



平成26年3月5日

各 位

会 社 名	株式会社 十八銀行
代表者名	代表執行役頭取 宮 脇 雅 俊
コード番号	8396
問い合わせ先	
責任者役職名	総合企画部長
氏 名	鷲 崎 哲 也
T E L	(095)824 - 1818(代表)

### 新中期経営計画の策定について

十八銀行(頭取 宮脇雅俊)では、今後5年間(平成26年4月～平成31年3月)を計画期間とする中期経営計画を策定しましたので、その概要につきまして別紙の通りお知らせいたします。



# 新中期経営計画

計画期間 平成26年4月～平成31年3月(5年間)



平成26年3月





# 新中期経営計画について



地域経済は緩やかに回復しつつあるものの、人口減少・少子高齢化の進展等大きな課題を抱えております。しかしながら、どのような環境においても、地域の銀行は地域との運命共同体であること、またその存立基盤が地域およびお客さまからの支持・信頼にあることは未来永劫変わることはありません。

このような考えのもと、新中期経営計画は「CS<sup>3</sup>(シーエスキューブ)」と名づけ、「地域」「お客さま」に対し最大限の満足を提供していくことで、「つながりを深化させる 1st-Stage」と「ともに成長を実現していく」2nd-Stageの5ヶ年計画としました。

当行は、地域の銀行としての自覚と責任を持ち、これまで以上に地域の活性化に取り組んでいく等地域と深く関わっていくとともに、お客さま満足度の飛躍的な向上を図り、地域において圧倒的に支持・信頼される銀行を目指してまいります。

## 企業理念

### 地域とともに

十八銀行は、地域のための金融機関として地域とともに歩み、ともに発展し、地域社会の人々のより豊かな明日の創造に貢献します

存在  
意義

### お客さまのために

十八銀行は、お客さまのご要望に的確にお応えするため、先見性と健全性をもち、人と組織を活かし、どこよりも質の高いサービスを提供します

経営  
姿勢

### 心をこめて

私たちは、たえず自分を磨き、明るく楽しく、いきいきと仕事に取り組み、ふれあいを大切に行動で信頼と期待に応えます

行動  
規範

目指す姿

長崎県のトップバンクとして、圧倒的に支持・信頼される銀行

## 新中期経営計画『CS<sup>3</sup>(CSキューブ)』

計画期間

1st-Stage

平成26年4月～29年3月  
(3年間)

2nd-Stage

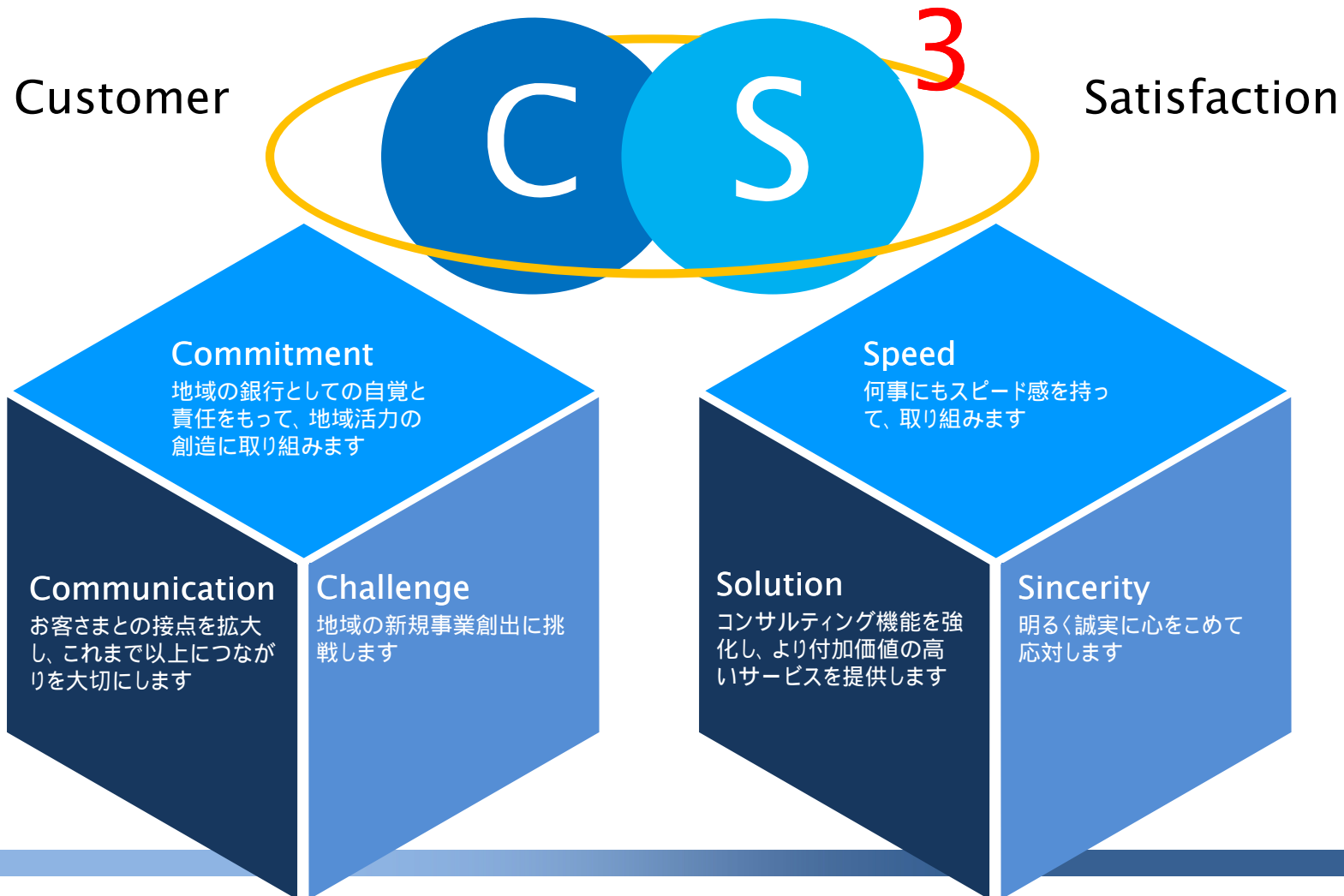
平成29年4月～31年3月  
(2年間)

新中期経営計画の基本方針

揺るぎない経営基盤を構築するとともに地域活力の創造への主体的な取り組み、お客さま満足度の高いサービスの提供により、地域ならびにお客さまとのつながりを深化させ、ともに成長していく



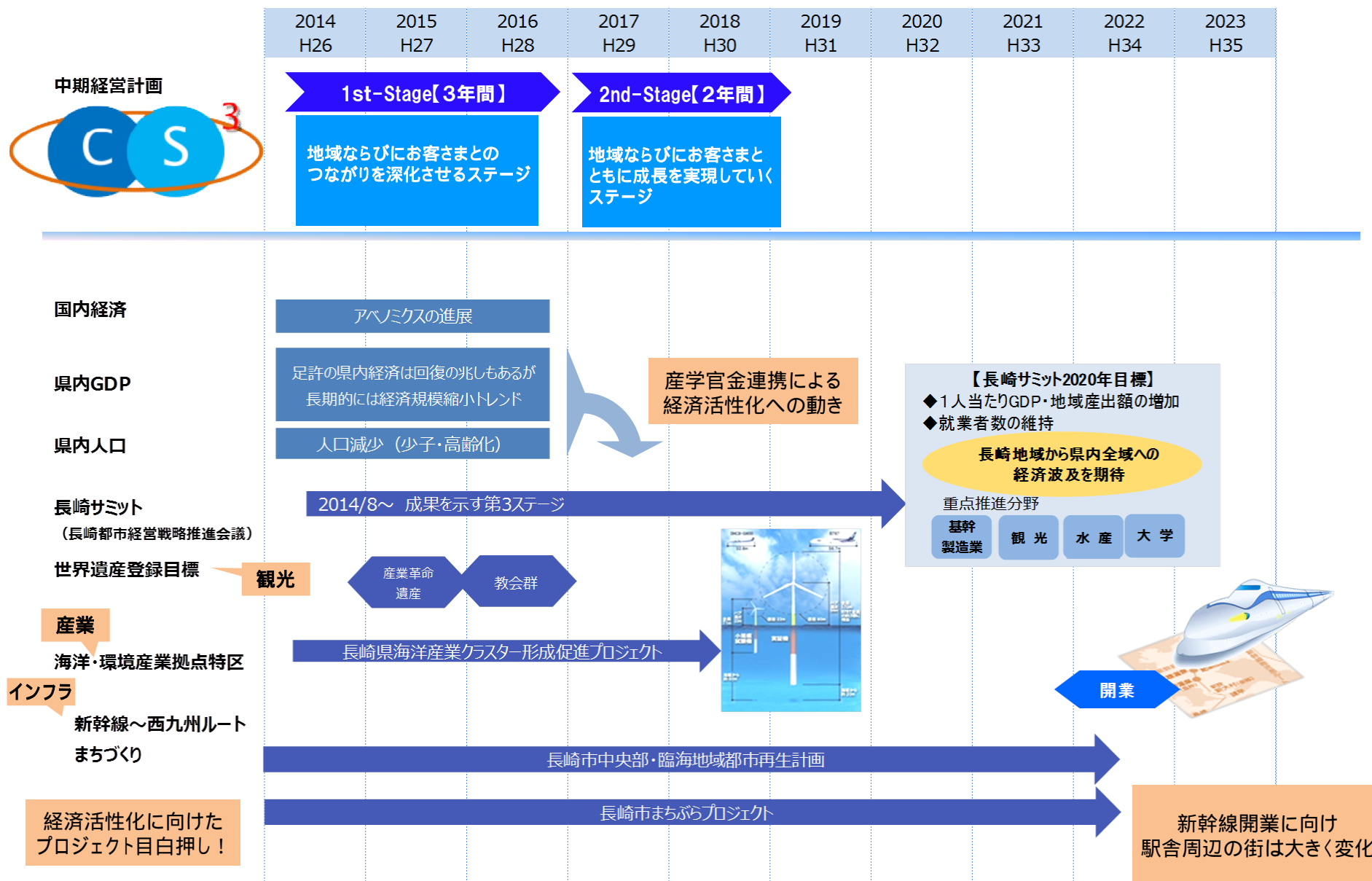
# CS<sup>3</sup>(シーエスキューブ)とは



当行は、3つのCと3つのSを中期経営計画期間中の5年間で確実に実行していくことで、立体的で、奥行きのある『CS』の実現、すなわち『お客さま満足度』の飛躍的な向上を図り、地域において圧倒的に支持・信頼される銀行を目指していきます。



# 当行を取り巻く環境





# 計数目標と重点施策



地域ならびにお客さまとの  
つながりを深化させるステージ

地域ならびにお客さまとともに  
成長を実現していくステージ

1st-Stage: 平成26年4月～29年3月

2nd-Stage: 平成29年4月～31年3月

計数目標

1st-Stage  
最終年度

コア業務純益

70億円

当期利益

35億円

自己資本比率  
経過措置考慮せず

10%後半

貸出金平残

25年度比  
+1,500億円

預金平残

25年度比  
+1,600億円

2nd-Stage  
最終年度  
見込み

コア業務純益

85億円

その他の計画値については  
1st-Stage終了時に策定  
いたします

お客さま満足度の  
飛躍的な向上に  
向けて重点的に  
取組む事項

質の高い商品・サービスの提供

地域と連携した経済活性化への貢献

営業力の強化

人材育成と働きがいのある職場づくり

安定的経営体質の構築



## 質の高い商品・サービスの提供

お客さまとの接点を増加させ、スピーディなニーズの把握、付加価値の高い提案を実践していくことで、商品・サービスの質の向上を目指してまいります。また、営業店窓口におきましても、接遇・相談態勢の充実、迅速・丁寧な事務処理、徹底したお客さまの利便性向上の追求により、親しみやすい窓口を目指してまいります。

接点強化による  
身近な銀行

親しみやすい  
営業窓口

地域の金融機関とし  
ての相談機能の発揮

付加価値の高い  
金融商品の提供

便利で心地いい  
店舗

## 地域と連携した 経済活性化への貢献

グループ挙げて、地域の活性化に向けた各種プロジェクトに主体的に参画するとともに、地域企業のライフステージに応じた支援を行うことで、地域との共存共栄を目指してまいります。

### 地公体や地域プロジェクトとの連携強化

地公体との連携強化と地域との関わり強化  
長崎サミットを始めとした地域プロジェクト等への参画  
～長崎経済研究所との連携～

「元気な長崎」応援プロジェクトの実績の積上げ

- ・「元気な長崎」応援ファンド・応援融資
- ・チャレンジローン～新規開業支援～

### 創業・ベンチャー支援

#### 再生支援

取引先のライフステージに応じた支援活動

計画策定

事業転換

金融手法の  
活用

### 認定支援機関制度の活用



## 営業力の強化

### お客さまとの接点の増加

平成26年4月、営業の行動改革を目的に営業支援システム(CRMシステム)・タブレット端末を導入いたします。これにより、お客さまとの接点の増加が実現し、多くのお客さまのニーズにお応えしていくとともに強固な営業基盤を構築してまいります。また、営業店事務におきましても、事務処理の省力化・本部集中化、事務フローの見直し等による業務改革により、事務量を削減し、営業にシフトすることでお客さまとのさらなるリレーション強化を図ってまいります。

・営業支援システム  
・タブレット端末

導入

業 務 改 革

営業時間の拡大【実質営業力 +30%】

事務から営業へ【事務時間 ▲30%】

- お客さまとの接点の増加
- 相談・提案営業の強化

### お客さまのニーズに幅広く応えるソリューション活動とお客さまのビジネスチャンスの創出

お客さまのニーズを的確につかみ、質の高いソリューション活動により、企業のライフステージに応じた支援を行ってまいります。また、専門性の高い分野におきましては外部機関との提携等により、お客さまへのコンサルティング機能・サポート体制の強化を図ってまいります。

#### コンサルティングメニュー

医療・介護

環境

事業承継・  
M&A・ファンド

農業・水産

海外進出支援  
【アジアデスク】

創業・  
ベンチャー

地域  
プロジェクト

### リテール営業の強化

個人リテールにおけるチャネルの強化、お客さまニーズに対応した各種商品・サービスの提供に努めてまいります。

資産運用相談の  
充実

利便性の高い  
ローン商品の提供

ライフプランに合わせ  
た商品の提供

インターネットチャネル  
のサービスの充実





## 人材育成と働きがいのある 職場づくり

お客さまとの信頼関係を構築できる人間力の高い「自律型人材」(環境変化に対し自ら主体的に考えて積極的に行動し成果を出せる人材)の育成と高いモチベーションを維持できる組織づくりに努めてまいります。

専門性の高い業務のスキル向上

お客さまとのコミュニケーション力、  
マネジメント力の高い人材の育成

全職員のモチベーションの  
高い職場環境の醸成

## 安定的経営体質の構築

経営環境の変化に対応できる安定的経営基盤の構築に努めてまいります。

コストマネジメント強化と業務提携による  
スケールメリットの追求

安心・安全な金融サービス態勢の構築

運用強化による安定的な収益確保

リスク管理/内部管理体制の強化  
コンプライアンス風土の醸成

本資料には、将来の業績に関わる記述が含まれています。こうした記述は、将来の業績を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。

将来の業績は、経営環境の変化などにより、目標対比異なる可能性があることにご留意ください。