2021年度　消費者志向自主宣言
フォローアップ報告(PDCAシート)

2022.3.25
株式会社伊予銀行

消費者志向自主宣言　～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。

Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

消費者志向自主宣言　～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。

（１）お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践
（２）お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインナップの整備
（３）お客さま本位の態勢整備
（４）多様化・高度化するニーズに対応できるプロフェッショナル人材の育成

2．中小企業の経営支援に関する取組み

（１）　当行は、諸法令等および当行の諸規程を遵守しつつ、金融仲介機能を適切かつ最大限発揮すべく、経営の最重要事項の一つとして中小企業のお客さまの創業支援、成長支援および経営改善支援に取り組みます。
（２）　中小企業のお客さまの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対しては、お客さまの事業の特性、状況、改善または再生の可能性等を勘案し、適切かつ迅速な審査を実施するとともに、真摯に対応します。
（３）　中小企業のお客さまの経営実態に応じて経営相談、経営指導、およびお客さまの経営改善に向けた取組みに対する適切な支援に努めます。
（４）　中小企業のお客さまの経営実態や成長性および将来性など事業価値を適切に見極められるよう当行役職員の能力向上に努めます。

3．「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。

Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

お客さまの資産形成・資産運用サポートに関する取組み

Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

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 – ①

（1）お客さま本位の情報提供およびコンサルティングの実践

●様々なツールを活用し、お客さまのライフイベントやニーズに合わせた情報提供・ご提案、わかり易い説明を行っております。【図１】

【図１】様々なツールの活用

※ポートフォリオツールやマネープラン（パンフレット）を活用して、お客さま一人ひとりの資産状況やリスク許容度等に合わせた提案を行っております。

（2）お客さまの多様なニーズにお応えする商品ラインアップの整備

●お客さまの様々なニーズやリスク許容度等にお応えできるよう、定期的に商品ラインアップの見直し・整備を行うとともに、お客さまに選んでいただきやすいラインアップを目指しています。

Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

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 － ②

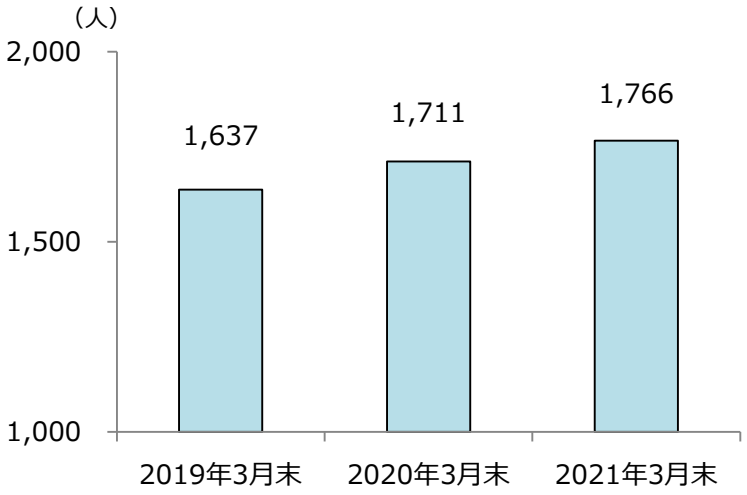
（３） お客さま本位の態勢整備

●お客さまのニーズや利益に適う営業活動をより浸透させるため、業績表彰制度を廃止し、お客さま一人ひとりに合わせたコンサルティング活動が出来るよう態勢整備を行っております。
●お客さまのニーズに応じた商品をご提案し、様々なカテゴリーの商品を販売しております。

（４） 多様化･高度化するニーズに対応できるプロフェッショナル人財の育成

●金融のプロフェッショナルとして、専門的な情報をわかり易くお伝えしお客さまの様々なニーズに対応するため、継続的な知識習得に努めるとともに社外資格取得を奨励してまいります。【図２】

【図２】専門資格保有者数



＜保有資格内訳（のべ人数）＞

	ＣＦＰ資格	ＦＰ技能士１級	ＡＦＰ資格	ＦＰ技能士２級
2019年3月末	21	82	47	1,622
2020年3月末	21	92	48	1,695
2021年3月末	21	115	49	1,750

Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

中小企業の経営支援に関する取組み

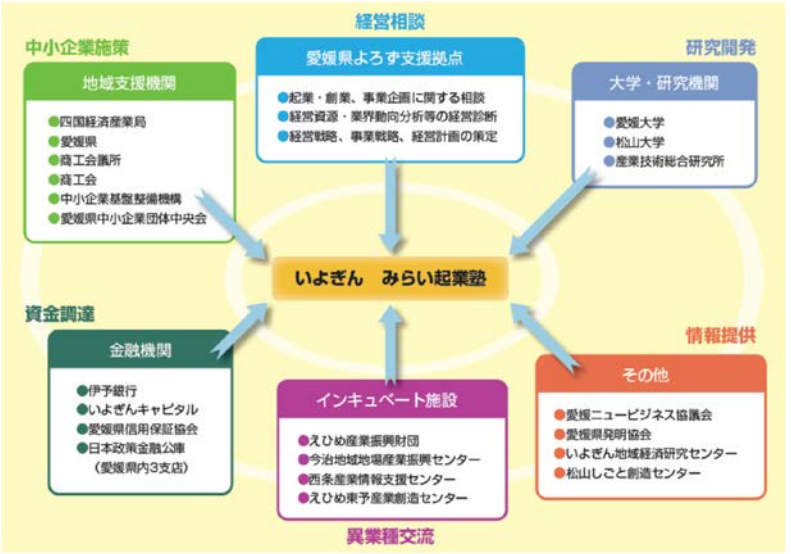
Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

2．中小企業の経営支援に関する取組み – ①

（１） 当行は、諸法令等および当行の諸規程を遵守しつつ、金融仲介機能を適切かつ最大限発揮すべく、経営の最重要事項の一つとして中小企業のお客さまの創業支援、成長支援および経営改善支援に取り組みます。

●経営者としての知識・ノウハウを学ぶ「いよぎん未来起業塾」や事業プランを競う「いよぎんビジネスプランコンテスト」、起業家と地域をつなげ、異業種交流やビジネスマッチングの機会を提供する「地域クラウド交流会」等を実施し、創業・新規事業開拓のご支援について、行政・地域産業支援機関と連携して、取り組んでおります。【図３・４】

【図３】 いよぎん未来起業塾の連携体制



【図４】創業・新規事業開拓のご支援に関するベンチマーク

ベンチマーク	項目	指標	
		2019年度	2020年度
創業支援先数	創業計画策定をご支援した先	255社	366社
	創業期のお取引先へのご融資（プロパー融資）	25社	143社
	創業期のお取引先へのご融資（信用保証付融資）	47社	158社
	政府系金融機関や創業支援機関へのご紹介先	50社	17社
	助成金手続きのご支援または投資を行ったベンチャー企業	25社	24社

Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

2．中小企業の経営支援に関する取組み – ②

（２） 中小企業のお客さまの新規融資や貸付条件の変更等の相談・申込みに対しては、お客さまの事業の特性、状況、改善または再生の可能性等を勘案し、適切かつ迅速な審査を実施するとともに、真摯に対応します。

●地域経済の動向や将来性を分析する「経済・産業調査」や、取引先とのリレーションに基づいて個社の発展性、将来性を見極める「取引先の事業性評価」に、本支店が一体となって取り組んでおります。

（３） 中小企業のお客さまの経営実態に応じて経営相談、経営指導、およびお客さまの経営改善に向けた取組みに対する適切な支援に努めます。

●経営改善、事業再生等のご支援につきましては、企業再生の専門部署である「企業コンサルティング部」を中心に、本部、営業店が一体となってお取引先のご支援に取り組んでおります。【図５】

【図５】中小企業の経営支援全般に関するベンチマーク

ベンチマーク	項目	指標	
		2020年3月末現在	2021年3月末現在
当行がメインバンクとなっているお取引先数およびご融資残高、ならびに、メイン先のうち経営指標等が改善したお取引先数および同先に対するご融資残高	メイン先数	8,547先	9,200先
	メイン先のご融資残高	1兆5,652億円	1兆6,756億円
	経営指標等が改善したお取引先数	5,667先	5,603先
	経営指標等が改善したお取引先のご融資残高	1兆1,671億円	1兆2,490億円

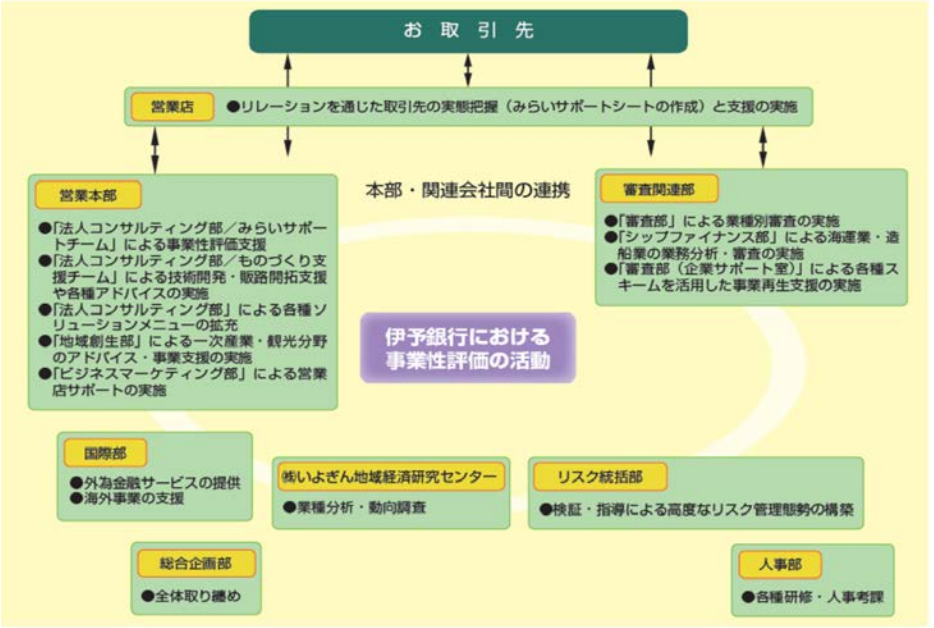
Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

2．中小企業の経営支援に関する取組み – ③

（４） 中小企業のお客さまの経営実態や成長性および将来性など事業価値を適切に見極められるよう当行役職員の能力向上に努めます。

● 人口減少など、今後の地域経済を取り巻環境の変化を勘案し、さらに一歩踏み込んだお取引先の実態把握と、それに基づく最適な融資・ソリューション等の提供によって、お取引先の事業の発展をサポートすることが、地域経済の下支えや活性化につながるという考え方を改めて徹底するため、事業性評価への取組みを強化しています。【図６・７】

【図６】伊予銀行における事業性評価の活動



【図７】事業性評価に基づく融資等の取組みに関するベンチマーク

ベンチマーク	指標			
	2020年3月末現在		2021年3月末現在	
	お取引先数（割合）	ご融資残高（割合）	お取引先数（割合）	ご融資残高（割合）
金融機関が事業性評価に基づく融資を行っているお取引先数および同融資残高、ならびに、全与信先数および同融資残高に占める割合	4,241先（17.9%）	15,309億円（44.2%）	4,989先（20.9%）	17,357億円（47.5%）

Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

「お客さまの声」への対応

Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.

3．「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。

●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

※　本資料内における数値は、全て2021/3月末時点現在のものです

※　最新情報は、リンク先「最新のデータはこちら」をご参照ください

Copyright © 2022 THE IYO BANK,LTD. All Rights Reserved.