

革新の金融情報サービス グループを目指して

当行の企業理念は、「創意と熱意、卓越した情報力を駆使して人々と地域、社会の夢の実現を支援する革新の金融情報サービスグループを目指す」ことである。

同時に経営戦略（ビジョン）、企業行動指針、行員処遇の三テーマに關して、できるだけ具体的かつ浸透しやすいものを、との考えから、それぞれ五つの標語を策定し、各標語の頭文字をとって、「五つのR（経営戦略）」、「五つのQ（企業行動指針）」、「五つのC（行員処遇）」とし、三テーマ×五標語の語感からこれらの総称を「トリプルファイブ」と呼び慣わしている。

うち、企業行動指針（五つのQ）は、いわば公約として常に自らを戒めるためもあって、お客様への約束として広く外部に表明し、営業の第一線から本部役職員に至るまで、お客様第一に徹する姿勢を強調するものである。

トリプルファイブは一体として体系化しているため、「五つのR（経営戦略）」、「五つのC（行員処遇）」についても併せて簡記する。

●五つのQ（企業行動指針）

1. Quality of life—地域の生活の質の向上を考えます
(お客様一人おひとりの真の豊かさとは何かを考えながら生活の質の向上に役立つサービスを提供する)
2. Quick response—お客様第一の素早い対応をします
(変化の激しい時代にあって、迅速な対応がお客様にとって最も重要なサービスである)
3. Question & answer—コミュニケーション、大歓迎します
(お客様一人おひとりのニーズを的確に把握して行動する)
4. Quest of eternal relationship—永続的なお取引を大事にしたい
(お客様をよく知ることで永続的にお役に立っていく)
5. Quartet in partnership—地域と共に育ち、共に発展するために「つなぐ」役割を果たしていきます
(県民、産業、行政、当行が相互に関係しながら共に発展していくためネットワーク機能を果たしていく)

●五つのR（経営戦略）

1. Right scoping—山形の地銀としての存在理由を明確にする
2. Restructuring—経営基盤の再構築
3. Reengineering—業務の抜本的見直し
4. Right sizing—経営資源の軽量化
5. Research and development—競争優位を確保するための調査、企画力強化

●五つのC（行員処遇）

1. Challenging mind—挑戦意欲のある行員の評価と支援
2. Competence—潜在能力ではなく発揮された能力を公正に評価
3. Career development—計画的なキャリアパス実施と支援
4. Customers first—お客様の立場から意見具申する行員を評価
5. Culture—若い行員が自由闊達に仕事ができる組織風土

(荘内銀行 企画部)