

# 2024年度 消費者志向自主宣言 フォローアップ報告(PDCAシート)

---



株式会社いよぎんホールディングス

2025.3.31

## ～ グループ企業理念 ～

### ○潤いと活力ある地域の明日を創る

私たちは、ふるさとの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。

### ○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。

### ○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。

## ～ 取組方針 ～

### 1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

#### (1) 地域NO.1の金融サービス

お客さまの声を聴き寄り添うことで、多様化し高度化するニーズをしっかりキャッチし、それぞれのビジネスステージ・ライフステージに合わせた最適な情報とサービスの提供に努めます。

#### (2) お客さまの声への対応

お客さまから寄せられた声を真摯に受け止め、適切かつ迅速に対応することで、より質の高い商品・サービスの向上に努めます。

### 2. 未来・次世代のために取り組むこと

地域の社会・環境課題の克服に取り組むことで、SDGsの達成に貢献し、潤いと活力ある地域社会の実現を目指します。

### 3. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

#### (1) 法令の遵守・コンプライアンス

信用・信頼に応えるため、役職員一体となり、法令や規則を遵守することに加えて、常に確固たる倫理観と誠実さをもって行動できるよう、グループ全社をあげて取り組みます。

#### (2) コーポレートガバナンス

グループ企業理念に基づき、さまざまなステークホルダーのゆるぎない信頼を確立し、地域に根差した企業グループとしての社会的責任を果たしつつ、企業価値の向上および経営の健全性を図るため、コーポレートガバナンスの強化・充実に取り組みます。

**みんなの声を聴き、かつ活かすこと**

---



# 1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

## (1) 地域NO.1の金融サービス

お客さまの声を聴き寄り添うことで、多様化し高度化するニーズをしっかりとキャッチし、それぞれのビジネスステージ・ライフステージに合わせた最適な情報とサービスの提供に努めます。

### ■ 人財育成に関する基本方針

- 「お客さま起点」を基本的な考え方とし、お客さまへ多様な価値を創造・提供できる人財育成に取り組んでいます。

#### 専門性を高めた共創人財

- 職員がそれぞれの強みをつくり、得意分野を伸ばすため、3つのポイントを軸に各種施策を展開しています。

- ①得意分野を持つ人財の育成
- ②自律的に学ぶ環境整備
- ③キャリア多様化への対応



#### 自律的に学ぶ環境の整備

- オンラインツール等の拡充



- 「コマ受講」の拡充
- 研修アプリの活用

#### キャリア多様化への対応

- 業務（分野）別研修の公募制化
- 社外派遣研修の対象拡充



- 高度資格への挑戦促進
- 資格取得奨励制度の継続・拡充

#### 領域ごとの専門人財

- 高度な専門知識・スキルが必要となる4つの分野を柱として、専門部署での育成やグループ外の専門機関への派遣等を実施しています。
- 各分野における「高度資格」を定め、職員の自律的な学びと資格取得を推進しています。

- ①法人/個人/シップ/プランニング
- ②マーケット
- ③テクノロジー
- ④プランニング（デジタルビジネス）



#### 専門的かつ多様な人財（2024年3月時点）

1級FP技能士	182名
中小企業診断士	78名
MBA	6名
証券アナリスト	73名
宅地建物取引士	213名
応用情報技術者	42名

# 1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

## (2) お客様の声への対応

お客様から寄せられた声を真摯に受け止め、適切かつ迅速に対応することで、より質の高い商品・サービスの向上に努めます。

### お客様の声に対応する商品・サービスの開発

銀行に行かなくても手続きをしたい  
銀行に行く時間がない  
といった声を受けて…

- どこからでも窓口につながり、ご自身による手続きはもちろん、ビデオチャットで行員と会話しながらでも、お手続きができるスマートフォンアプリを提供しています。
- 「かりる」「ためる」等の声にも対応可能な各種アプリ、サービスの提供、随時アップデートを行いお客様の声を活かすよう努めています。

### AGENT 手のひらの銀行



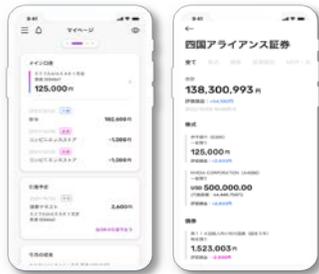
#### 店舗に並ぶ最重要チャネルへ

- 口座開設～各種手続きアプリ完結
- 残高・引落予定照会、入出金明細のご確認
- 振込・振替機能、定期預金取引(含む口座開設)
- 投信取引(含む口座開設)、QR税公金支払



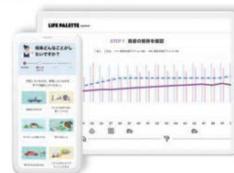
#### 成長し続けるAGENTアプリ

- 2024/10 <機能追加>  
(愛媛県内で利用可能な) クーポン機能  
入出金明細へのメモ入力、摘要・メモ検索機能
- 2025/春(予定)  
外貨預金取引機能(口座開設、預入・解約)



### 様々な将来を描ける コミュニケーションツール

#### LIFE PALETTE



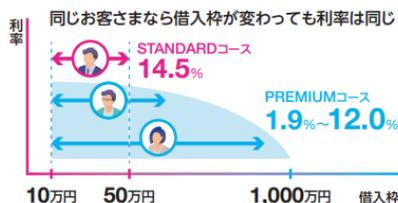
### スマホでできる マイホーム計画

#### HOME



### 不足額を教えてくれる 新しいカードローン

#### SAFETY



# 1. みんなの声を聴き、かつ活かすこと

## (2) お客様の声への対応

お客様から寄せられた声を真摯に受け止め、適切かつ迅速に対応することで、より質の高い商品・サービスの向上に努めます。

### ■ CX向上に向けた活動

- お客様のライフスタイルやニーズが多様化・高度化する中、対面・非対面・デジタル・有人といったタッチポイントや接触方法の違いに関係なく、当社グループを通じてお客様が体験し感じることを向上させ、新たな価値を提供し続けることを目指し、「**CX（顧客体験価値）向上**」にグループ一体となって取り組んでいます。

### ■ お客様アンケートの実施

- 「お客様の声」をタイムリーに把握し、CX向上へ向けた活動へ反映させるために、定期的な「お客様アンケート」を実施しています。
- 「お客様CX指標※」は、堅調に推移しており、今後も更なるCX向上に向け、お客様の声に真摯に対応してまいります。



※「CX指標」は、株式会社野村総合研究所のCXMM®（株式会社野村総合研究所の登録商標）に準拠して計測

### ■ CXミーティングの導入

- 「CX向上」を企業文化として定着化させるために、2022年10月より「CXミーティング」を導入しました。
- CXミーティングは、「お客様目線」でカスタマージャーニーマップを描くことで、お客様の体験に隠された真の課題を見つけ出し、「いよぎんグループとして何ができるか」解決方法を検討し、実施する活動です。



**未来・次世代のために取り組むこと**

---

## 2. 未来・次世代のために取り組むこと



地域の社会・環境課題の克服に取り組むことで、SDGsの達成に貢献し、潤いと活力ある地域社会の実現を目指します。

### ■ 地域・お客さまの脱炭素化支援

- 国内外における脱炭素のトレンド変化を迅速に捉え、提携企業とともに、地域・お客さまのGHG排出量可視化・削減に向けた取組みを加速していきます。



### ■ 伊予銀行エバーグリーンの森

- 2008年より「エバーグリーンの森」づくり活動を進めており、現在愛媛県内4カ所の森林において活動しています。
- グループ役職員および家族等の積極的なボランティアにより、植栽、植栽後の下草刈り、森林保全等を行います。

活動場所	面積
伊予銀行エバーグリーンの森 大洲	6.58ha
伊予銀行エバーグリーンの森 東温	25.83ha
伊予銀行エバーグリーンの森 東予	6.37ha
伊予銀行エバーグリーンの森 松山	1.69ha

### ■ 「森のあるまちづくり」をすすめる会

- 当会は2010年8月に発足し、植樹活動を通じて地域を緑豊かにしていく活動を展開しており、現在までに98先の企業・団体に加入頂き、累計約56千本の植樹（2025年2月時点）を行っています。
- また、植樹活動に参加した子どもたちに、木や森の大切さを伝える絵本「森になあれ」を配布しています。



主な活動内容
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 累計約3,670本の植樹（約106tのCO<sub>2</sub>吸収量増加に貢献）</li> <li>● 森林づくり活動等に対する寄付（毎年度1百万円）</li> <li>● 活動内容の情報発信</li> </ul>

## 2. 未来・次世代のために取り組むこと



地域の社会・環境課題の克服に取り組むことで、SDGsの達成に貢献し、潤いと活力ある地域社会の実現を目指します。

### 金融教育教室

- 地域の将来を担う子どもたちに正しい金融知識を身に付けてもらうことを目的に開催し、累計で約24,000人（2025年2月時点）が受講しています。
- 近年は、高等学校における「新学習指導要領」の実施や「成年年齢の引下げ」の施行等より、金融商品や金融トラブル、資産形成等に関する知識の地見上げが求められており、従来の小学生をメインターゲットとしたプログラムに加え、中高生への金融教育提供にも取り組んでいます。



### 伊予銀行地域文化活動助成制度

- 愛媛の「草の根」的な文化活動を行っている皆さまに、その活動資金の一部を助成しており、1,368先に総額2億66百万円（2024年11月時点）の助成金を贈呈しています。
- 毎年2回・6月～7月/12月～1月に募集しています。



### テニス部・ソフトボール部

- 国内トップリーグで活躍する選手による、子ども向けのスポーツ教室を開催するなど、地域における競技力向上に努めるとともに、地域のスポーツ振興に取り組んでいます。
- 女子ソフトボール部は「ニトリJD.LEAGUE」に参加しています。



## 2. 未来・次世代のために取り組むこと



地域の社会・環境課題の克服に取り組むことで、SDGsの達成に貢献し、潤いと活力ある地域社会の実現を目指します。

### 観光産業を柱とした地域活性化支援

- 当社グループは、行政や観光事業者等と連携し、地方における観光地の魅力向上と観光客の受入環境整備に取り組んでいます。

#### <事例1>愛媛県大洲市



- 歴史的資源を活用した観光まちづくりに参画し、持続可能な観光まちづくりとして、国際的に高い評価を得ています。

#### <事例2>愛媛県今治市（鈍川温泉）



- 地域のグランドデザインづくりと実現を支援し、高い泉質などを活かした観光地としての再興に挑戦しています。

### DE&I（ダイバーシティ・イクイティ&インクルージョン）

- 人的資本経営における社内環境整備の一環として、各種DE&I推進に取り組んでいます。

女性管理職候補の育成プログラム強化



女性の健康課題に対する取組強化



LGBTQ+向けの制度・環境整備

PRIDE指標2024  
ゴールド認定  
work with Pride



### いよぎんChallenge&Smile

- 障がいのある方が生き活きと誇りを持って働けるよう、社会参画と自立を支援しています。



- 地域の事業者と協力したグッズ開発や販売、伝統産業の継承など様々な取組みを行っています。

**法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること**

---

## 3. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

### (1) 法令の遵守・コンプライアンス

信用・信頼に応えるため、役職員一体となり、法令や規則を遵守することに加えて、常に確固たる倫理観と誠実さをもって行動できるよう、グループ全社をあげて取り組みます。

#### 《コンプライアンス体制》

- コンプライアンス体制を整備するため、年度ごとにコンプライアンス・プログラムを策定しています。
- 役職員のコンプライアンス・マインドの醸成と向上を目的として、各種研修会において、コンプライアンスに関する講義の開催や、職場単位での定期的なコンプライアンス勉強会を開催しています。

#### 《内部通報制度》

- 法令等違反行為の早期発見・是正を目的として内部通報制度の適切な運用に努めています。

🔍コンプライアンスへの取り組み

<https://www.iyogin-hd.co.jp/sustainability/compliance.html>

### 3. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

#### (2) コーポレートガバナンス

グループ企業理念に基づき、さまざまなステークホルダーのゆるぎない信頼を確立し、地域に根差した企業グループとしての社会的責任を果たしつつ、企業価値の向上および経営の健全性を図るため、コーポレートガバナンスの強化・充実に取り組めます。

#### 《コーポレートガバナンス・ガイドラインの制定》

- 適切なコーポレートガバナンスの実現を通して、持続的な成長と中長期的な企業価値の向上を図るため、コーポレートガバナンスの基本的な考えと枠組みを定めた「コーポレートガバナンス・ガイドライン」を制定し、公表しています。

#### 《コーポレートガバナンス体制》

- 監査・監督機能およびコーポレートガバナンスの強化を図るとともに、権限委譲により迅速な意思決定を行い、経営の効率化を高めることを目的として、「監査等委員会設置会社」を採用しています。

🔍コーポレートガバナンスに関する基本的な考え方  
<https://www.iyogin-hd.co.jp/sustainability/corporate-governance.html>

🔍コーポレートガバナンス・ガイドライン  
<https://www.iyogin-hd.co.jp/sustainability/guideline.html>

※ その他の取組みについては、「統合報告書」をご参照ください。