

# 2025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

2026.3.31

## ○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。

## (1) 地域NO.1のサービス

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。

### ■ グループ総合力

多様化・高度化するお客さまニーズに対し、グループとしてこれまで以上に総合的に応えすることを目的に、2022年10月に持株会社体制に移行し、「株式会社いよぎんホールディングス」を設立しました。今後も、「潤いと活力ある地域の明日を創る」というグループ企業理念のもと、株主さま、お客さま、地域の皆さまからのゆるぎない信頼の確立を目指すとともに、持続可能な社会の実現に貢献したいと考えています。

[https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025\\_rep.pdf#page=10](https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025_rep.pdf#page=10)

### ■ 人財育成に関する基本方針

私たちは、「お客さま起点」を基本的な考え方とし、「専門性を高めた共創人財」や「領域ごとの専門人財」といった多様な人財が、各々の強みをつくり、得意分野を伸ばし、適材適所や適所適材で能力を最大限発揮することで、多様な価値を創造・提供できるコンサルティング集団となることを目指し、人財育成に取り組んでいます。

[https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025\\_rep.pdf#page=27](https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025_rep.pdf#page=27)

## (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

「銀行を、人に合うかたちへ変えていく」というキャッチフレーズのもと、お客様にとって一番身近なパートナーであり続けるため、深化・進化を続けていきます。

[https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025\\_rep.pdf#page=21](https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025_rep.pdf#page=21)

### ■ 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。

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。

## ■ 気候変動への対応

当社グループは、持続可能な地球環境の実現と事業活動の両立が新たな事業機会の創出につながると考え、TCFD提言の枠組みに基づき、次のとおり気候変動に関する情報開示を充実させています。

[https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025\\_rep.pdf#page=32](https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025_rep.pdf#page=32)

[https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025\\_rep.pdf#page=33](https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025_rep.pdf#page=33)

## ■ 地域社会への貢献

- 伊予銀行エバーグリーンの森
- 地域文化活動助成制度
- スポーツを通じた地域振興・地域活性化
- 金融教育教室

[https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025\\_rep.pdf#page=34](https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/pdf/2025_rep.pdf#page=34)

## (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。

### ■ コンプライアンスへの取組み

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

## (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。

### ■ 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・最新情報については、「統合報告書・ディスクロージャー誌」をご覧ください。

<https://www.iyogin-hd.co.jp/ir/disclosure/disclosure.html>