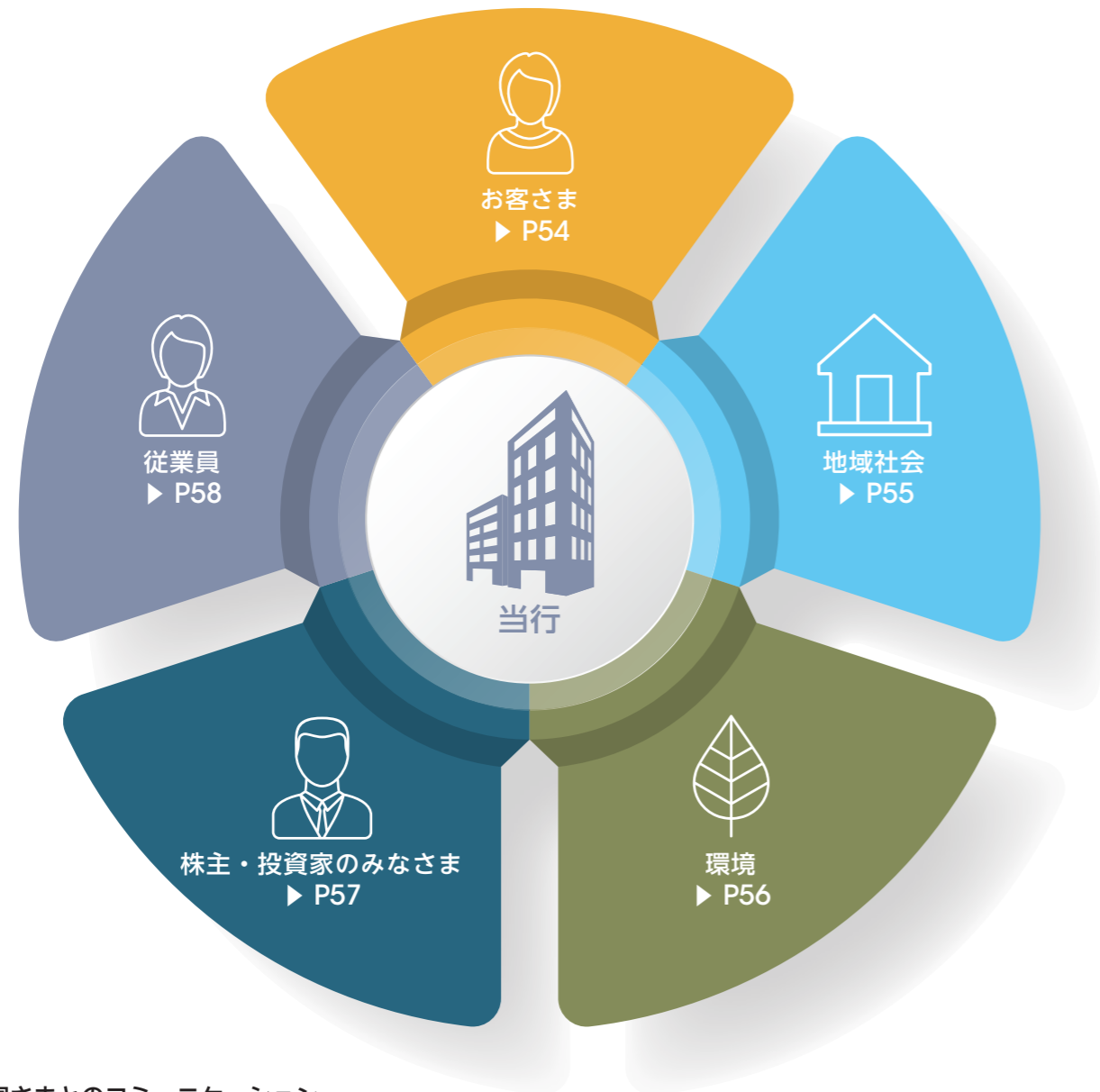


## ステークホルダーコミュニケーションの推進

中国銀行は、ステークホルダーを「お客さま」「株主・投資家のみなさま」「地域社会」「従業員」「環境」などと幅広くとらえ、積極的にコミュニケーションをおこない、「良き企業市民」として行動するよう努めてまいります。



### お客さまとのコミュニケーション

お客さまの幅広いニーズや利便性向上を図った商品・サービスを提供します。

### 地域社会とのコミュニケーション

地域社会への貢献活動を中心に良き企業市民として活動します。

### 環境への取組み

地球温暖化や環境破壊に対する意識の高まりを受け、環境に配慮した活動をいたします。

### 株主・投資家のみなさまとのコミュニケーション

持続可能なモデルを確立することで、いかなる厳しい環境にも耐えうる財務体質を維持します。

### 従業員とのコミュニケーション

すべての従業員が、仕事や仕事以外においても積極的に取組み、仕事と生活のバランスのとれた働き方ができる場を実現します。

## お客さまとのコミュニケーション

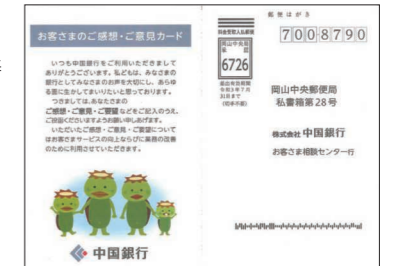
中国銀行では、みなさまの声を大切にし、あらゆる面に活かしてまいりたいと思っています。いただいたご意見、ご要望については、お客さまサービス向上ならびに業務の改善のために利用させていただいています。

### ● お客さまのご感想・ご意見カード

アンケート等でいただいたお客さまのさまざまな声をよりよい商品の提供やサービスの改善に活かしています。



アンケートはがき



お客さまのご感想・ご意見カード

### ● お客さま満足度調査

お取引いただいているお客さまを対象に、「お客さま満足度調査」を実施し、当行とのお取引についての満足度をお伺いするとともに、お客さまの声を業務改善に活かしています。

### ● コールセンター体制

#### 個人のお客さま

- ちゅうぎんテレフォンバンキングセンター
- ローン専用ダイヤル
- 住宅ローン相談専用ダイヤル
- ちゅうぎんクレジットカードデスク

#### 法人のお客さま

- ちゅうぎんテレフォンバンキングサービス
- ちゅうぎんビジネスセンター
- ちゅうぎんEBサポートセンター

### ● お客さまのライフプランづくりへのお手伝い

2018年11月より、岡山、津山、倉敷の各住宅ローンセンターを「ライフプランセンター」に変更し取扱商品を拡充しています。

平日の来店が困難な資産形成世代を中心に、平日だけではなく土曜日、日曜日にローン、保険および資産づくりに関する相談・提案業務をおこなっています。



### ● 「東岡山支店」を新築移転

2020年1月、東岡山支店を新築移転しました。新店舗では金庫レス店舗にするとともに、相談ブースを設置し、ロビーやキャッシュコーナーなどのお客さまスペースの拡張をおこないました。

また、店舗前面にお客さま駐車場を配置し、駐車スペースを大幅に拡大しました。



東岡山支店

## ステークホルダーコミュニケーションの推進

### 地域社会とのコミュニケーション

中国銀行では、主たる営業基盤をそれぞれの地域社会と考えており、その地域社会と発展する共存共栄を目指して行動しています。業務以外の地域社会の活動やイベントにも積極的に参加しており、地域金融機関として地域に根ざした活動を続けています。

#### ● 文化支援活動

公益財団法人岡山シンフォニーホールが運営する岡山フィルハーモニック管弦楽団を賛助会員（プラチナ会員）として支援しています。



吉備路文学館



岡山フィルハーモニック管弦楽団

公益財団法人吉備路文学館は当地ゆかりの文学者たちの功績をたたえとともに、吉備路ゆかりの精神文化の継承と発展に役立ちたいとの思いから、当行支援のもと設立されました。文学専門の博物館として、著書、原稿、研究文献の収集、保管展示に加え、講演会、お茶会なども催しています。

#### ● 地域社会との共存

国産ジーンズ発祥の地として知られる岡山県児島地区を盛り上げるため、2019年10月に当行児島支店では、「DENIM WEEK IN 児島支店」と銘打って従業員がデニム製品を着用して営業したり、店内にデニム製品を展示するなど、普段とひと味違う児島支店として営業しました。そのほか、地域の祭りやイベントにも積極的に参加し、地域のみなさまとの交流の場を広げています。



児島支店の店頭の様子



うらじゃ祭り

#### ● スポーツ支援

地元女子バレーボールチーム「岡山シーガルズ」をメインスポンサーとして応援しています。また「岡山リベッツ」「ファジャーノ岡山」「岡山湯郷Belle」「トライフープ岡山」も応援しています。

また、青少年のスポーツ支援も積極的におこなっており、「岡山県少年サッカー5年生大会」「香川少年フットサル大会」をちゅうぎんカップとして開催しています。



岡山シーガルズ



ちゅうぎんカップ

### 環境への取組み

中国銀行では、地球温暖化や環境破壊に対する意識の高まりを受け、本業を通じて環境に配慮した融資商品や私募債等を取扱っていますが、本業を超えた社会貢献活動としてもさまざまな環境保全活動に取り組んでいます。

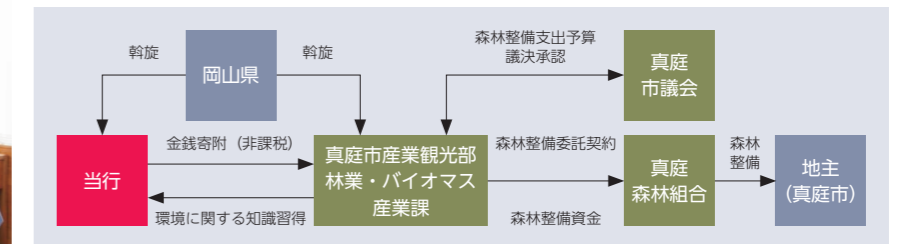
#### ● 風倒木被害林再生事業～ちゅうぎんの森

2004年の台風23号で被害を受けた真庭市の森林の一部を「ちゅうぎんの森」と名付け、災害に強い針広混交林化を目指して2008年から整備事業を実施しています。



「ちゅうぎんの森」整備資金寄贈式

#### 森林整備のスキーム



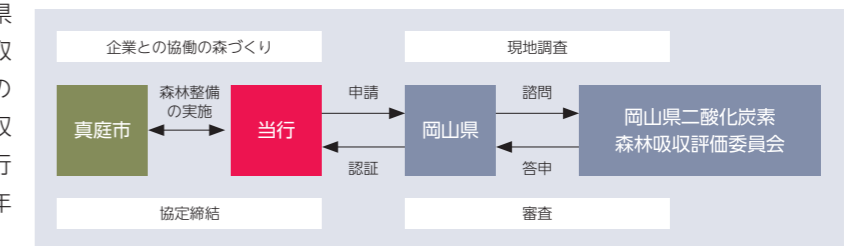
森林整備に非課税の公的寄附を利用することで、当行は寄附金控除が適用され、森林所有者は整備資金が調達できるスキームとなっています。



#### ● 二酸化炭素森林吸収評価認証制度

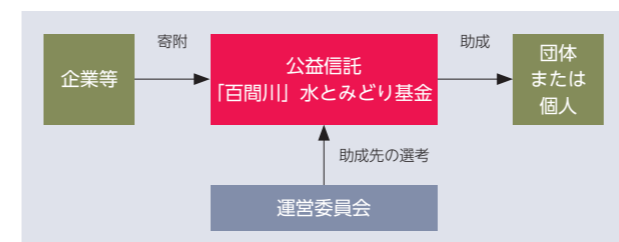
「ちゅうぎんの森」の整備により森林が吸収したと計算される二酸化炭素量について、「岡山県二酸化炭素森林吸収評価認証制度」の認証を取得いたしました。この制度は植樹や間伐などの整備がおこなわれた森林による二酸化炭素吸収量を、岡山県が評価・認証する制度です。当行は「ちゅうぎんの森」の整備を開始した2008年より、毎年認証を取得しています。

#### 岡山県二酸化炭素森林吸収評価認証制度の仕組み



#### ● 公益信託「百間川」水とみどり基金

##### 公益信託「百間川」水とみどり基金（イメージ図）



「百間川」水とみどり基金とは、百間川およびその周辺の良好な水辺空間の形成活動をおこなう団体や個人へ助成するため、財団法人百間川水辺環境管理センターの財産の拠出を受けて設定された「公益信託」\*です。

この公益信託は、百間川およびその周辺において、河川に関する市民の活動、調査研究および環境美化活動の支援をおこない、河川および河川空間を活用した公共の福祉の増進に寄与することを目的としています。

\*公益信託 … 団体や個人（委託者といいます）が、社会一般のために財産を信託し、当行（受託者といいます）による管理・運営によって、その公益目的を実現する制度です。

## ステークホルダーコミュニケーションの推進

### 株主・投資家のみなさまとのコミュニケーション

中国銀行では、株主や投資家のみなさまに中国銀行グループをご理解いただき、長期的な信頼関係を構築・維持していくためにタイムリーで適切な情報開示と双方向コミュニケーションの充実に努めています。

#### ● 株主総会

より多くの株主のみなさまに出席していただけるよう、株主総会の集中日とは異なる日程で株主総会を開催しています。また、株主総会の議題を十分に検討いただくため、法定日程よりも早い、株主総会開催日の3週間程度前に招集通知を発送するとともに発送前に招集通知のデータをTDnetおよび当行ホームページ上で公表しています。なお、英文招集通知につきましては、要約版をTDnetに開示しています。第139回定時株主総会は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じて6月25日に開催され82名の株主のみなさまにご出席いただきました。



第139回定時株主総会

#### ● 機関投資家向け会社説明会

2019年度は、東京にて6月と12月に開催しました。参加者は主にアナリスト、ファンドマネージャーで、頭取と専務から決算内容・経営戦略等について説明いたしました。なお、当日の資料および主な質疑応答の内容は、当行ホームページ上で公表しています。また、海外投資家向けのIRをロンドンで開催いたしました。

#### ● 個人投資家向け会社説明会

個人投資家のみなさまに、当行グループの事業内容や事業方針を知っていただくために、地元を中心に開催しています。2019年度は、岡山、津山、高松、広島を合計4回開催され、340名の方々にご出席いただきました。

頭取、専務から決算内容・経営戦略等について説明いたしました。今後も積極的に開催していく予定です。



個人投資家向け会社説明会

#### ● 株主還元方針

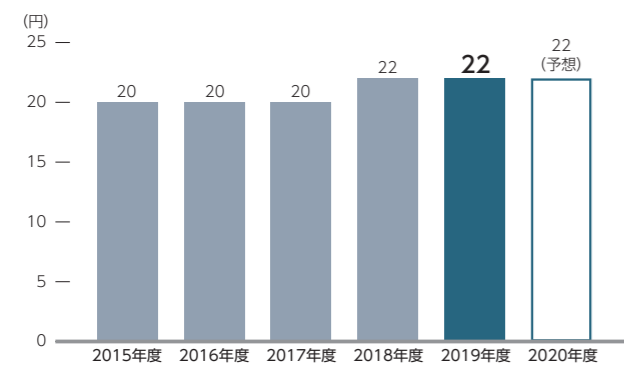
当行は、銀行業としての公共性と健全性に鑑み、いかなる厳しい環境にも耐え得る財務体質を維持するため、内部留保の充実を図りつつ、安定した株主還元を維持することを基本

方針としています。

具体的には、配当と自社株取得合計の株主還元率35%を目標としています。2019年度につきましては、株主還元率35%の還元方針にもとづき年間22円（中間11円）とさせていただきます。2020年度の還元方針につきましても、配当と自社株取得合計の株主還元率を35%を目標とし、配当は年間22円（中間11円）を予定しています。なお、2020年度より、株主還元率の算定の基準とする利益を「単体当期純利益」から、連結決算における「親会社株主に帰属する当期純利益」に変更しています。

当行の毎事業年度における配当回数についての基本方針は、中間・期末の年2回としています。これら配当の決定機関は、中間は取締役会、期末は株主総会です。当行は会社法第454条第5項に規定する中間配当をすることができる旨を定款に定めています。

#### 一株当たりの配当金額の推移



### 従業員とのコミュニケーション

中国銀行では、すべての従業員が仕事上の責任を果たすだけでなく、仕事以外においても積極的に取り組み、仕事と生活のバランスの取れた働き方を実現することが重要であると考えています。

#### ● 当行の『今』と『これから』を語る会

役員・部長などが分担し営業拠点を訪問してテーマに沿って現場の従業員と忌憚のない意見交換をおこないます。

経営陣と営業店の生の意見交換により営業店と本部が一体となり、当行および当行従業員の明るい将来づくりをおこなうための対話を深める場としています。



当行の『今』と『これから』を語る会

#### ● ダイバーシティへの取り組み

当行では、組織内の多様性を受入れ、企業を成長・進化させるためにダイバーシティを経営課題と位置づけて取り組んでいます。また、女性活躍推進ワーキンググループ「にじいろHeartプロジェクト」では、「みんなの幸せ向上！パワーアップちゅうぎん」をテーマに「人と組織」の観点から当行を良くする改善策を経営へ届けるため、議論を重ねています。また、男性メンバーが参画することで、「相互理解」や「立場や価値観の違い」を受入れたダイバーシティ&インクルージョンを踏まえた活動をおこなっています。



にじいろHeartプロジェクト

#### ● フラットミーティング

本部・営業店で定期的に行っている「気楽に、まじめな話をするミーティング」です。

従業員間のコミュニケーションを深めるとともに、参加者全員の知恵を集め、豊かな発想により、業務改善や業績向上に役立っています。



フラットミーティング

#### ● 提案制度「みんなの提案」

当行では、従業員一人ひとりが業務に対する改善について、主体的に前向きに考え、創意工夫に取り組んでいます。その創意工夫を積極的に業務の改善に役立て、行内のコミュニケーションの一層の円滑化を図ることで、日常業務に対する意欲の向上と業績の進展に資するために、提案制度「みんなの提案」を設けています。

2019年度は、347件が採用され業務の効率化に役立てられています。