

頭取メッセージ

1. 仙台銀行は「宮城県」に特化した地域金融機関

仙台銀行の設立経緯をお聞かせください。

当行の設立は昭和26年です。当時は戦後の経済混乱も終息しつつありましたが、宮城県の商工業界は深刻な資金難にあり、

金融の円滑化が強く要請されていました。こうした中、当時の宮城県知事・佐々木家寿治氏の提唱により、宮城県が資本金の4割を出資して設立されたのが当行の前身である「振興無尽株式会社」です。

設立にあたっては、宮城県のほかに、仙台・塩釜・石巻・古川（現大崎）・気仙沼・白石の県内の地方自治体、商工会議所、地元経済界等から幅広い出資をいただきました。

仙台銀行の生みの親はまさに「宮城県」ですね。

そのとおりです。当行は宮城県の皆さまによって設立された「県民銀行」です。当時、都道府県が直接出資して金融機関を設立することはあまりなかったようです。現在でも宮城県や仙台市、そして県内市町村の一部には株主になっていただいており、地方公共団体との結びつきが非常に強いことが当行の特徴です。

また、全71カ店のうち70カ店を宮城県に配置するなど、名実ともに宮城県に特化した地域金融機関であると自負しております。



仙台銀行 取締役頭取 三井 精一

2. 中期経営計画「好品質計画」への取り組み

現在取り組んでいる中期経営計画「好品質計画」について教えてください。

平成18年4月から、中期経営計画「好品質計画」に取り組んでいます。この計画は、前中期経営計画やその他の関連諸計画を発展的に受け継ぎ、当行グループが今後目指すべき姿や経営戦略などを掲げています。平成19年度は計画の最終年度となりますので、当行にとって重要な1年となります。

CMや店頭ポスター等でのPRにより、「好品質計画」という言葉が浸透してきましたね。

ありがとうございます。そのようなご意見をいただくと、私を含め役職員のこの計画への取り組み意欲がさらに高まります。

実は「好品質」という言葉は私たちの造語です。この計画を作る際、当行が将来あるべき姿について真剣に検討し、「地域のお客さまや株主さま、そして当行職員など、当行と関わりを持つ様々な方々に、今まで以上に当行へ愛着を持っていただき、好きになっていただける銀行を目指そう」となりました。そこで「高品質」ではなく「好品質」という言葉を使い、銀行の「品質」である私たち役職員一人ひとりの対応力を高めていこうとなったのです。

この取り組みが地域の皆さまへより伝わるように、独自のサービスマークも考案しました。このマークは、CMや店頭ポ

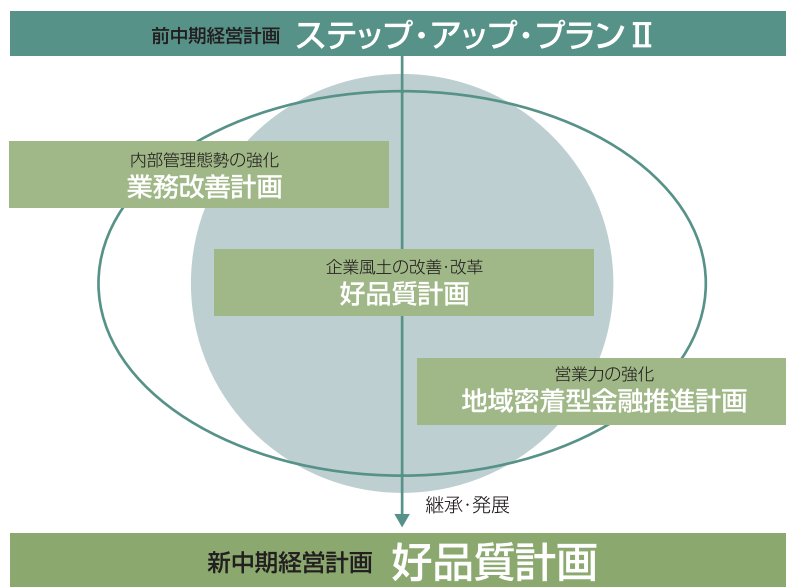
スター、パンフレット、名刺・封筒など、当行が提供する商品やサービスで使用しています。「好品質計画」への取り組みについては、お客さまからも好評をいただいているところです。

「好品質計画」では、宮城県に特化した地域金融機関としての「強み」を生かすという目標がありますね。

当行の強みは、「宮城県内70カ店の店舗ネットワークと情報力」と「フェイス・トゥ・フェイスで親しみやすい」という点であると考えています。宮城県には政令指定都市の仙台市を中心に多くの金融機関が進出していますが、県内でこの2つの要素を満たすことのできる金融機関は当行のみであると自負しています。

この強みを最大限に利用して、「仙台銀行グループにしかないサービス」を展開し、地域のお客さまが当行を好意的に選んでくれるようになりたいと考えています。こうした考え方のもと、現在、当行では「営業体制再構築プロジェクト」、「内部管理態勢強化プロジェクト」、「企業風土改革プロジェクト」の3つのプロジェクトに取り組んでいます。

新中期経営計画



頭取メッセージ

「営業体制再構築プロジェクト」への取り組みについて教えてください。

お客さまのニーズは、「金利面の有利さや手続きの簡単さを求めるもの」と、「私たちとじっくり相談して資金運用や事業運営などさまざまな問題を解決したいもの」に大別できると思います。私たちは、こうしたお客さまのニーズに応えるため、さまざまなサービス開発や店舗設備の見直しなどに取り組んでいます。

例えば、「金利面の有利さや手続きの簡単さ」については、住宅ローンの全期間にわたって1%の金利優遇を行う商品を発売したほか、お客さまが来店しなくても住宅ローンの事前審査を受けられるサービスなどを開始しました。また、「相談機能へのニーズ」については、平成18年度に移転した国分町支店や平成19年秋に新築開店予定の古川支店において個室タイプの相

談窓口を設けるなど、ゆっくりとお客さまに相談いただけるスペースを設置しています。また、取引先企業の経営改善にも力を入れており、平成17年度と18年度の2年間に約500先のお取引先の経営改善のお手伝いをしました。経営改善はお取引先と対話を続けながら地道に取り組まなければなりません。時間もかかります。しかし、こうした活動こそが地域金融機関である当行の重要な役割であると考えています。

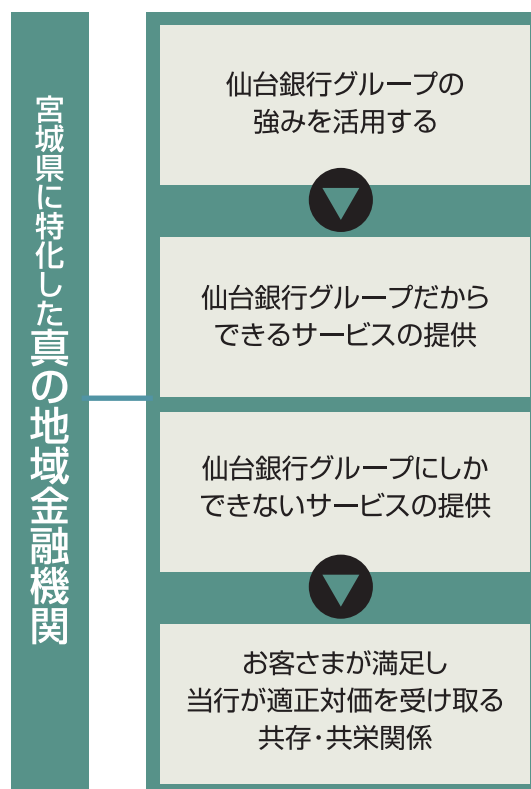
このようにお客さまのニーズにお応えしながら、今後も私たちのサービスの質を向上させていく方針です。

「内部管理態勢強化プロジェクト」についてはいかがですか。

当行では、法令等遵守を経営の最重要課題に位置づけて、役職員が一体となって内部管理態勢の強化に取り組んでいます。

「好品質計画」の構成図

【あるべき姿】 【計画目標】



例えば、お客さまへの商品説明態勢の徹底、営業店への事務指導・監査機能の強化について継続的に取り組んでいます。特に近年、銀行が取り扱う金融商品が多岐にわたるようになったことから、投資信託等についてはお客さまへ適切にご説明ができるように行内研修をさらに強化しています。また、高度化・複雑化するリスク管理等に対しても、適切な体制を構築し、業務のプロセスの明確化・適切化に取り組んでいます。

こうした取り組みは、銀行業務の礎である「お客さまからの信頼」を得ることにつながり、また、当行の行是である「信を万事の本と為す」にも通ずるものと考えています。

「企業風土改革プロジェクト」についてはいかがですか。

このプロジェクトでは、「お客さま第一主義」というサービスの原点に常に立ち返り、お客さまの視点に立った情報開示や

専門性をもった人材確保・育成に取り組んでいます。

例えば、平成19年3月に当行ホームページを全面リニューアルしましたが、ステークホルダー別の情報表示や検索機能等を追加するなど、お客さまにとって利用しやすいホームページづくりを進めました。

人事制度については、専門性の高い人材を確保するため、平成18年度に初の試みとして中途採用と第二新卒採用を行いました。また、中小企業診断士や1級ファイナンシャル・プランニング技能士等の資格試験は行内公募制としていますが、日常業務と両立させながら、これらの難試験に自らチャレンジ・合格する行員が増えてきています。

これからも常にお客さまの視点を大事にし、役職員が一丸となって、チャレンジ精神と活力ある職場風土の醸成に取り組んでいく方針です。

【目標達成に向けた3つのプロジェクト】

営業体制再構築プロジェクト

- お客さまのニーズを2つに整理し、双方のニーズにお応えできる営業体制を再構築します。

【付加価値や問題解決能力を求めるお客さま】(リレバン業務)

【価格や利便性、スピードを求めるお客さま】(トラバン業務)

- 中小企業を対象としたリレバン業務を価格競争に対抗する当行の主力部門と位置づけるとともに、窓口業務等のトラバン業務の一層の利便性向上と、効率化を図ります。

具体的な施策

- リレバン業務、トラバン業務の観点から、地域の市場性に最適な店舗営業体制の導入。
- 業績評価制度、人事制度の見直し など

内部管理態勢強化プロジェクト

- 内部管理態勢の強化に向けて、本部機能を再構築するとともに、営業店への指導体制を強化します。
- 内部統制に関する各種法規制に的確に対応し、一層の経営の透明性と業務の適切性を確保してまいります。

具体的な施策

- 業務改善計画等に基づく内部管理態勢の一層の強化
- 本部機構改革と諸機能の定着
- 日本版SOXへの対応

企業風土改革プロジェクト

- 情報開示を拡充するとともに、顧客満足度アンケート等を通じて利用者の利便性と満足度を高める組織体制を構築します。
- 「キャリアマネジメント制度」の導入を検討し、中長期的な人材育成を強化します。

具体的な施策

- 地域貢献、CSR等の情報開示の充実、顧客満足度アンケートの継続
- キャリア開発プログラムの活用、専門分野の外部人材の活用

頭取メッセージ



お客さまの声を重視した取り組みとして、「利用者満足度アンケート調査」を継続的に実施されておりますが、昨年11月に実施されたアンケート結果について教えてください。

アンケートでお客さまからご要望の多かった項目については、行内で早急に改善策を検討して対応しています。例えば、「駐車場を広げてほしい」という要望については、店舗新築の際、車の出し入れがしやすい駐車場づくりを優先して進めています。また、「ATMネットワークを広げてほしい」との要望については、セブン銀行や岩手銀行とのATM提携や相互入金サービスへの参加などを進めています。お客さまの声にスピーディに responding していくことが、私たちの毎日の課題です。

一方で、当行のイメージについては、多くのお客さまから「親しみやすく誠実」、「親切で信用できる」という評価をいただきました。このような評価は、「信頼」を基盤とする私たちのような地域金融機関にとって何よりも大切なものです。今後は、こうした評価に加えて、お客さまの期待を上回るサービスを展開していくことが重要だと考えています。

例えば、お客さまへの有益な情報提供はもちろんのこと、お客さまご自身も気づいていなかった問題点等について、私たちが本気になって知恵を絞って解決することができたら、お客さまはきっと今以上にお喜びになると思うのです。

私たちは、こうした取り組みができる銀行こそが、本当の意味で地域に根ざした「好品質」な銀行であると考えています。

3.これからの仙台銀行

今後、仙台銀行は宮城県に対して、どのような役割を担うべきであるとお考えですか。

現在、宮城県の経済は地域間格差や事業所数の減少などさ

さまざまな課題を抱えています。また、郵政民営化、メガバンクや他県地銀等の進出などにより、金融環境も厳しさを増しています。

冒頭にお話をしたとおり、当行は「宮城県の中小企業金融の円滑化」を目的に誕生した地域金融機関です。この目的は、時代や環境が変わろうとも不変のテーマであり、当行が地域社会へ果たすべき使命であると考えています。常にお客さまを中心に経営を進め、地域に役立つ金融機関でありつづけることが当行の果たすべき役割であると考えています。

現在のお取引先さまや、株主の皆さまとの交流についてお聞かせください。

当行には、お取引の事業主の方々や株主の皆さままで組織している「千成会」があります。この「千成会」は各営業店が事務局

となって運営しており、宮城県内各地で開催される千成会の行事には私をはじめとした役職員が出席しており、当行の経営方針や業績等について説明させてもらっています。また、会員の皆さまからは当行に対する忌憚のない意見を直接伺っています。会員の皆さまから寄せられる「生」の声は、私たち役職員にとって何よりも大事なものです。これからも積極的に事業主の方々や株主の皆さまの声を伺っていきたいと思っています。

最後に、地域の皆さまへのメッセージをお願いします。

仙台銀行は宮城県に特化した地域金融機関として、今後も皆さまの信頼とご期待にお応えできるよう精一杯努力いたしてまいります。一層のご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

