

## 「地域・お客さま・従業員と分かち合える豊かな未来を共創する」ことを目指します。

当行では平成29年度からスタートした期間10年の経営計画『Vision2027「未来共創プラン」』の長期ビジョンである「地域・お客さま・従業員と分かち合える豊かな未来を共創する」の実現を目指し、様々な施策を立案し、取組んでおります。

当期における主な活動内容をご紹介します。

### ①提供するサービスの質の向上

#### 【地域応援活動の高度化】

法人向け営業の分野では、お客さまの事業内容や経営課題等をより深く理解する事業性評価をベースとして、課題解決に向けた最適なソリューションを提供する「地域応援活動」を積極的に展開しました。また、創業支援に対しましては、「岡山イノベーションプロジェクト」を展開し、イノベーションスクールやコンテストを実施するとともに、「ちゅうぎんイノベーションファンド」を設立し、創業の活発化による地域経済活性化に向けた取組みを強化しました。

#### 【ライフプランニング営業の強化】

個人向け営業の分野では、お客さま一人ひとりの資産状況、家族構成、将来のライフイベントに基づき最適な商品を提案する「ライフプランサポート活動」に注力しました。預り資産営業においては、「お客さま本位の業務運営に関する方針」に沿って、グループ会社である中銀証券株式会社とも連携しながら、お客さまの将来にわたる資産形成に向けて積極的な営業を展開しました。

#### 【グループシナジーの最大化、新事業領域の開拓】

新たな事業領域へのチャレンジとして、本年4月よりグループ会社である中銀リース株式会社において法人向けオートリース業務を開始しました。今後も中国銀行グループ全体として、幅広い金融サービスの提供に努める方針です。また、「TSUBASAアライアンス」におきましては、フィンテック業者のサービスを安心して利用していただくためのオープンAPIの開発を共同で行うとともに、システム面にとどまらず、ビジネスマッチングやシンジケートローンなどの分野においても幅広い連携を行っています。

### ②サービスを提供する機会の拡大

#### 【チャンネル再構築】

昨年11月に当行で3か店目の保険相談専門窓口となる「ちゅうぎん倉敷ほけんプラザ」を倉敷住宅ローンセンターに併設しました。平日にコンタクトできないお客さまに対して、ローン、保険を問わず、ライフプランに応じた休日営業の拡大に取組んでおります。

#### 【営業時間・営業人員の捻出、人財再配置】

営業時間・営業人員を捻出し、生産性向上による構造改革を目的とした「BPR推進プロジェクト」を昨年4月に立ち上げ、各種事務の抜本的な見直しや、本部集中化、システム化の検討を進めています。平成29年度においては、約100名の本部人員を営業店や本部戦略部門へ再配置しました。

### ③サービスを提供するための体力の強化

#### 【人財育成強化】

人財育成に関しては、新入行員の長期研修や若手行員の外部出向・長期研修派遣の拡大、難関資格へのチャレンジ支援、360度評価の導入、自宅学習支援システムの導入などさまざまな施策を実行しました。

#### 【組織改革】

本部組織に関しては、「地域応援活動」と「ライフプランサポート活動」の実効性向上を目的に、本年4月2日付けで本部組織の再編を実施し、従来は3部署であった営業部門を、法人のお客さま営業を担当する「ソリューション営業部」と、個人のお客さま営業を担当する「営業統括部」の2部署といたしました。

また、コーポレートガバナンス強化に向けた取組みとしては、昨年12月に取締役会の任意の諮問機関として「指名報酬委員会」を設置し、取締役会の監督機能の向上や社外取締役の適切な関与・助言を得る仕組みを強化しました。

### ④一人ひとりの心の変革と組織風土改革

#### 【心と組織風土改革、CS・ES向上】

シニア人財の活躍機会を拡大するための制度の新設や、時差出勤の柔軟化など、ダイバーシティや働き方改革に向けた人事制度改革を実施しました。

また、社内コミュニケーションの活性化に向けて、「フラットミーティング制度」を開始しました。フラットミーティングでは部署ごとに立場や役職を超えて相互に議論することで、自由闊達で活気のある職場風土の醸成を目的としており、当行のフィロソフィーである「ちゅうぎんの心」の実現に向けた取組みを強化していく方針です。

平成30年6月30日  
取締役頭取  
宮長 雅人

