

## 令和3年度の基本方針

本年度は中期経営計画「Smart Shinkin 2022」の中間年度にあたり、初年度に確立した「課題解決のための情報サイクル」を発展、進化させる重要な年度となります。

昨年度は、情報サイクルの態勢確立に向け、さまざまな取り組みを開始しました。課題解決のためのTSPE（課題-提案-計画-実行）サイクルの徹底、DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進する「IT戦略室」の設置、お客さまとの双方向コミュニケーションの充実に向けたロビーコンシェルジュの配置、オンライン商談システムの導入やオンライン経営相談の開始など、多岐にわたる課題解決に向けた情報サイクル態勢の確立で成果も表れつつあります。

その他、店舗戦略の新たな取り組みとして、地域活性化の循環サイクルの確立をめざし、農産物直売所、シェアサイクルポートの設置など、他業態とのコラボ事業も開始しました。

本年度は同計画の最終年度に向け、これらの取り組みを定着させ、発展につなげる重要な年度となります。その基本方針として、「より親身に、より深く、より迅速に」をスローガンに、課題解決型金融によるメイン化の推進、ITを活用したマーケティングの高度化、さまざまなデータ

蓄積と分析、営業・融資業務の一体化による顧客接点の強化と営業店業務の効率化を徹底して推進します。具体的には、渉外担当者やロビーコンシェルジュ等による情報集積を行い、それらのデータを分析することで戦略策定につなげ、課題解決融資や預かり資産等におけるターゲット営業を推進します。また、コンサルティング能力の向上に向け、外部派遣研修を通じた人材育成を継続実施し、経営支援、事業承継支援、M&Aなどの本部バックアップ能力、提案力を一層強化します。

リスク管理面では、業務継続態勢の実効性向上やサイバーセキュリティへの対応、金融犯罪からお客さまを守る取り組みを引き続き強化します。このほか、業務プロセスの潜在リスクの把握や本部の検証態勢の見直しにより、地域の信頼にこたえる強固なリスク管理態勢を確立します。これらの取り組みを相互にリンクさせ相乗効果を高めることで「地域密着による課題解決No.1」の信用金庫の実現を図ります。

以上を踏まえ、令和3年度の「経営の基本方針」を以下のとおりとします。

### 経営の基本方針

「ともに苦難を乗り越える」「より親身に、より深く、より迅速に」

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <p><b>1</b> 情報分析力向上によるお客さまサービスの拡充と課題解決提案力の強化</p>    | <p><b>2</b> お客さまとの対面取引強化のためのDX推進</p> |
| <p><b>3</b> SDGs (ESG) を基軸とするお客さまサービスの拡充および地域貢献</p> | <p><b>4</b> 理念を共有したチーム人材の能力開発</p>    |
| <p><b>5</b> 総合的なリスクコントロールと信頼性・健全性の向上</p>            |                                      |

### 重点施策

- |  |  |
|--|--|
| <p><b>1</b> 情報分析力向上によるお客さまサービスの拡充と課題解決提案力の強化</p> <p>1 TSPEサイクルとデータ蓄積による付加価値の高い課題解決支援を通じた収益力の増強</p> <p>2 課題解決支援メニューの収益化に向けた態勢整備の推進</p> <p>3 課題解決に関する情報蓄積・共有・分析・提案による本部バックアップ機能の強化</p>             | <p><b>2</b> お客さまとの対面取引強化のためのDX推進</p> <p>1 AIを活用した効率的なターゲットマーケティングの高度化と業務効率化の実現</p> <p>2 お客さまのライフプラン支援の強化</p> <p>3 営業・融資事務の一体化、得意先活動の効率化によるお客さま接点の拡大</p>                      |
| <p><b>3</b> SDGs (ESG) を基軸とするお客さまサービスの拡充および地域貢献</p> <p>1 窓口業務のタブレット化など効率化によるお客さまサービスの満足度の向上</p> <p>2 SDGsを踏まえた新サービス・新商品の開発による地域やお取引先の課題解決の実現</p> <p>3 店舗建替、改装等による情報収集、コミュニケーションの拠点となる店舗作りの推進</p> | <p><b>4</b> 理念を共有したチーム人材の能力開発</p> <p>1 課題解決支援やデジタル人材育成に資する研修の強化と各種プロジェクトへの参加促進</p> <p>2 理念を共有した職員の能力開発や人材発掘、意欲的な自己啓発を支援する施策の充実</p> <p>3 多様な人材の能力をチームで発揮できる働きがいのある職場環境の醸成</p> |
| <p><b>5</b> 総合的なリスクコントロールと信頼性・健全性の向上</p> <p>1 感染症リスクや自然災害等に備えた業務継続態勢の実効性の向上</p> <p>2 信用リスク、オペリスクなどリスク感応度の高い総合的リスクコントロールの実現</p> <p>3 高い職業倫理観にもとづくコンプライアンス意識の醸成</p>                                |  |