

# 好品質計画

## 「好品質計画」とは

「好品質計画」とは、「銀行はサービス業である」という原点に立ち返り、「お客さま・株主さま・地域社会・職員」という4つのステークホルダーの満足向上を実現するため、全役職員が「新しい価値観・新しい思考様式・新しい行動」に取組み、企業風土改革を実現していくことを目標にしております。



株主さまの満足

お客さまの満足

好品質計画

地域社会の満足

当行で働く職員の満足

当行では、企業風土改革を実現していくために、本部・営業店職員を含めた組織横断的なメンバーによるチーム（クロスファンクショナルチーム）を設置し、様々な課題に取り組んでおります。

各チームの活動テーマは次のとおりです。

### 顧客ロイヤルティチーム

お客さまに当行のファンとなっていただく施策を検討します。

### 職員ロイヤルティチーム

当行職員の仕事に対するモチベーションのさらなる向上を目指します。

### 合理化チーム

営業店業務の合理化を目指します。

### 戦略検討チーム

お客さまに満足いただける商品・サービスの提案・提供を目指します。

### 組織力向上チーム

企業価値の向上を目指します。

### 店舗環境チーム

地域の手本となる店舗づくりを目指します。

### ITチーム

ITを活用した顧客サービスの向上と、各システムのレベルアップを目指します。