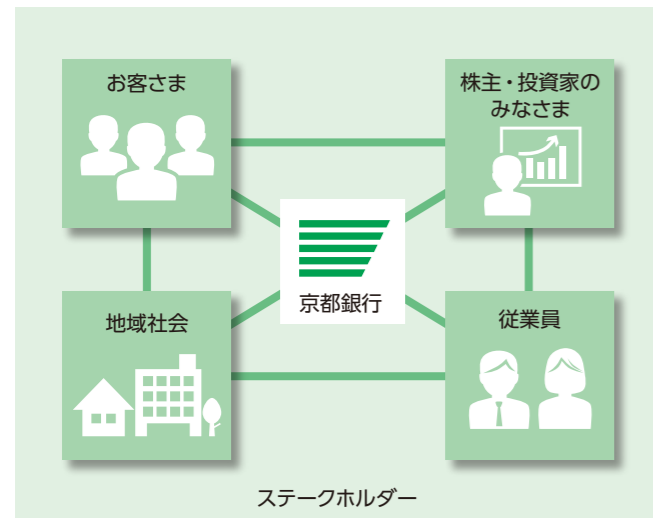


経営基盤

# ステークホルダーコミュニケーション

## 基本的な考え方

当行は、サステナビリティ経営の一つとして、「長期持続的にステークホルダーの期待に応える」を掲げています。その実現のため、「お客さま」「株主・投資家のみなさま」「地域社会」「従業員」といったさまざまなステークホルダーのみなさまとの対話の機会を重視し、建設的な対話の促進に取り組むとともに、対話により把握したみなさまからのご意見を経営に反映してまいります。



各ステークホルダーへの主なコミュニケーション手段	
お客さま	お客さまの声の収集、窓口や営業担当者を通じた対話
株主・投資家のみなさま	株主総会、投資家向け説明会、個別面談
地域社会	社会貢献活動、金融教育支援、環境保全活動 イニシアチブへの賛同
従業員	各種意見交換会、従業員意識調査

## ステークホルダーごとの取り組み

### お客さま

#### ●お客さま本位の業務運営

当行グループは、質の高い金融サービスを提供し、信頼を深めていただけるよう努めており、お客さまのニーズに応える「コンサルティング営業」を軸とした取り組みを進めています。

特に、資産形成・運用分野においては、お客さま本位の業務運営を徹底することにより、より一層信頼され、信認を得られる銀行グループとなるための方針として「お客さま本位の業務運営に関する基本方針」を制定し、企業文化としての定着を図っています。

また、取組方針（アクションプラン）およびKPIを定め、取り組みの進捗状況を測り、公表しています。

「お客さま本位の業務運営」の詳細については  
当行HPをご覧ください



#### ●ご相談・苦情受付体制について

当行は、お客さまからのご相談や苦情には適切に対応する態勢とし、お客さまのご意見・ご要望等は真摯に受け止め、改善に向けて取り組んでいます。

お客さまからの苦情等に対する当行の解決策にご納得いただけない等の場合に備え、指定紛争解決機関と契約し、金融ADR制度（※）への取り組みを行っています。

（※）紛争事案について裁判によることなく（裁判外で）、紛争解決（ADR）機関によるあっせん・調停・仲介のもと、公正中立な立場で紛争の解決を行う制度

#### 【お問い合わせ窓口】

ご意見・ご要望・苦情	お客様サービス室	075-361-2211
------------	----------	--------------

お取引店でも承っております。（当行HPをご覧ください。）

#### 【金融ADR制度における指定紛争解決機関】

銀行取引	全国銀行協会相談室	0570-017109 03-5252-3772
信託取引	信託相談所	0120-817-335 03-6206-3988

### 株主・投資家のみなさま

企業・経営情報の適切なディスクロージャーが、建設的な対話の前提であると考えています。そのため年2回実施している機関投資家向け決算説明会や不定期に開催している個人投資家向け会社説明会、統合報告書（本誌）や個別面談等を通じて、経営戦略や財務状況等を、当行の特長を踏まえて説明することで、ご理解いただけるよう努めています。

当行IR情報サイトはこちら



【日本語版】



【英語版】

### 地域社会

当行サービスを通じた地域貢献以外にも、地域社会とともに歩む一企業としての社会的責任を果たすべく、さまざまな社会貢献活動などを行っています。



### 従業員

従業員に対して、当行の経営方針・経営戦略等をより深く理解してもらうため、頭取通信や行内誌の発行、決算解説動画の配信などを行っています。

また、これまでにない取り組みとして、中期経営計画策定にあたり、「4,000人全員で考える『京都銀行未来ビジョン』」と銘打ち、経営計画策定段階で全従業員から「当行のありたい姿」を集約するプロセスを導入し、全従業員約4,000人のおもいを集約・再確認し、計画に反映する取り組みを行いました。

### 【2021年度実績】

株主総会	6月開催
機関投資家・証券アナリスト向け	決算説明会（5月/12月） 個別面談 のべ50社
個人株主・個人投資家向け	会社説明会（12月）
情報提供	統合報告書（7月） 中間ディスクロージャー誌（1月） ミニディスクロージャー誌（6月・11月） アニュアルレポート（9月）

### 【主な取り組み】

	主な対象	取組事例
金融教育	小学生	京都市が実施する体験型プログラム事業への協賛
	小・中学生	「金融経済教室」の開催
	高校生	「エコノミクス甲子園」地方大会の開催
社会貢献	地域社会	「小さな親切運動」への参画
環境保護	地域社会	森林整備活動 リサイクルトイレットペーパーの寄贈



「京都銀行未来ビジョン」での意見を集約した図