

## ろうきんの事業運営

当金庫は、労働金庫法第5条に定められている「非営利の原則」「会員に対する直接奉仕の原則」「政治的中立の原則」に基づき、中期事業計画および年度事業計画等を策定し事業運営を行っています。

### 〈事業運営三原則〉

#### ●「非営利の原則」

金庫は、営利を目的としてその事業を行ってはならない。

#### ●「直接奉仕の原則」

金庫は、その行う事業によってその会員に直接の奉仕をすることを目的とし、特定の会員の利益のみを目的としてその事業を行ってはならない。

#### ●「政治的中立の原則」

金庫は、その事業の運営については、政治的に中立でなければならない。

## 四国ろうきん・経営ビジョン

1. 四国に働く全ての会員・勤労者の幸せと夢の実現に貢献する、非営利の勤労者福祉金融機関であり続けます。
2. 働く人に最も身近で信頼され、支持され、選択される、四国で一番評判の良い金融機関になります。
3. 私たちの事業を通じて、地域を基点に助け合いの輪を広げ、共生社会の実現に寄与します。
4. 経営資源の最適配分と効率的運用、人材育成を通じて、強固な経営基盤を構築します。

## 四国ろうきん・クレド7カ条

私たち四国ろうきんの役職員は、お客様に対して、四国ろうきんに対して、自分自身に対して、7カ条の行動指針を実践することを約束します。

1. 私たちは、労金法第1条に定められた目的を果たすために、求められる役割以上の仕事をし、労金を守り発展させてまいります。
2. 私たちは、いつも笑顔で、明るく、元気に、前向きに思考し行動します。
3. 私たちは、おもてなしの心を持ち、お客様に「ありがとう」という感謝の言葉をいただけるように実践します。
4. 私たちは、金融機関の職員として、信用をモットーに一人一人が責任を持って、ミスは許されないという気持ちで業務を遂行します。
5. 私たちは、常に変革意識を持ち、出来ない理由をさがさず、創造的な仕事をするにより、立てた目標は必ず達成します。
6. 私たちは、労金を次世代により良く引き継ぐために、健全経営に徹し、利益は会員・勤労者や社会に還元してまいります。
7. 私たちは、自己研鑽に努め、心豊かで充実した生活を営み、人間力を向上してまいります。

※クレドとは、志・信条・約束であり、役職員の行動指針としてわかりやすく定めたものです。

## お客様本位の業務運営に関する取り組み方針

当金庫は、2017年10月27日に「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」を策定いたしました。本方針のもと、当金庫はお客様の信頼に応えるための具体的な取り組みを実践してまいります。

### 1. 『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』の策定・公表

- 四国ろうきん（以下、当金庫）はお客様本位の業務運営の強化に向けて、金融庁が2017年3月に公表した「顧客本位の業務運営に関する原則」をすべて採択し、「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」（以下、本方針）を策定します。
  - 本方針および本方針に係る取り組み状況は、ディスクロージャー誌、ホームページに掲載し公表します。
  - 本方針は毎年見直しのうえ、必要があれば改正します。
- （注）本方針において、「お客様」とは、「当金庫を利用されている方（利用を終了したお客様を含む）およびこれから利用を検討されている方」を意味します。

### 2. お客様の生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた取り組み

- 当金庫は、「ろうきんの理念」のもと、全ての事業活動において、法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範を尊重するとともに、お客様の生活を生涯にわたってサポートしていくことを第一に考えた、誠実、丁寧かつ公正な業務運営を行います。
- お客様が最善の利益を得られるよう、お客様一人ひとりのライフプランとニーズを踏まえた最適なアドバイスと、質の高い金融サービスを提供する取り組みを行ってまいります。

### 3. 利益相反を適切に管理する取り組み

- 当金庫は、お客様の利益が不当に害されることがないように、利益相反のおそれがある取引を特定し管理するための「利益相反管理方針」を定めています。当該方針に基づき、利益相反について統括する部署を総務リスク統括部とし、リスク管理委員会において一元的に対応する体制を整備するなど、お客様の保護と正当な利益確保に努めるための適切な管理を行ってまいります。
- 投資信託等の一定のリスクを伴う商品の販売に

あたっては、お客様にとって最善の利益となる観点を重視した対応を行っています。ろうきん業態の投資信託の販売商品をラインナップするにあたっては、業態の中央機関である労金連合会において、販売する商品の基本的な利益（リターン）、損失その他のリスク、取引条件、選定理由、手数料水準等が適切なものであることを確認しています。そのうえで当金庫において、販売する商品を、お客様の最善利益追求の観点で選定しています。

### 4. 手数料等に係る情報提供の取り組み

- 当金庫は、お客様にご負担いただく手数料等について、商品・サービスごとにわかりやすい表示を行ってまいります。
- 投資信託に係る手数料については、ホームページにファンド一覧を掲載し、商品間での比較が簡単にできるよう一覧表にするなど、お客様にわかりやすい開示を行います。

### 5. お客様の立場に立ったわかりやすい情報提供の取り組み

- 当金庫は、お客様の金融商品の取引経験や金融知識を把握のうえ、販売・推奨等を行う金融商品・サービスについて、その複雑さやリスクに見合った、わかりやすく丁寧な情報提供を行います。
- ろうきん業態として、確定拠出年金（DC）について、企業型DC加入者向けの「ろうきんの企業年金に係る役割発揮宣言」（労金連合会ホームページサイト）や、個人型DCについての「ろうきん i D e C o」（四国ろうきんホームページスペシャルサイト）において、投資の考え方や商品の選択、金融商品のリスクとリターンについてなど詳しく説明しています。
- 当金庫が取り扱う投資信託において、パッケージ商品に該当するファンドオブファンズ<sup>(注)</sup>形式の商品があります。当商品については個別のファンドごとの購入には対応しておりません。ホームページ等のファンド情報、フリーダイヤル、店頭窓口等で当該商品のメリット、リスク、手数料等についてご案内しております。

（注）ファンドオブファンズとは、「投資信託に投資する投資信託」で、複数の投資信託（ファンド）を適切に組み合わせて、一つの投資信託（ファンド）にまとめたものをいいます。

## 6. お客様一人ひとりに合った最適なサービス提供の取り組み

- 当金庫は、お客様一人ひとりの健全な生活設計の支援に向け、中長期的な視点での資産形成に向けたアドバイスや、子育てや教育、マイホームなどライフステージにおけるあらゆる資金ニーズに良質な商品で応えていきます。また、多様化するお客様の金融ニーズに的確に応えるべく、既存商品・サービスの見直しや、商品開発を行っていきます。
- 当金庫は、お客様一人ひとりの資産状況や、金融商品の取引経験、商品知識や取引目的、ニーズ等を把握のうえ、お客様に最適な商品・サービスを提供します。また、投資信託の販売にあたっては、お客様の投資目的、投資経験、資産状況等を確認させていただいたうえで、お客様一人ひとりに合った、的確な説明・提案を誠実にまいります。
- 当金庫は、お客様への適正な金融商品の勧誘を行うための「金融商品に関する勧誘方針」、共済・保険商品の適正な募集をするための「共済募集方針」「保険募集方針」等を定めています。これらの方針は、ディスクロージャー誌、ホームページに掲載し、公表しています。

## 7. 「ろうきんの理念」の職員への定着と実践に向けた取り組み

- ろうきんは、「ろうきんの理念」を掲げ、常にお客様である勤労者の生活向上への貢献を第一に考えた運営を行っています。その職員への定着と実践に向け、業態の中央機関である全国労働金庫協会において、職員研修「理念研修」を開催し、全国のろうきん職員が参加しているほか、当金庫においても「理念研修会」を毎年開催する等、存在意義と役割発揮に係る研修等を人材教育体系の中で位置付けています。
- 職員の業績評価にあたっては、お客様の最善の利益に資する活動の実践を考慮する項目を設定しています。



## 利益相反管理方針の概要

### 1. 基本方針

当金庫は、法令、規程等（以下「法令等」といいます。）を遵守し、誠実で公正な事業遂行を通じて、当金庫の商品・サービスの最良な提供を実現することをもって、お客さまの金融に関する正当な利益の確保に取り組みます。

当金庫は、将来にわたってお客さまから信頼され必要とされる金融機関であり続けるため、お客さまの保護に継続的に取り組み、以下のとおりその方針を公表いたします。

### 2. 利益相反の管理

利益相反とは、当金庫とお客さまの間、および当金庫のお客さま相互間において利益が相反する状況をいいます。

利益相反のおそれがある場合、法令等およびこの方針に則り、お客さまの利益が不当に害されることのないよう適切な利益相反管理措置を講じるものとします。

### 3. 利益相反管理の対象取引と特定方法

当金庫は、利益相反管理の対象となる利益相反のおそれのある取引（以下「対象取引」といいます。）として、以下の①、②に該当するものを管理いたします。

- ① お客さまの不利益のもとに、当金庫が利益を得、または損失を回避している状況が存在すること
- ② ①の状況がお客さまとの間の契約上または信義則上の地位に基づく義務に反すること

また、お客さまとの取引が対象取引に該当するか否かにつき、お客さまから頂いた情報に基づき、営業部門から独立した利益相反管理統括者（総務リスク統括部長）により、適切な特定を行います。

### 4. 利益相反取引の類型

対象取引は、個別具体的な事情に応じて対象取引に該当するか否かが決まるものですが、例えば、以下のような取引については、対象取引に該当する可能性があります。

- (1) お客さまの不利益のもとに、当金庫が利益を得たり、または損失を回避する可能性がある状況の取引（例：優越的地位の濫用、抱き合わせ販売により、当金庫の利益を図るために、お客さまに不当に不利益を与える状況の取引）
- (2) お客さまに対する利益よりも優先して他のお客さまの利益を重視する動機を有する状況の取

引（例：会員等の財務に関する情報の提供・相談並びに助言・指導において、お客さまの利益より優先して、他のお客さまの利益を図る状況の取引）

- (3) お客さまから入手した情報を不当に利用して当金庫または他のお客さまの利益を図る取引（例：お客さまの秘密情報を流用して、他のお客さまの利益を図る取引）
- (4) その他お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引

### 5. 利益相反管理体制

適正な利益相反管理の遂行のため、当金庫に利益相反管理統括部署（総務リスク統括部）を設置し、利益相反管理に係る当金庫全体の情報を集約するとともに、対象取引の特定および管理を一元的に行い、その記録を保存します。

対象取引の管理方法として、以下に掲げる方法、その他の措置を適宜選択し組み合わせて講じることにより、利益相反管理を行います。

また、これらの管理を適切に行うため、研修・教育を実施し、金庫内において周知・徹底するとともに、内部監査部門において監査を行い、その適切性および有効性について定期的に検証いたします。

- (1) 対象取引を行う部門とお客さまとの取引を行う部門を分離する方法
- (2) 対象取引またはお客さまとの取引の条件または方法を変更する方法
- (3) 対象取引またはお客さまとの取引を中止する方法
- (4) 対象取引に伴い、お客さまの利益が不当に害されるおそれがあることについて、お客さまに適切に開示し、お客さまの同意を得る方法

### 6. 利益相反管理の対象範囲

利益相反管理の対象は、当金庫のみとなります。

## プライバシーポリシー（個人情報保護方針）

当金庫は、高度情報通信社会における個人情報保護の重要性を認識し、以下の方針に基づきお客さまの個人情報の保護に努めます。

### 1. 個人情報等の法令等の遵守について

当金庫は、個人情報保護法などの法令等を遵守して、お客さまの個人情報を取り扱いたします。

### 2. 個人情報の取得について

当金庫は、お客さまとのお取引やサービスを提供するため、適法かつ公正な手段によって、お客さまの個人情報をお預かりいたします。

### 3. 個人情報の利用について

- (1) 当金庫は、お客さまの個人情報を、公表している利用目的あるいは取得の際にお示しした利用目的の範囲内で、業務の遂行上必要な限りにおいて利用します。
- (2) 当金庫は、お客さまが所属する労働組合等（会員団体）との間で、お客さまの個人情報を共同利用させていただいております。
- (3) 当金庫は、お客さまの個人情報の取り扱いを外部に委託することがあります。委託する場合には、当該委託先について厳正な調査を行ったうえ、お客さまの個人情報が安全に管理されるよう適切な監督を行います。
- (4) 当金庫は、お預かりした個人情報を、法令で定める場合を除き、お客さまの同意がない第三者への提供・開示はいたしません。

### 4. 個人情報の管理について

当金庫は、お客さまの個人情報の紛失・破壊・改ざん・漏えい・不正アクセスなどを防止するため、セキュリティ対策を講じて適正に管理いたします。

### 5. 個人情報の開示・訂正・利用停止等について

お客さまが、ご自身の個人情報について、内容の開示・訂正・利用停止等を求められる場合は、当金庫窓口（下記に記載のお問合せ先）までご連絡ください。

### 6. 個人情報保護の維持・改善について

当金庫は、個人情報管理責任者を置き、お客さまの個人情報が適正に取り扱われるよう、職員への教育を徹底し、適正な取り扱いが行われるように点検すると同時に、個人情報保護の取り組みを適宜見直し改善いたします。

### 7. お問合せ先について

当金庫は、個人情報の取り扱いに関するご意見・ご要望につきまして、適切かつ迅速に対応いたします。当金庫の個人情報の取り扱いおよび安全管理措置に関するご意見・ご要望・お問い合わせにつきましては、お取引店にお申し出ください。

また、個人情報の取り扱いに関する苦情につきましては、お取引店または下記窓口にお申し出ください。

#### 《四国労働金庫・お客様相談センター》

【電話番号】 0120-505-690

【FAX番号】 (087) 811-8100

【受付時間】 平日 午前9時～午後5時

【e-mail】 support@shikoku-rokin.or.jp

## 金融商品に関する勧誘方針

当金庫は、次の4項目を遵守し、お客様に対して金融商品の適正な勧誘を行ってまいります。

1. お客様の知識、経験、財産の状況及び契約を締結する目的に照らして、適切な金融商品をお勧めします。
2. お客様ご自身の判断でお取引いただくため、商品内容やリスク内容など重要な事項について、十分にご理解していただけるよう、適切な説明に努めます。
3. お客様にとってご迷惑な時間帯や不都合な場所などで勧誘を行いません。
4. 本勧誘方針を役職員一同に徹底し、金融商品の販売、契約に関する法令などの遵守に努めます。

## 重要事項の説明

### ※預金保険制度の適用

○預金保険制度により、当座預金や利息のつかない普通預金など（決済用預金）は、全額保護されます。決済用預金を除く預金（有利子の普通預金や定期預金等）については、預金者1人あたり、1金融機関ごとに元本1,000万円までとその利息が保護の対象となっております。

なお、譲渡性預金等は、保護対象外となっております。

○預金保険制度により全額保護される決済用預金とは、次の①から③のすべての要件を満たす預金のことです。

- ①無利息（預金規定等で利息がつかないことを定めてあるもの）
- ②要求払い（預金者がいつでもその払戻しを請求することができるもの）
- ③決済サービスを提供できる（各種料金等の自動支払いや給与、年金等の自動受取りサービス等が利用できるもの）

○当金庫の破綻時においては、預金保険制度の保護対象額を超える部分について、元本欠損のおそれがあります。

### ※満期時の取扱い

○満期時においては、元本とともに約定利率により計算した利息を払い戻しいたします。

### ※中途解約時の取扱い

○満期日前に解約する場合は、元本とともに中途解約利率により計算した利息を払い戻しいたします。

### ※預金以外の金融商品について

○「重要事項」については、預金と性格・仕組みが異なっておりますので、ご契約いただく際に改めてご説明いたします。

### ※金融犯罪被害防止に向けた取り組み

○「預金者保護法」や「振り込め詐欺救済法」等の趣旨を踏まえ、盗難通帳やインターネット・バンキングによる預金等の不正な払戻しの被害が発生した際に、ろうきんに過失がない場合でもお客さまに過失がないときは原則補償します。

また、インターネット犯罪への対応として、ワンタイムパスワード、IBロックサービスの導入、団体向けインターネット・バンキングの「事前登録方式」を採用するとともに、振り込め詐欺等への対策として、ATMコーナーでのポスターやステッカーなどでの注意喚起を行っています。

今後も安心してろうきんをご利用いただくため、金融犯罪被害防止に向けた取り組みを強化し、お客さまの立場に立った対応に努めます。

## 第7期中期経営計画

当金庫は、2018年4月より2021年3月末までを計画期間として、「第7期中期経営計画」を策定いたしました。

この計画の3カ年間に於いて、「非営利の原則」、「直接奉仕の原則」、「政治的中立の原則」（労働金庫法第5条第1項

～3項）等に基づき、四国で唯一の勤労者福祉金融機関として果たすべき任務と役割を明確にして、以下の重点課題に取り組んでおります。

### 【重点課題】

1. 経営戦略
2. 財務戦略
3. 営業戦略
4. IT戦略
5. コンプライアンス・リスク管理戦略
6. 人事戦略



## 2019年度経営方針

第7期中期経営計画の中間年度となる2019年度は、ダブルテーマに掲げた「大改革の完遂」と「高付加価値・お役立ち・提案営業」のもと、引き続きⅠ. 経営戦略、Ⅱ. 財務戦略、Ⅲ. 営業戦略、Ⅳ. IT戦略、Ⅴ. コンプライアンス・リスク管理戦略、Ⅵ. 人事戦略の6項目を重点課題として取り組みます。

低金利環境の長期化など金融を巡る環境が厳しさを増す中、第7期中期経営計画を達成するため、オール四国の全体最適化を強力に推し進めます。また、フィンテック、オープンAPI、スマホアプリ、AI、キャッシュレス社会の進展等、第4次産業革命への対応を進めるとともに、理念経営の実現と金融包摂を「高付加価値・お役立ち・提案営業」により実現し、ろうきんブランド力を向上します。

事業遂行にあたっては、「非営利の原則」、「直接奉仕の原則」、「政治的中立の原則」の事業運営三原則に基づき、信頼されるろうきんと、夢・志・働きがいがある職場風土を創造し、「経営ビジョン」ならびに「クレド7カ条」を実現します。

ろうきんは、会員組織を中心として事業運営を行う日本で唯一の勤労者福祉金融機関であることから、会員・勤労者、会員推進機構、労働団体および生協団体等との結びつきや連携を強固にすることにより、会員運動基盤強化の取り組みを進めてまいります。

## 2019年度事業課題

2019年度は、第7期中期経営計画に掲げた以下の6項目を重点課題として取り組みます。

(事業計画より抜粋)

### 1. 経営戦略

#### (1)ガバナンス態勢

- ①代表理事（理事長、副理事長、専務理事）は、金庫経営全般の統括・執行管理と内部統制機能を拡充・強化します。
- ②会員出身の常務理事兼営業本部長は、金庫経営の執行管理に加えて、地区におけるコンプライアンス経営と収益・リスク管理の徹底ならびに会員との連携強化による事業拡大など、地区内の統制機能を拡充・強化します。
- ③プロパーの常務理事は本部において代表理事の業務執行を補佐し、自らの任務と責任に基づき専門性を発揮して内部統制機能を拡充・強化します。
- ④会員出身の執行役員営業本部長は、代表理事の指揮下において地区におけるコンプライアンス経営と収益・リスク管理の徹底ならびに会員との連携強化による事業拡大など、地区内の統制機能を拡充・強化します。
- ⑤プロパーの執行役員営業統括部長は、4県の営業本部を統括し、営業本部長と連携してオール四国の営業戦略を実現します。
- ⑥プロパーの執行役員本店ブロック統括部長は、全営業店長のトップリーダーとして、「6ブロック店営業の完結」および「高付加価値・お役立ち・提案営業」を強力に主導します。
- ⑦非常勤の理事はコンプライアンス経営および収益・リスク管理の強化など、健全経営の維持・発展ならびにろうきん運動の発展強化に取り組みます。

#### (2)大改革の完遂と改革効果の最大享受

- ①フィンテック、オープンAPI、スマホアプリ、AI、キャッシュレス社会の進展等々、第4次産業革命への対応については、引き続き労金業態の戦略論議をリードし、業態全体で適時・適切に方針決定します。
- ②オール・ワンシステムやBPRによって、先行してきた多

額のシステム投資効果を早期に回収し、健全経営に徹します。

- ③2019年度はBPRを原動力として、次のとおり段階的に(株)四国労金サービスへの業務委託を拡大していきます。

- a. 返戻郵便物管理の集中化
- b. 広域会員まとめ入金集中化

- ④大改革完遂の進捗に合わせて、段階的に四国ろうきんグループ全体（本部、営業店、(株)四国労金サービス）で経営資源を最効率・再配分します。

- (3)「顧客本位の業務運営に関する原則（フィデューシャリー・デューティー）」に基づく取り組み方針の策定・公表

「お客様本位の業務運営に関する取り組み方針」に基づき、取組状況の成果指標（KPI）を以下のとおり制定し公表します。

- ①投資信託ラインアップの状況
- ②投資信託の販売上位実績10銘柄
- ③投資信託販売実績・投資信託の残高・保有者数
- ④投資信託の運用損益別顧客比率
- ⑤投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン
- ⑥投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン
- ⑦情報提供の取組状況（セミナーの開催状況）
- ⑧職員教育の実践状況とFP資格取得状況

#### (4)健康経営宣言

四国労働金庫健康経営宣言に基づき「第2期健康管理の取り組みに関する行動計画」を策定し、以下の骨子で健康経営を実行します。

- ①健康管理態勢
- ②健康診断・事後措置
- ③過重労働対策
- ④メンタルヘルス対策
- ⑤受動喫煙対策
- ⑥独自課題

#### (5)社会貢献活動の取り組み

- ①福祉金融機関として「社会貢献活動助成金制度」および「各種手数料免除制度」は、積極的に広報・宣伝し社会貢献活

動に取り組みます。

- ②ろうきんATM利用による「ピンクリボン運動」の貢献活動を広く社会に広報します。
  - ③2018年度より、新たな社会貢献活動としてスタートした「ろうきん1万人笑顔プロジェクト」は、引き続き、新規融資1件につき、ろうきんが100円を拠出して、教育、子育て支援、障がい者支援、環境保護関係の各団体に寄付を行います。
  - ④非正規勤労者に向けた融資制度「ばあとな〜」の普及拡大推進を進め、SDGs目標に貢献します。
- (6)SDGs(持続可能な開発目標)への取り組み
- ①(ろうきん)は、「ろうきんの理念」とそれを実現するための「ろうきんビジョン」に基づき、勤労者のための非営利の協同組織金融機関として、勤労者の生涯にわたる生活向上のサポートに取り組んでいます。(ろうきん)は、こうした活動をさらに強化・徹底し、勤労者を取り巻く様々な社会的課題の解決に取り組むことを通じて、SDGsの達成をめざします。
  - ②(ろうきん)は、勤労者の大切な資金を、勤労者自身の生活向上のための融資や、社会や環境等に配慮したESG投資などに役立てることを通じて、持続可能な社会の実現に資するお金の流れをつくりだしていきます。
  - ③(ろうきん)は、労働組合・生活協同組合などの会員や労働者福祉に関わる団体、協同組織・NPO・社会福祉法人・社団・財団などの非営利・協同セクター、自治体などのネットワークを強化し、連携して地域における福祉・教育・環境・自然災害などの社会的課題の解決に取り組んでいきます。
  - ④(ろうきん)は、SDGs達成に向けた様々な取り組みやその成果を発信し、(ろうきん)を利用することがSDGs推進につながっていくことを会員や勤労者など広く社会に伝えることにより、SDGs達成に向けた共感の輪を広げていきます。

## 2. 財務戦略

### (1)融資拡大による収益力の強化

- ①住宅ローンに加え、カードローンを中心とした無担保ローンの取り組みを強化し、収益力を強化します。
- ②「ありがとう祭」を通じて、お客様のニーズに合った融資商品を適切にご提案し、融資を拡大します。
- ③「一本太助」および「一本太助a」により、他社借入の金利を半分にして借換えることで「可処分所得の向上」や「多重債務の予防と解決」に寄与する取り組みにより、無担保ローンを増強します。

### (2)預金拡大による収益基盤の強化

勤労者の資産形成は給振、財形、エース預金およびiDeCoを中心に生活応援し、生涯取引は年金受取指定の拡大および年金定期などで推進することにより基盤を強化します。

### (3)改革完遂によるコストパフォーマンスの最適化

- ①四国ろうきんグループ改革およびBPRをはじめとする改革スケジュールに則り、四国ろうきんグループ全体でのコスト効率を最大化します。
- ②コストパフォーマンスの適正化はコスト削減プロジェクトおよびBPRプロジェクトを中心として、物件費効率(物件費OHR)の向上と原価コストの削減ならびに労働分配

率(人件費OHR)の改善の観点から実現します。

- ③業態として算出する標準事務量を参考に、営業店事務の簡素化・標準化に取り組み、経営資源の適正化を図り、営業店を「事務処理の拠点」から「会員・顧客へのサービスの拠点」へ変革、顧客満足の向上を実現します。

## 3. 営業戦略

### (1)CRM戦略(会員・お客様との連携強化)

- ①全ての職員が正しい「ありがとう祭」を実践し、お客様が退職を迎えたとき、「ろうきんさん。世話になったね。ありがとう」「退職するけれど、これからもよろしくね」と言っていただける四国ろうきんになります。
- ②職域営業は全ての会員に対し「ありがとう祭」の協同取り組みを提案し、労働組合が行う組合員のための福利厚生活動として、経済の部分で組合員のお役に立つことを目的に、労働組合と一体となって正しい「ありがとう祭」を展開します。
- ③営業窓口は会話やチラシ等の活用による情報提供・情報収集を行い、お客様自身の「気がついていない(隠れた)ニーズ」を満たすことが出来る商品・サービスを提案し、自己実現(理想の実現)に寄与します。
- ④エリア営業は住宅ローン利用者およびろうきん友の会会員等への戸別訪問を徹底し、正しい「ありがとう祭」の実践を通じて、お客様自身とご家族の自己実現(理想の実現)を応援します。

### (2)利用者数の拡大

- ①会員分析から導かれる各会員の状況に応じた正しい「ありがとう祭」を展開することで、未利用から低利用へ、低利用から中利用へ、中利用から高利用へのワンランクアップ運動を進め、会員利用者数を拡大します。
- ②2019年4月「取引拡大プロジェクト」を立ち上げ、新規会員開拓および低未利用会員強化により新たな市場を創出し、会員利用者数の拡大につなげます。
- ③地域生協組合員への情報提供ツールである生協カタログへの折り込みチラシを継続し、家庭への浸透を図ります。
- ④学校生協組合員への情報提供は定期的な学校訪問と生協カタログへのチラシ折り込みの継続により、ろうきんの利用を促進します。
- ⑤「カードローンのご契約で金利プランの最大引き下げ後の融資金利」とする“女性活躍応援キャンペーン”は、「低利な住宅ローン+多重債務から働く女性を守る」ことをコンセプトに、お役立ち提案活動を強化展開します。
- ⑥営業統括部は、2018年9月から取り組んでいる防衛省主催の生涯生活設計セミナーでの講義および個別相談活動への指名要請を積極的に展開し、営業店と連携して自衛隊隊員との取引拡大を図ります。

### (3)推進機構・ろうきん友の会・青年女性部との連携強化

- ①四国推進委員会が主催する四国ろうきん推進機構研修会において、各地区の「ありがとう祭」の取り組み方法や取り組み成果を報告し合い、各会員で開催する「ありがとう祭」の充実・強化につなげます。
- ②各営業店は店推進委員会と連携し「生涯取引推進委員」の設置・拡大・強化に積極的取り組み、退職金や年金指定

の獲得、定年退職前後の方々を対象としたセミナーやイベントを開催します。

- ③青年女性部は若年層・女性層を対象としたイベントや学習会等を開催し、ろうきんの認知度の向上と利用拡大に努めます。

#### (4)各種団体との連携強化

- ①労福協と一緒に取組んでいる多重債務の予防と解決に向けた活動を継続します。
- ②可能な会員についてはこくみん共済coopと連携して「ありがとう祭」を共同開催し、組合員一人ひとりに総合的なライフプランを提案します。
- ③自治体と連携し、地域勤労者の福祉の向上につながる提携融資制度を充実・強化します。
- ④毎年消費者教育の機会を与えてくれている高校等との連携を保つとともに、福祉事業団体等の協力も得ながら社会に出ていく大学生や高校生に対する消費者教育の機会を拡大していきます。

## 4. IT戦略

### (1)業態IT戦略との連携

IT戦略に基づく業務改革により、システム投資効果の最大化ならびにお客様サービスの向上を実現し、生産性を高めることを目的として次のとおり取り組みます。

#### ①タブレット端末

タブレット端末に実装される各種支援システム（預かり資産販売支援システム、全労済支援システム等）により、顧客ニーズにリアルタイムで対応し、お客様の満足度を高めて、「高付加価値・お役立ち・提案営業」を実現します。

#### ②ろうきんアプリの構築

「金融機関の顔」となるアプリを構築し、各種サービスを一元化したポータルアプリによる情報の提供や、オープンAPIを利用したフィンテックの各種サービス（かんたん通帳）を開始し、急速に拡大するキャッシュレス社会に対応します。

### (2)オール・ワンシステムを活用した業務事務改革

- ①ろうきんダイレクトからのIB投信利用を推進し、オール・ワンシステムのフル活用に繋がります。
- ②MTネットローンおよび2019年10月開始予定の日信協Web完結型カードローン（マイプラン）のITチャネルは利用しやすく再構築し、遠隔地にお住いのお客様の利便性向上と利用拡大を実現します。
- ③タブレット端末に実装される機能をフル活用し、「高付加価値・お役立ち・提案営業」の提案ツールとして活用します。

### (3)情報セキュリティ

- ①インターネット環境のセキュリティ対策を業態と共に強化するとともに、オール・ワンシステムをインターネットから分離し高度化・巧妙化しているサイバー攻撃に対する対策向上を図ります。
- ②業態統一で導入されるインターネット分離およびメール無害化により、PCセキュリティ管理と漏えい防止を実現します。

## 5. コンプライアンス・リスク管理戦略

### (1)「コンプライアンス経営」の実行

- ①役員は諸会議や各種研修会、対話集会および職場訪問時等において「コンプライアンス経営」徹底のメッセージを発信し続け、全役職員はこの遵守に徹します。
- ②総務リスク統括部はコンプライアンス・プログラムを改定するとともに、各階層別研修等にコンプライアンスカリキュラムを設定し、「コンプライアンス経営」を徹底します。
- ③反社会的勢力等への対応は統一システム（オキュラスシステム）情報を活用し、取引開始時のチェック（入口段階）および既存顧客のチェック（中間段階）などにより取引を遮断します。
- ④業務上のコミュニケーションを充実し、互いに尊重・理解し合える職場環境の定着に取り組むことで、不祥事件やハラスメント等を防止します。

### (2)顧客保護等管理態勢の充実・強化

- ①全営業店および全ATMに「お客さまの声」のはがきを設置し、またホームページを通じてお客様の意見等をタイムリーに収集し、誠実かつ適正に対応します。
- ②お客様相談センターはお客様の苦情・要望等を広範囲に把握し、関係部署と連携して迅速に対応することで課題を解決します。その内容はリスク管理委員会に報告し必要な対策を講じます。

### (3)ALMの更なる高度化とリスク・アパタイト・フレームワークの充実・強化

- ①リスク・アパタイト・フレームワークを充実し、自己資本に見合う適正なリスクコントロールにより、収益力を向上し経営体質を強化します。
- ②2019年3月期より改定実施された「銀行勘定の金利リスク」（IRRBB）計測に対応します。

### (4)オペレーショナルリスク管理の充実・強化

- ①四国ろうきんグループで発生する全てのオペレーショナルリスクは、リスク管理委員会にて情報共有し対策を講じます。
- ②業務事故等で重大な事案と判断した場合は、速やかに代表理事に報告を行い、対策を講じます。
- ③代表理事および主管部署は、業務事故の調査等が必要と判断した場合は、各営業本部と連携して事実確認の調査等を実施し、早期解決を図ります。

### (5)緊急時危機管理態勢の強化

- ①大規模災害等に備えて各店舗への出勤者を明確にし、緊急対策本部の指示により全店舗が業務継続可能な態勢を構築します。
- ②営業店業務継続要領に基づき実践的な訓練を実施し、災害時の業務継続に備えます。
- ③全部署において、地震・津波・火災等の災害時、また防犯に備えた実践的な対応・避難訓練を実施します。

## 6. 人事戦略

### (1) 職員採用と人材開発計画

- ①新規および中途の職員採用計画はリクルートと連携し、リクナビ募集、大学および企業説明会、インターンシップの開催、採用面接等、積極的に実施し有望な人材を確保します。
- ②理念経営の実現に向けて、勤労者福祉金融機関の役割を発揮し「高付加価値・お役立ち・提案営業」を実践する「人材育成」と「能力開発」を行います。
- ③「人材開発」は人事管理制度の「期待役割」に基づき、組織上の立場・役割を担う「人材育成」と職員各人の能力向上を図る「能力開発」の双方を統合して実施します。
- ④コンプライアンス・リスク管理能力を向上するための能力開発項目を強化します。

### (2) ワークライフバランスの充実

- ①2019年4月から順次施行される新たな「働き方改革関連法案」に基づき、長時間労働の是正、柔軟な働き方の実現等に取り組みます。
- ②「健康経営宣言」に基づき「健康管理の取り組みに関する第2期行動計画」を策定・実行し、全ての職員が健康で生き活きと働くことのできる職場をつくります。
- ③「次世代育成支援対策推進法」の第5期行動計画に基づき、全ての職員が仕事と子育てを両立し、職業能力を十分に発揮できる働きやすい職場環境づくりに取り組むとともに、子育てサポート企業として「くるみん認定企業」の取得を目指します。
- ④「女性活躍推進法」の第2期事業主行動計画に基づき、女性職員が就業を継続し、活躍できる雇用環境の維持・改善に取り組むと共に、行動計画目標を達成し、「えるぼし認定企業」の取得を目指します。
- ⑤「四国労金ワークルール」に基づき労務管理を徹底するとともに、過重労働につながらないよう職場環境を維持・改善します。

## 2019年度業績拡大計画

(単位：百万円)

	2018年度末残高	増加計画額	増加率	2019年度末残高目標
融 資	390,437	12,216	3.12%	402,653
預 金	601,772	6,015	0.99%	607,787

