



平成25年3月27日

各 位

会 社 名 株 式 会 社 佐 賀 銀 行
代 表 者 名 取 締 役 頭 取 陣 内 芳 博
本 社 所 在 地 佐 賀 市 唐 人 二 丁 目 7 番 2 0 号
(コード番号 8395 東証第一部、福証)
問 い 合 せ 先 取 締 役 総 合 企 画 部 長 坂 井 秀 明
(TEL 0952-24-5111)

第14次中期経営計画の策定について

当行は、今後3年間（平成25年4月1日～平成28年3月31日）の経営戦略の指針となる「第14次中期経営計画」を策定しましたので、お知らせいたします。

記

1. テーマ

「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指して

国内外の経済環境の厳しさは地域経済へも影響を与え、これからも金融機関相互の競争は熾烈を極める状況が続くものと考えられます。

そのような中においても、当行は地域にとって、お客さま・株主さまにとって、なくてはならない銀行であり続けるために「佐賀銀行ブランド」の確立を目指してまいりました。

本計画期間（平成25年4月1日～平成28年3月31日）の3年間、私たちは柔軟で新しい発想を持ち、お客さまのさまざまなニーズやご期待にお応えできる態勢を組織全体で作上げ、「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指して、役職員一同努力を続けてまいります。

2. 計画期間

平成25年4月1日～平成28年3月31日（3年間）

3. 計画の概要と目標とする経営指標等

別添の「第14次中期経営計画」をご覧ください。

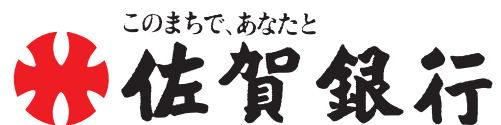
以 上

【本件に関するお問い合わせ先】

佐賀銀行総合企画部 経営企画グループ 西村
TEL：0952-25-4553

第14次中期経営計画

平成25年4月～平成28年3月



1 新中期経営計画で目指す姿

「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指して

国内外の経済環境の厳しさは地域経済へも影響を与え、これからも金融機関相互の競争は熾烈を極める状況が続くものと考えられます。

そのような中においても、当行は地域にとって、お客さま・株主さまにとって、なくてはならない銀行であり続けるために「佐賀銀行ブランド」の確立を目指してまいりました。

本計画期間(平成25年4月1日～平成28年3月31日)の3年間、私たちは柔軟で新しい発想を持ち、お客さまのさまざまなニーズやご期待にお応えできる態勢を組織全体で作り上げ、「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指して、役職員一同努力を続けてまいります。

2 基本方針

(1)お客さまと向き合い、つながりを強めます

(2)飛び抜けたCS・ES※を目指します

(3)佐賀でお客さまの期待に十分応え、同時に福岡・長崎の営業資産を着実に拡大していきます

(4)佐賀と共に福岡でのリテール拡大に取り組めます

※CS(お客さま満足度)、ES(従業員満足度)

3 基本方針に沿った具体的な取組み

1 地域社会の持続的な発展に向けた活動への取組み

- ①ビジネスマッチング等のコンサルティング機能の強化や、お客さまの海外ビジネスサポート等を充実させます。
- ②地域のお客さまとの接点強化を図ると共に、成長分野(医療介護、環境等)にも取組み、地域経済の発展に努めます。
- ③お客さまの様々な経済・事業活動の中において、佐賀と福岡両県をつなぐ役割を担います。
- ④事業承継、M&A、事業再生支援、経営改善支援等に取組み、今まで以上にお客さまをサポートします。

2 お客さま、株主さまとのコミュニケーションのさらなる充実

- ①ひたむきさや誠実さを基本姿勢とし、ハートフルプラス+運動の向上に取組み、お客さま満足度が飛躍的によくなったと言われる銀行になります。
- ②お客さまへの訪問や面談を増やし、お客さまの声に耳を傾け、心の中にあるものに気付く関係を築きます。
- ③お客さまのニーズに合った商品・サービスの提供や広報・IR活動※の拡充により、お客さまや株主さまとのコミュニケーションの機会を増やします。
- ④営業店では、お客さま一人ひとりのパートナーになると共に、パーソナルプラザやマイホームセンター、ATM・インターネットバンキング・コールセンターなどのダイレクトチャネルを有効活用し、お客さまとの接点を充実させ、さまざまなニーズにお応えしていきます。

3 行員の成長支援と働きやすい行風づくり

- ①自由な意見が飛び交う「風通しのよい行風」を目指します。
- ②いつも学ぶ心を大切にする行風をつくるため、自己啓発への支援を行い行員の成長をサポートします。
- ③事務の効率化に努め、行内インフラを整備します。
- ④全ての行員が、ビジネスパートナー、ライフパートナーとなれる人材に成長し、いきいきと活躍している銀行になります。

4 法令等遵守態勢の確立と各種リスクの的確なコントロール

引き続き、法令等を遵守する態勢を向上させ、各種のリスクを的確にコントロールしていきます。

※IR活動(企業が投資家などに対して必要な情報を自発的に開示すること)

4 計画期間

平成25年4月1日～平成28年3月31日(3年間)

5 主要経営目標

新中期経営計画に掲げる取組みを着実に実施し、経営目標の達成を目指します。

項目	24年度予想	27年度目標
実質業務純益	85億円	80億円
当期純利益	6億円	35億円
自己資本比率(注)	11.1%	11%前後
Tier I 比率(注)	8.2%	8.3%
不良債権比率	3.9%	3%前後

【目標の預貸金】

総預金平残	1兆9,000億円	2兆円
総貸出金平残	1兆2,100億円	1兆3,000億円

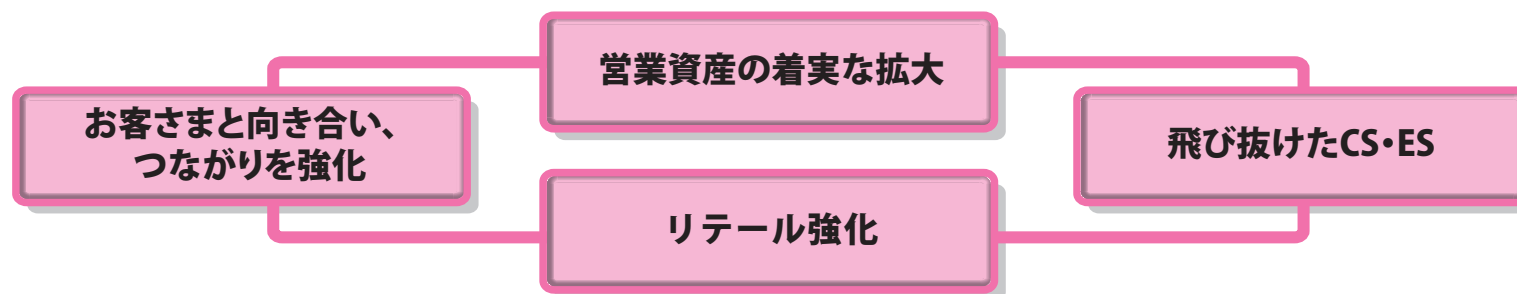
(注)バーゼルⅡベース

〈第14次中期経営計画の概要図〉

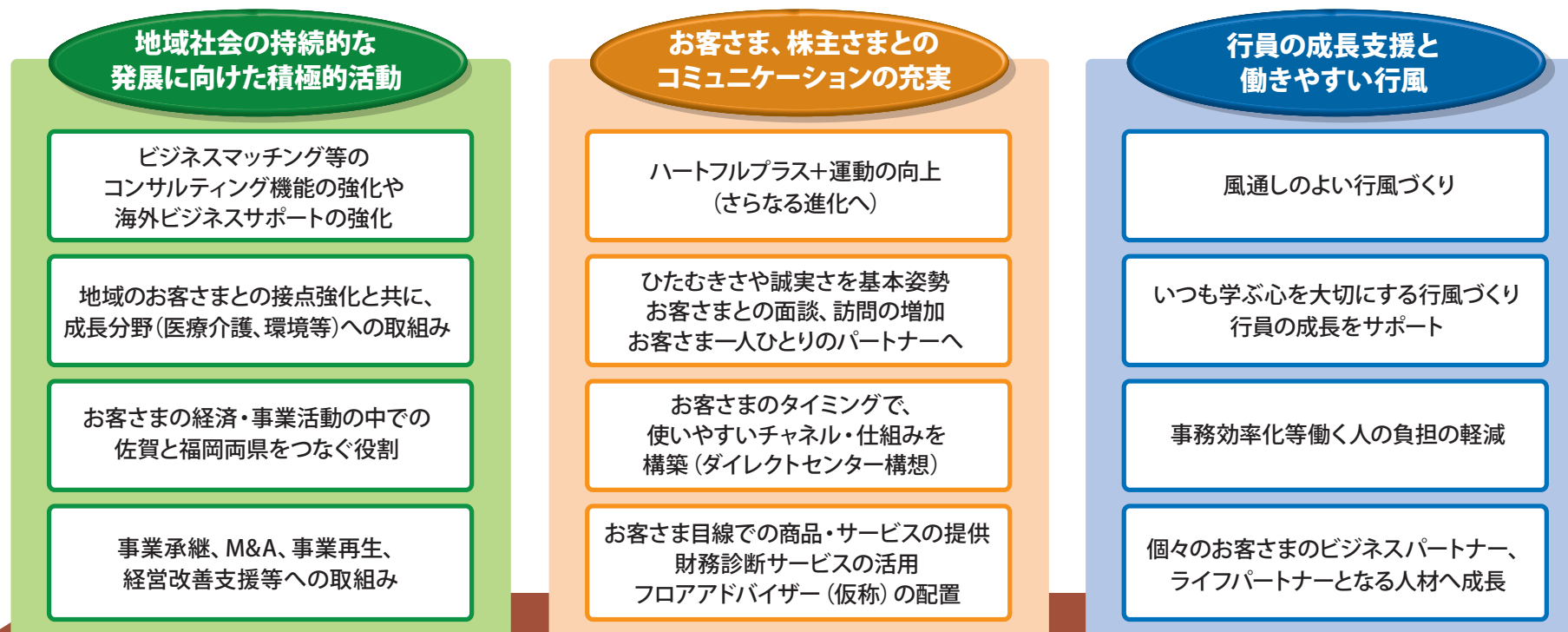
【目指す姿】

「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指して

【基本方針】



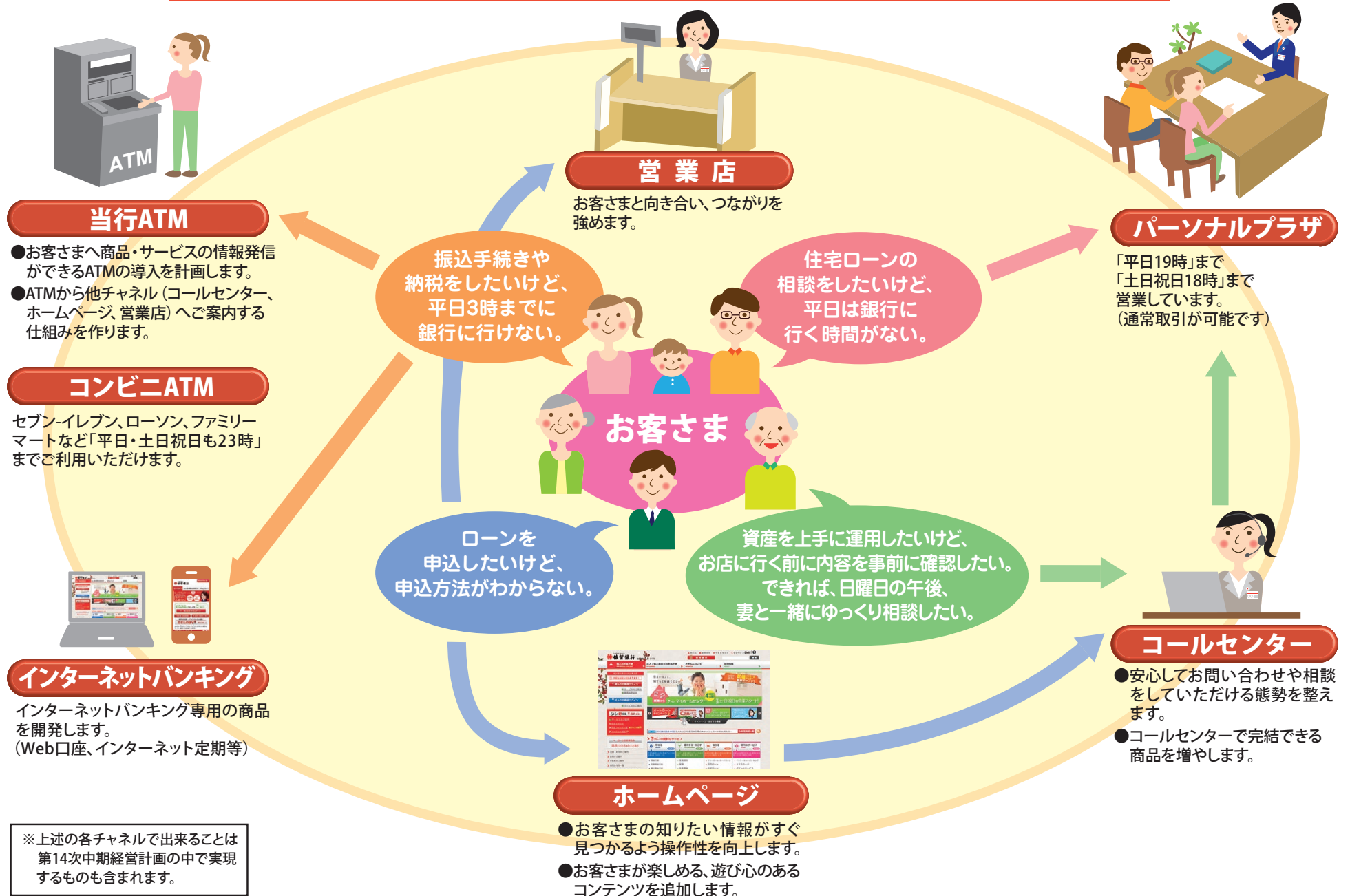
【具体的な取組み】



コンプライアンス(法令等遵守)態勢の確立・各種リスクの的確なコントロール

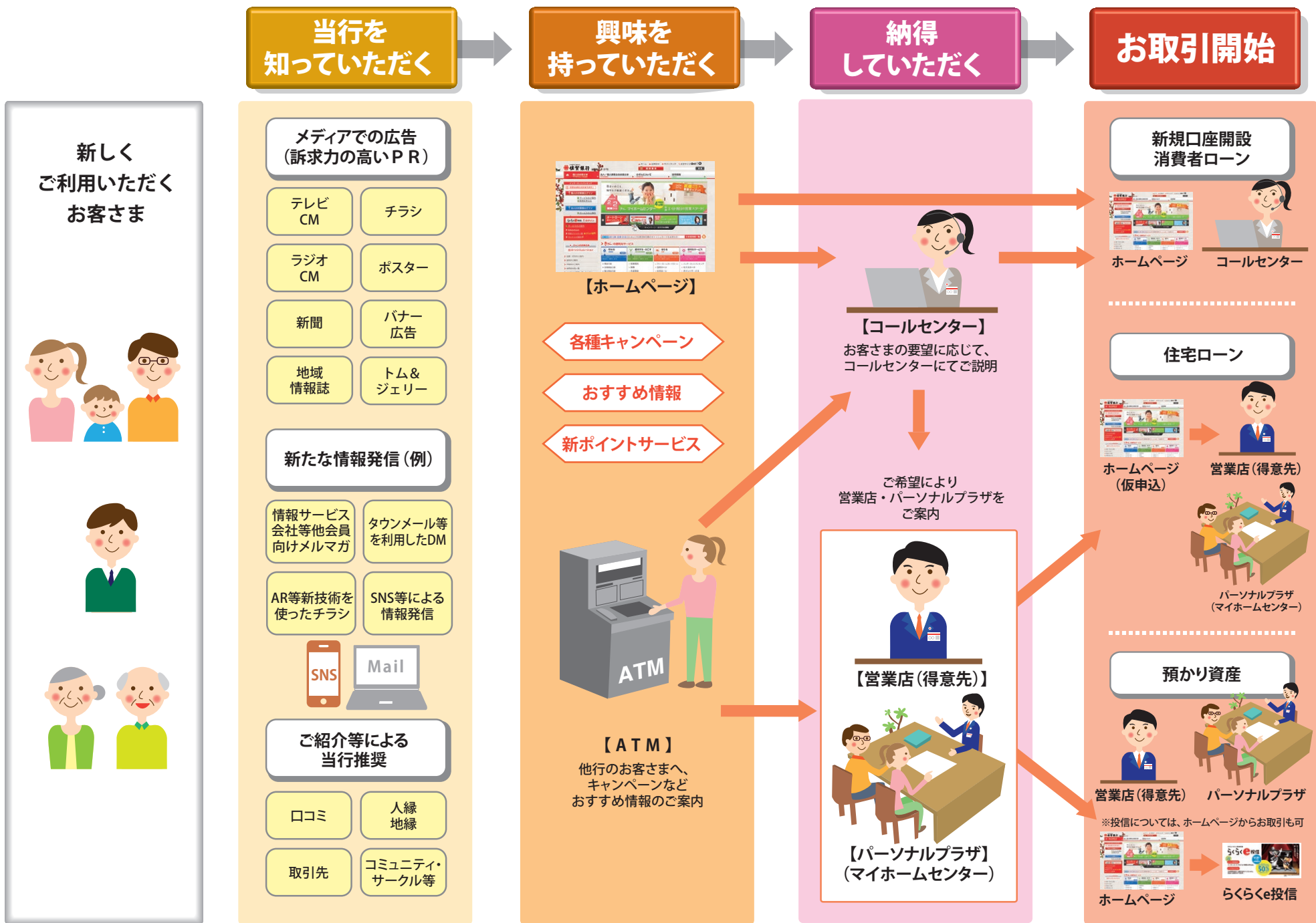
〈ダイレクトセンター構想のイメージ図：すでにご利用いただいているお客さま〉

お客さまのご都合に合わせた、便利でお気軽にご利用いただけるサービスを目指します



※上述の各チャネルで出来ることは第14次中期経営計画の中で実現するものも含まれます。

〈ダイレクトセンター構想のイメージ図：新しくご利用いただくお客さま〉



“ハートフルプラス + 運動”

佐賀銀行ブランドの確立



信頼・愛着

※CSをステップアップさせ、お客さまから「信頼」される銀行になります。

心配り

「心から」「心を込めて」お客さまと向き合います。

- 一生涯におけるライフパートナーとして、お客さまの良きご相談相手になります。(ライフプランに合った提案、法務・税務等専門的アドバイス)
- ビジネスパートナーとして、ライフステージ全体を捉えた関係を構築し、経営上の課題等のご相談相手になります。(M&A、事業承継、企業再生支援、創業支援)

感動

気配り

お客さまの期待に的確に応えます。

新たな取組み

- お客さまとの接点、営業の前線をロビー、ATMコーナーへ拡大します。(フロアアドバイザー(仮称)の配置等)
- お客さまの期待に応えるため、財務診断サービスを活用します。
- お客さまからのご意見などの分析や活用、お客さまアンケートを活用します。

従来からの取組み

- お客さまの声を大切にします。
- 事務・商品知識や金融情勢等の知識を身に付け、説明力を高めます。
- ニーズを掴むための質問力(情報を引き出す力と想定する力)を高めます。
- 情報サービスの向上を図ります。



満足

目配り

基本マナーを定着させます。

新たな取組み

- 身だしなみや基本マナーなどお客さまの視点に立って、お互いにチェックし合い、マナーアップマニュアルの完全定着を図ります。

従来からの取組み

- 丁寧なお辞儀、手のひらでの指し示し、問い合わせの復唱等を徹底します。
- 基本的なコミュニケーション力(挨拶、笑顔、立ち迎え・送り、名札、クッション言葉、丁寧な言葉遣い、ひと声かけ、適切なあいづちなど)を確立し徹底します。
- お待たせしない店づくりをします。
- 好感度の高い店づくり(清掃・美化、季節感のあるディスプレイ)をします。

好感

「心」を込めてアクセル全開!