

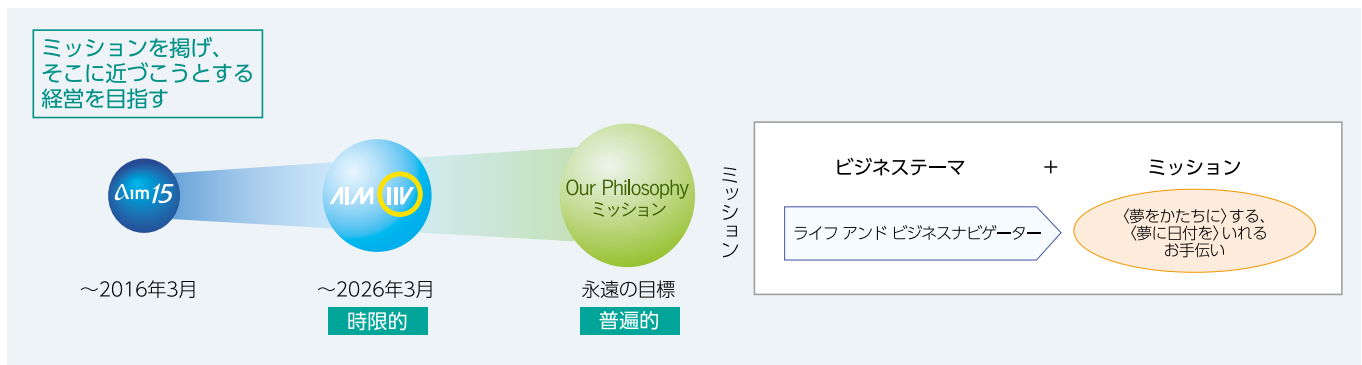
スルガ銀行の経営基盤

私たちの価値観

私たちスルガ銀行(グループ)は、社会から期待されている役割を人生やビジネスのあらゆるシーンで、「本当にお客さまのお役に立てる存在=コンシェルジュ」になることと自覚し、これに近づくために、2000年に「Our Philosophy(私たちの価値観)」を定義しました。そして2016年、社会のパラダイムが大きく変わりつつある今、Our Philosophyを再定義し、社会やお客さまのご要望にいかにお応えし続けていくか、未来に向けてのこれからのスルガの目指すべき方向性を明らかにしました。スルガ銀行の新たなミッションは、「ライフ アンド ビジネス ナビゲーター(夢先案内人)として、〈夢をかたちに〉する、〈夢に日付を〉いれるお手伝いをする」ことです。

お客さまの顕在的なニーズにお応えするだけでなく、今まで以上に積極的に、能動的にお客さまの人生やビジネスをよりよい方向へと導く先導役=夢先案内人でありたい、という強い思いを表したものです。

また、当社が社会に果たすべき役割と存在理由は、お客さまのより確かな未来を描き添えるサポートをすることであり、これらのテーマの達成を成長のひとつの尺度とした経営を行っています。



そして、2016年4月、未来に向けたさらなる進化・飛躍を目指し、2016年度から2025年度までの10年間を4つのフェーズに分けた長期経営ビジョン「Aim25」を策定しました。

2016年4月からの第1フェーズは、「ライフ アンド ビジネス ナビゲーター」の実現に向けたさらなる革新のため、スルガの独自性を際立たせ、スルガにしかご提供することのできないサービスの実現を展開してまいります。



「Aim25」のスタートとともに、この度、新たに制定いたしました、夢先案内人のロゴマークには、未来のスルガのあるべき姿をまっすぐ見つめ、お客さまと真摯に向き合い、積極的にお客さまの声に耳を傾け、お客さまをより確かな未来に導く先導役、という意味が込められています。

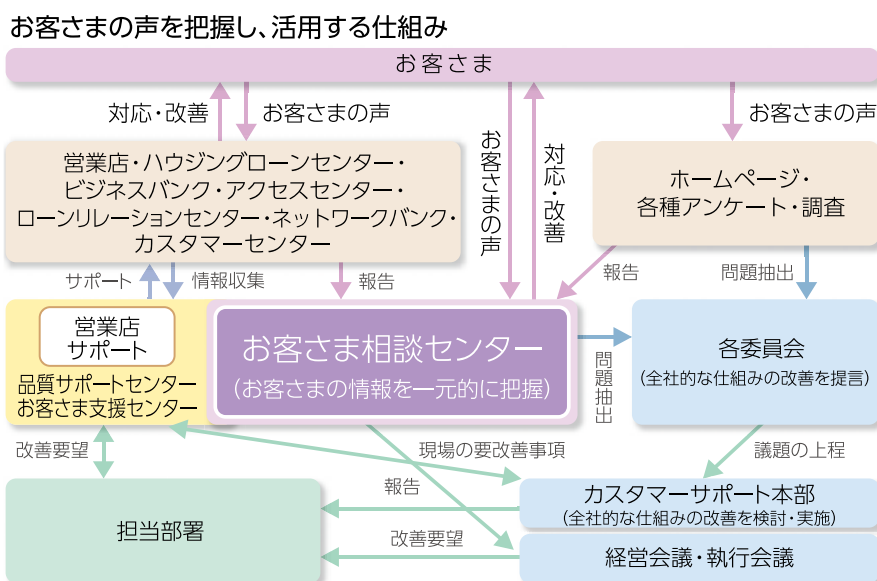
お客さま本位の経営

品質経営

「お客さま本位の経営」を追究する当社は、お客さまからのお問い合わせ・ご相談・ご要望等を幅広く積極的に経営に活かす取組みを行っております。お客さまの視点から自らの業務を見直し、不断に検証し改善する姿勢を持ち続けることで、『お客さまの声』を貴重な経営資源として有効活用させていただいております。商品・サービスの利用者であるお客さまの保護や利便性の向上のために、迅速な業務の見直しを行なう管理体制を整備していくことで、お客さまのご期待やご要望（ニーズ）に的確にお応えしてまいります。

また、『お客さまの声』、『社内情報』、『外部環境』など経営を

取り巻く内外の情報は継続的に把握・分析し、厳密なセキュリティ管理体制のもと、経営層の意思決定や戦略策定の場において活用されています。経営インフラであるBSC（バランス・スコアカード）により各部署・各社員の行動、質の高い顧客提供価値（バリュー）の実現に結びつける具体化の仕組みを構築しています。ますます高度化・多様化する社会の要請や、お客さまのご期待・ご要望に適合できるような経営革新と経営品質向上に取り組むことで、お客さまとのより良い信頼関係を構築してまいります。



■お客さまの声から生まれた主な新商品・新サービス

「積立定期預金満期型」のお取扱いを開始いたしました。(平成28年1月4日)

「将来の具体的な目標までに着実にお金を貯めたい」というお客さまのご要望にお応えするため、「積立定期預金満期型」のお取扱いを開始いたしました。本商品は、ご自身でお預入期間を設定し、毎月一定額の積立のほか、賞与等のまとまった資金を増額して積立させていただくことも可能です。当社の「積立定期預金」は本商品を含め、4種類となりました。今後も、お客さまの将来の夢や目標を着実にサポートできるような商品・サービスをご提供してまいります。

全店舗にフリーWi-Fiスポットを導入いたしました。(平成27年12月21日)

ご来店いただくお客さまの多くがスマートフォンやタブレット等のモバイル端末をご利用されている中、「来店時の待ち時間を有効に活用したい、キャンペーン等のタイムリーな情報を知りたい」というご要望にお応えするため、Wi-Fi（公衆無線LAN）を無料でご利用いただけるフリーWi-Fiスポットを全店舗のロビーエリアに導入いたしました。お手持ちのWi-Fi対応機器から簡単にインターネットへ接続いただけます。

今後も店舗ネットワークにおける、モバイル端末を活用した、より便利で快適なサービスの拡充を行なってまいります。

主な市場と5つのコア事業

当社は、

- 当社の本拠地である静岡・神奈川の「コミュニティバンク」
- 首都圏をはじめ北海道／名古屋／大阪／福岡 その他主要な都市圏、また日本郵政グループの幅広いネットワークを活用した個人ローンを中心とした事業展開を行なう「首都圏・広域バンク」
- インターネット・スマートフォン・コールセンター等のダイレクトチャネルを活用した全国展開を行なう「ネットワークバンク」
- プロフェッショナル等の特定セグメントにフォーカスした事業展開を行なう「セグメントバンク」

の4つを主な市場として営業展開を行なっています。現在の強みである「住宅ローン事業」をさらに伸ばしていくとともに、今後の有望な市場である、「フリーローン事業」、「預かり資産事業」、「ライフサポート事業」、「スモール／ミドル法人事業」を含めた5つのコア事業を重点的に展開していきます。

さらに、時代や社会の変化に伴い、従来とは異なる新しい層のお客さまが現れることを見据えた、新市場へのニーズに適應する商品・サービスの開発にも積極的に取り組んでまいります。

独自価値を提供するスルガのビジネスデザイン

市場の特性に適應したコア事業を独自に進化させ価値を創造する —スルガのリテール特化戦略で培ったノウハウを最大限発揮—



ナビゲーター(夢先案内人)としてお客さまのニーズにお応えするために

当社は、金融業界の常識にとらわれない、お客さま視点の発想に基づく斬新なアイデアを、アジリティ(俊敏性)をもって付加価値の高い魅力的な商品・サービスを開発する仕組み・社風のもと、いかにすみやかにお客さまにご提供できるかを追求し続けています。例えば、インターネット支店(51ページご参照)の開設や、「ジャンボ宝くじ付き定期預金」、女性向け住宅ローン「ホームローンレディース」など、今までにない付加価値を持った「違い」のある商品・サービスを業界に先駆けて数多く生み出してきました。

また、長年にわたリテール事業に特化してきた当社は、他行に先駆け、自動審査システムを構築、他業態のノウハウの内製化に努め、保証会社に頼らない独自のフリーローン事業モデルを実践してまいりました。これまでインターネット支店を活用した非対面のマルチチャネルによる独自の業務オペレー

ション、他業態とのアライアンスビジネス、多彩なチャネルなど、フリーローン事業を展開していく上で必要不可欠なノウハウやインフラを整えてまいりました。他社にはない商品性を持つ「リザーブプラン」、「自動貸越サービス」を主力商品として、より多くのお客さまに安心・安全の小口ローンをご提供してまいります。

さらに、「夢」や「未来」を軸に夢のインデックスを展開する「d-labo」、セカンドライフを応援する「ドリームライフシリーズ」、女性のさまざまな生き方を応援する「ドリームスタイルシリーズ」、上質なコミュニケーションを目指す「ドリームサロン」の設置など、多様化するライフスタイルや変化の著しい市場動向を敏感に捉え、お客さまの「夢」を的確に把握し、ナビゲーター(夢先案内人)として新たなコミュニケーションの提案を行なってまいります。