

**【理念】**

○潤いと活力ある地域の明日を創る

伊予銀行は、ふるさとの総合金融機関として、人々の暮らしと事業に潤いと活力をつくりだし、地域とともに豊かな明日をひらきます。

○最適のサービスで信頼に応える

伊予銀行は、先進的で質の高い、総合的な金融・情報サービスを、心をこめて提供し、人々の信頼と期待に応える銀行を目指します。

○感謝の心でベストをつくす

私たちは、お客さまへの感謝の心を行動の原点に、たゆみない自己革新につとめ、喜びと生きがいをもって、たくましく行動します。

**【取組方針】**

**1. お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組み**

当行は、企業理念・ビジョンに基づき、お客さまの資産形成・資産運用にかかる業務において、真にお客さまのためになる質の高い金融サービスと専門性の高いコンサルティングを行い、より一層お客さまの信頼に応えます。

**(主な取組等)**

- ・「お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組方針」に基づいた営業活動。
- ・ESG s に関連する投資信託新商品の導入やお客さまアンケートの実施。
- ・詳細は、「お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組方針に基づいた営業活動の評価指標 (KPI)」参照。

**2. 中小企業の経営支援に関する取組み**

**(主な取組等)**

- ・お客さまのライフステージに合わせたコンサルティングメニューの提供
- ・「いよぎんみらい起業塾 (セミナー)」や「いよぎんビジネスプランコンテスト」、「地域クラウド交流会」等の実施
- ・詳細は「いよぎんレポート2020 資料編『中小企業の経営の改善および地域活性化のための取組みの状況』」参照

**【「お客さまの声」への対応】**

お客さまから寄せられた声を真摯に受け止め、適切かつ迅速に対応することで、先進的で質の高い、総合的な金融・情報サービスを提供し、お客さまの信頼と期待に応えます。

**(主な取組等)**

- ・頭取や役職員が直接お客さまからご意見・ご要望をお伺いする「お客さまモニター会」を県内5か所にて実施
- ・行内ツール※による「お客さまの声」の収集 (年間5,000件程度)  
※各営業店より本部へお客さまの声を報告・共有するシステム
- ・定期的なお客さまアンケートの実施と行内周知・勉強会等の実施