

Group Culture Code

いよぎんグループ カルチャーコード 2021

発行／株式会社いよぎんホールディングス 経営企画部
編集／経営企画部、リスク管理部



2022年10月 改訂

1	トップメッセージ	03
	いよぎんホールディングスについて	05
2	存在意義(ミッション)	07
3	経営姿勢	08
3-1	長期ビジョン(長期的に目指す姿)	09
4	行動規範(バリュー)	11
5	行動指針(地域やお客さまに対する姿勢・心がまえ)	12
5-1	基本に忠実に、クイックレスポンスする	13
5-2	グローバルな視野で、地域に根ざして活動する	15
5-3	変化を鋭くとらえ、柔軟に、積極的に対応する	17
5-4	より高い目標にチャレンジし、自分を磨く	19
5-5	健全な心と体で、明朗な職場をつくる	21
6	優先される原則	23
6-1	サステナビリティ	24
6-2	コンプライアンス	25
6-3	上司の役割と責任	26



株式会社いよぎんホールディングス
代表取締役社長
グループCEO

三好賢治

2022年10月3日、私たちは「株式会社いよぎんホールディングス」を持株会社とする新たなグループ形態へ移行し、新たな「いよぎんグループ」としての歴史をスタートさせました。いよぎんグループの源流は、1878年(明治11年)、川之石と松山に相次いで設立された第二十九国立銀行、第五十二国立銀行をはじめ、愛媛県各地に旧士族や地元の地主・商人が出資して創られた数々の銀行であり、これらの銀行は地域の人々の生活を守り、地域産業を育成・発展させることを目指して設立されました。1990年(平成2年)以来、私たちは「潤いと活力ある地域の明日を創る」を存在意義とする企業理念を掲げてきましたが、それ以前からそうした精神が脈々と受け継がれているのです。地域に貢献していく、そして地域の物心両面の充実が

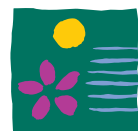
私たちの発展にも繋がっていくという考え方はいよぎんグループにとって普遍的なものであり、持株会社体制へ移行しても決して変わることはありません。

一方で、時代の変化は速く、お客さまのニーズは高度化・複雑化しており、急激な環境変化の中で「現状維持」で留まることは「衰退」を意味します。私たちが掲げる企業理念やお客さま志向の概念はこれからも変わることはありませんが、その実現に向けた活動内容は時代とともに深化・進化^{しんか}させなければなりません。外部環境に合わせて自らが主体的に変化することによってのみ、持続可能な新たなビジネスモデルが築けるのであり、そのためには私たちの発想の転換と行動の変化が必要となります。今回の持株会社体制への移行もその一環であり、私たち一人ひとりが

これまで以上にお客さまの課題と向き合い、グループシナジーを極大化させて「いよぎんグループ」としての総合力を発揮し、お客さまの課題解決に貢献するという好循環を生み出さなければならないのです。

このような私たちの行動を変革していくために、ミッション、地域やお客さまに対する姿勢・心がまえ等を「いよぎんグループカルチャーコード2021」として改訂しましたので、カルチャーコードの内容や考え方をグループ役職員全員が理解していただきたいと思います。カルチャーコードのもとで全役職員が志を一つにし、働きがいや生きがいを持ってグループ一体営業に取り組むことで、地域・お客さまに新たな価値を創造・提供し続ける企業グループの実現を目指していきましょう。

2022年10月



いよぎんホールディングス

いよぎんグループ企業理念

存在意義(ミッション)

潤いと活力ある
地域の明日を創る

経営姿勢

最適のサービスで
信頼に応える

行動規範(バリュー)

感謝の心で
ベストをつくす

「いよぎんホールディングス」の企業理念は、伊予銀行の企業理念を受け継ぎ、いよぎんグループの役職員が活動の基本とする「いよぎんグループ企業理念」として制定するものであり、「存在意義」・「経営姿勢」・「行動規範」から構成されます。

長期ビジョン(長期的に目指す姿)

新たな価値を創造・提供し続ける企業グループ

私たちは、「最適のサービスで信頼に応える」という経営姿勢のもと、「長期ビジョン」の実現を目指します。

5つの行動指針

5つの決意

企業理念の実現に向けて、全役職員が行動指針を具体的な行動に移していきましょう。

コンプライアンス

サステナビリティ

優先される
原則

上司の役割と責任

企業理念や行動指針のベースとして優先される原則には、「サステナビリティ」、「コンプライアンス」、「上司の役割と責任」があります。

いよぎんグループ

いよぎんホールディングス

伊予銀行

いよぎんビジネスサービス

いよぎん Challenge&Smile

いよぎん保証

いよぎんキャピタル

いよぎん地域経済研究センター

いよぎんディーシーカード

いよぎんリース

いよぎんコンピュータサービス

四国アライアンス証券

持株会社体制への移行目的

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

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

2022年10月、私たちいよぎんグループは、持株会社「いよぎんホールディングス」のもと、伊予銀行のほか連結子会社7社が直接出資会社となる持株会社体制に移行しました。

移行の目的は3つありますが、私たちが、お客さまのニーズにこれまで以上にお応えするために、「規制緩和を踏まえた事業領域の拡大」や「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」に積極的にチャレンジすることによって得られる知識や経験によって成長し、「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」という好循環につながることを目指しております。

移行に際して、企業理念は伊予銀行の企業理念を受け継ぎ、グループ会社共通の「いよぎんグループ企業理念」としました。つまり、経営に対する基本的な考え方は変えず、私たち自身の行動を変革していくことが大切であるということです。

今回改訂した「いよぎんグループカルチャーコード2021」には、いよぎんグループ企業理念の実現に向けて、長期ビジョン・行動指針・優先される原則の考え方と、これらを具現化していくための私たちの行動のあり方を明確に示しています。私たち役職員全員が、カルチャーコードを深く理解し、カルチャーコードに則った行動を日々実践していきましょう。

「存在意義」とは、私たちが社会にどのような意味で有用な存在であることを明らかにし、自らの企業使命を明確にするものです。

潤いと活力ある地域の明日を創る

私たちは、ふるさと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。

潤い

物心両面の充実から生まれる、社会や人の暮らしのゆとりのことです。潤いのある社会には、周囲の人々の優しい思いやりや、豊かな文化がはぐくまれていきます。

活力

いきいきと成長発展していくエネルギーのことです。私たちは、最適な価値提供を通じて、地域の人々の暮らしや事業の発展に寄与し、活気あふれる、より幸せな地域社会の実現を目指します。

ふるさと

地域に生まれ地域に育った私たちは、強い愛着と感謝の気持ちをこめて、経営の基盤である地域社会を「ふるさと」と呼びます。また、この「ふるさと」という言葉には、国内外の新しい流れに連動して、広域化し国際化していく地域を、広くグローバルな視点から、しっかりと見つめて活動する私たちの姿が反映されています。

明日をひらく

未来に向けて、地域の人々と明日の夢を共有し、ともに実現していくという、企業グループとしての使命を表しています。



「経営姿勢」とは、存在意義を踏まえて、私たちが何を心がけ、どのような目標をもって企業活動を行っていくのかという、企業経営の基本方針を明らかにするものです。

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。

最適のサービス

お客さまのお求めになるものは、一人ひとり異なります。私たちは、それぞれのお客さまのお気持ちや状況をよく把握し、最もお客さまのためになる、私たちならではの、地域No.1のサービスの提供に心がけます。

先進的で総合的なサービス

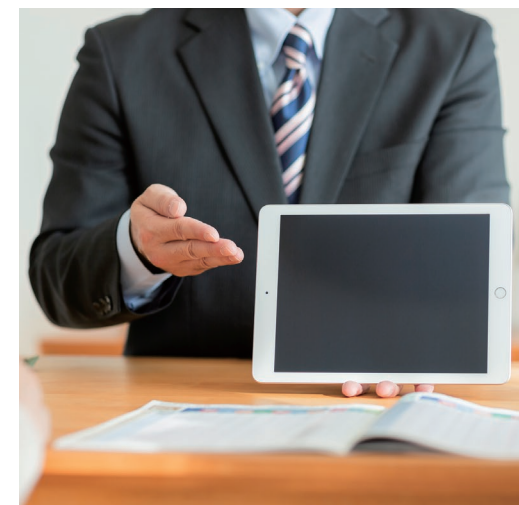
私たちは、常に時代の流れや社会の変化をしっかりとつかみ、一歩先を見つめながら、多様化し高度化するニーズに、総合的にこれに応える、暮らしと事業にかけがえのないコンサルティング・グループを目指します。

質の高いサービス

質の高いサービスとは、デジタル・ヒューマン双方の最適なチャネルで提供される、お客さまの夢の実現や課題解決につながるサービスのことです。私たちは、常により良いサービスの向上につとめ、他の先駆けとなる気概を持って、特色と価値のあるサービスを提供していきます。

人々の信頼と期待に応える

人々とは、地域社会でありお客さまです。また、株主さまや、私たちに人生を託している役職員の皆さんでもあります。私たちは、健全で先進的な経営によって、これらの人々の信頼と期待に応え、地域になくてはならない企業グループとなっていきます。



私たちは、「最適のサービスで信頼に応える」という経営姿勢のもと、「新たな価値を創造・提供し続ける企業グループ」を目指します。

長期ビジョン(長期的に目指す姿)

新たな価値を創造・提供し続ける企業グループ

私たちは、日々変化する外部環境を踏まえて、DHDモデルを^{しんか}深化・進化させるとともに、グループとしての総合力の強化と、他業連携を図ることによって、今後とも社会やお客さまの課題解決に取り組んでまいります。

POINT

DHDモデル

DHDモデルとは、「Digital touch point」-「Human consulting」-「Digital operation」のサイクルをビジネスモデルの根幹に定着させるための私たち独自の取組みであり、デジタルを活用してお客さまとの接点を拡大し事務手続を徹底的に効率化することで、お客さま対応に専念することです。

POINT

新たな価値を創造・提供し続ける

社会からの期待や多様化するお客さまの課題にお応えし続けるためには、従来型のビジネス領域の改善や高度化のみでは、十分にお応えできなくなることから、**私たちが提供できるビジネス領域の拡充**に努める必要があります。そのため、**グループ全体でのコンサルティング力の強化**とあわせて、**他業との連携も含めた取組み**がより一層求められます。また、**社会・お客さまの課題は常に変化するため、その変化を捉え、的確・迅速に対応することが重要**となります。

POINT

企業グループ

私たちの強みは、これまで蓄積した多種多量な情報と金融仲介機能であり、それは今後も大きく変わることはありませんが、こうした**中核事業と親和性が高く、社会やお客さまの課題解決につながるビジネス領域には、関連業法を遵守しつつ、拡大に向けて積極的に挑戦していく**ことを基本的な姿勢として臨みます。

ミッション・ビジョンの実現

顧客体験価値(CX)の向上

DHDモデルの^{しんか}深化・進化=DX

- 新サービス・新事業の創出
- 既存事業の見直し 等

- いよぎんグループにおいては、「DHDモデルの^{しんか}深化・進化」を一般的に言われる「DX(Digital Transformation)」であると定義しております。
- 私たちが行動する目的は、CXを高めていくことにありますが、そのための有効な手段の一つとして、引き続きDHDモデルの^{しんか}深化・進化に取り組みましょう。

※経済産業省による「DX(Digital Transformation)」の定義

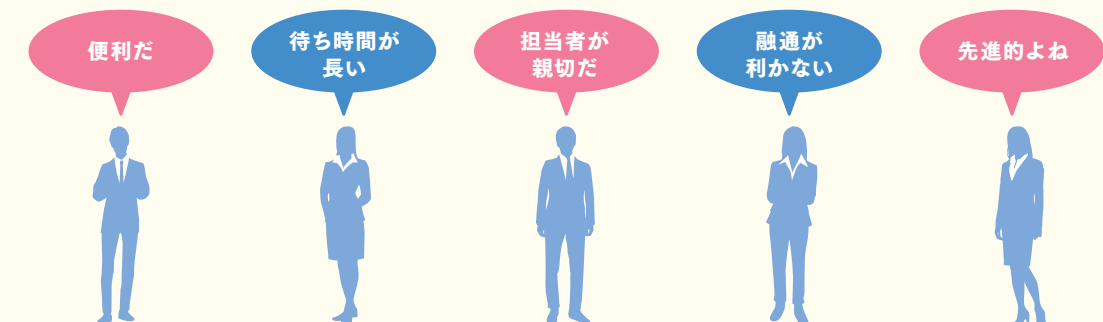
企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること

POINT

CX(Customer Experience:顧客体験・顧客体験価値)

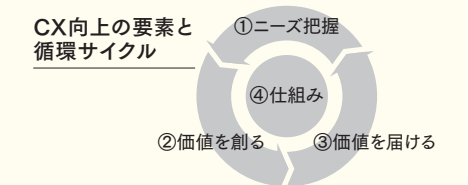
顧客体験とは、商品やサービス購入前の段階から購入後のサポートまでの一連の期間に、お客さまが企業に対して持つ評価のことで、簡単にいうと、「**お客さまを感じる私たちの印象**」のようなものです。

お客さまそれぞれによって私たちを評価するポイントは違い、顧客体験は千差万別ですが、これを向上していくことがミッションやビジョンの実現につながります。



CXの向上に向けて、①お客さまをよく知り、②従来の延長線上のみならず、それ以外のことも含めて、③いつ、どこにおいても、私たちがお客さまの課題やニーズを解決できるようになること、そして、その活動を支えるため、④各種制度等を整備することが重要となります。

また、この循環を着実なものとするには、いよぎんグループで働く皆さんが共通の理解のもと、各人の役割を果たし、協力しながら取り組んでいくことが重要です。



※CXは「顧客体験」「顧客体験価値」と和訳されることが一般化しているため、そのまま使用しますが、私たちは、顧客・客という言葉は使用せず、グループ内外において、「お客さま」と呼びます。

～ミッション・ビジョンの実現に向けて～

私たちは、道路を整備したり、家を建てることで、潤いと活力ある地域を創る直接的な担い手になることはできません。しかし、幸せになろうと努力している人たちをお手伝いすることはできます。そのお手伝いのためには、お客さま一人ひとりの真の課題を理解したうえで、適切な解決策を届ける必要がありますが、DHDというビジネスモデルや商品・サービスは、あくまでもそのお手伝いのための手段です。商品・サービスを届けるのではなく、商品・サービスを通じて夢が実現された、課題が解決された世界を届けるのです。それがお客さまにとって期待以上の体験となり、顧客体験価値の向上がもたらされます。「人々の幸せを生み出し、生まれた幸せの分だけ利益として還ってくる」

そう本気で考え、取り組み、地域からリスペクトされる会社、働きたいと思う会社を目指しましょう。

「行動規範」とは、以上の各理念を具現化するための心がまえや行動を明らかにし、組織共通の価値観を示すものです。

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。

感謝の心

地域とお客さまへの「おかげさまで」という感謝の気持ちこそ、私たちのあらゆる行動の原点です。

ベストをつくす

いよぎんグループの役職員としての誇りと喜びをもって行動する姿勢のことです。また、常に担当業務のプロフェッショナルであると同時に、優れた地域人であることを目指して、自らを磨き、最善をつくして行動することです。

自己革新

現状に甘んじることなく、より高い水準を目指してたえず感性を磨き、能力を高め、自らを錬磨しつづけることです。そして、お客さまにより深い満足を提供するために、積極的に工夫し、挑戦していくことです。

たくましい行動

仕事にやりがいと喜びを感じ、その中に自ら生きがいをつくりだしていく、主体性のある行動のことです。言いかえるとそれは、人生の夢を仕事を通じて実現していく、いきいきとした行動のことです。



私たち役職員が企業理念である存在意義・経営姿勢・行動規範を具体的に体現していくために、次の行動指針を定めています。

- ▶ 基本に忠実に、クイックレスポンスする
- ▶ グローバルな視野で、地域に根ざして活動する
- ▶ 変化を鋭くとらえ、柔軟に、積極的に対応する
- ▶ より高い目標にチャレンジし、自分を磨く
- ▶ 健全な心と体で、明朗な職場をつくる

今日の決意 〈アクション・ポイント〉

私たちは、正確で迅速な事務が、仕事の基本であることを理解し、お客さまのニーズに、素早く、的確に応えます。

お客さまから始める

私たちは、お客さまと直接的に接する立場、接しない立場にかかわらず、また、金融に限らず、お客さまのニーズ（真の課題）を知り、その課題を解決するための価値を届けることに常に専念します。

正確で迅速な対応

私たちは、お客さまとの約束を確実に守り、タイミングを失ないように、速やかに対応します。なお、お客さまへの対応や事務処理を正確に行うために、仕事の流れやプロセスを仕組みから理解します。

POINT

常にお客さまに向き合い、その状況や課題を理解することが出発点です。直接お客さまと接して理解することはもちろんのことですが、商品・サービス・チャネルのご利用状況等の様々なデータを活用して状況を把握することも重要で、全ての役職員がそれぞれの立場でお客さまを理解するよう努めなければなりません。また、ここでのお客さまの課題とは金融に限りません。お客さまの真のニーズや困りごとを理解し、それを解決するより良い体験や価値を届けることに専念しましょう。

POINT

正確性・迅速性が求められるのは事務処理だけではなく、お客さまへの対応全般です。
特に、「対応のスピード」がお客さまの価値になることも多くありますので、電話やSMS等の手段も活用して、何事にも迅速な対応を心がけましょう。



10の点検〈アクション・リスト〉

共通

〈事務処理の基本〉

1 なぜ「この手順があるのか」と、常に仕事の流れを仕組みから理解するようにしていますか。

〈職場ルールの基本〉

2 お客さまとの約束そして職場での約束は確実に守り、タイミングを失ないように、速やかに対応していますか。

〈対応の基本〉

3 お客さまには心をこめて「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と笑顔で応対していますか。

〈環境づくりの基本〉

4 お客さまが利用されるスペースや職場の整理整頓と清潔に気を配り、気持ちのよい雰囲気をつくるように努めていますか。

職員

5 各種規程や文書、マニュアルを熟読し、正確、迅速な事務処理を心がけていますか。

6 どんなに忙しい時でも微笑（ほほえみ）と親しみを忘れず、お待たせしているお客さまには一声おかけしていますか。

7 お客さまのニーズを理解し、課題解決につながる価値提供に努めていますか。

上司

8 ミス、苦情などが発生したときは、率先して対応し、早期解決に努め、その原因を究明して、直ちに再発防止策をとっていますか。

9 チームワークとコミュニケーションを重視し、部下の指導にあたっては成果だけにとどまらず、そのプロセスについて、仕事の基本に則り、適切なアドバイスを行っていますか。

10 あらゆる機会を捉えて業務遂行上のルールや職場規律について教育し、コンプライアンスマインドの向上を促していますか。

今日の決意 〈アクション・ポイント〉

私たちは、世界の動きが地域の変化につながるという広い視野を持ち、地域の繁栄や人々の暮らしに貢献します。

広い視野

私たちは、地域社会の発展に貢献するというミッションを活動の原点とし、世界から地域に至るまで広い視野で知識を吸収し、世界や地域の状況変化と、世界が地域に与える影響の理解に努めます。

地域への貢献

私たちは、優れた地域人たることを目指し、コミュニティ活動や地元行事など地域の活動に積極的に参加します。また、それらの活動への参加を通じて、さらに地域やお客さまの状況を知るように努めます。



POINT

私たちは地域社会の発展に貢献するために、幅広い知識を身につける必要があります。特に地域のことをよく知ることが重要で、地域活動に参加することもそのための手段の一つです。ご近所への挨拶や清掃活動等、身近なことから始めて、日常業務以外でも地域やお客さまのことに興味を持つようにしましょう。

10の点検〈アクション・リスト〉

共通

〈世界の認識〉

1 国内外の政治、経済の動きから目を離さず、その変化が理解できるだけの知識の吸収に努めていますか。

〈活動の原点〉

2 持続可能な地域社会の実現に貢献するという発想を活動の原点とし、そのための情報提供や提案に努めていますか。

〈地域への参加〉

3 優れた地域人たることを目指し、コミュニティ活動や地元行事など地域の活動に積極的に参加していますか。

〈ご近所への対応〉

4 それぞれのご近所で、常に明るい笑顔で心のこもった正しい言葉づかいと挨拶に心がけていますか。

職員

5 ロビーや会議室などを地域とのふれあいの場として、自ら進んでその中に溶けこんでいますか。

6 一日に一人でも多くのお客さまのお名前とお顔を覚え、さらにお客さまの状況を知るように努めていますか。

7 お年寄りや不慣れなお客さまに対しては、特に親切な対応を心がけ、小さな親切が大きな感謝を生むように努めていますか。

上司

8 サステナビリティの観点から、どのようにすれば地域社会が発展し、活気のあるものになるかを考えて行動していますか。

9 日頃から地公体や地元各界のリーダーとの交流を深め、情報の収集と提供のネットワークをつくっていますか。

10 地域社会の一員として、高い道德観や倫理観をあわせ持つ職場風土の醸成に取り組んでいますか。

今日の決意 〈アクション・ポイント〉

私たちは、社会の流れやお客さまの状況を敏感にキャッチし、タイムリーな質の高いサービスで、お客さまの満足を生み出します。

変化への対応

私たちは、社会環境やお客さまの状況を常に確認し、変化が起こったときに柔軟に対応します。

最適な価値提供

私たちは、商品・サービスのみを「セールス」するのではなく、お客さまの変化に合わせ、最適なタイミング・方法で、最適な課題解決策やより良い体験を提案します。また、単発的な提案に終わらず、継続的なコミュニケーションとお客さまからのフィードバックをもとに、たえず品質の改善に努めます。



POINT

確実なもの、安定しているものはない不確実性の高い現代においては、全てが計画どおりにいくわけではありません。だからこそ、環境やお客さまの状況の変化に合わせて対応を柔軟に変えていくこと、上手くいかないときはやめることも重要です（必要な場合に適切なタイミングで「やめること」も前向きな選択です）。そのために、常に状況の変化の把握に努めるとともに、「続けるのかやめるのか」「どう対応を変えるのか」等をあらかじめ考える定期的なチェックポイントを設けて、迅速に適応していきましょう。

POINT

新たな価値を創造・提供し続ける企業グループを目指すなかで、私たちの日々の仕事が変わってきたことを実感していることと思います。今後とも、変化に対応するため、組織としてDHDモデルの構築を通じた行動変革を進めていきます。私たち一人ひとりがお客さまとのデジタル接点の拡充やコンサルティング分野の専門性を高めることの重要性を理解し、取り組んでいきましょう。

POINT

売りたいものを売だけの「セールス」は厳禁です。お客さまを理解し、デジタルチャネルも活用しながら、それぞれのお客さまに合わせたタイムリーな提案を行きましょう。また、私たちが提案する体験をたえず改善していくための材料となるお客さまからのフィードバックに留意することも重要です。

10の点検〈アクション・リスト〉

共通

〈変化に対する自覚〉

1 世の中の動きやお客さまのニーズの変化に気を配り、直ちに自分自身の問題として受け止めていますか。

〈異分野との交流〉

2 視野を広げるため、異業種の人たちや異なった年齢層との交流に積極的に参加していますか。

〈最適のサービス〉

3 お客さまが求めているものは何かを考えて、ニーズに最もフィットした商品、機能、情報等のサービスを提供していますか。

〈お客さま情報の蓄積〉

4 お客さまの状況には常に注意を払い、お客さま情報の収集とその蓄積に努めていますか。

職員

5 継続的なコミュニケーションとお客さまからのフィードバックをもとに、最適な価値提供に努めていますか。

6 他社・他業態との競合商品の知識を身につけ、お客さまへの提案やアドバイスに役立てていますか。

7 金利・為替動向をはじめ最新のニュースには常に関心を持ち、マーケット感覚を養って、タイムリーな提案活動を行っていますか。

上司

8 環境変化に応じて取組方針を定期的に見直すなど、変化への対応策を講じていますか。

9 経験や習慣だけで仕事をしていないか常に意識し、効率化、平準化を推進していますか。

10 新しい商品・サービス、各種事務の変更については、その狙いやポイントを理解させ、積極的に取り組ませていますか。

今日の決意 〈アクション・ポイント〉

私たちは、今日よりも明日と、たえずより高い目標を定め、PDCAのサイクルをねばり強く回して、能力の向上に努めます。

高い目標設定とチャレンジ

私たちは、地域やお客さまの課題解決に貢献するための高い目標を持ち、その目標に向かって、前例に囚われることなく、日々ベストの方法を探し、挑戦します。

能力の向上

私たちは、自身の社会知識や専門知識の幅を広げ、コミュニケーション能力などを向上させるため自己研鑽に励みます。また、組織としても、役職員の成長への挑戦を積極的にサポートします。

POINT

既存のサービスや仕事のやり方を「改善」することも重要ですが、これまでとまったく違ったサービスや、やり方を見出す「挑戦」がより大事です。上司はあらゆる「挑戦」の場をつくり、サポートしましょう。

POINT

最終的な目標を高く持つことは重要ですが、それにも増して重要なことは、その目標を達成するために着実にステップアップしていくことです。ステップアップのためには、各種研修やトレーニングに参加することも有効です。また、目標が定まっていない人は、例えば様々なジャンルの本を読み、興味が湧く分野を見つけることがファーストステップになるかもしれません。上司は、部下のチャレンジをこまめに確認しながらフィードバックを行いましょう。



10の点検〈アクション・リスト〉

共通

〈プロセスの重視〉

1 目標はより高く具体性を持ち、プロセスがしっかりと組み込まれていますか。

〈自己の実現〉

2 担当の仕事には、自分がNo.1でなければならないという自覚を持ち、常に一段高い水準にチャレンジしていますか。

〈TQCの推進〉

3 TQCの理念を踏まえた活動を定期的に行い、PDCAを回し、改善・提案に結び付けていますか。

〈余暇の活用〉

4 余暇を有効に活用し、幅広い社会知識の吸収や専門知識の向上に時間を振り向けていますか。

職員

5 毎朝、その日一日の実践目標を設定し、その達成に向けて意欲的に努力していますか。

6 自己啓発目標を設定し、その達成に向けて計画的に取り組んでいますか。

7 能力のレベルアップを図るため、社内外の資格取得や各種テストに積極的にチャレンジしていますか。

上司

8 失敗を恐れない、チャレンジブルでクリエイティブな仕事振りを評価していますか。

9 人を育てることが最も大切な責務と考え、部下を温かく指導し、その能力を引き出すように努めていますか。

10 変化への感性を養い、部下の目標となるように自己研鑽に努めていますか。

今日の決意 〈アクション・ポイント〉

私たちは、メリハリのある生活に心がけ、常にベストコンディションで、明るく
さわやかな職場を創造します。

心身の健康

私たちは、人の心身の健康なくして企業の健全な発展はないという意識のもと、日々ベストコンディションを保つよう健康に
留意するとともに、より良い職場風土を醸成するため各種ハラスメントを許容しません。

チームワークとコミュニケーション

私たちは、チームとしての目的達成のため、異なる職場や立場の役職員が持つ情報を早い段階から頻繁に共有し、コミュニ
ケーションの活性化を図ります。

POINT

私たちは、グループ全体の本部・営業拠点、プロジェクトチーム等、
何らかの組織(チーム)に属しており、その目的や目標を達成するた
めには、チームメンバーである私たち一人ひとりが自分が持つ情報
やノウハウを早い段階から共有することが不可欠です。また、小さ
なチームの集合体であるいよぎんグループを一つのチームとした場
合には、各チーム同士での横断的な議論や意見交換も必要です。
そのようなコラボレーションを繰り返し実践し、自律的かつ横断的
で健全な組織を目指していきましょう。



10の点検〈アクション・リスト〉

共通

〈健康管理〉

1 ベストコンディションを保つよう健康に注意し、毎朝フレッシュな気持ちで仕事に臨んでい
ますか。

〈心身のリフレッシュ〉

2 時間意識を持って、メリハリのある勤務と生活に心がけ、たえず心身をリフレッシュしてい
ますか。

〈生きがい〉

3 いよぎんグループの役職員として、誇りと喜びを持ち、前向きに生き生きと仕事に取り組ん
でいますか。

〈自由闊達な職場風土〉

4 気付いたことや改善すべきことについて、自分の考えを自由に発言でき、風通しよく話し合
える職場づくりに取り組んでいますか。

職員

5 周りの人にころよい感じを持たれるような、社会人として洗練された身だしなみに心がけ
ていますか。

6 「ありがとう」「お疲れさま」という感謝といたわりの挨拶が素直に出るような、気持ちの通
いあう人間関係をつくっていますか。

7 相手を尊重し、お互いの意思疎通を図るよう自ら努めていますか。

上司

8 部下とビジネスパートナーとして強い信頼関係を築く一方で適切な距離を保ち、職場の相
互牽制が働く仕組みをつくっていますか。

9 上下間のコミュニケーションを密にし、納得性のある目標設定とプロセス、結果について
フィードバックを行っていますか。

10 職場内におけるハラスメントには関係者と連携して毅然と対応し、安心して働ける職場づく
りに取り組んでいますか。

企業理念や行動指針のベースとして優先される原則は以下のとおりです。

- ▶ 私たち役職員には、いよぎんグループのサービス等の提供による事業活動や地域貢献活動等を通じて、社会やお客さまの課題解決に取り組み、地域社会の持続可能性の向上に貢献していくサステナビリティの考え方が求められます。
- ▶ コンプライアンス（法令等遵守）とは、法令や社会的規範、いよぎんグループの内部規程・事務規準を遵守することをいい、このことが企業理念や長期ビジョンを支える大前提であることを忘れてはなりません。万が一、法令等に違反した場合は、就業規則の定めに基づき、処分の対象となることがあります。
- ▶ 特に上司の立場にある役職員は、コンプライアンスを強く意識し実践するとともに、安心して働ける職場づくりや牽制機能の発揮に努めなければなりません。

世界や地域社会が持続可能なものとなるよう貢献することが企業の責任として求められています。

- 世界や地域社会が持続可能なものとなるよう貢献することは、いよぎんグループの持続可能性の向上に不可欠であり、サステナビリティの観点は、これから事業活動を進めていくうえで極めて重要な要素となります。
- 事業活動において企業が配慮すべき人権・環境・労働・腐敗等の問題は、SDGs目標と深く関連しており、これらへの対応が不十分であると、お客さまや地域社会、役職員等との関係性が悪化し、ひいては事業継続のリスクになり得ます。
- その一方で、サステナビリティに対応することは、ビジネス機会ともなり得ますので、様々な社会課題の解決に資する商品やサービスを創造・提供していくことで、事業の拡大につながるということも理解しておかなければなりません。

サステナビリティ（Sustainability）

「持続可能性」と訳され、ESG（環境・社会・経済）のバランスを考え、世界全体を持続可能な状態にしようとする動きとされています。

ESG（Environment・Social・Governance）

E（環境）・S（社会）・G（ガバナンス）の3つの単語の頭文字をとった言葉であり、持続可能な社会の形成に寄与するために、企業や機関投資家が配慮すべき視点とされているものです。

SDGs（Sustainable Development Goals）

2015年9月に国際連合にて採択された先進国と途上国が共同で取り組むべき国際社会全体の持続可能な開発目標であり、2030年までに達成すべき17の目標とそれらに対応する169項目のターゲットで構成されています。



6-2 コンプライアンス

コンプライアンスとは、法令や社会的規範、いよぎんグループの内部規程・事務規準を遵守することをいいます。

- 私たち役職員は、コンプライアンスが企業理念や長期ビジョンを支える大前提であることを忘れてはなりません。また、企業理念や長期ビジョンを理解し共有したうえで、仕事や社会生活を通じて地域社会の発展に貢献するために、職業人としての高い専門性だけでなく、地域社会の一員として高い道德観や倫理観をあわせ持たなければなりません。
- 役職員は万が一、法令等に違反した場合、就業規則の定めに基づき、懲戒解雇を含む懲戒処分の対象となることがあります。また、いよぎんグループの名誉や信用、利益を損なうような役職員の行為は、個人的に責任を負うことがあります。
- 同僚・部下の遵守事項違反やいよぎんグループの信用および利益を毀損するような同僚・部下の行為を知りながら対応しなかった場合、あるいは責任ある地位にありながらその行為を放置した場合は、その対応に対して責任を問われる場合があります。
- 役職員の行為は、規制当局等に報告される場合があります。それらの調査結果によっては、罰金や金融業界での資格はく奪または懲役刑を受ける場合があります。



6-3 上司の役割と責任

上司の立場にある役職員は、各職場の運営において次のような役割と責任を負います。

上司としての姿勢

- 行動指針に示された行動を積極的に実践し、自ら模範を示します。
- 行動指針の内容を、日頃から部下に伝達します。
- あらゆる機会を捉えて、業務遂行上のルールや職場規律についての教育を徹底します。
- 上司として疑念を持たれる行為を行わないために、自らの行動を振り返り、常に正当な手続を実施します。

安心して働ける職場づくり

- 部下が安心して働ける職場づくりに努めます。
- 職場内におけるハラスメント行為に対しては、関係部と連携し、毅然とした対応を徹底します。
- 部下の報告に対してはどんな些細なことであっても真摯に対応し、自由に話しかけられる雰囲気づくりに努めます。

各職場における牽制機能の発揮

- 部下と、ビジネスパートナーとして強い信頼関係を築く一方で、適切な距離を保ち、対応します。
- 各種検査項目を漫然と実施するのではなく、牽制を効かせる工夫を凝らします。



POINT

ハラスメント行為には、パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、マタニティハラスメント、モラルハラスメントのほか、様々な種類があります。いよぎんグループ各社では、就業規則や規程等においてこれらの行為を禁止しており、ハラスメント行為が認定されると、その行為者は、原則として懲戒処分を受けることになります。また、行為者は上司に限られず、先輩や同僚等も含みます。