

# 2023年度 消費者志向自主宣言 フォローアップ報告(PDCAシート)

---



株式会社いよぎんホールディングス

2024.3.28

## ○潤いと活力ある地域の明日を創る

私たちは、ふるさとの企業グループとして、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

私たちは、先進的で質の高い、総合的なサービスを、心をこめて提供し、人々の信頼と期待に応える企業グループを目指します。

## ○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。

# 消費者志向自主宣言 ～取組方針～

## 1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

### (1) 地域NO.1の金融サービス

お客さまの声を聴き寄り添うことで、多様化し高度化するニーズをしっかりとキャッチし、それぞれのビジネスステージ・ライフステージに合わせた最適な情報とサービスの提供に努めます。

### (2) 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、より質の高い商品・サービスの向上に努めます。

## 2. 未来・次世代のために取り組むこと

地域の社会・環境課題の克服に取り組むことで、SDGsの達成に貢献し、潤いと活力ある地域社会の実現を目指します。

## 3. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

### (1) 法令の遵守・コンプライアンス

信用・信頼に応えるため、役職員一体となり、法令や規則を遵守することに加えて、常に確固たる倫理観と誠実さをもって行動できるよう、グループ全社をあげて取り組みます。

### (2) コーポレートガバナンス

グループ企業理念に基づき、さまざまなステークホルダーのゆるぎない信頼を確立し、地域に根差した企業グループとしての社会的責任を果たしつつ、企業価値の向上および経営の健全性を図るため、コーポレートガバナンスの強化・充実に取り組みます。

**みんなの声を聴き、かつ活かすこと**

---

# 1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

## (1) 地域NO.1の金融サービス

お客さまの声を聴き寄り添うことで、多様化し高度化するニーズをしっかりとキャッチし、それぞれのビジネスステージ・ライフステージに合わせた最適な情報とサービスの提供に努めます。

### ■ グループ総合力

- 2022年10月3日にいよぎんホールディングスを設立、持株会社体制へと移行しました。
- 当社グループは、伝統的な銀行業務のほか、証券、リース、保証、クレジットカード、ベンチャーキャピタル、システム開発、シンクタンクおよび事務受託等の業務に加え、2023年4月には、DX支援等を行うコンサルティング会社「いよぎんデジタルソリューションズ」を設立し、現在11社で構成しています。

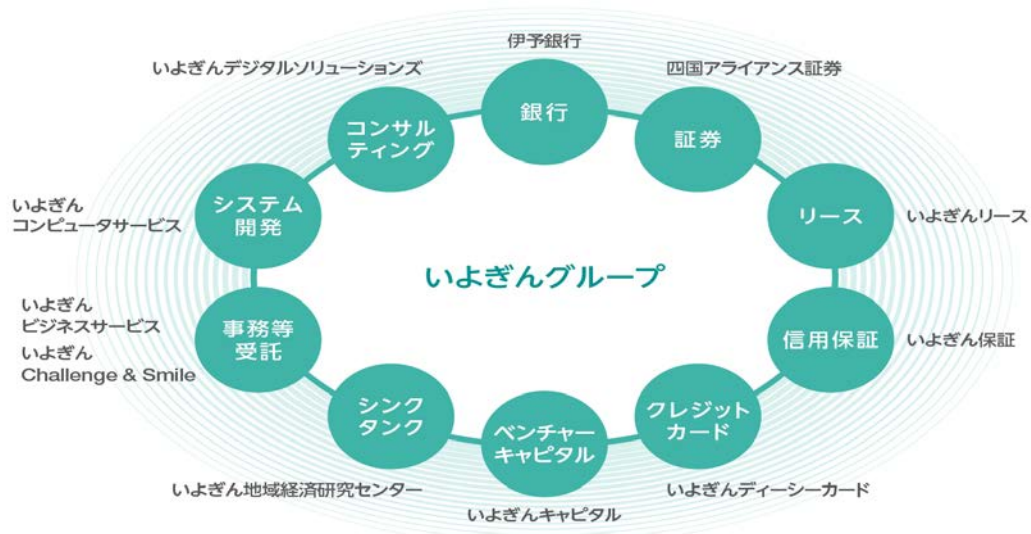
規制緩和を踏まえた  
事業領域の拡大

経営管理機能の強化による  
グループガバナンスの高度化



役職員の意識・行動の変革による  
グループシナジーの極大化

持株会社体制への移行を契機として  
グループ一体運営をさらに加速させるとともに、  
各社の専門性をより一層高めていくことで、  
地域のお客さまの多様なニーズにお応えしています。



# 1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

## (1) 地域NO.1の金融サービス

お客さまの声を聴き寄り添うことで、多様化し高度化するニーズをしっかりとキャッチし、それぞれのビジネスステージ・ライフステージに合わせた最適な情報とサービスの提供に努めます。

### ■ 人財育成に関する基本方針

- 「お客さま起点」を基本的な考え方とし、お客さまへ多様な価値を創造・提供できる人財育成に取り組んでいます。

#### 専門性を高めた共創人財

- 職員がそれぞれの強みをつくり、得意分野を伸ばすため、3つのポイントを軸に各種施策を展開しています。

- ①得意分野を持つ人財の育成
- ②自律的に学ぶ環境整備
- ③キャリア多様化への対応



#### 自律的に学ぶ環境の整備

- オンラインツール等の拡充



- 「コマ受講」の拡充
- 研修アプリの活用

#### キャリア多様化への対応

- 業務（分野）別研修の公募制化
- 社外派遣研修の対象拡充
- 高度資格への挑戦促進
- 資格取得奨励制度の継続・拡充



#### 領域ごとの専門人財

- 高度な専門知識・スキルが必要となる4つの分野を柱として、専門部署での育成やグループ外の専門機関への派遣等を実施しています。
- 各分野における「高度資格」を定め、職員の自律的な学びと資格取得を推進しています。

- ①法人/個人/シipp/プランニング
- ②マーケット
- ③テクノロジー
- ④プランニング（デジタルビジネス）



#### 専門的かつ多様な人財（2023年3月末現在）

1級FP技能士/CFP	181名
中小企業診断士	75名
MBA	5名
証券アナリスト/国際公認投資アナリスト	83名
ネットワークスペシャリスト	8名
TOEIC700点以上	92名

# 1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

## (2) お客様の声への対応

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、より質の高い商品・サービスの向上に努めます。

### ■ お客様の声に対応する商品・サービスの開発

銀行に行かなくても手続きをしたい  
銀行に行く時間がない  
といった声を受けて…

- どこからでも窓口につながり、ご自身による手続きはもちろん、ビデオチャットで行員と会話しながらでも、お手続きができるスマートフォンアプリを提供しています。
- 「かりる」「ためる」等の声にも対応可能な各種アプリ、サービスの提供、随時アップデートを行いお客さまの声を活かすよう努めています。

「目的のためにお金が必要」「将来のお金が不安」と感じたときに、お気軽にご利用いただけます。

### AGENT 手のひらの銀行



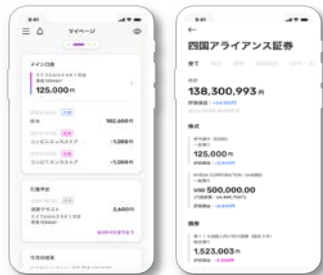
#### 店舗に並ぶ最重要チャネルへ

- 口座開設～各種手続きアプリ完結
- AGENTアプリ専用定期預金  
(店頭表示金利に上乗せ金利あり)
- 振込機能、口座開設時のアカウント登録機能



#### 成長し続けるAGENTアプリ

- 2024/1 <機能追加>  
投資信託・NISA口座の開設、  
投資信託の購入・解約機能、こら税公金支払機能
- 2024/春(予定)  
お客さまとの双方向コミュニケーション機能



### HOME スマホでできるマイホーム計画

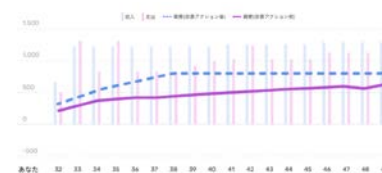
- 2023年度上期のHOME率は81%と高水準を維持
- 団体信用生命保険のラインナップ拡充
- 段階金利型商品リニューアル、変動金利型商品導入

### SAFETY 不足額を教えてくれる新しいカードローン

- 2022/2:「プレミアムコース」導入後、新規契約件数が順調に増加
- 増枠機能も搭載しており、プロモーション強化やキャンペーンによりさらに推進を強化

### LIFE PALETTE いろんな将来を描けるシミュレーションツール

- 将来とお金に正しく向き合うLIFE PALETTEがあなたの人生計画をサポート
- 収支と資産推移を見える化することで、お客さま一人ひとりのライフプランを作成



# 1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

## (2) お客様の声への対応

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、より質の高い商品・サービスの向上に努めます。

### いよぎん広告サービスのリリース

地域のお客さまからのマーケティングを支援して欲しい  
といった声を受けて...

- 当社グループ独自のサービスであり、当社グループが保有する広告媒体とマーケティング・データ分析のノウハウを活用しています。
- いよぎんデジタルソリューションズが広告代理店業務を担う体制とし、データ利活用の観点でDXコンサルティングとの相乗効果を図っています。



#### ダイレクトメール (DM)

- お客さまにお送りしているDMに広告主さまの商品・サービスに関する広告を掲載



#### SNS

- 広告主さまの商品や割引等の特典を提供するキャンペーンを実施



#### ホームページ

- ホームページやコラムサイト「iyomemo」に広告主さまのバナー広告や記事広告を掲出





**未来・次世代のために取り組むこと**

---

## 2. 未来・次世代のために取り組むこと



### お客さまの声への対応

地域の社会・環境課題の克服に取り組むことで、SDGsの達成に貢献し、潤いと活力ある地域社会の実現を目指します。

### 設備投資によるCO<sub>2</sub>削減

- 2022年7月に新築リニューアルオープンした川之江支店に、33kw相当の太陽光発電を導入しました。2023年度には本部、営業店で合計10台の電気自動車を導入しCO<sub>2</sub>排出削減に取り組んでいます。
- また、更なるCO<sub>2</sub>排出削減を目指し、可搬型給電器を設置しております。可搬型給電器は、エンジン発電機に比べ騒音や換気等の面に優れ、CO<sub>2</sub>排出量削減も期待できます。災害時には、電気自動車に可搬型給電器を搭載して被災地に赴き、非常用電源としての利用も可能であり、持続可能な地域づくりに貢献していきます。



### 森のあるまちづくりをすすめる会

- 当会は2010年8月に発足し、植樹活動を通じて地域を緑豊かにしていく活動を展開しており、現在までに94先の企業・団体に加入頂き、累計約54千本の植樹を行っています。
- また、植樹活動に参加した子どもたちに、木や森の大切さを伝える絵本「森になあれ」を配布しています。



### 環境経営コンサルティング

- 伊予銀行は、2022年度から2023年度にかけてお客さまの多様化・高度化する脱炭素ニーズにお応えするため、脱炭素コンサルティングを行う5社とビジネスマッチング契約を締結しています。
- 国内外の脱炭素におけるトレンドの変化や脱炭素経営の必要性、具体的な取り組みを紹介する「カーボンニュートラルセミナー」を開催したほか、製造業をはじめとするお客さまに対して、GHG排出量の算定、ガバナンス体制の調査、削減目標・具体策の策定、情報開示等を支援しています。



### 伊予銀行エバーグリーンの森

- 2008年より「エバーグリーンの森」づくり活動を進めており、現在愛媛県内4カ所の森林において活動しています。
- グループ役職員および家族等の積極的なボランティアにより、植栽、植栽後の下草刈り、森林保全等を行います。

#### 主な活動内容

森林づくり活動等に対する寄付（毎年度1百万円）  
累計3,250本の植樹（約76tのCO<sub>2</sub>吸収量増加に貢献）  
活動内容の情報発信

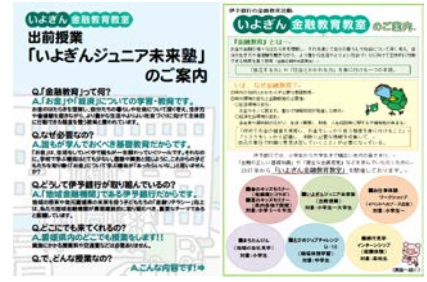
## 2. 未来・次世代のために取り組むこと

### お客さまの声への対応

地域の社会・環境課題の克服に取り組むことで、SDGsの達成に貢献し、潤いと活力ある地域社会の実現を目指します。

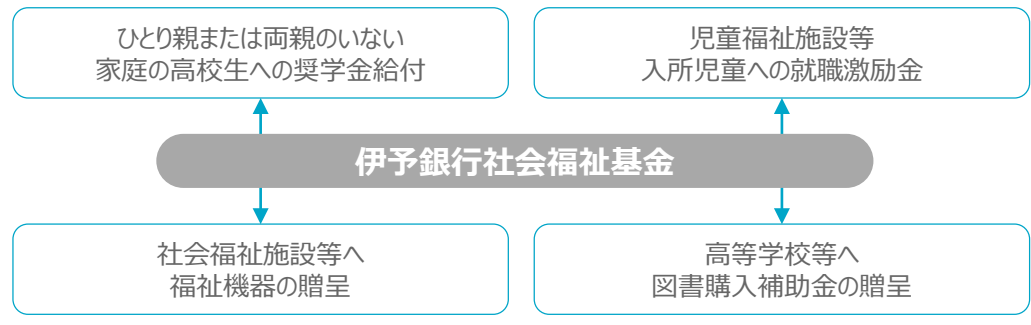
### 金融教育の提供

- 地域の将来を担う子供たちに正しい金融知識を身に付けてもらうことを目的に開催し、累計で19千人が受講しています。
- 「成年年齢の引下げ」の施行等より、若年層の金融リテラシー向上が求められており、小中学生に加え、高校生への金融教育提供にも取り組んでいます。



### 伊予銀行社会福祉基金

- 持続可能な社会の実現を目指して、1976年に当基金を設立し、45年以上に亘って高校生への奨学金給付や社会福祉施設等への福祉機器贈呈等に取り組んでいます。



### 伊予銀行地域文化活動助成制度

- 愛媛の「草の根」的な文化活動を行っている皆さまに、その活動資金の一部を助成しており、1,325団体に総額2億56百万円の助成金を贈呈しています。
- 毎年2回・6月～7月/12月～1月に募集しています。



第63回助成先「西田獅子舞保存会」様

### テニス部・ソフトボール部

- 国内トップリーグで活躍する選手による、子供向けのスポーツ教室を開催するなど、地域における競技力向上に努めるとともに、地域のスポーツ振興に取り組んでいます。
- 女子ソフトボール部は「ニトリJD.LEAGUE」に参加しています。



## 2. 未来・次世代のために取り組むこと



### お客さまの声への対応

地域の社会・環境課題の克服に取り組むことで、SDGsの達成に貢献し、潤いと活力ある地域社会の実現を目指します。

### 健康経営

- ポピュレーションアプローチとハイリスクアプローチを両輪で実施しています。



#### ポピュレーションアプローチ

- ・人間ドック費用補助・特別休暇付与
- ・健康セミナー、イベントの開催
- ・ウェアラブル端末「Fitbit」の貸与
- ・勤務間インターバル制度 等

#### ハイリスクアプローチ

- ・保健師による再検査等の受診勧奨
- ・生活習慣のリスクに応じた保健指導
- ・特定保健指導
- ・産業医による面接指導 等



### いよぎんChallenge&Smile

- 障がいのある方が生き活きと誇りを持って働けるよう、社会参画と自立を支援しています。
- 地域の事業者と協力したグッズ開発や販売、伝統産業の継承など様々な取り組みを行っています。



### 創業支援による地域活性化

- 「創業期融資」を中心に、創業期のお客さまの事業化をサポートしています。

#### 創業支援先数

	2021年度	2022年度	2023年度上期
創業計画策定支援先	352先	385先	196先
うち、創業期融資 (プロパー、保証協会付)	217先	228先	70先
うち、政府系金融機関や 創業支援機関への紹介	19先	36先	1先
うち、助成金手続きおよび 投資を行ったベンチャー企業	18先	16先	8先

\*創業後3年以内の取引先を計上

### 大洲市「歴史的資源を活用した観光まちづくり事業」

- 大洲市の城下町に残る町屋・古民家等の歴史的資源を活用し、地域住民が豊かに暮らすことを目指す“まちづくり”と外から人を呼び込む“観光振興”を一体的に行う観光まちづくりに取り組んでいます。

期間	内容
2018年4月	伊予銀行・大洲市・バリューマネジメント(株)・(一社)ノオト・(株)NOTEの5者による連携協定を締結
2018年8月～	大洲市が設立した地域DMO(一社)キタ・マネジメントへ行員を派遣
2020年2月	伊予銀行・(一財)民間都市開発推進機構の出資により総額2億円の大洲まちづくりファンドを組成
2020年7月～	分散型ホテル「NIPPONIA HOTEL 大洲城下町」および「大洲城キャッスルステイ」を開始



**法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること**

---

## 3. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

### (1) 法令の遵守・コンプライアンス

信用・信頼に応えるため、役職員一体となり、法令や規則を遵守することに加えて、常に確固たる倫理観と誠実さを持って行動できるよう、グループ全社をあげて取り組みます。

#### 《コンプライアンス体制》

- コンプライアンス体制を整備するため、年度ごとにコンプライアンス・プログラムを策定しています。
- 役職員のコンプライアンス・マインドの醸成と向上を目的として、各種研修会において、コンプライアンスに関する講義の開催や、職場単位での定期的なコンプライアンス勉強会を開催しています。

#### 《内部通報制度》

- 法令等違反行為の早期発見・是正を目的として内部通報制度の適切な運用に努めています。

#### 🔍コンプライアンスへの取り組み

<https://www.iyogin-hd.co.jp/sustainability/compliance.html>

### 3. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

#### (2) コーポレートガバナンス

グループ企業理念に基づき、さまざまなステークホルダーのゆるぎない信頼を確立し、地域に根差した企業グループとしての社会的責任を果たしつつ、企業価値の向上および経営の健全性を図るため、コーポレートガバナンスの強化・充実に取り組みます。

#### 《コーポレートガバナンス・ガイドラインの制定》

- 適切なコーポレートガバナンスの実現を通して、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を図るため、コーポレートガバナンスの基本的な考えと枠組みを定めた「コーポレートガバナンス・ガイドライン」を制定し、公表しています。

#### 《コーポレートガバナンス体制》

- 監査・監督機能およびコーポレートガバナンスの強化を図るとともに、権限委譲により迅速な意思決定を行い、経営の効率化を高めることを目的として、「監査等委員会設置会社」を採用しています。

🔍コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方

<https://www.iyogin-hd.co.jp/sustainability/corporate-governance.html>

🔍コーポレートガバナンス・ガイドライン

<https://www.iyogin-hd.co.jp/sustainability/guideline.html>

※ その他の取組みについては、リンク先「最新のデータはこちら」をご参照ください。