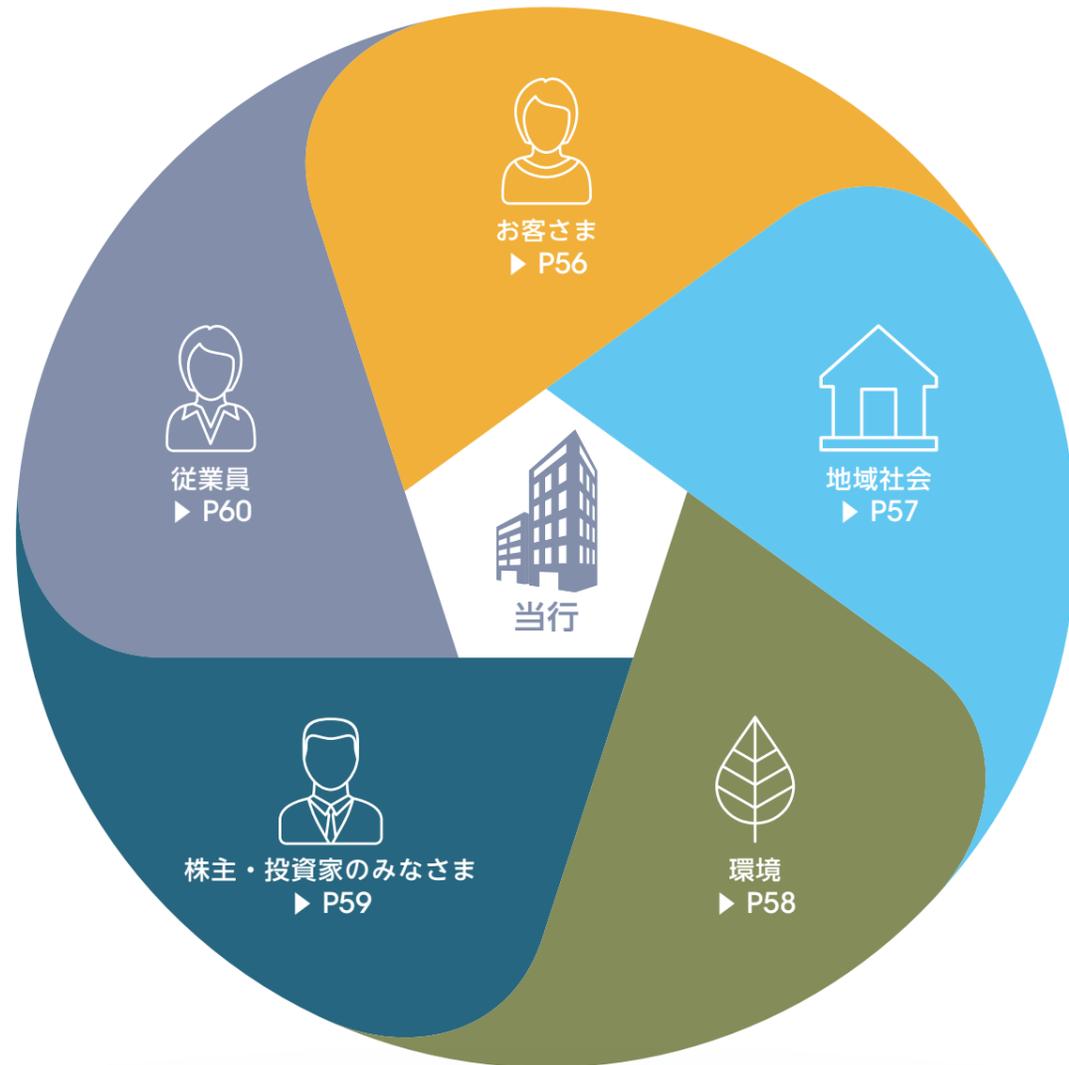


ステークホルダーコミュニケーションの推進

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

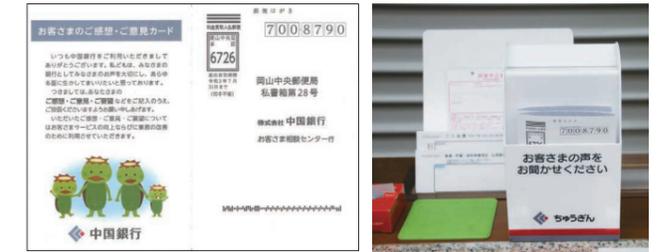
すべての従業員が、仕事や仕事以外においても積極的に取組み、仕事と生活のバランスのとれた働き方ができる場を実現します。

お客さまとのコミュニケーション

中国銀行では、お客さまから寄せられるさまざまなご意見やご要望を、サービスの向上やより良い商品を提供する際の参考にさせていただいております。

● お客さまのご感想・ご意見カード

店頭へ「お客さまのご感想・ご意見カード」を設置し、お客さまからいただく貴重なご意見を、サービス品質向上に役立てています。



お客さまのご感想・ご意見カード

アンケート

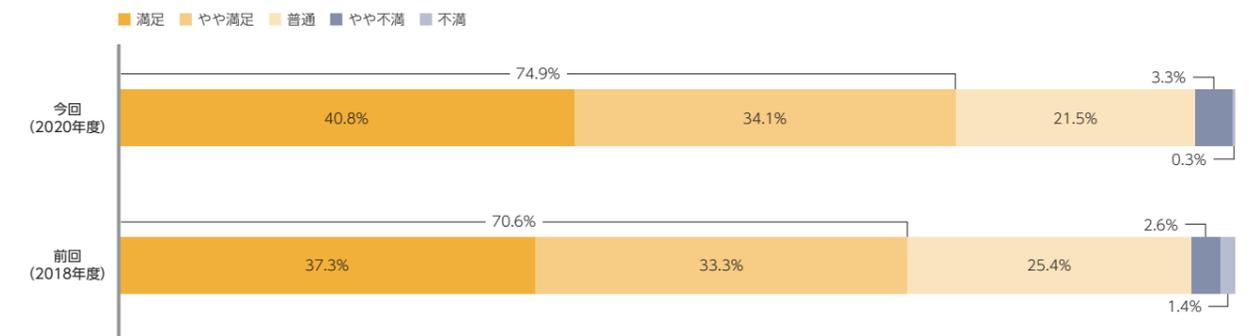
● お客さま満足度調査

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、当行とのお取引の満足度をお伺いしています。

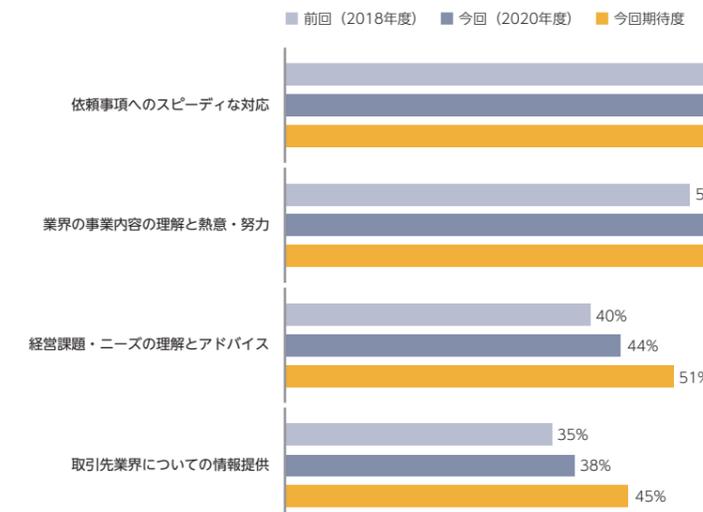
これらで得られたお客さまの声は、今後の業務の改善やサービスの向上に活かしてまいります。

● 「法人のお客さま向けアンケート」結果

お取引いただいている法人のお客さまへアンケートを送付し、当行に対する満足度をお伺いしました。総合的な満足度について「満足、やや満足」の合計は、前回調査（2018年度）から4.3ポイント増加しています。



当行のサービスへの満足度、期待度については、「依頼事項へのスピーディーな対応」「業界の事業内容の理解と熱意・努力」など営業活動における各項目への満足度は前回対比向上し、お客さまが求めるほぼ期待値並みとなった一方で、「経営課題・ニーズの理解とアドバイス」「取引先業界についての情報提供」は、前回対比向上しているものの、お客さまの期待度をやや下回っており、この結果を真摯に受け止め、満足度、期待度の向上を図ってまいります。



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、その地域社会と共存共栄を目指しています。地域社会の活動やイベントにも積極的に参加し、地域金融機関として地域に根差した活動を続けていきます。

● 「中国銀行杯岡山県中学硬式野球3年交流大会」開催（創立90周年記念事業）



中国銀行杯岡山県中学硬式野球3年交流大会

2020年9月、当行創立90周年記念事業として「中国銀行杯岡山県中学硬式野球3年交流大会」を開催しました。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で各リーグの全国大会が中止となるなか、地域の未来を担う子供たちに夢と勇気を与え、前に進んでいくための力になりたいとの思いから開催されたものです。

岡山県内の26チームが参加し、4日間にわたり熱戦が繰り広げられ、爽やかな青空のもと、球児たちははつらつとしたプレーとともに、熱い声援に包まれた4日間でした。

● 「全力吹奏楽部思い出演奏会」を開催（創立90周年記念事業）

2020年12月、「全力吹奏楽部思い出演奏会」が当行創立90周年記念事業として開催されました。この演奏会は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で演奏する場を奪われた吹奏楽部の生徒たちを応援するために、地域密着型クラウドファンディング「晴れ！フレ！岡山」を活用し開催されました。

演奏会当日は岡山県内の県立高校9校が参加し、来場者に対しコロナ感染症対策を万全におこなったうえで開催され、生徒たちは日頃の練習の成果を大舞台上で思う存分発揮しました。

当行は本演奏会を特別協賛するとともに、運営ボランティアとしても参加し、受付や誘導等で本演奏会を陰ながら応援しました。



全力吹奏楽部思い出演奏会

● 「おかやまSDGsマップ」を寄贈（創立90周年記念事業）



おかやまSDGsマップ

2021年3月、当行創立90周年記念事業の一環として、岡山県内でSDGsに取り組む企業を冊子にまとめた「おかやまSDGsマップ」を岡山経済同友会と共同製作いたしました。

本冊子には、73の企業、団体が掲載され、それぞれが取り組んでいるSDGsについて記載されています。

SDGs教育の支援ツールとして岡山県教育委員会に寄贈し、岡山県内のすべての高等学校に配布されています。

岡山県内の魅力ある企業に対する高校生の関心を高めることで、将来的な地元就職へつなげていくとともに、岡山県におけるSDGsの普及と浸透を図りながらSDGs先進県を目指しています。

● 「小さな親切」運動ミニヒマワリの種を寄贈

2006年6月より「小さな親切」運動岡山県本部の事務局を務めています。

2020年度も岡山県教育委員会にミニヒマワリの種子3万袋を寄贈しました。このミニヒマワリの種子は岡山県教育委員会を通じ、県下の国公立・私立の小学校、特別支援学校の合わせて402校に配布されました。



ミニヒマワリの種を寄贈

環境への取り組み

中国銀行では、「ちゅうぎんグリーン購入に関する指針」の制定や「おかやまプラスチック3R宣言事業所」への登録など環境に配慮した取り組みをおこなうとともに、本業においても地方創生・SDGsの観点から、地域とともに持続的に成長していくことを目指し、地域の環境課題に貢献することができるよう行動しています。

● 環境省「地域ESG融資促進利子補給制度」指定金融機関に採択

2020年12月、中国銀行は環境省「地域ESG融資促進利子補給制度」の指定金融機関に採択されました。

省エネルギーや再生可能エネルギーなど、CO₂の排出削減を目指す設備投資をおこなうお客さまの実質的な金利負担を軽減できる制度です。

この制度は、一般社団法人環境パートナーシップ会議が認定するCO₂削減効果の高い再エネルギー・省エネルギーに関する設備投資が対象で、2021年1月にお取引先々の環境対策車購入に関する資金として本制度を利用した設備投資がおこなわれました。

当行では、「地方創生・SDGsの取り組み強化」を実践していくことで、地域社会の課題解決や新たなビジネスの創造、SDGsに積極的に取組んでまいります。

● 「第6回サステナブルファイナンス大賞 地域金融賞」受賞

2021年1月、一般社団法人環境金融研究機構が主催する「第6回サステナブルファイナンス大賞」において「地域金融賞」を受賞しました。

サステナブルファイナンス大賞は、環境問題を金融的手法で解決する「環境金融」の普及・啓蒙活動をおこなう一般社団法人環境金融研究機構（RIEF：Research Institute for Environmental Finance）が、日本の金融市場で環境金融商品・サービス・取り組みをおこなう金融機関、企業等を顕彰する表彰制度です。

当行はこのたび、「地方銀行初のソーシャルボンド『コロナ債』の発行」に対して、地域金融賞を受賞いたしました。

受賞のきっかけとなったソーシャルボンド「コロナ債」は、2020年10月に、金額100億円、年限10年で発行され、調達資金の使途を「新型コロナウイルス感染症の流行により、事業に直接的または間接的に影響を受けているお客さまへの融資」と定め、コロナ禍における企業への金融支援をおこないました。



● 環境に配慮した新造客船建造に対するプロジェクトファイナンス



新造客船イメージ

2021年3月、中国銀行は地域金融機関を主とする29行と協調し、郵船クルーズ株式会社が発注する新造客船建造プロジェクトに対する融資契約を締結しました。

この新造客船は、環境負荷低減をコンセプトのひとつとしており中型規模の客船（5万～10万トン）としては初となる、最もクリーンな化石燃料とされるLNG（液化天然ガス）の燃焼が可能なエンジンの搭載を予定しています。

また、新型コロナウイルス感染症に代表されるさまざまな感染症対策として、換気対策のほかタッチレスエレベーターやイオン殺菌装置等の導入が予定されています。

当行は、環境に配慮したプロジェクトを応援するとともに、地域金融機関のネットワークを活かした客船事業とのシナジー創出および地域経済の活性化に寄与してまいります。

● TCFD*（気候関連財務情報開示タスクフォース）提言への賛同

大規模な自然災害をもたらす気候変動が世界的な重要課題となる中、当行は2021年5月に「気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD）」提言に賛同いたしました。今後TCFD提言を踏まえた情報開示に努めてまいります。

*TCFD（Task Force on Climate-related Financial Disclosures（気候関連財務情報開示タスクフォース）… 2015年12月、G20の要請を受け金融安定理事会（FSB）により気候関連の情報開示および金融機関の対応をどのようにおこなうかを検討するために設立された。2017年6月に企業による自主的な開示を促すための提言をまとめた最終報告書を公表し、気候変動リスクおよび機会について提言に沿った情報開示を推奨している。

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まいります。

● 株主総会

中国銀行では、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、法定日数よりも早い、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140回定時株主総会は、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置を講じて、6月25日に開催され72名の株主のみなさまにご出席いただきました。

本年度より定時株主総会の報告事項等について、当行ホームページにて動画配信を開始しました。



第140回定時株主総会

● 機関投資家向け会社説明会

2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、6月と11月にテレフォンカンファレンス方式で開催しました。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、当日の資料および音声データ、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。

● 海外投資家向け会社説明会

2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、残念ながら開催を見送りさせていただきました。なお、海外機関投資家向けに英文のIR資料を当行ホームページ上で公表しています。

● 個人投資家向け会社説明会

2020年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、残念ながら開催を見送りさせていただきました。なお、当行の業績や主要施策の取組状況を説明した資料を当行ホームページ上で公表しています。

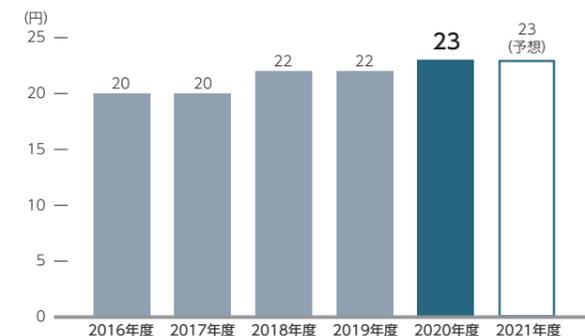
● 株主還元方針

当行は銀行業としての公共性と健全性に鑑み、いかなる厳しい経営環境にも耐えう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。2020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、当初予定配当額である期末11円(年間22円)に当行創立90周年の記念配当1円を加え、12円(年間23円)とさせていただきます。2021年度の還元方針につきましては、配当と自社株取得による総還元率を「親会社株主に帰属する当期純利益の35%以上」とすることに变更し、年間23円(中間11円50銭)を予定しています。

当行の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。これらの配当の決定機関は、

一株当たりの配当金額の推移



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。

従業員とのコミュニケーション

中国銀行では、すべての従業員が業務上の責任を果たすだけでなく、業務以外においても積極的に取組み、業務と生活と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・本部部長が担当して、すべての部支店を訪問し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。

経営陣と従業員とが生の意見交換をおこない、一体感を醸成することで、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

● フラットミーティング・バーチャルフラットミーティング

フラットミーティングは、各部支店で定期的で開催している「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が深まるとともに、参加者全

員の知恵が集まることで、部支店内の業務改善や地域のお客様のためのSDGs・地方創生に資する取組みにもつながっています。

2020年度は、本部組織横断フラットミーティングにより多くの意見や課題が提起され、それらの意見は経営陣に対して提言されるとともに、中期経営計画の施策にも反映されました。

また行内コミュニケーション強化の一環として、OAパソコン内で気軽に簡単な操作で相談やさまざまな意見交換・情報共有ができるバーチャルフラットミーティングを2021年6月より導入しました。

中期経営計画で掲げている5本の柱の戦略のうち「Ⅲ.組織の活性化」「Ⅳ.デジタル戦略の強化」に資する取組みであり、「銀行全体での人財育成」「役職の垣根を超えた情報共有」「営業店・本部の一体感の醸成」などの効果も確認でき、組織の活性化に役立てられています。



本部組織横断フラットミーティングによる経営陣への提言

● ビジネスカジュアル

2020年12月、従業員の自主性、自律性を尊重する目的でビジネスカジュアル*の試行を開始しました。

勤務の際に着用する服装の選択肢を広げることで、TPO(時と場所、場合による使い分け)に合わせて毎日考える習慣を自然と生み、いかなる場面においても自ら考え行動する力につながることを目的です。

このビジネスカジュアルは、中期経営計画で掲げている5本の柱の戦略の一つ、「Ⅲ.組織の活性化」に向けた自己実現のための手段の一つと位置付けており、これによりお客さまへのより一層柔軟な対応、さらなるサービスの向上につながると考えています。

当初は、本部や一部の営業店での試行でしたが、お客さまから高評価を得ていることもあり、現在では100か店以上に試行を拡大しております。



ビジネスカジュアル

* ビジネスカジュアル… ビジネスにふさわしい範囲内でのカジュアルな服装のこと