

## ■ 中期経営計画

### ■ 中期経営計画「Customer Centric 2017」

2017年4月より、3年(2017年4月～2020年3月)を計画期間とする新中期経営計画「Customer Centric 2017」に取り組んでいます。  
2年目となった2018年度は、2017年度に構築した体制を「展開」することを目標に、カード加盟店開拓の各種団体との連携や法人向けのコンサルティング業務推進等の非金利収入増強施策に加え、窓口事務の効率化や人材育成体系の見直し等の業務・人事制度改革に積極的に取り組んでまいりました。

2017年度 構築

2018年度 展開

2019年度 実現

#### 2018年度経営目標：顧客本位の収益モデルの展開

収益獲得に向けた活動をお客様中心に見直し、  
ビジネスモデルの持続可能性を高める

##### 法人ビジネス戦略

お客様の課題解決を本業  
とする持続可能な  
ビジネスモデルの構築

##### 個人ビジネス戦略

新たなターゲット層  
にお客様本位の  
アプローチを展開

##### チャンネル・マーケティング改革

お客様一人ひとりが  
主役になる One to One  
マーケティングの実現

##### 営業店現場改革

お客様に全力で向き  
合う自律的な営業店  
態勢の構築

##### 人材育成改革

お客様の心に届く  
多様な価値を提供  
できる人材の創出

#### 課題に対する新中計の考え方

環境の変化をチャンスと捉え、当行の課題解決を図る  
ビジネスモデルを構築する。

##### 課題 I

##### 収益力の低下

従来型の業務展開では  
収益確保が見通せない

##### 課題 II

##### 自己資本比率の低下

利ざや縮小をボリューム増で  
補う業務推進は持続困難

#### 経営環境

##### マイナス金利の継続

市場金利に影響されない  
収益源が必要

##### ベンチマークの導入

取引先のニーズ・課題対応力  
が金融機関選択の指標に

##### FinTechの進展

リアル店舗の強みと  
FinTechを融合した  
顧客利便向上策が必要

##### 労働市場の逼迫

取引先の労働生産性向上を  
サポートするとともに当行も  
抜本的な業務効率化が必要

#### 目指すべき戦略の方向性

価格競争によらず、お客様本位の業務運営により収益を獲得する  
生産性・持続可能性の高い戦略が求められる！

#### 計数目標

#### Customer Centric 2017

現中期経営計画の計数目標の達成に関しては順調に推移。

達成

連結当期純利益 50億円以上

達成

連結自己資本比率 8%台

達成

貸出金平残 1兆6,000億円

2019年度  
達成見込

預金等平残 2兆1,600億円

※預金+  
譲渡性預金

※計数目標は中期経営計画「Customer Centric2017」の最終年度(2019年度)の目標数値