

頭取メッセージ

金融機関を取り巻く環境は、緩やかな景気回復の持続、少子・高齢化の進行、他行競合の激化、新たな法令・制度への対応など引き続き変化しております。景気回復による資金需要の拡大や団塊世代の退職に伴う資産運用マーケットの拡大など、ビジネスチャンスがあるものの、他行競合の一層の激化や人口の減少による顧客基盤の縮小などの懸念材料もあります。

このような状況のもとでは、「多くのお客さまに選んでいただける銀行」になる必要があります。そのためには「サービスの質の向上」を図り、他の金融機関との差別化が必要であると考えます。

こうした考え方を前提として、当行では本年4月から2010年3月までの3年間を計画期間とする「2007年 中期経営計画 クオリティバンクへの挑戦（Q－プラン）」をス

タートさせました。本計画では、めざす企業像として、「お客さまに選んでいただける、サービスの質の高い銀行」を掲げ、いま一度サービス業の原点に立ち返り、サービスの質の向上を図ることで、多くのお客さまに選んでいただける銀行をめざしていきます。多くのお客さまに選んでいただける銀行となることで、収益力が向上し、地域や株主の皆さまにもご満足いただけるものと考えます。

サービスの質とは、接客・応対面はもちろんですが、商品、店頭、設備、事務処理、人材など銀行サービス全体に関わるものと捉えており、クオリティアップ運動の実施など、さまざまな業務をサービスの質の向上の切り口で見直してまいります。

サービスの質の向上の具体例としては、法人のお客さまには私募債、シンジケートローン、デリバティブ、ビジネスマッチング、株式市場への上場支援、経営情報の提供、事業継承相談などにより、サービスの内容、幅を広げることなどであり、個人のお客さまには資産運用や年金、各種ローンなどの相談機能を充実させることなどであります。

また、こうした取り組みを進めていく上で特に重要なのは人材であります。したがって、必要なる人員を増員するとともに、人材育成に従来以上に注力いたします。

このように、これからの3年間「Q－プラン」のもとで、役職員一丸となって、サービスの質を向上させ、収益力の向上を図ってまいります。



平成19年7月

取締役頭取 四方 浩