組みに挑戦してまいりたいという想いを込めております

目標とする経営指標

当初中計策定時には緩やかな金利上昇を見込んでおりましたが、超低金利状態の継続による資金利益の減少を主因として、目標計数を一部修正しております。

		企業の成長 コア業務粗利益	企業価値の向上 経常利益	経営効率 OHR	資産健全性 不良債権比率	戦略目標 役務収益比率
目標計数	当初	950億円以上	330億円以上	62%台	2%台前半	16%台
	修正後	852億円	285億円	67%台	2%台前半	16%台
	24年度実績 (2年目)	859億円	273億円	66.2%	2.4%	15.7%
	22年度実績 (目標設定時点)	907億円	55億円	63.8%	3.3%	15.4%

中期経営計画における戦略目標と進捗状況



中国銀行グループとして、お客さまに最適な金融サービスの提供を実現

戦略目標

<p>総合金融サービス力の向上</p>	<p>営業基盤の再構築と拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人員再配置による営業人員増強とスキルアップ ・地域に応じた営業体制の確立 ・営業活動の効率化 ・有望マーケットへの新規出店 <p>法人ソリューション営業への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業体制の整備による取引先とのリレーション強化 ・取引先の海外進出支援の強化 <p>個人金融の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットチャネルの強化 ・EBM導入によるマーケティングの高度化 <p>個人・法人の資産形成への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業体制と販売環境の整備 <p>証券業務への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関連会社との連携による証券サービスの提供 <p>市場部門の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最適ポートフォリオの構築と安定収益の確保 	<p>経営基盤の強化</p>	<p>人材育成への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人材育成プログラムの見直し <p>資産の健全性向上への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査体制の再構築による与信コスト低減 <p>生産性向上への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経常経費抑制によるローコスト構造の実現 ・営業店事務の効率化 <p>システム戦略への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムの安全稼働推進 ・次期基幹系システムの検討 <p>内部管理態勢強化への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さま保護および利便性の向上 ・法令等遵守態勢および監査機能の強化
		<p>ステークホルダーへの貢献</p>	<p>CSRに対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本業を通じた地域貢献と本業を超えた幅広い社会貢献活動に注力 <p>地域経済の支援への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域密着型金融の取組み強化 ・地域再生ファンドによる取引先の再生支援 ・適切な金融円滑化対応

戦略目標として、「総合金融サービス力の向上」「経営基盤の強化」「ステークホルダーへの貢献」の3つの取組みを掲げていますが、平成24年度の進捗状況は次のとおりです。

1. 総合金融サービス力の向上

【営業基盤の再構築と拡大】

店舗再編と営業体制の見直しを進める一方で、平成23年6月には明石支店、平成25年3月には広島東支店を新設し、有望マーケットへの人員再配置を進めており、特に広島市内においては更に営業を強化し「広島の中へもっと」広く浸透を図ってまいります。今後は兵庫県内の更なる営業基盤拡大に向け、将来的な出店を見据えた候補エリアでの情報収集・営業の強化を進めてまいります。

【法人ソリューション営業への取組み】

有望業種への営業強化策としては、環境エネルギー・医療・農業等に向けた取組みとして、各種セミナーの開催、太陽光発電事業やサービス付き高齢者向け住宅の制度融資新設などを行いました。お客さまの海外進出支援については、当行アジアデスクの周知を図り、サポート体制を強化してきました。

【個人金融の取組み】

平成23年6月に明石住宅ローンセンター、平成24年7月に広島北住宅ローンセンターを新設し、新たな営業エリアでの住宅資金への取組みを強化いたしました。また、平成24年10月にはインターネット支店の開設を行い、若年層をはじめとした新規顧客の獲得を図っております。さらに、平成24年12月にはEBM(イベント・ベースド・マーケティング)によるアプローチ手法を導入し、お客さまに的確なタイミングでアプローチできる態勢を整えております。

【個人・法人の資産形成への取組み】

本部所属の資産運用担当のFA(ファイナンシャルアドバイザー)を各営業店ブロックへ段階的に常駐させることにより、お客さまのニーズに応じたコンサルティング営業を強化いたしました。また、店頭における株式受発注業務を中銀証券等へ集中化し、業務の効率化にも注力いたしました。

【証券業務への取組み】

銀行本体での金融商品仲介業務の取扱店舗を3か店追加し152か店体制に拡大しました。

中銀証券では平成25年1月に初のIPO案件の取扱いを実施いたしました。平成25年3月に高松支店を開設し、銀行本体との連携を強化したフルライン型ソリューション営業を進めております。

中銀アセットマネジメントについては、中長期的なフィードビジネスの強化を目指して、地銀系では初となる投信業務へ参入し、平成24年5月には「ちゅうぎん日経225インデックスファンド」(公募投信)を設定いたしました。

【市場部門の取組み】

金利動向などリスク分散に配慮しながら、一層の運用の高度化・多様化に取組みました。

2. 経営基盤の強化

【人材育成への取組み】

法人営業・個人営業の行内長期研修や、市場業務・国際業務の研修カリキュラムを充実させました。

【資産の健全性向上への取組み】

お客様の属性やライフサイクルに応じた適切な対応を行うため、大口与信先の管理や業種別審査の強化、お客様の経営実態に応じた最適なコンサルティング機能の発揮、地域再生ファンドの活用による事業再生支援などを行っております。また、資産の健全性についての評価項目を行内の業績表彰基準に導入するなど、与信コストの低減を図る仕組みの構築に努めております。

【生産性向上への取組み】

平成23年11月より差押業務、平成24年1月より金融商品仲介業務の本部集中化を開始し、その後も対象を拡大するなど業務の効率化を図りました。また、経費削減活動についても積極的に実施しております。

【システム戦略への取組み】

システムの安定性向上に向け、平成24年1月の基幹系システムに始まり、その後サブシステムを順次新データセンターへ移転し、平成25年3月にすべての移転を完了いたしました。また、次期基幹系システムの構築に向けて、TSUBASA基幹系システム共同化プロジェクトへ参加いたしました。

TSUBASA基幹系システム共同化プロジェクト(当行、第四銀行、千葉銀行の3行が参加)

【内部管理態勢強化への取組み】

「お客様第一主義」のもと、お客様の保護および利便性の向上を目指して、法令遵守態勢の強化と監査態勢の充実による内部管理態勢の強化に取組みました。

3. ステークホルダーへの貢献

【CSRに対する取組み】

地球温暖化問題対策として開発途上国で実施される事業に資金を供給するため発行される「世界銀行グリーンボンド」を、当行で購入するとともに、お客様にも公募販売いたしました。購入および公募販売を連動して同時期に実施したのは、日本の金融機関初の先進的な取組みでした。

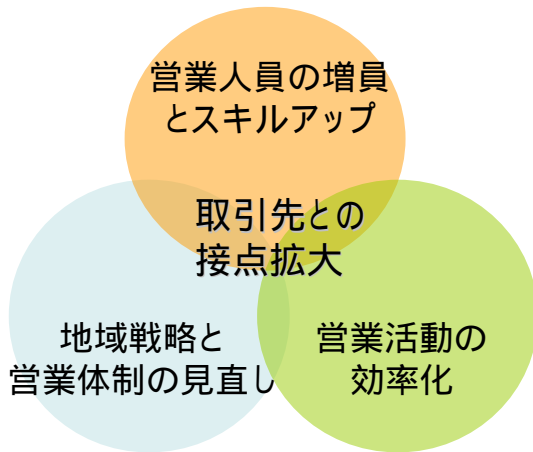
お客様の心を強く意識したCS向上運動「心のサービス実践運動」(平成24年3月開始)を継続実施し、取組みを強化いたしました。また、障がい者・高齢者向けの接遇技能資格である「サービス介助士2級」取得者を平成26年3月末までに国内全営業店に配置することにいたしました。

【地域経済の支援への取組み】

地域の中小企業の再生支援や地域経済の活性化を目的として平成24年10月に「おかやま企業再生ファンド」を設立し、適切な金融円滑化対応への取組みを強化いたしました。

1. 総合金融サービス力の向上 (1) 営業基盤の再構築と拡大

営業力強化のための体制整備

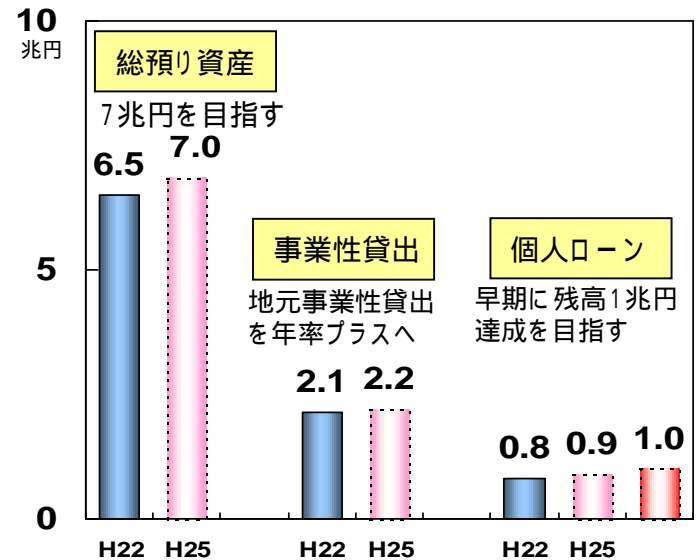


● 営業人員の増員とスキルアップ
・本部を中心に営業人員へシフト
・人材育成とキャリアパスの明確化

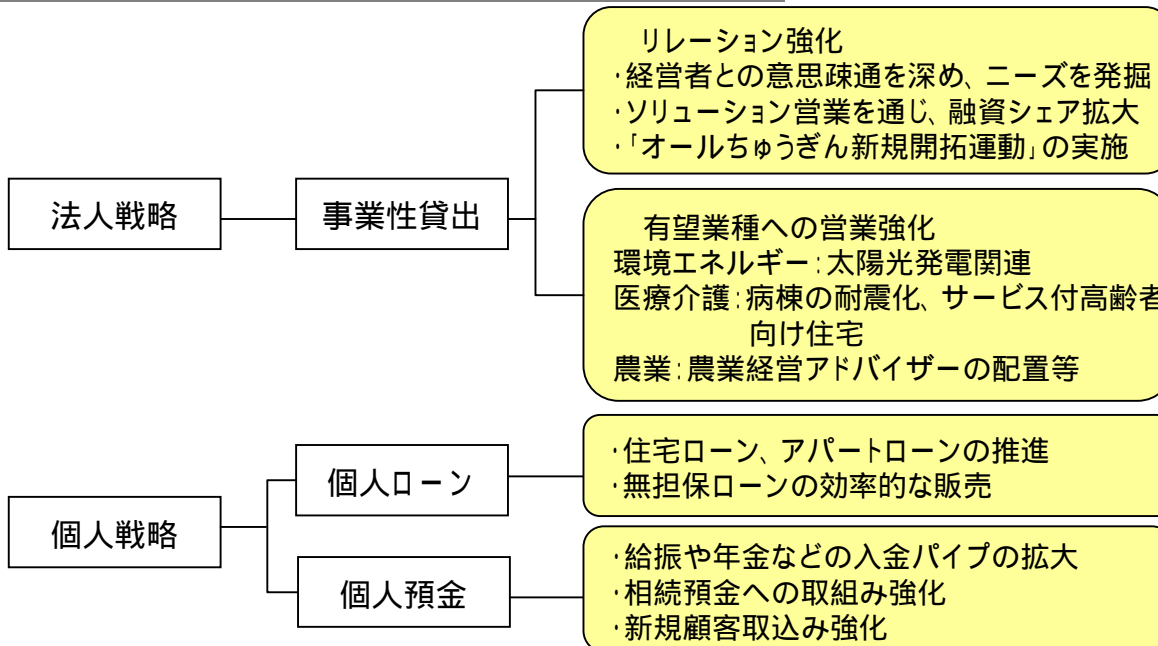
● 地域戦略と営業体制の見直し
・有望地域への戦力投入
・店質に応じた役割の明確化

● 営業活動の効率化
・管理業務の見直し
・シニア行員の活用

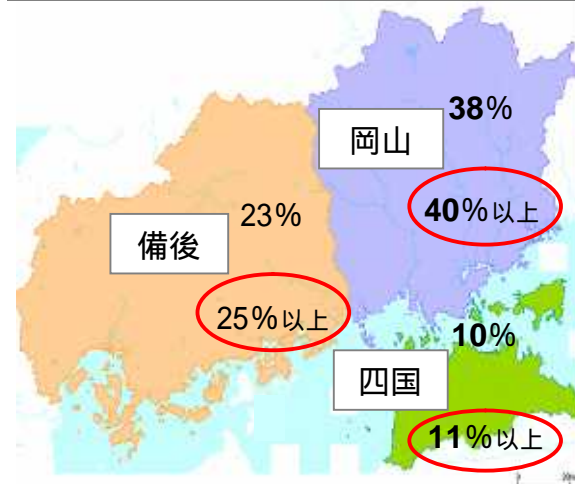
目指すボリューム



預金・貸出業務の基本戦略



地域シェア (貸出金) の向上



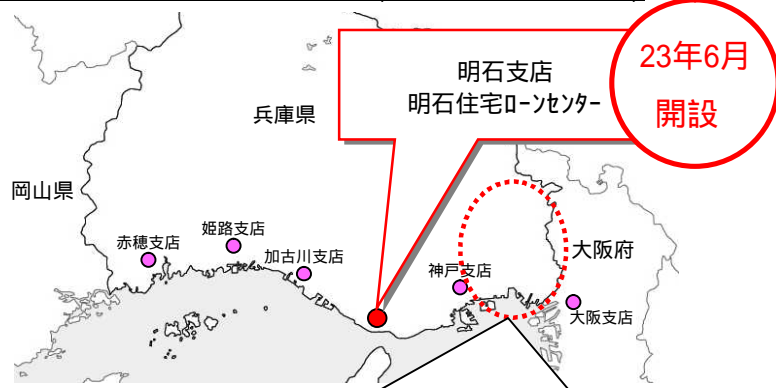
1. 総合金融サービスの向上 (1) 営業基盤の再構築と拡大

営業基盤の拡大と営業人員の増強

- ・有望マーケットへの新規出店を毎年1か店程度実施し、営業基盤の拡大を図る
- ・本部および低成長地域から有望地域や営業部門への再配置を実施する

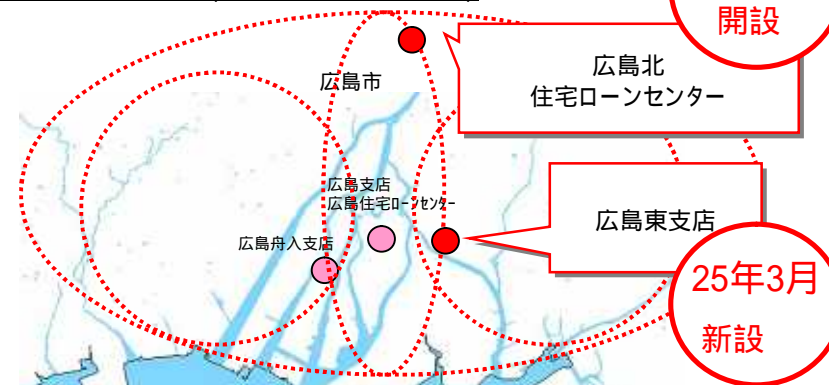
営業基盤の拡大

兵庫県内への更なる出店を検討(新エリアへの拡大)



- ・将来的な出店を見据え神戸支店内に営業人員を増員し、マーケットの情報収集と営業を強化。
- ・出店候補エリア(神戸～大阪間の阪神地区)

広島市内への出店(既存エリアの拡充)

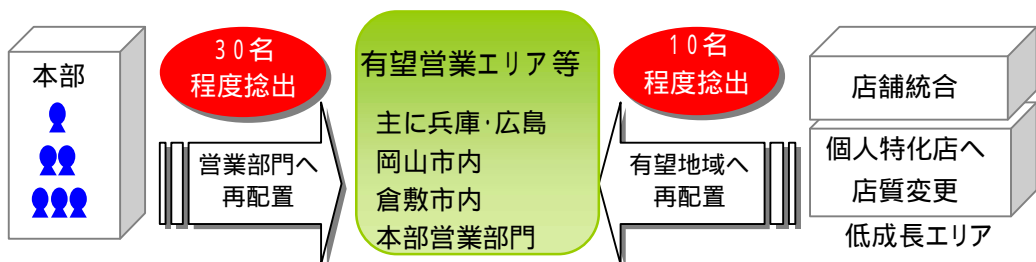


- ・マーケット、当行のネームバリューには低いシェア(3%)
- ・店舗ネットワークの拡充(面での営業展開)と増員による強化
- ・広島の中へ、もっと「心のサービス」を提供していきます。

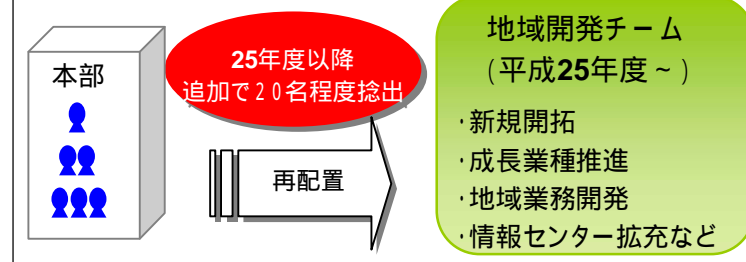
広島東支店は24年10月に広島支店内へ開設。25年3月新築移転オープン。

営業人員の増強

(1) 有望マーケット・営業部門への再配置



(2) 融資推進への取組み



ソリューション営業・海外進出支援の強化

- ・ソリューション営業をツールに取引先と一層のリレーション強化を図る
- ・アジアデスクを強化し、海外進出企業への支援態勢および営業店サポート態勢強化を図る

ソリューション営業強化策

(1) FAの多能化と営業店サポート態勢の強化



営業店と本部ソリューション部隊とをつなぐゲートキーパー (現場をサポート)

- ・幅広い業務を担当し、営業店サポート態勢を強化

(2) 事業承継の取組み強化

- ・FAの多能化とあわせ積極的に関与
- ・営業店サポートも充実

事業承継
問題

様々な取引
につながる

- ・M & A、MBO、IPO
- ・融資
- ・保険、預り資産
- ・ビジネスマッチング

(3) でんさいネットの利用契約の締結促進

海外進出支援の強化策

(1) アジアデスクの強化



海外進出支援や相談業務を対応 (営業店や取引先を訪問)

【アジアデスクの役割】

- ・海外進出支援・相談 (営業店・取引先訪問)
- ・外為業務の研修、人材育成
- ・外部専門・コンサル・提携金融機関との情報交換
- ・海外進出先情報収集
- ・海外拠点への調査指示・取りまとめ

(2) 海外拠点の機能強化

- ・国内店、アジアデスクとの連携強化
- ・ローン案件への取組み強化
- ・海外ビジネスマッチングへの取組み
- ・人材育成機能の強化

ダイレクトチャネルの強化

- ・インターネットチャネルを最大限活用することにより個人顧客の囲い込みを図る
- ・個人ローンは住宅、アパート資金を中心に増強を図る

インターネットチャネルの強化

(1) インターネットサインアップ機能の拡張

HP上で属性・暗証番号により
本人確認を行い契約する機能

様々な申込み契約に拡大



- ・カードローン
・クレジットカード
申込み
- 住宅ローン
事前申込み
- 口座振替
申込み

(2) インターネット支店の開設(平成24年10月)

比較的店舗インフラが手薄な地域を
ターゲットに新規顧客の集客を狙う



当行の営業店がない地域へ
転出されたお客様にも有効

(3) モバイルバンキング(スマートフォン)の機能拡張

預金の増強(調達強化)

(1) 給振・年金先の拡大

入金パイプ

給振

- ・ダイレクトチャネルの活用による若年層の囲い込み
- ダイレクトチャネルによる口座開設
- ネット支店

年金

- ・年金層・プレ年金層に対するサービスの充実
- 年金相談会・セミナーの開催
- 年金ダイヤルの設置

(2) 相続預金への取組強化

個人ローンの増強

(1) 住宅ローン・アパートローンの増強

- ・有望地域への積極展開
- ・提携業者の拡大

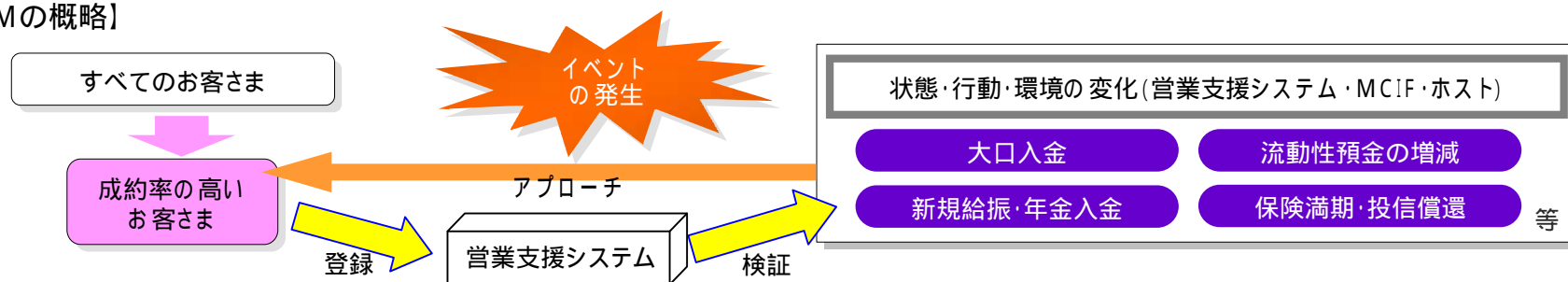
(2) 無担保ローン・クレジットカードの増強

- ・自動審査システムの高度化
- ・リフォームニーズへの取組みを強化
- ・マーケット分析の活用等による増強

マーケティングの高度化

・EBM(イベント・ベースド・マーケティング)によるアプローチ手法(平成24年12月導入)の活用

【EBMの概略】



【現状の課題】

課題	内容
管理顧客数の限界	お客さまの取引状況・状態を常時把握できる数については、限界がある
営業力の強化・効率化	現場では、常に即戦力が必要であるも、入行年齢27歳～33歳の中堅行員が少なく、若年行員の営業面での教育が不十分 営業上の管理がリアルタイムでできない

【EBMによる効果】

対象	当行におけるEBM導入後の期待効果
お客さま	金融ニーズが顕在化する的確なタイミングで提案を行うことによる取引満足度を向上させることができる
営業店(担当者)	熟練担当者のノウハウに基づく「気づき」を共有し、営業支援システムへ連携することで、若年担当者の営業力を向上させることができる 管理顧客数の増加
営業店(管理職)	管理職(役席者)が担当者とセールス対象先を共有することにより「アプローチもれ」の防止ができる
本部	営業戦略を推進対象先として営業支援システムへ連携することによる容易な営業戦略の浸透のみならず、進捗管理や本部からの指導が実施できる

【EBMの活用例】

- ・推定退職金の入金
- ・投資型商品ニーズ
- ・私募債
- ・外為デリバティブ
- ・運転資金ニーズ
- ・メイン化推進

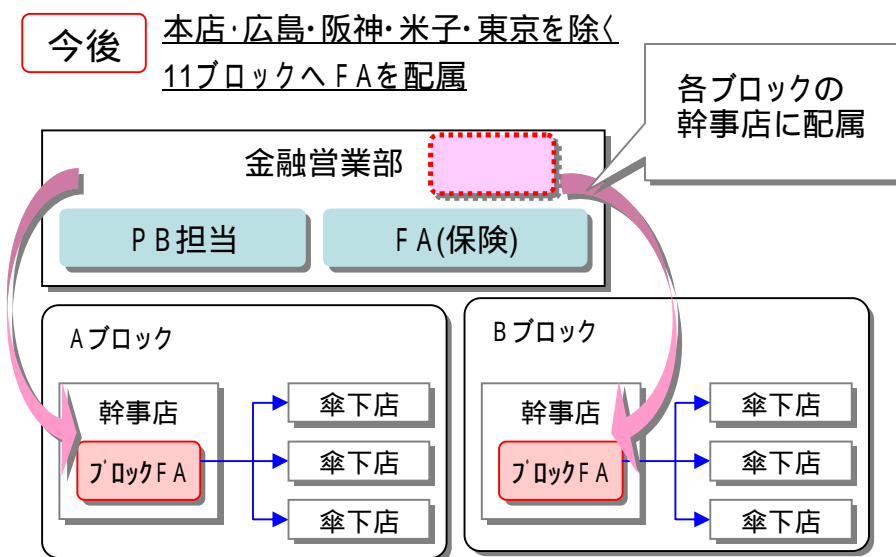
個人金融に限らず、法人金融を対象とした取組みも検討する

営業力の強化

- ・柔軟かつ迅速なコンサルティング営業の強化のため、ブロックFA担当を各ブロックに配属
- ・販売環境を整備し、効率的な営業活動を実践

営業体制の整備

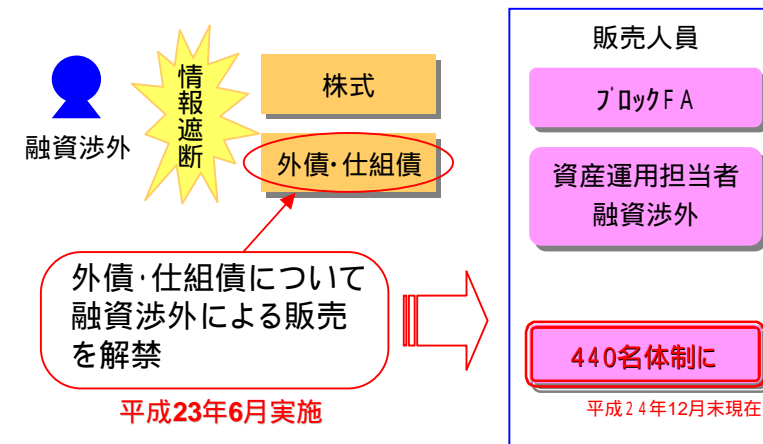
本部の金融商品販売部隊のうち、ブロックFAを現場配属とする



- ・ブロック担当制により責任が明確化される
- ・ブロック配属により一日複数店の臨店が可能となる
- ・臨店先を現場が決定し、実情に応じた対応が実現
- ・ブロックFAの役割を「総合的な預り資産営業態勢の仕組みづくりサポート」へ拡大

環境整備

(1) 仲介業務における融資渉外への資格拡充



(2) 各種販売ルールの見直しによる効率化

- ・営業の効率化に資する販売ルールの見直し
- ・規制緩和に対応し平成24年4月より一時払終身保険について融資渉外等の販売を解禁

(3) 本部集中化

- ・店頭における株式受発注業務を中銀証券等へ集約 (平成25年1月)

1. 総合金融サービス力の向上 (5) 証券業務への取組み

中銀証券

業績向上が見込まれることから
第3ステージを開始する

第1ステージ
体制準備期間

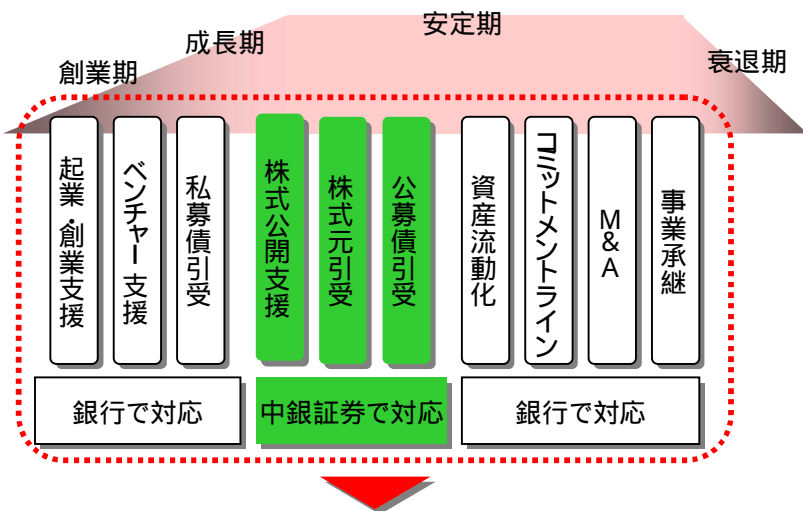
第2ステージ
本格的業績向上

第3ステージ フルライン型証券へ
(元引受業務開始・新規出店)

元引受業務の開始

元引受業務を平成23年10月に開始

【企業のライフサイクル】



銀行本体との連携を強化し
取引先のライフサイクルに応じた
フルライン型ソリューション営業を実現

平成25年1月、初のIPO案件の取扱いを実施

仲介業務の強化

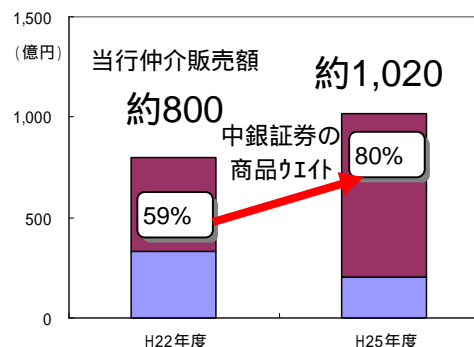
(1) 銀行本体の取扱店舗の拡大

平成24年度3か店追加 平成25年3月現在 152か店体制に拡大

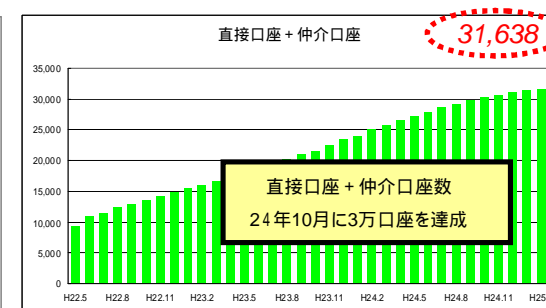
(2) 投信窓口販売の拡充

銀行本体で取扱っていないリスクカテゴリーの商品(海外REIT、ハイールド債など)を中銀証券で販売

【中銀証券仲介業務販売計画】

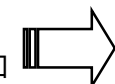


【月末時点の口座数の推移】



新規出店

平成23年6月 福山市内へ出店
備後・広島ブロックの販売額が増加



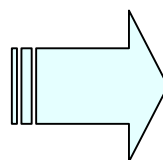
平成25年3月 高松市内へ出店
四国ブロックの販売強化

中銀アセットマネジメント

・中長期的なフィージビリティ強化ならびにグループ戦略強化を目的として、投信業務への参入を行う

【中銀アセットマネジメント(株)会社概要】

設立	: 昭和62年
資本金	: 120百万円
登録番号	: 中国財務局長(金商)第10号
業務内容	: 投資運用業、投資助言・代理業

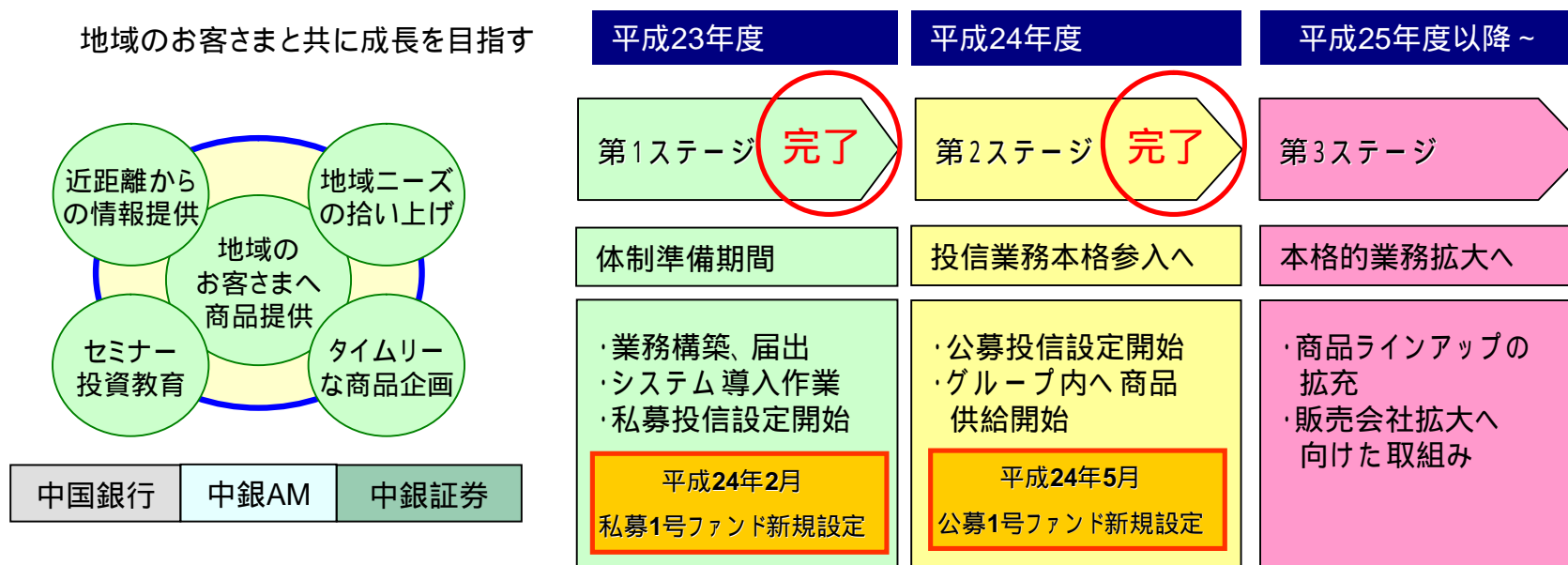


平成23年度に投信業務へ参入	
・地銀系投信会社	全国初
・兵庫県以西	地域初

地元の受益者視点を大切にしながら、業務を3段階で拡大、中長期視点から投信業務を主力業務へと育成する地域に根ざした運用会社として、

地域のお客さまと共に成長を目指す

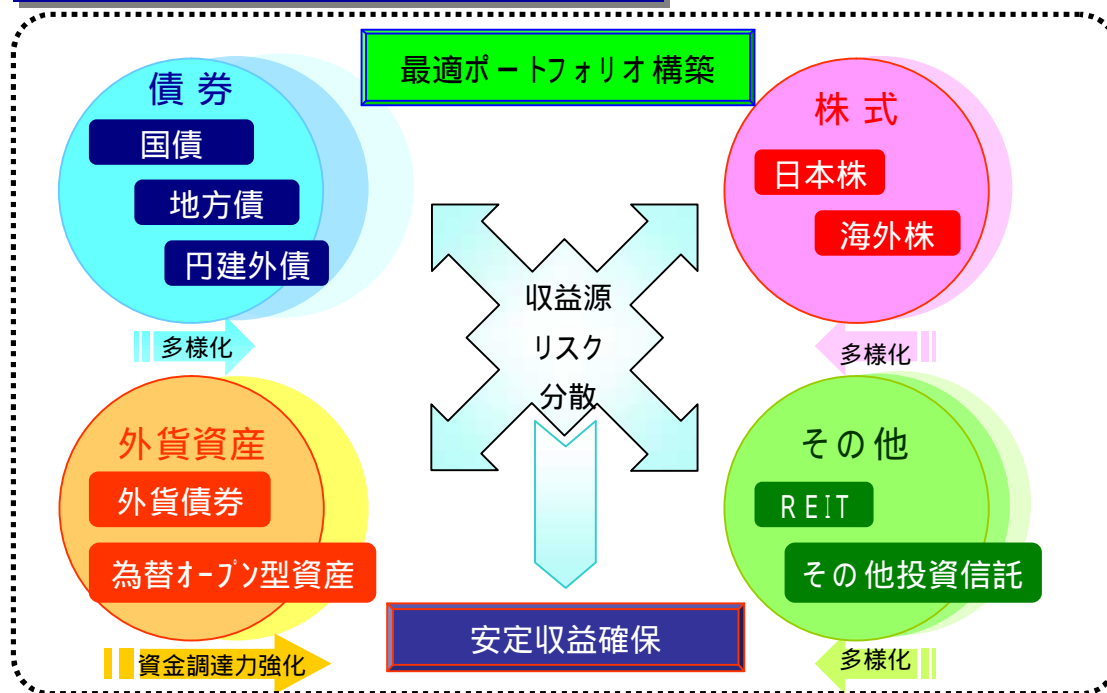
【今後の業務拡大イメージ】



市場運用部門戦略

・アセットアロケーションの強化により、相場動向に応じた最適ポートフォリオの構築と安定的な収益確保を目指す

アセットアロケーション戦略の強化



- ← 運用の多様化
- ← リスク・リターン分析強化
- ← ファンダメンタルズ分析強化

+

リスク対応
ヘッジ手段・デリバティブの活用
予兆把握・管理
各種シミュレーションの実施

人材のプロ化・育成強化

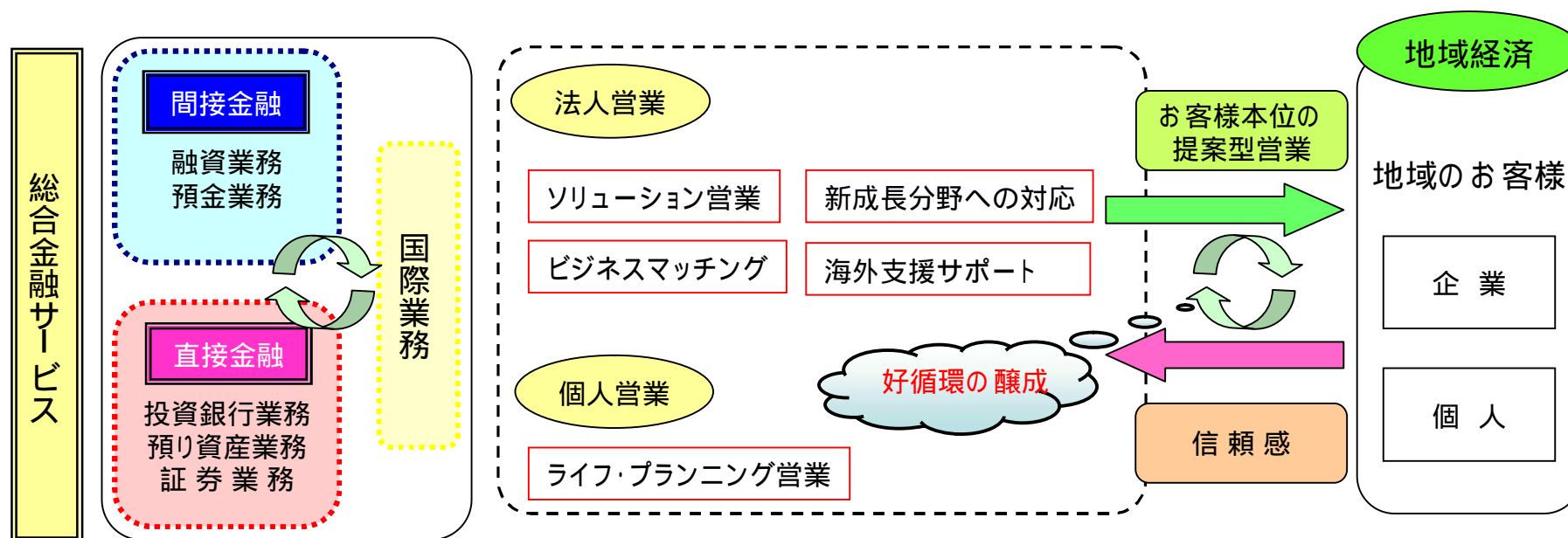
効果的な人事ローテーションによる運用スキルのレベルアップ

海外研修や行外研修への派遣による外部の運用ノウハウの積極的な吸収

海外拠点の有効活用による情報収集能力の強化

人材育成の強化

- ・お客さまに良質なサービスを提供できる人材を育成する
- ・人材育成プログラムの見直しなどにより、人材育成の強化を図る
- ・将来増加が見込まれるシニア行員の活用策を検討する



育成する人材像

- (1) 企業に提案型のソリューション営業ができる人材
- (2) 個人資産形成において総合提案営業のできる人材
- (3) 市場業務、国際業務に精通した人材

人材育成手段

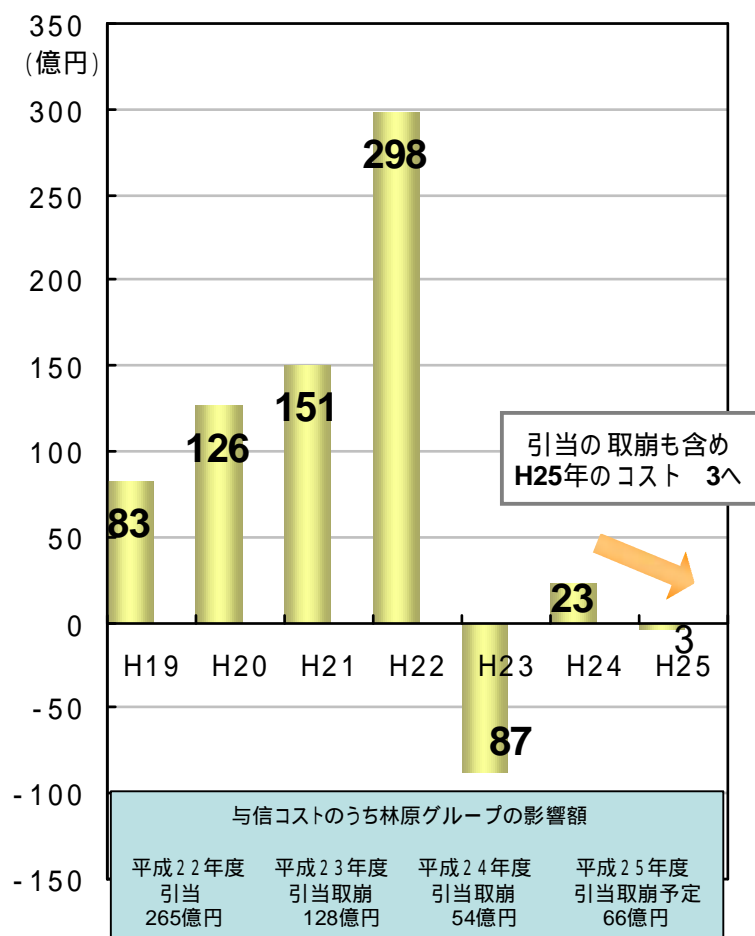
- (1) 人材育成プログラムの見直し
- (2) 営業店アドバイザー(新設予定)によるOJT
- (3) 部門ローテーションの活性化
- (4) 語学研修等の継続実施

2. 経営基盤の強化 (2) 資産の健全性向上への取組み

与信コスト低減への取組み

- ・ 審査体制の再構築や業績表彰でのインセンティブ付与により与信コストを低減させる

年間与信コストの推移



与信コスト低減等のための主な対策

(1) 審査態勢の再構築

融資先属性等に対応した審査態勢の整備

- ・ 実効性の高い大口与信先管理に向けた審査態勢の定着化
- ・ 金融円滑化対象先に対する再生支援態勢の充実
- ・ ちゅうぎん再生支援プロジェクト(通称:「Vサポート」)の活動推進
- ・ 地域再生ファンド(「おかやま企業再生ファンド(ORF)」)活用による事業再生支援への取組み
- ・ 早期再生への取組み強化、ライフサイクルに応じた支援態勢の充実
- ・ 成長分野への資金供給への対応
- ・ 海外与信業務の強化、農林水産関連業種等の審査ノウハウの蓄積

(2) 大口与信先の管理態勢の強化

大口与信先審査委員会において、組織的な取組みを継続実施し、大口与信先の実態把握と予兆・中間管理の強化を図る

(3) 適正金利確保に向けた取組みの強化

(4) 業績表彰基準の改定

中間管理も適正に評価される体系を導入(23年度上半期より)
資産の健全性向上に向けた活動の定着化を図る

(5) 人材育成の強化

本部

広い知識と高度な専門性を持つプロ集団の育成

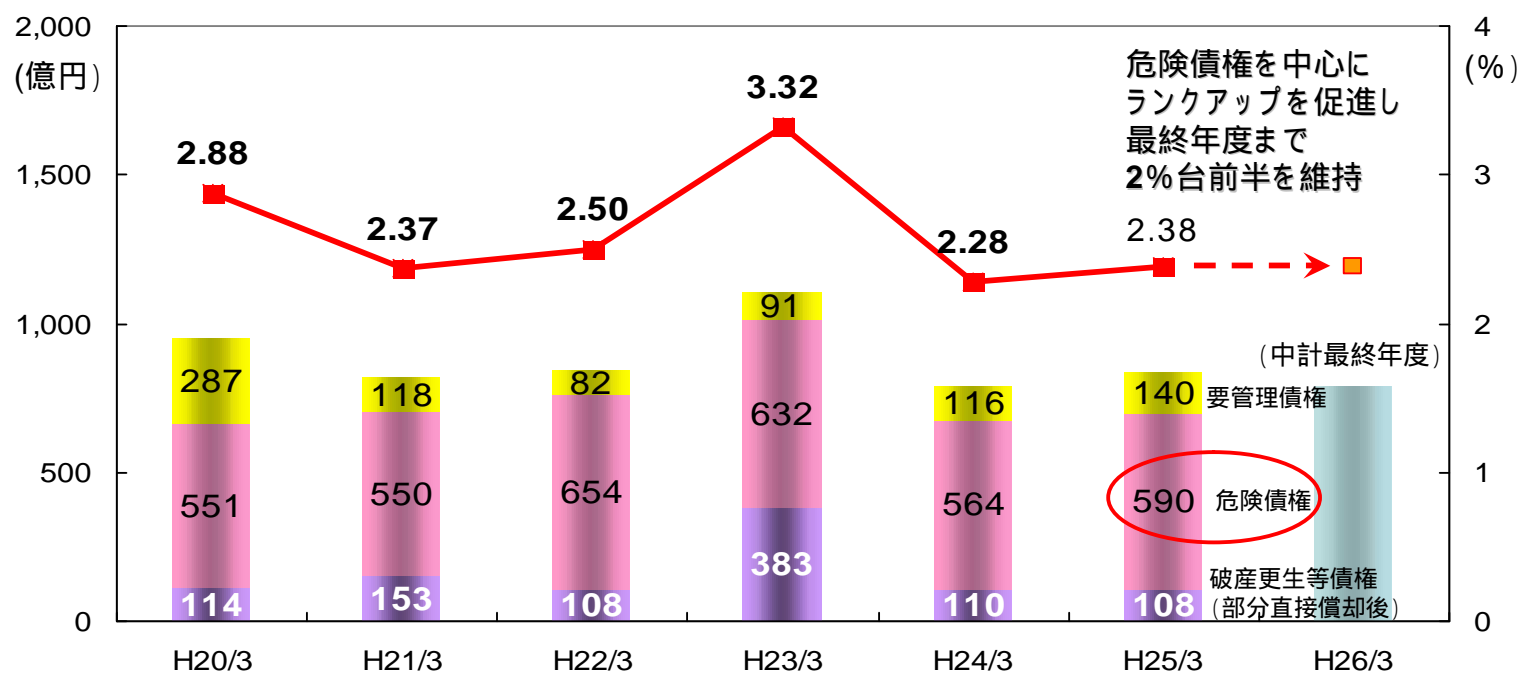
営業店

濃密なリレーションを築き、経営者をサポートする
真の融資マンの育成

不良債権比率低下への取組み

- 本部・営業店一体となったコンサルティング機能の発揮により、不良債権比率(2%台前半)を維持する

新中計での再生法開示債権の推移(部分直接償却後)



具体的な取組み

不良債権に占める比率が高く、能動的に関与可能な「危険債権」を中心として、上位格付へのランクアップ促進とランクダウン未然防止に注力し、不良債権総額(部分直接償却後ベース)の更なる削減を図る

2. 経営基盤の強化 (2) 資産の健全性向上への取組み

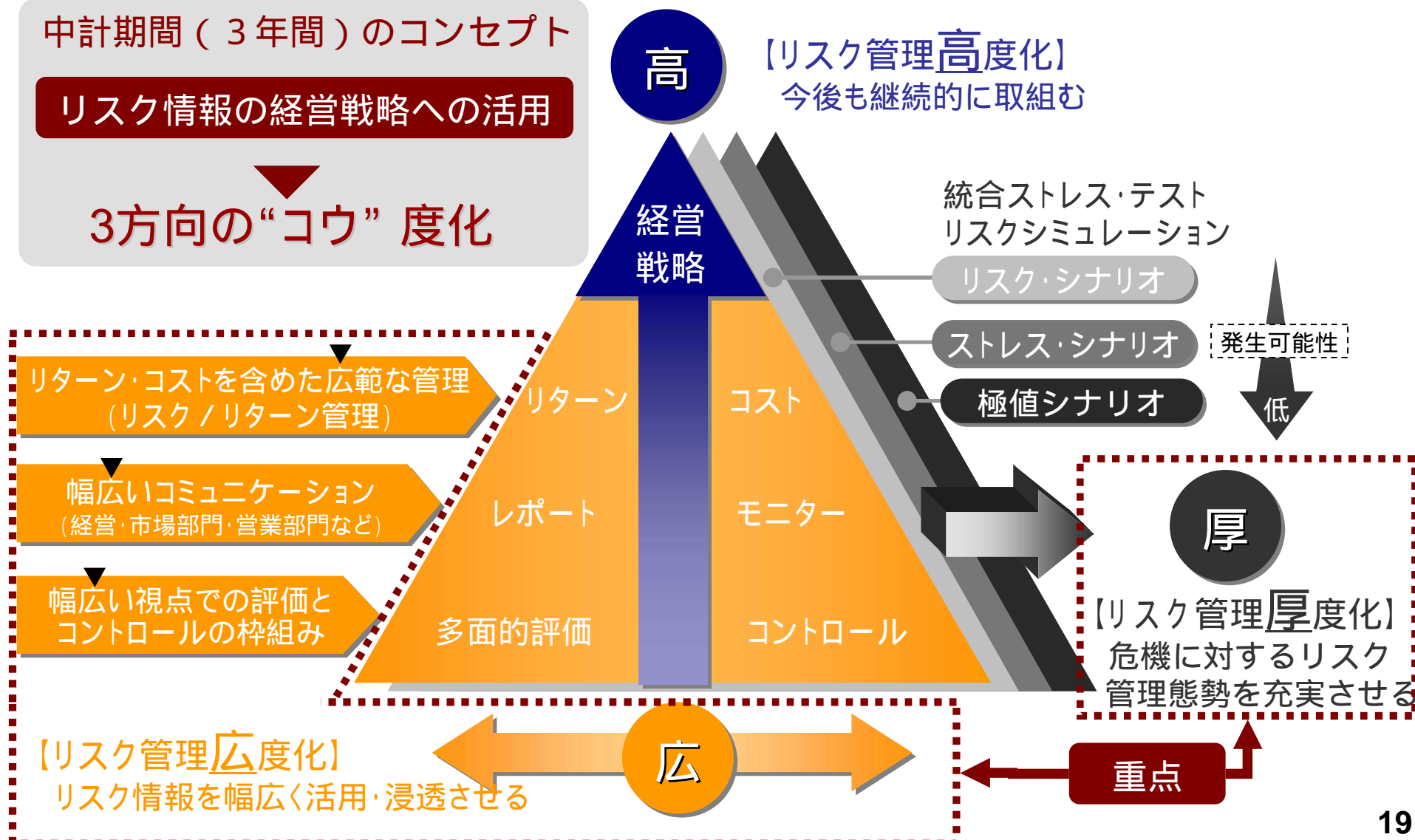
リスク管理態勢の高度化

資産健全化に向けたリスク管理態勢の高度化に今後も取り組んでいく

中計期間（3年間）のコンセプト

リスク情報の経営戦略への活用

3方向の“コウ”度化

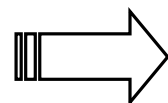


経費節減への取組み

- ・全行的な経常経費抑制への取組みによりローコストな運営を実現する
- ・オーバースペックの排除・見直しによるコストの低減
- ・事業分野の将来性や収益性を念頭に資源配分を実施

経常経費の抑制に向けた集中的な取組み (平成25年度～)

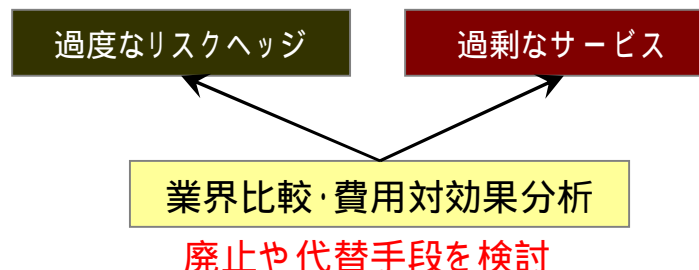
- ・大口経費削減施策の立案、実行
- ・経費コンサル導入の検討



経費削減余地を掘り起こし、筋肉質な経費構造へ

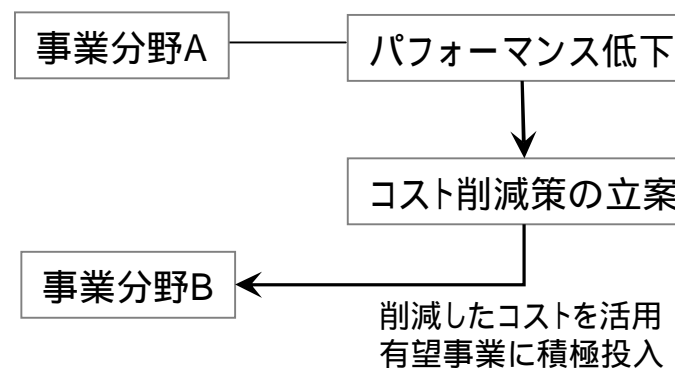
オーバースペックの排除

過度なリスクヘッジや過剰なサービスを業界比較や費用対効果分析によりあらため、廃止や代替手段をとることで経常費用の低減を図る



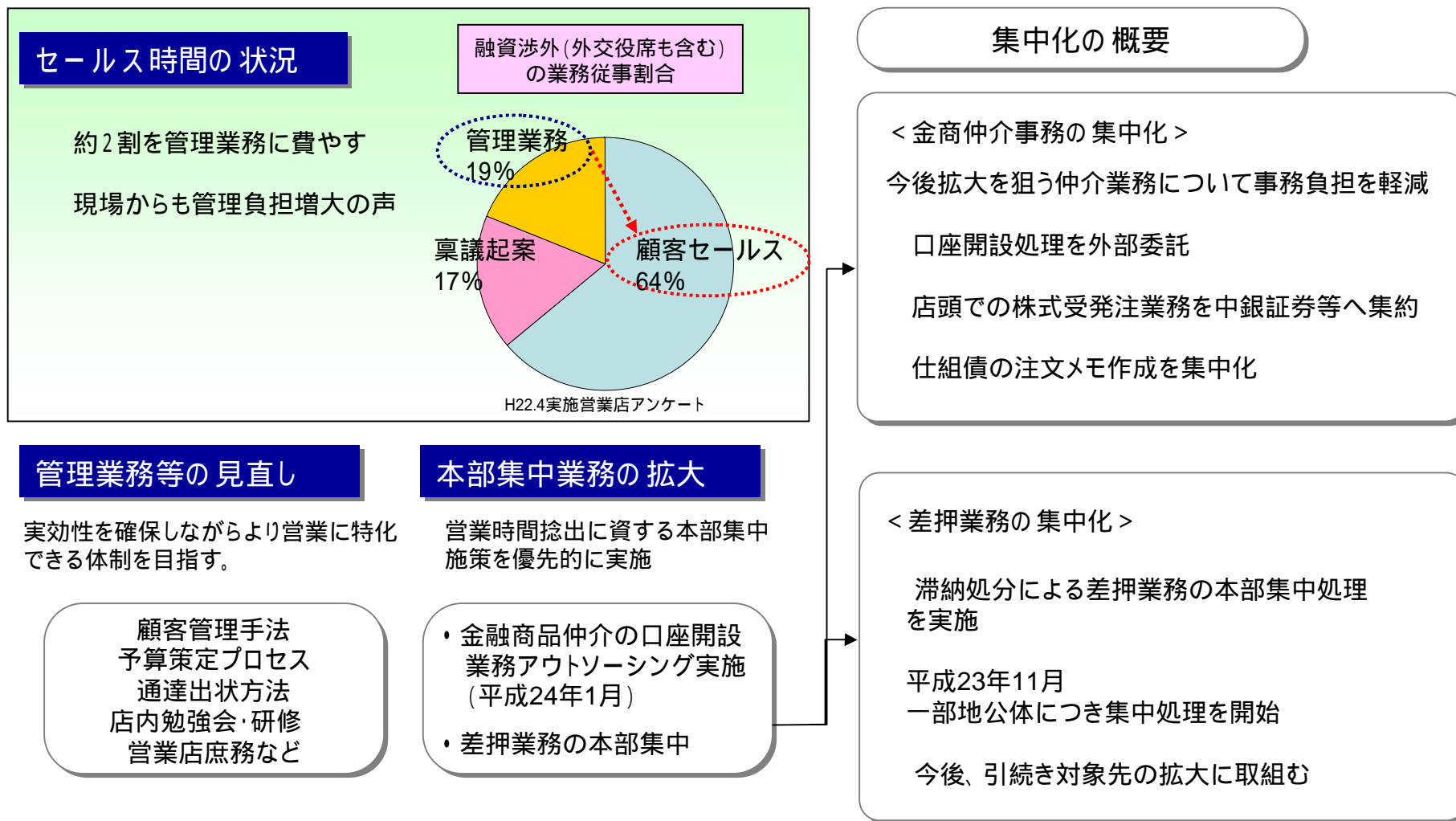
事業分野の資源配分

事業分野の採算性向上のためのコスト削減策を立案し削減したコストはより有望な事業分野へ資源配分する



事務効率化への取組み

- ・営業現場のセールス時間を創出すべく、管理業務を中心に見直しや効率化を図る
- ・近時増加している「預り資産関連業務」「差押業務」について本部集中化を検討する



システム戦略～取組みと戦略の方向性～

・将来的にもシステム開発・運用を主導できる体制を整備するとともに、各種ニーズに適切に対応する

システム戦略の方向性

最新のIT技術の採用により
より高い信頼性を確保

システム開発・運用の
迅速性・機動性の確保

次期基幹系システムに向けた
組織体制を構築

システムの安全稼働推進

主要システムの安定的な更改
システム品質管理の高度化
データセンターの移転(平成25年3月完了)

システム経費の抑制

適切な投資判断によるシステム構築
初期投資の妥当性と継続的な適正価格モニタリング
新しい技術の導入による経費抑制の可能性を検証

ニーズへの迅速かつ機動的な対応

日本版ISA・消費税率引上げ等、制度改正への迅速な対応
IT活用による業務改善への取組み

次期基幹系システム構築に向けた取組み

TSUBASA基幹系システム共同化プロジェクトへの参加
システム構築・業務検討態勢の確立とプロジェクト推進
長期的な視点でのシステム部門の人材育成

内部管理態勢強化への取組み

- ・「お客さま第一主義」のもと、お客さまの保護および利便の向上に努める
- ・法令等遵守態勢の強化と、監査態勢の充実による内部管理態勢の強化に努める

お客さま保護に向けた取組み

(お客さま情報の適正な取得・利用・管理)

- 「個人情報保護方針」などに則った適正な情報の管理
- 情報の漏洩・紛失・改ざんなどの未然防止策の強化
- 外部委託先の厳正な選定と指導・監督

(お客さまへの適切かつ十分な情報提供と説明)

- 「金融商品勧誘方針」などに則った適切な勧誘
- 金融商品に係る説明・管理態勢の強化
- 金融円滑化の観点からの適切かつ十分な説明
- お客さまにご理解いただくための説明能力の向上
- リスク性金融商品の高齢者取引についての内部牽制強化

(お客さまのサポート態勢)

- お客さまからの相談・苦情等への公正・迅速・誠実な対応
- お客さまの声の業務の改善・サービス向上への活用

コンプライアンス意識の向上と実践

- コンプライアンス意識向上に向けた組織的な取組み強化
- 不祥事件防止対策の強化
- 「企業行動規範」と「行動指針」、「法令等遵守方針」や「コンプライアンスマニュアル」などに則った業務遂行
- コンプライアンス・法務リスクにより重点を置いた組織的な業務適切性管理態勢の強化
- 役職員によるインサイダー取引や専ら投機的利益の追求を目的とした取引等の禁止の徹底
- 反社会的勢力との関係遮断に向けた取組みの強化

IFRS・民法(債権法)改正への対応

- IFRS改定作業の動向注視、及び日本基準の改定に応じた業務プロセスの見直しやシステム開発も含めた全社レベルでの態勢整備
- 民法(債権法)改正に対する調査・研究

内部監査機能の充実・強化

- コンプライアンス態勢強化に向けた牽制機能の充実
- 重要なリスクに焦点を当てた監査を強化
- 問題の本質的な改善に繋がる取組みを強化
- 監査の品質向上に向けた取組みを強化

3. ステークホルダーへの貢献 (1) CSRに対する取組み

当行のCSRに対する考え方

- ・CSR活動にあたって、ステークホルダーを現在および将来の「お客さま」「地域社会」「株主のみなさま」「従業員」と捉え、地域金融機関として本業を通じた地域貢献を第一義とし、本業を超えた幅広い社会貢献活動についても注力する

経営理念：自主健全経営を貫き、ゆるぎない信頼と卓越した総合金融サービスで、地域社会とともに発展する



お客さま

総合金融サービスの提供
・グループ(銀行、リース、証券など)による多様な金融サービスの提供
・ソリューション営業
・地域への円滑な資金供給

お客さまへの対応
・障がい者、高齢者向け接客技能資格である「サービス介助士」資格取得者国内全店配置
・CS向上運動「心のサービス実践運動」の継続実施
・店頭待ち時間の短縮
・スキルアップ運動の実施

環境配慮型商品の提供
・ちゅうぎん環境配慮型融資
・エコ私募債

など

地域社会

環境保全活動への取組み
・エネルギー使用の抑制(省エネ法対応)
・公益信託「『百間川』水とみどりの基金」の受託運営
・風倒木被害地域の復旧整備事業「ちゅうぎんの森」
・「世界銀行グリーンボンド」の購入・公募販売(平成24年10月)

スポーツ・文化等支援活動
・スポーツ、コンサート等への協賛(平成24年12月にJOCより「トップアスリートサポート賞」を受賞)
・吉備路文学館における地元文学、文化継承活動への支援
・金融教育ニーズへの対応

創業・新事業の育成支援
・ちゅうぎん企業育成支援制度等

株主のみなさま

企業価値の向上
・収益力の強化、資本効率の向上など企業価値の向上

ガバナンス体制の強化
・内部統制システムの充実と適正な運用
・監査態勢の充実

IR活動
・充実したIRの継続実施
・ディスクロージャー誌等の充実

資本政策
・適正な株主還元

など

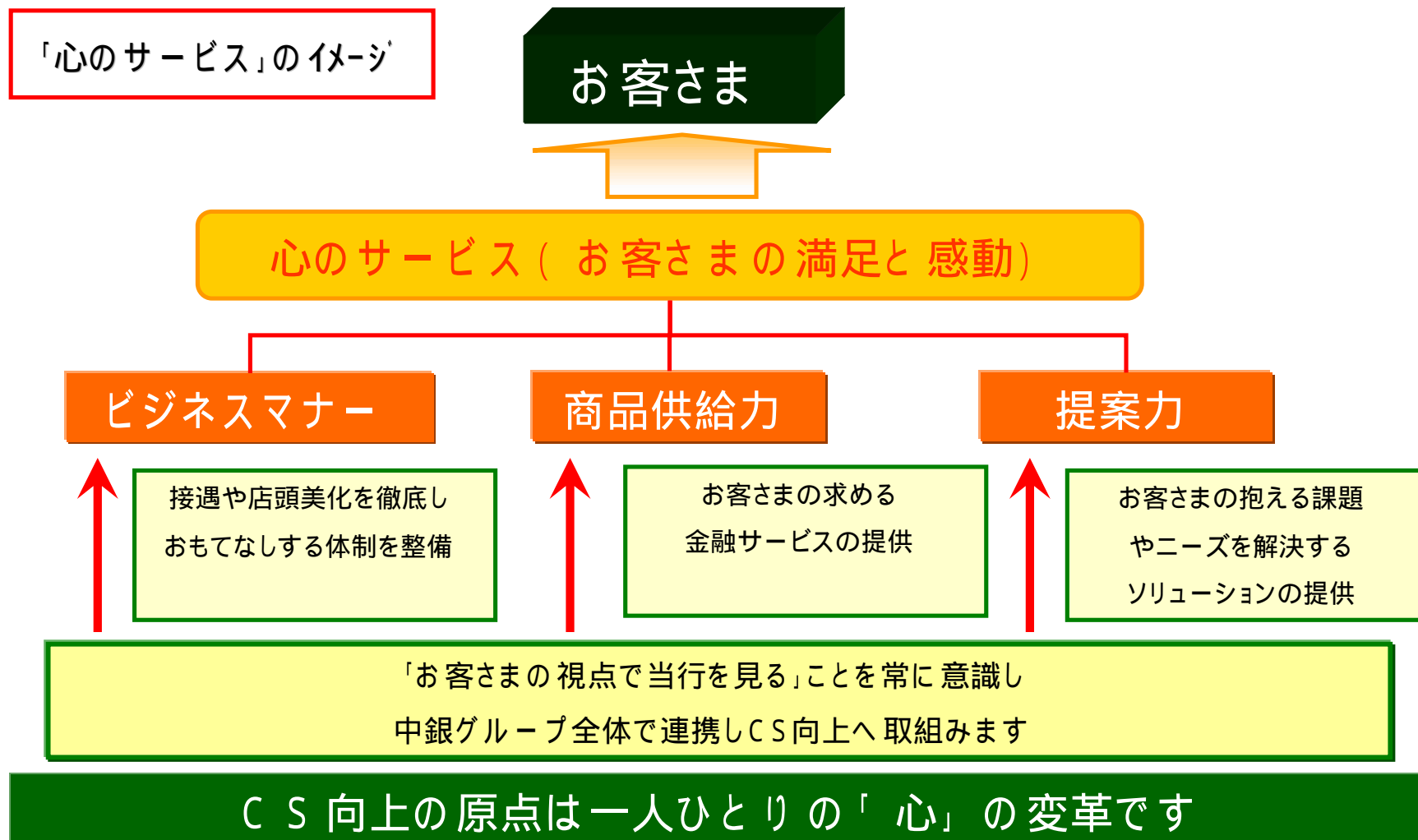
従業員

人材育成・人材活用
・人材育成プログラムの充実
・市場、国際業務に精通した人材育成
・シニア行員の積極活用

働きやすい職場環境の整備
・風通しの良い職場作り
・ワークライフバランスの取組み

コンプライアンス意識の向上
・コンプライアンス関連研修会の定期実施
・相互牽制体制の強化

CS向上のため「心のサービス実践運動」(平成24年3月開始)を継続実施



本業を通じた地域貢献への取組み

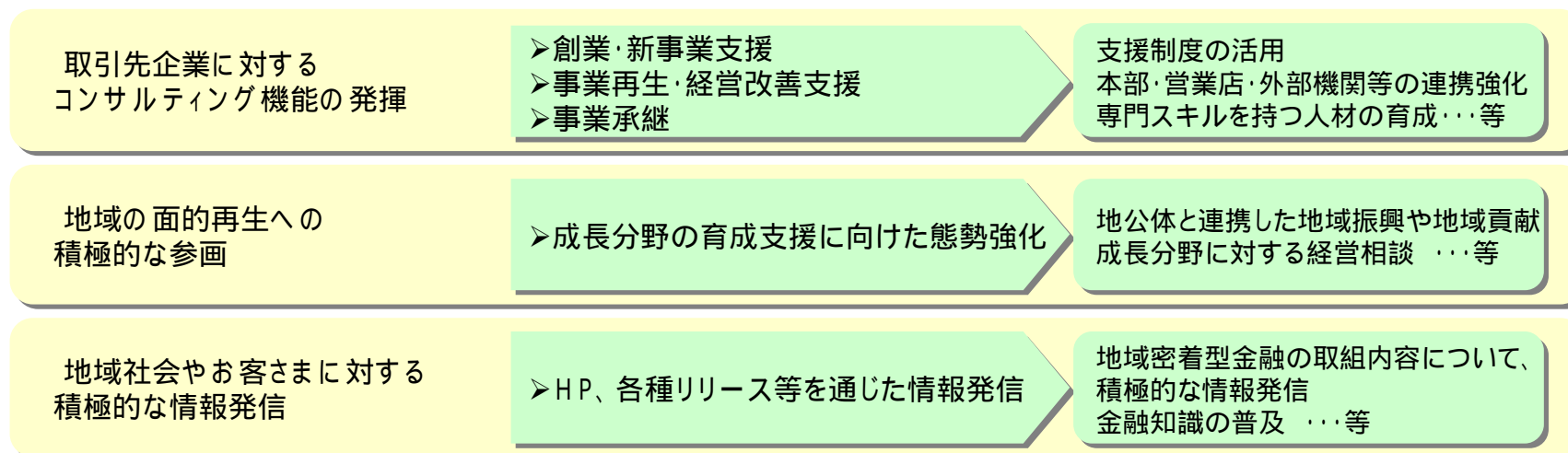
1. 地域密着型金融の更なる推進への取組みを強化・充実させる

取組み分野	取引先企業に対するコンサルティング機能の発揮 地域の面的再生への積極的な参画 地域社会やお客さまに対する積極的な情報発信
-------	--

2. 地域経済の支援に向けた地域再生ファンド(「おかやま企業再生ファンド(ORF)」)を有効に活用する

3. 適切な金融円滑化対応を実施するとともに、円滑化対象先への再生支援態勢を強化・充実させる

地域密着型金融の推進



地域再生ファンド

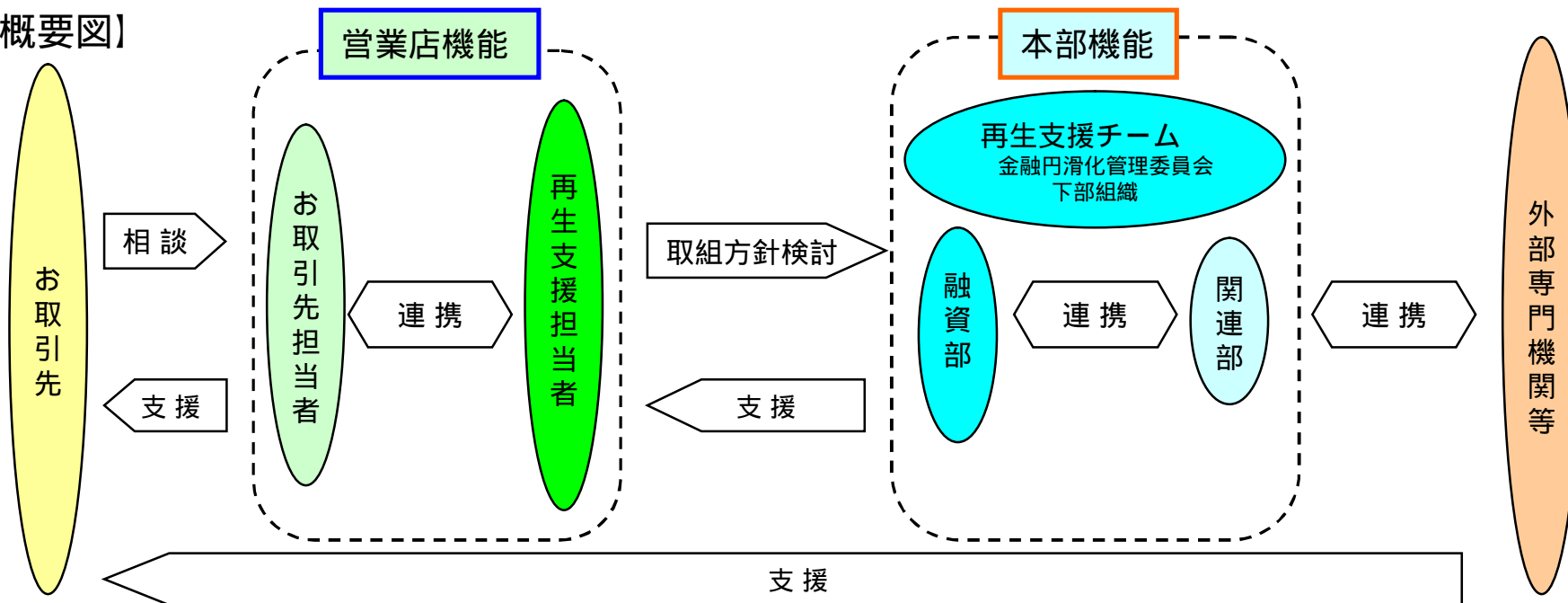
地域経済の支援に向けた地域再生ファンドを有効に活用する

過剰債務等により経営不振となっている先、複数金融機関取引のある先等に対する再生への集中的取組み
事業スポンサー等必要先に対して、再生スキームにおける第2会社方式の活用等による解決手段の検討と実施
窮地に至る前の早期再生への取組み(金融支援)による長期的な与信コストの圧縮

3. ステークホルダーへの貢献 (2) 地域経済の支援への取組み

適切な金融円滑化対応(「ちゅうぎん再生支援プロジェクト」(通称:「Vサポート」)の活動推進)

【概要図】



名称		主な役割・機能
	再生支援担当者	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店において、コンサルティング能力に長けた人材を「再生支援担当者」として任命 ・お取引先の経営課題について共通認識を持ち、再生支援に向けた相談など積極的な助言・関与を行う
	融資部	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店と一体となって、お取引先に対する「取組方針」について検討する ・必要に応じて、本部関連部や外部専門機関(おかやま企業再生ファンド、中小企業再生支援協議会等)とも連携を行う ・再生支援の進捗状況について、営業店の管理・監督を行う
	再生支援チーム	<ul style="list-style-type: none"> ・再生支援施策メニューに応じて、本部関連部で構成 ・営業店や関連部等より要請があった場合、積極的な助言・関与を行うとともに、必要に応じて、お取引先への訪問支援等を行う

本資料には将来の業績に関する記述が含まれております。こうした記述は将来の業績を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。将来の業績は、経営環境の変化などにより目標対比異なる可能性があることにご留意下さい。



あしたも、いっしょに。

中国銀行