

# 営業施策

## チャンネルミックス

### チャンネルミックス

インターネットの普及により、近くにある銀行が「選ばれる銀行」と必ずしも言えなくなっている昨今、当行はお客さまとのリレーション（関係）を大切に「チャンネルミックス」という新しいビジネスモデルに取り組んでいます。これは電話による情報発信拠点「しがぎん」ハローサポート、「しがぎん」ダイレクトビジネスセンターやインターネット・携帯電話を使った「しがぎん」ダイレクトと伝統的なチャンネルである「営業店窓口」、「外交活動」との連携を密にした地域金融機関ならではの新たな取り組みです。

今後も、地域金融機関としてリレーションシップバンキング強化を実践してまいります。

### 「しがぎんダイレクトビジネスセンター」の稼働

平成16年11月に中小事業者のお客さまにお電話やFAXを活用してサポートする「しがぎん」ダイレクトビジネスセンターを開業いたしました。

このセンターはご融資に関する情報だけでなく、インターネットを活用したお客さまの業務の効率化に繋がる提案などビジネスに関するさまざまなご提案を営業店と連携して行っております。

平成17年11月にはお客さまの資金ニーズにすばやく対応できる融資商品、経営者応援ローン「企動力」の受付業務を開始し、たくさんの中小企業事業者の皆さまに



ご好評をいただいております。

今後も地域の皆さまに喜んでいただけるよう、積極的に体制強化を図ってまいります。

### 「しがぎんハローサポート」

個人向けコールセンター「しがぎんハローサポート」（平成12年設置）は電話対応のオペレーター席55席と近畿地銀で最大規模の陣容で、電話1本で残高や入出金明細の照会、振込・振替、住所変更ができるほか、キャッシュカードの利用限度額の変更ができるなどセキュリティ強化にも一役買っています。

「しがぎん」ハローサポートは「営業支援システム」とも密接に連携し顧客データベースに基づく電話セールスを展開。オペレーターは架電と同時にパソコンに表示される「取引状況」を見ながらお客さまのニーズをいち早く把握して効率的な電話セールスを行います。

そこで得た情報は「交渉履歴」に入力され、取引店にフィードバックされます。

営業店では集まった情報をもとに営業を展開してセールスに結びつける好循環が生まれています。



しがぎんハローサポート  
☎0120-21-3560

(当行本支店所在地以外のエリア・携帯電話・PHSからのご利用は077-569-6503)  
受付時間 / 9:00 ~ 21:00(銀行休業日を除く)

## 「しがぎんBizダイレクト」も好調

インターネットバンキングとテレホンバンキングを一体化した事業者向けダイレクトバンキングサービス「しがぎんBizダイレクト」に、オプションとして平成16年11月から当行独自の「取引明細FAX通知サービス」が、さらに平成18年8月から「外為サービス」が加わり、事業先の経理事務を強力にサポート。これらの便利さが好評で会員数は約11,000先(平成19年4月現在)にのぼっています。



## 休日も営業「e-しがぎんプラザ」

お客様のライフスタイルに合わせて土・日曜日、祝日(銀行休業日を含む年末年始は除く)も営業で好評の「e-しがぎんプラザ」は滋賀県内10カ所(平成19年6月現在)で稼働中です。各プラザでは、経験豊富な行員が住宅ローンや年金のご相談にお応えし、「知恵と親切を提供するビジネス」を展開しています。

なお、10カ所合計の実行金額は546億円(平成18年度)にのぼっています。

## 『e-しがぎんプラザ』

堅田駅前(堅田駅前支店内) ☎ 0120-175-345  
西大津駅前(西大津駅前出張所内) ☎ 0120-116-475  
瀬田駅前(瀬田駅前支店内) ☎ 0120-190-374  
南草津駅前(南草津駅前支店内) ☎ 0120-214-663  
草津(草津支店内) ☎ 0120-211-923  
守山(守山支店内) ☎ 0120-241-263  
水口(水口支店内) ☎ 0120-615-809  
八幡駅前(八幡駅前支店内) ☎ 0120-322-804  
彦根駅前(彦根駅前支店内) ☎ 0120-423-567  
長浜北(長浜北支店内) ☎ 0120-817-339

(平成19年3月31日現在)

## e-メール相談

お客様の「マイホームの夢」の入り口はインターネットであるケースが増加しており、住宅ローンe-メール相談には毎日たくさんのご相談や問合せをいただいております。ご相談の内容により直ちに支店の担当者に話をつなぐスピーディーな対応は好評です。

<http://www.shigagin.com/personal/person.html>

また、事業を営んでおられるお客様向けには「e-メール事業資金相談」をホームページ上に設けています。窓口に出向く時間のないお客様や「ちょっと聞きたい」といったニーズのお客様に対して、的確にアドバイスを差し上げております。

[http://www.shigagin.com/company/com\\_esoudan.html](http://www.shigagin.com/company/com_esoudan.html)

# 営業施策

## 店舗表彰

店舗表彰を、「新世紀第3次長期経営計画」を達成するための“ツール”として明確に位置づけ、営業推進部門を「業績表彰」、事務管理部門・債権管理部門を「管理表彰」とする「2部門制」で運営しています。

さらに、平成19年度からはパーゼル体制のもと、「高度なリスク管理に基づく収益や事務品質の向上」に焦点を定めた業務運営を展開しています。

### 業績表彰（エリア表彰）

平成19年度の業績表彰(エリア表彰)は、「法人・公共部門」「個人部門」「リレーション部門」の3部門に区分し、マーケット部門別の資本配賦の考え方を導入しています。

また、エリアごとの目標はマーケット等に応じて本部が設定、評価する一方、各エリア内の個店の目標は、店質などに応じて設定する体制としています。

つまり、個店の目標を、エリア全体の目標達成への“貢献度”としたことから、マーケットに応じた柔軟な戦略の構築、目標の設定が一層可能となり、エリアの独自性や個店のモチベーションの向上を図っています。

### 管理表彰（グループ別個店表彰）

とくに、平成19年度の管理表彰では、パーゼルにおけるオペレーショナル・リスク管理や信用リスク管理での高度化を図るため、評価項目に「オペレーショナル・リスク管理状況」項目を新設するとともに、「格付・自己査定の日管理」項目についても充実を図っています。

さらに、金融商品取引法での顧客保護の観点から、「適合性の原則」を遵守した事務管理態勢を一層徹底できる評価体系としています。

## 業績表彰

評価項目	
法人・公共部門	信用コスト控除後貸出金資金利益
	バリュー事業先への取組
	保証協会付融資
	純事業融資先数
	外為新規取引先
法人粗利益	中小企業等への長期実行額 等
	事業性貸出金資金利益
	法人向け等受入手数料
	外為収益
地公体取引	法人預金
	総合
個人部門	e-KEIBUN・しがぎんリース・保険代理店紹介 引当金(引当金増減・不良債権回収)
	プライベートバンキングへの取組
	消費者ローン
	個人預金増強への取組
	個人向け等受入手数料
リレーション部門	カード戦略
	知恵と親切への取組と成果
	CS向上への取組 等

## 管理表彰

評価項目	
監査状況部門	監査部臨店結果
	定例店内検査実施状況
事務リスク 管理部門	事故等発生件数(公金事故含む)
	CIF採番と本人確認の厳正化
	顧客情報管理
	リスク商品関係の不備防止
	口座不正利用防止策への取組
	検印未処理防止
	オペレーショナル・リスク管理状況
事務の 効率化部門	債権書類集中化
	センター処理却下率の減少
	為替イメージ振込返却率の減少
	振込EBシフト率
コンプライアンス部門	コンプライアンスプログラムの実施状況
コストコントロール部門	経費の節減度
貸出部門	企業審査取組状況
	稟議案件の取組
	格付・自己査定の日管理
	延滞貸出管理
	特別仕振

# 人事制度

## 人事評価は、目標達成へのプロセスも積極評価

当行は、「“頑張った人”が報われる人事制度」（人材育成・配置・評価体制）を実施しています。そして「人事制度」は、「経営戦略」、「店舗表彰」とともに「三位一体経営」の一翼を担っています。

### 「発揮能力」に注目する人事評価

「人事評価」では、短期的な成果だけを追って本質的な生産性を見失わないよう、また失敗を恐れて安易な目標設定をしないよう配慮されています。つまり、目標達成に向けたプロセスも積極的に評価し、個人の能力評価では公平・透明・納得を基本に、企業実績に連動する「発揮能力」を評価する制度としています。

具体的には、行員一人ひとりが果たすべき役割と目標を明確化する「チャレンジ評価シート」「結果は出なかったけれど、汗をかき、努力した」プロセスを評価する「よく頑張った育成ノート」 部下の実効があがるよう上司が全人格をかけて面談する「はなしあい」 部下が上司を評価する「多面評価」 部下が考課に納得できない場合の「異議申立制度」などを通じて総合的に評価します。

### 「成果要素」に比重を置く賃金体系

個人の能力と成果に基づいて正当に評価し、一人ひとりが「自立」する、生きがい、働きがいがある職場づくりを目的とする賃金体系は、「成果要素」に比重がおかれています。

なお、平成17年4月から「職能手当」「職位手当」を充実するなど、仕事と職責に、より一層リンクした賃金体系になりました。

#### 退職一時金制度に「ポイント制」を導入

平成17年4月から退職一時金制度に「ポイント制」を導入しました。従来は、勤続年数に比例して給付額が決定される仕組みでしたが、在職中の貢献度を反映する制度になりました。

## 「キャリア採用」と「再雇用」

当行は平成17年度から「キャリア採用」を実施しています。営業力強化と組織活性化を目的に、銀行、証券、生・損保などの金融機関から金融スキルを持った人材の採用活動を展開しています。

一方、出産・育児、介護などで退職してから原則5年以内の行員を選考のうえ、退職時の職位・職級で雇用する「再雇用制度」も開始しました。

また、高齢者の再雇用制度については、平成18年4月から改正高年齢者雇用安定法の施行にともない、就労可能な健康状態であれば希望者全員を厚生年金（定額部分）の受給資格を取得するまで（最長満65歳）再雇用できるように改めました。

### 人事制度の概要

