

# 経営理念・経営強化計画

## 経営理念

- ・地域の発展に役立つ存在感のある銀行になろう
- ・お客様のニーズに応え堅実で信頼される銀行になろう
- ・全員が働くことに喜びを持ち誇りに思う銀行になろう

## 経営強化計画

当行では、お客さまに満足いただけるサービス提供によってのみ、当行の収益が還元されるというサービス業の原点に立ち返り、真の「顧客本位の業務運営の確立」とともに新型コロナウイルス感染症により影響を受けている事業者や個人のお客さまをしっかりと支え地域経済の回復・活性化を目指すため経営強化計画を策定しております。

### ・経営強化計画の骨子

当行は、新型コロナウイルス感染症の影響により一段と厳しい状況にある地元鹿児島県の事業者及び個人のお客さまにしっかり寄り添い、これまで以上に「質の高い金融仲介機能の発揮」により地域経済の回復・活性化に向けて取り組んでまいります。

そのために、事業者の皆さまのポストコロナに向けた本業立直しや、消費者個人の家計立直しへの資金繰り支援に加え、WIN-WINネット業務を中心とした売上改善支援、その他経営改善・事業再生支援の取り組みなど、高い顧客満足をいただけるサービスの提供に注力してまいります。

### 【経営強化計画期間】

2020年4月～2023年3月(3年間)

## WIN-WIN ネット業務 「5つの宣言」

お取引先事業者の皆さまへ多面的な支援を行い、「WIN-WIN」の関係を実現します。

1. お客さまの事業支援に責任を持って取り組みます。
2. 事業支援の取り組みの中で、お客さまと一緒に汗をかき、ともに笑いとみに泣きます。
3. お客さまを本気で支え、地域経済の面的活性化を目指します。
4. これまでの銀行業務同様の業務品質を確保し、どんなに難易度が高くとも全力を尽くし、永続的な取り組みを実現します。
5. お客さまの信頼を得ながら、コンプライアンスに則った事業支援に努めます。

# 経営理念・経営強化計画

## 「R M（リレーションシップマネージャー）行動指針」の制定と定着

「R M」とは、顧客接点を直接的・間接的に有する当行行員全てを指します。当行では、顧客と接点を持つ全ての行員の行動規範となるR M行動指針の制定を企業風土改革のために行います。

1. なんぎんR Mが目指す銀行像	なんぎんは、厳しい事業者への安定的な資金供給や早期の事業再生実現に真摯に取り組み続けながら、事業者のお客様に売上を付与することに愚直に取り組む地域銀行であると同時に、事業者のお客様に売上を付与することについては全国のどの銀行にも負けない地域銀行を目指します。
2. すべての実績は事業者のお客様への売上付与が起点	なんぎんは、WIN-WINの精神に則り、事業性の深度ある理解を前提に事業者のお客様に売上を付与することに全精力を傾けることによって、地元や株主への貢献と認められる実績の向上に努めます。
3. なんぎんR M個々人の正しい（自身の）売り込み方	なんぎんは、事業者のお客様との家族や友人のような親しい関係に依存した実績ばかりをあげようとするR Mよりも、売上を付与してくれる優秀なセールススタッフであると事業者のお客様からビジネスパートナーとして評価して頂けるように努力するなんぎんR Mを評価します。
4. 定義やルールに従った愚直な実績へのなんぎんのこだわり	なんぎんR Mは、コンプライアンスの遵守はもちろん、行内で決められた業務上の定義やルールに則った愚直な実績の向上にこだわります。
5. 難しいことや面倒なことから逃げないなんぎんR M	なんぎんの経営陣は、なんぎんR Mの現状に照らし、困難で手間をかけなければ達成不可能な実績を期待しますが、そのプレッシャーから逃れるために業務上の定義やルールをゆがめ、要求される成果と同等の顧客価値があるかのように理屈をつけてあげた実績は一切評価しません。
6. あがりにくい実績についてはプロセスを重視するなんぎん	なんぎんの経営陣は、なんぎんR Mが担う業務の難易度や継続的取組みの必要性を踏まえ、難しいことの目先の実績（例：当期の収益）があがらなくても、将来的な実績（例：数年後の収益）向上に確実につながると行内で認められたプロセスで評価するよう心掛けます。
7. パブリックプレッシャーから逃げないなんぎんR M	実績はなんぎんだけのものではなく、お客様のものでもあることから、よい実績も不芳な実績もお客様との情報共有に努め、特に不芳な実績については、なんぎん経営陣への報告はもちろん、ビジネスパートナーであるお客様からのプレッシャーに対しても逃げ回ることなく、正面から向き合えるようになります。

## 当行と地域との関わり方に関する指針（8カ条）

地域全体での経済活性化に対して、当行自身がさらに主体的に関与していく必要があるとの認識から、同8カ条を策定しております。「長期経営計画」では、この指針に基づく施策を企画・実践し、これらによって生まれる成果を地域に還元していく方針であります。

1. 当行は地域での存在感の向上を図りたい。	鹿児島県を本拠地とする銀行として、経営理念の下、「地域経済の活性化」のために真剣に地域の将来を考え・行動することによって存在感の向上を図ります。
2. 当行は、地域事業者の売上の安定拡大に寄与したい。	WIN-WINネット業務によって、事業者に売上高改善をもたらし、売上の安定的な拡大により、地域経済の活性化に寄与します。
3. 当行は、全ての事業者が前向きでいられるようサポートしたい。	厳しい経営環境に在る事業者を支え、当行自らの関与によって、常に前向きでいられるよう、融資のみならず、本業支援等様々な角度からサポートします。
4. 当行は、地域の創業スピリッツを醸成しサポートしたい。	地元で起業・成功する自信の持てる事業者が多く生まれるように、WIN-WINネット業務、ファイナンス両面での支援に取り組みます。
5. 当行は、地公体全般の機能ならびに行員の地縁・人縁を活用し、地域との面的な関わりを強めたい	WIN-WINネット業務を中心とした参画を通じて、地域と面的な関わりを持つとともに、出身地情報や親戚縁者の関係などを活用し、オールなんぎん体制で取組みます。
6. 当行は、地域の雇用の場をひろげたい。（特に未来の地域を担う若年層）	鹿児島県の魅力を高めるとともに、雇用の受け皿である地域事業者の採用活動に対するノウハウ支援、Uターン希望者や定住希望者の受入れ支援などに取組み、人口減少に歯止めをかけます。
7. 当行は、自然環境と地域の共生をサポートしたい。	観光や農業、そこに暮らす人々にとって恵まれた自然環境を守り、時に火山、台風など自然災害が多発する地域の現状を踏まえ、地域のコンティンジェンシープランに真剣に取り組めます。
8. 当行は、歴史によって培われたお客様との強い絆を継承し、地域と関わっていききたい。	当行の永い歴史の中で培われた精神的支柱（競合他行の追従を許さない顧客との絆）を確実に継承し、地域への関与を深めています。