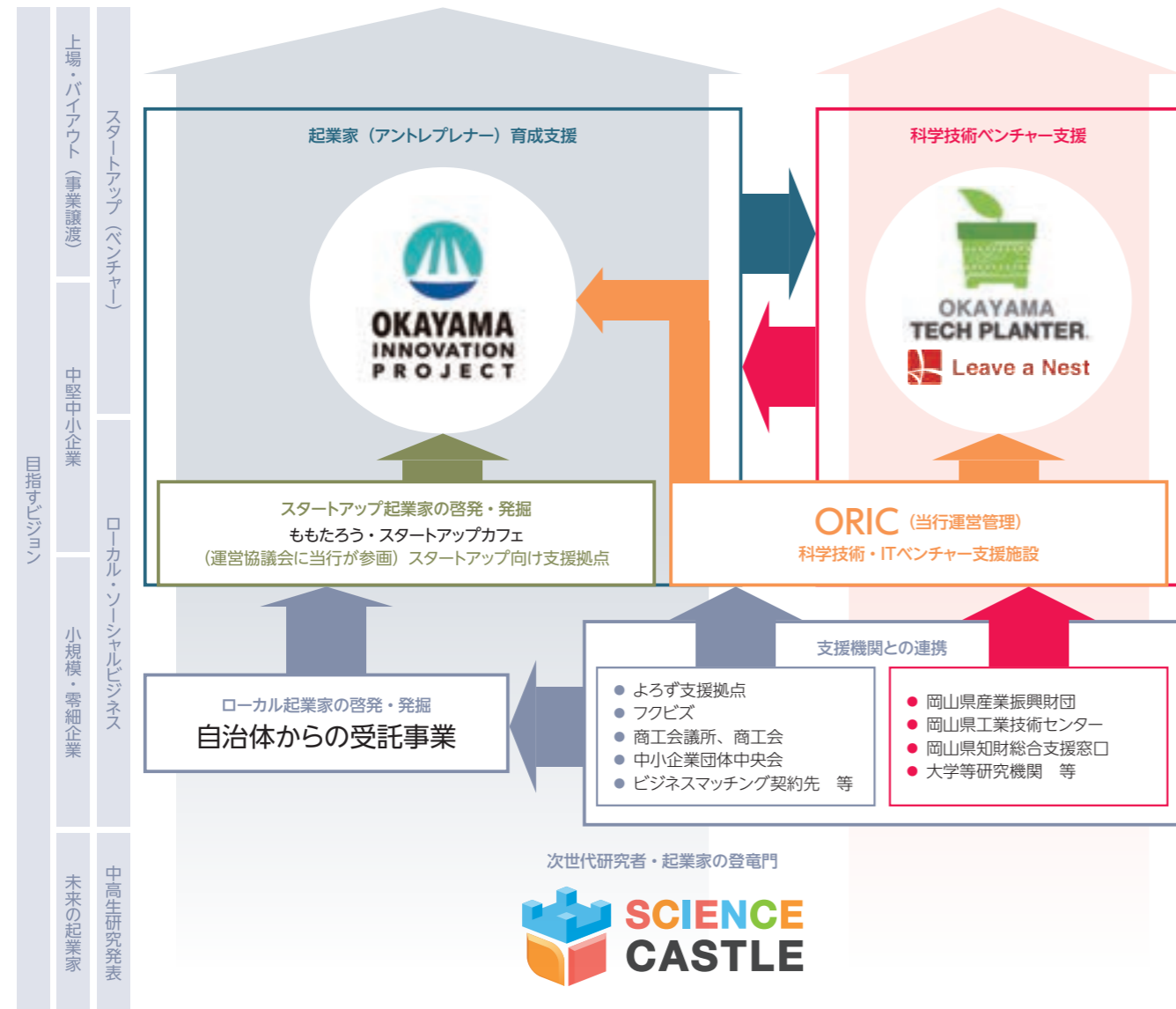


お客さま本位の営業の「深化」

— 地域応援活動 —

創業支援

地域から次世代を担う起業家や起業家精神を持った人材を発掘し、育成・支援する「岡山イノベーションプロジェクト」と、科学技術系ベンチャー発掘育成事業「岡山テックプランター」を主要事業とし、両事業のプログラムをつなぎ相乗効果を生み出すことにより、あらゆる分野の創業・起業家を継続的に生み出す「創業エコシステム」を形成しています。また、2021年度から中高生のための学会「サイエンスキャスル中四国大会」を実施し、中高生に日々の研究成果の発表の場を提供しています。次世代を担う中高生から、上場を目指すスタートアップ企業までの支援をおこなうことができる体制を構築しています。



事業コンサルティング

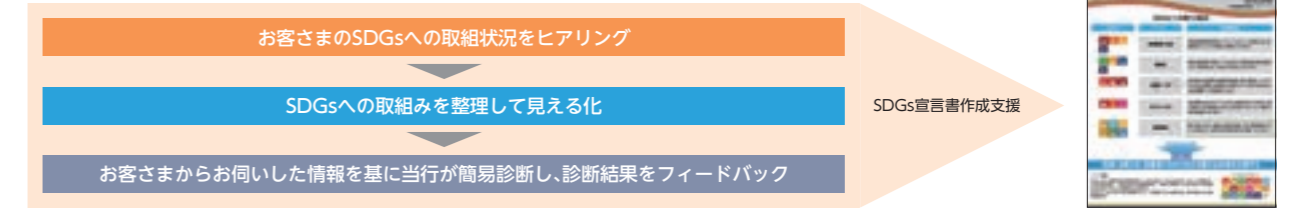
お客さまの経営に関する各種課題を解決すべく、事業コンサルティング活動を展開しています。当行が単独で課題解決をご支援する「自行型」、提携コンサルティング会社と協働する「協働型」、最適な提携コンサルティング会社をご紹介します「紹介型」の3つの体制でサポートいたします。

主要メニュー	概要
経営診断	業界調査や経営幹部インタビュー等を通じた経営診断レポートの提供
中期経営計画策定	経営ビジョン達成へ向けた経営戦略やマネジメント体制の構築支援
売上拡大	新市場・新商品開発や販路開拓支援
人事・組織活性化	人事制度構築、組織体制整備支援
業務プロセス変革	ITツール導入支援、バックオフィス業務改善、生産管理
株式公開支援	株式公開に向けた内部管理体制の構築や各種規定類の整備、事業計画策定支援
補助金申請等の支援	事業再構築補助金、ものづくり補助金、各自治体独自の補助金の申請支援等

「ちゅうぎんSDGsサポート」

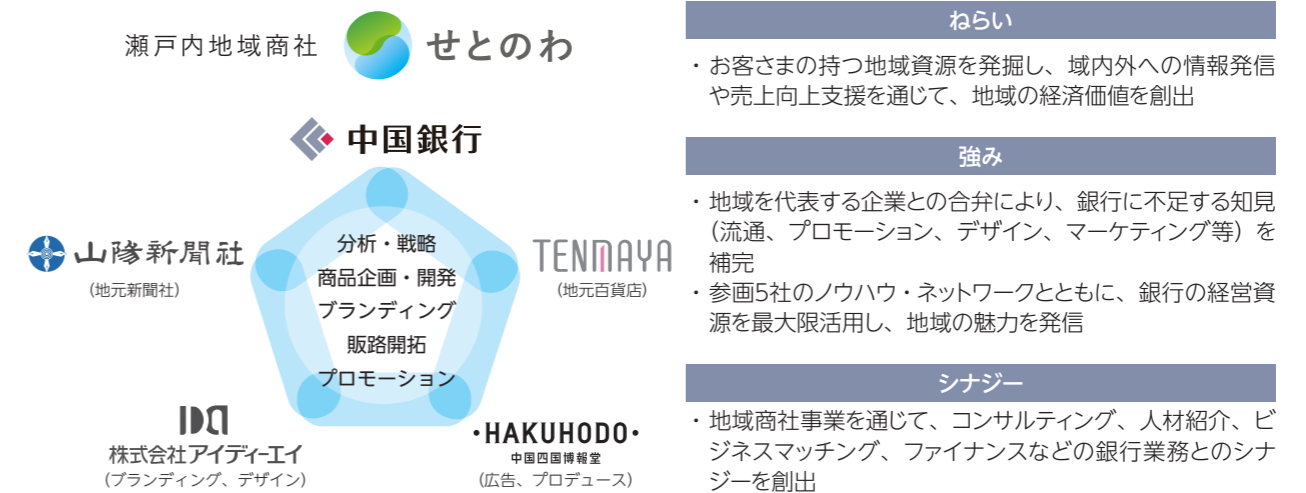
2021年4月より、お客さまのSDGsへの取組みを支援するサービスとして「ちゅうぎんSDGsサポート」の取扱いを開始しました。お客さまのSDGsへの取組状況をお伺いし、その情報を基に当行で簡易診断を実施、お客さまへ診断結果をフィードバックいたします。また、診断結果にもとづきSDGs宣言書の作成を支援し、お客さまのホームページ等での対外PR等のサポートをおこないます。

● ちゅうぎんSDGsサポートの取組みイメージ



地域商社の設立

- ・ 当行グループのノウハウ・情報・ネットワークを活用し、地域社会とともに発展するビジネスモデルを構築
- ・ 地域商社の設立により、お客さまの本業支援を加速させ、地元経済の発展に貢献していく



事業内容

事業内容	支援内容
マーケティング戦略立案支援	市場調査/戦略立案・実行支援/商品デザイン・パッケージ改良支援/ECサイト・HP構築支援等
企画開発支援	地域資源を活かした商品化/技術融合による新製品開発/商品ブランディング等
販路開拓支援	販売戦略をもとにした販路開拓/販売代行等

相談件数・契約件数の推移

累計実績（2020年11月～2022年3月）		
相談件数	149件	契約件数 49件

支援事例 当行の創業支援事業により発掘した『牡蠣殻微粉末』を活用した商品開発・販売支援

- 当行の創業支援事業（岡山イノベーションコンテスト・岡山テックプランングランプリ）と連携した「牡蠣殻微粉末」を活用した商品開発
- 製造業者連携/試作支援、販路開拓支援、広報支援等を実施



お客さま本位の営業の「深化」

— 地域応援活動 —

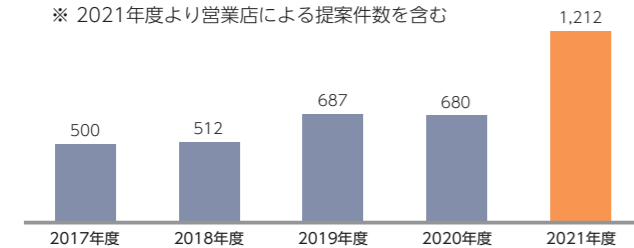
事業承継支援

中小企業・小規模事業者は雇用の担い手、さまざまな技術・技能の担い手として地域経済に重要な役割を果たしています。そうした企業が、未来永劫発展していくためには円滑な事業承継が不可欠です。お客さまの課題をお伺いし、ニーズに最も適したオーダーメイドの事業承継をサポートします。

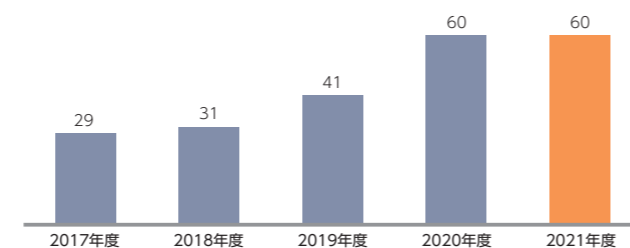
事業承継 コンサルティングメニュー (一例)	等
<ul style="list-style-type: none"> 組織再編（ホールディングス化）スキーム立案・支援 M&A仲介業務 従業員・役員持株会設立支援 種類株式・属人的株式の導入支援 	<ul style="list-style-type: none"> 民事信託スキームの立案・導入支援 不動産管理会社の設立支援 事業承継ファンドの活用 事業承継計画の作成支援

● 事業承継 相談件数 (M&A除く) (単位: 件)

※ 2021年度より営業店による提案件数を含む



● 事業承継コンサル件数 (M&A除く) (単位: 件)



● 「ちゅうぎん事業承継計画サポート」の取扱開始

2022年4月より、地域経済の担い手である中小企業の持続的発展を図るために、お客さまの円滑な事業承継への取組みを支援するサービスとして「ちゅうぎん事業承継計画サポート」の取扱いを開始しました。

経営・事業・財産の3つの視点からお客さまとの対話を重ねて事業承継計画の策定をサポートいたします。



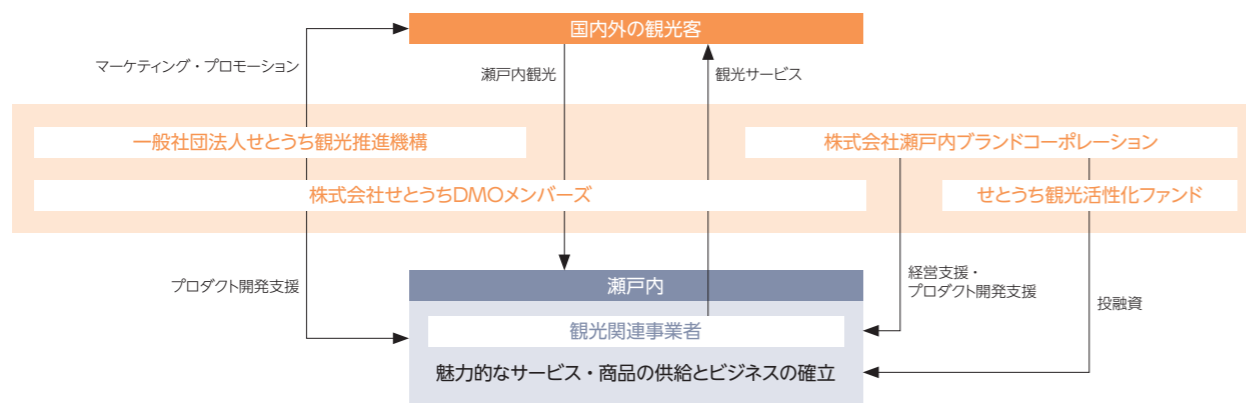
観光への取組み

地元観光事業者、自治体との連携による地域の観光振興支援をおこなうほか、せとうちDMO[®]との連携により瀬戸内地域一帯の観光支援を図っています。せとうちDMOを構成する株式会社瀬戸内ブランドコーポレーションに行員一名が出向し、相互連携による観光振興支援をおこなっております。

※ **せとうちDMO** … 瀬戸内の観光マーケティング・プロモーションを中心におこなう一般社団法人せとうち観光推進機構と瀬戸内（兵庫県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県）が有する幅広い観光資源を最大限活用しながらプロダクト開発を主におこなう株式会社瀬戸内ブランドコーポレーションで構成され、地域が主体となり観光地域づくりを推進していく組織

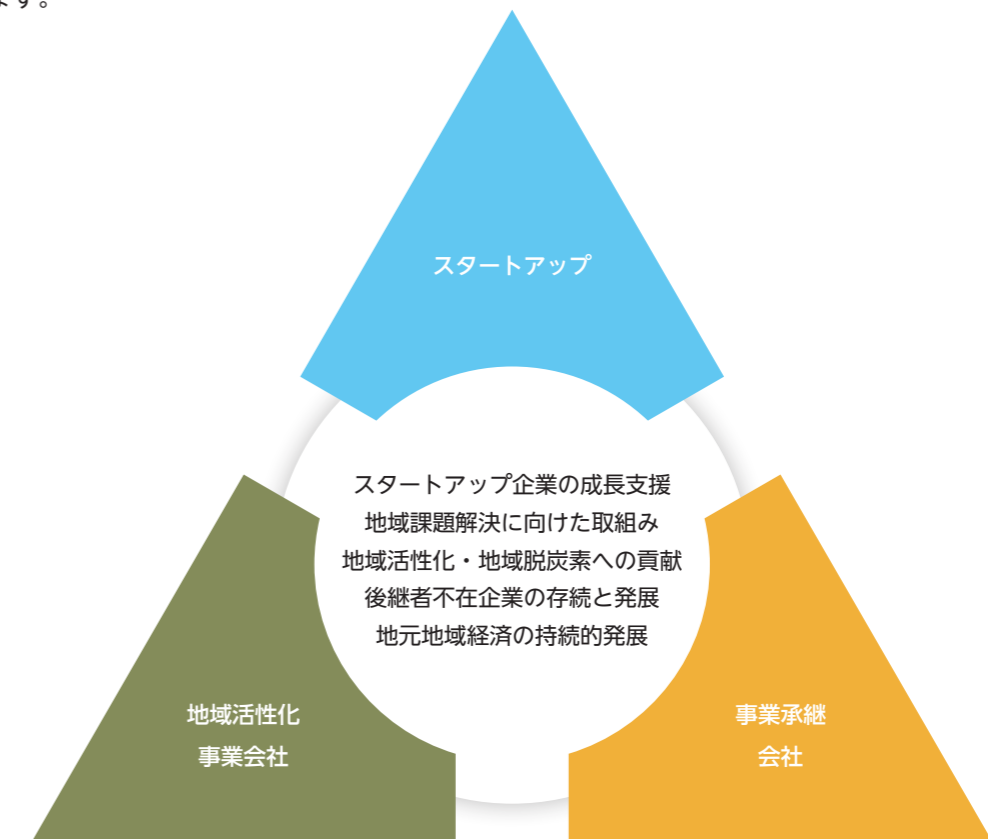
● 当行と株式会社瀬戸内ブランドコーポレーションとの連携による支援実績

- ・ ソーシャルギフトとカタログギフトを掛け合わせた新しいデジタルギフトのプラットフォームの開発・運営をおこなう株式会社ギフトパッドに対する投資
- ・ 共同提案した津山市の「滞在型観光まちづくりプロジェクト推進業務」を受託
- ・ せとうち活性化ファンドを活用し、瀬戸内海のハイエンド向け宿泊クルーズ船の建造支援



投資専門会社「ちゅうぎんキャピタルパートナーズ」設立

- 当行グループのノウハウ・情報・ネットワークを活用し、地域社会とともに発展するビジネスモデルを構築します。
- 「ちゅうぎんキャピタルパートナーズ」の設立により、お客さまの経営サポートを加速させ、地元経済の発展に貢献してまいります。



ねらい

スタートアップ、事業承継に課題のある企業や新たな成長を目指す企業、地域活性化に取組む企業等への積極的な支援・育成などにより、地域経済の活性化を図る。

強み

ファンドの組成・運営を通じた経営権取得をともなう投資ならびに投資先に対して、中国銀行グループおよび外部専門家と連携したハンズオンによる伴走型の経営支援・コンサルティング等を実施。

シナジー

投資専門会社を通じて、投資先へのコンサルティング、人財紹介、ビジネスマッチング、ファイナンスなどのグループシナジーを創出。

経営管理・業務改善

- 経営指標の整理、会計財務の「見える化」
- コンプライアンス・ガバナンス体制の強化
- 経費、在庫、管理業務の効率化

成長支援

- 販売戦略、マーケティング戦略の立案
- 新規事業創出のための資本および戦略立案
- M&Aによるシナジー効果創出、売上増強

人財強化・育成

- 適正な人財配置、採用の支援
- 人事制度、報酬体系の精査設定、新制度導入
- 人財育成支援

その他

- 経営改善のための最適なDXツールの導入
- 外部ネットワークや外部専門家の活用

お客さま本位の営業の「深化」

ーライフプランサポート活動ー

お客さま本位の営業活動

中国銀行グループでは、従来からお客さまの資産形成に向けて、企業の社会的責任と公共的使命を自覚し、信頼の確立を図るため、社会的に有益な金融商品・サービスの開発、提供に努めてまいりました。

2017年より開始した長期経営計画「Vision2027未来共創プラン」では、「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」ことを長期ビジョンとして掲げ、個人のお客さまに対しては、お客さまの資産形成・資産管理・資産承継におけるお客さま本位の取組みにより、提供するサービスの質の向上に取り組んでいます。

中期経営計画「未来共創プラン ステージII」では、これまで取組んできたお客さま本位の営業活動をより「深化」させるために、従来の金融業務の領域を超えた幅広いサービスの提供を通じ、お客さまに「信頼や信用」を超える「感動」をお届けすることを目指してまいります。



お客さま本位の
業務運営に関する方針

- お客さまの最善の利益の追求
- 利益相反の適切な管理
- 手数料等の明確化
- 重要な情報のわかりやすい提供
- お客さまにふさわしいサービスの提供
- 従業員に対する適切な動機づけの枠組み等

中期経営計画における取組み

個人マーケットにおいては、ライフスタイルの変化、情報社会の進展などを背景に、お客さまニーズの多様化、複雑化が進んでいます。

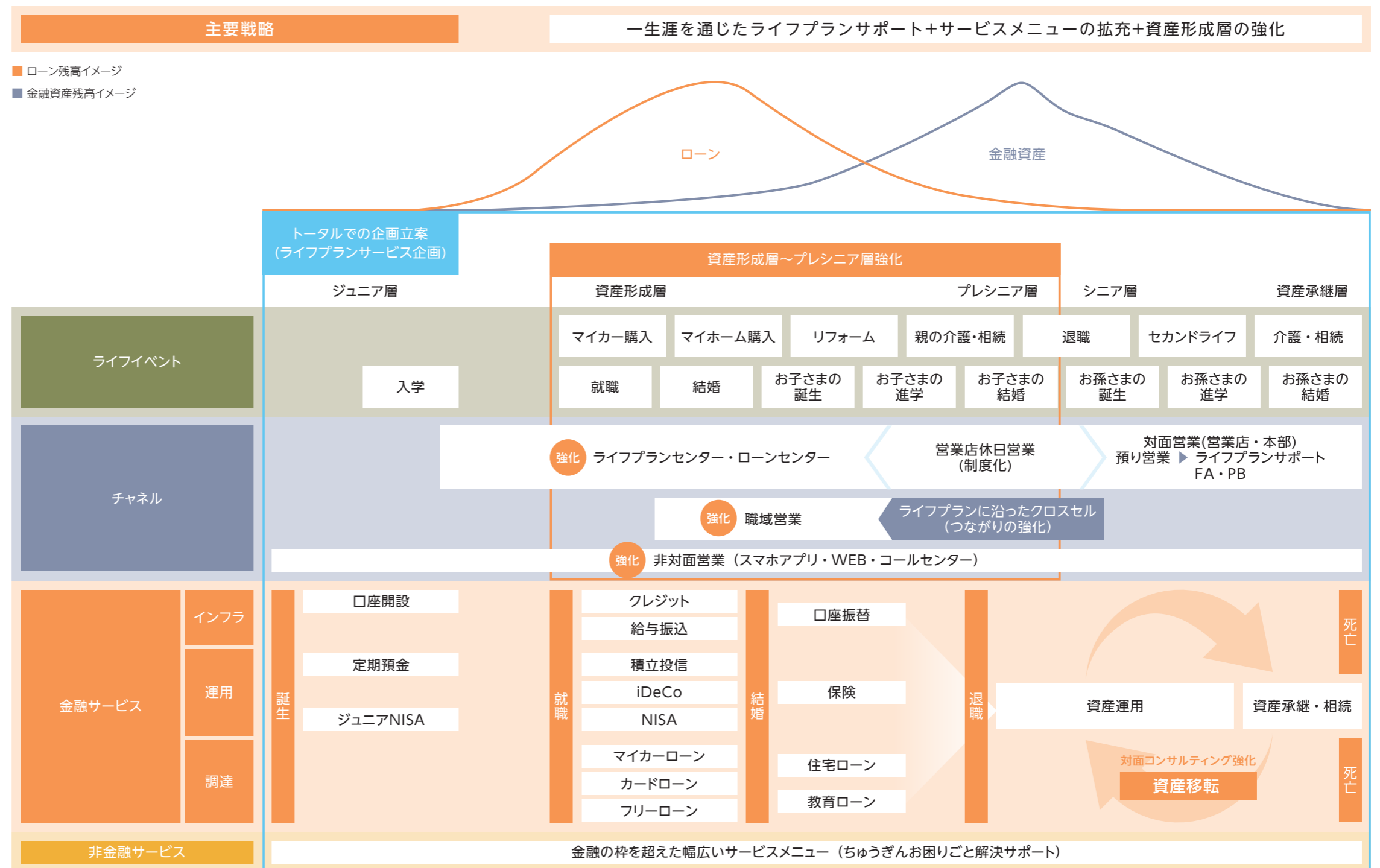
そのような背景のもと、当行グループは、個人のお客さまの一生を通じたライフプランサポートを実践するために、従来から実施している預り資産販売や個人ローンに加え、当行が提供する金融商品・サービスとビジネスマッチング企業が提供する非金融サービスを組合わせたサービスとして「お困りごと解決サポート」を取扱いしています。

また、非対面チャネルの強化を目的として、2021年7月よりちゅうぎんアプリの提供を開始いたしました。あらゆるシーンでお客さま一人ひとりのライフステージに応じた最適な情報・サービスが提供できるオムニチャネル体制の構築を目指しています。

世代別のライフプランサポートとして、資産形成層やプレシニア層のお客さまに対しては、ライフプランセンターやローンセンターの強化、営業店の休日営業や職域営業の強化により接点を拡充し、人生100年時代を見据えたお客さまの資産形成をサポートしてまいります。

シニア層、資産承継層のお客さまに対しては、これまでの資産運用のご相談業務のほか、楽しく安心なセカンドライフをお過ごしいただくための非金融サービスのご提供、遺言信託や資産承継など相続に向けたコンサルティング活動を強化し、次世代への円滑な資産移転をサポートしてまいります。

こうした取組みにより、お客さまのライフプラン全般のさまざまなニーズにお応えし、今まで以上にお客さまに満足と感動をご提供してまいります。



お客さま本位の営業の「深化」
ーグループシナジーの最大化ー

主要戦略 総合サービスによるグループ収益最大化 + 戦略的人財配置

● 主な施策

計画	これまでの取り組み
企画機能強化・新規事業分野の開拓	2021年6月：総合企画部内に新規事業開発センター設置 2022年4月：投資専門会社 ちゅうぎんキャピタルパートナーズ設立 2022年5月：人材紹介会社 ちゅうぎんヒューマンイノベーションズ設立（10月業務開始予定） 2022年9月：事業コンサルティング会社設立を予定
銀行からの戦略的人員配置（出向）積極化	※ 下線 現役行員が社長就任 中銀リース、中銀証券、ちゅうぎんキャピタルパートナーズ、ちゅうぎんヒューマンイノベーションズ、中銀カード、中銀アセットマネジメント、地域商社せとのわ など
銀行と子会社一体のグループ経営戦略策定と組織体制の抜本的見直し	2022年10月：持株会社体制への移行

持株会社体制移行後に目指すシナジー効果

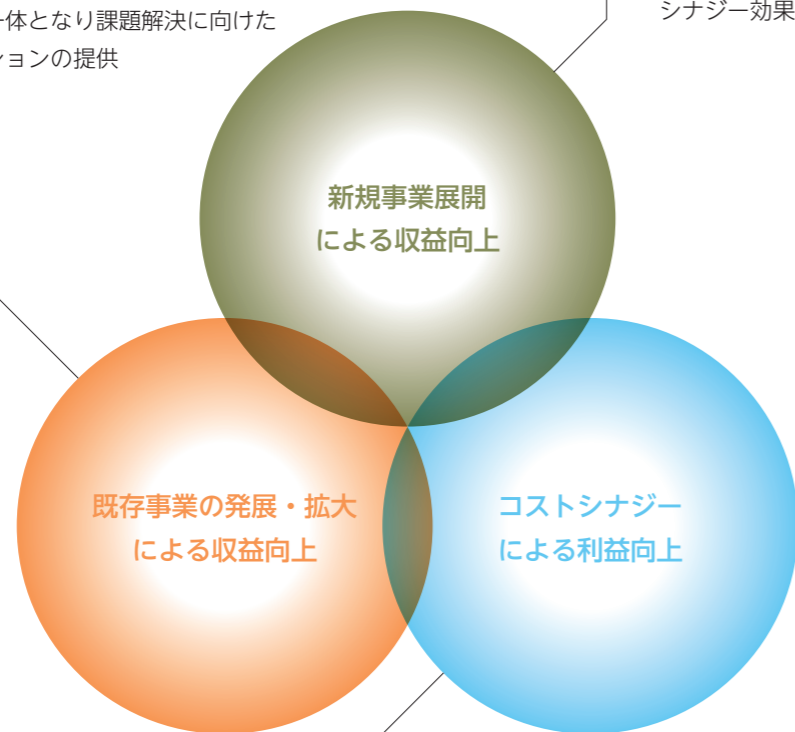
ちゅうぎんグループは「業務軸の拡大」「経営資源の適正配分」「グループガバナンスの進化」を成長ドライバーとするグループ一体運営の強化により、グループシナジーを最大化し金融を中心とした総合サービス業を目指します。

グループ営業体制の強化

- グループ会社間の連携強化により、既存事業会社の売上シナジーを追求
- グループ会社も一体となり課題解決に向けた多様なソリューションの提供

新たな付加価値の提供による課題解決力の発揮

- これまでグループ内にはなかった新たな付加価値を提供
- 既存事業との連携強化によるシナジー効果の追求



間接部門の集約等による経営資源の効率化・集中化

- グループ内の企業間における重複業務の見直しによるコスト削減
- グループ内の経営資源の配分見直しによる注力事業への集中投下

地区本部制

新たな地区本部制移行の目的は、グループ経営理念「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」の達成に向けて、営業店・本部の一人ひとりが地域・お客さま目線で自主的・主体的に活動をおこない、地方創生の取組み、お客さまへの最適なサービスの提供など、営業店・本部、そしてグループ全体が一体感を持った営業体制を構築することにあります。

従来の地区本部制を刷新し、基本的に行政区と同区分の単位で全エリアに7つの地区本部を設置し、今まで以上に地域（市町村）との連携を強化してまいります。地域ごとに複雑化・多様化する課題やニーズに対して、より地域に近い立場の地区本部が主体となり、営業店と連携しながら、本部の専門部署との橋渡しをおこない、地域金融機関として地域のみなさまと共に地域の活性化に取り組んでまいります。

それとともに、お客さまの課題解決に向け、傘下営業店を支援する機能・スタッフを各地区本部に充実させ、営業店のお客さまへの提案活動を支援する体制をより一層強化してまいります。

自主目標

「地区本部制」の刷新とあわせ、これまで本部で一律のルールの下で決めていた業績目標を、「自主目標」に変更しました。「自主目標」は、本部から与えられた目標ではなく、それぞれの地域のお客さまにあった活動を従業員が自ら考えて目標設定をおこない、それにより今まで以上にお客さまのニーズにお応えし、地域社会とともに発展するビジネスモデルの確立を目指しています。

● 7つの地区本部



お客さま本位の営業の「深化」

ーチャネル改革プロジェクトー



- 外部環境の変化を踏まえ、2021年4月よりチャネル改革プロジェクトを始動しました。
- 店舗戦略、法人戦略、個人戦略を中心に、お客さまのニーズ・課題解決に向けたチャネル戦略を見直してまいります。

コンセプト

- 1 中期経営計画の営業戦略を実現するため、お客さまのニーズに最適なチャネルを構築し、トップラインの増強および収益力の強化を目指します。
- 2 適切な店舗網を整備していく中でも、お客さまとの接点増加・利便性向上というプラス効果を目指します。

外部環境	<ul style="list-style-type: none"> ● コロナ禍におけるお客さまの価値観、ニーズ、課題の大幅な変化 ● 来店されるお客さまの減少 ● デジタルサービスの急速な拡大
外部環境を踏まえた検討事項	<ul style="list-style-type: none"> ● お客さま（個人・法人）の新たな価値観に合ったサービス、チャネルの整理 ● 急速なデジタル化を踏まえた店舗の在り方（サービス、人員、事務機器等）の整理 ● 新たなチャネル戦略に合わせたリソース（店舗、人）の活用方法の検討

戦略全体方針

- 2021年6月から始動した新地区本部制^{*}の中、地区本部単位で地域性に応じた営業体制を構築
 - 営業人員集約による対面営業効率化と人材育成強化
 - メリハリあるセグメント営業の強化
 - DXを活用し、対面と非対面が融合した営業体制を構築し、効率的にパーソナライズしたサービス提供を実施
→ 1人あたりの生産性を向上し、サービス提供体制の強化を実施
- ^{*} 新地区本部制 … 従来の地区本部制とブロック制の混在体制を刷新し、7つの地区本部の傘下に全営業店を置き、営業店支援の人財や機能をより一層強化した新しい地区本部体制。

● 全体像と各種戦略

