

# お客さま満足度向上に向けた取組状況

(平成 22 年 4 月 ～ 平成 23 年 3 月)

平成 23 年 6 月

～ お客さまと、ずっとつながる銀行へ ～

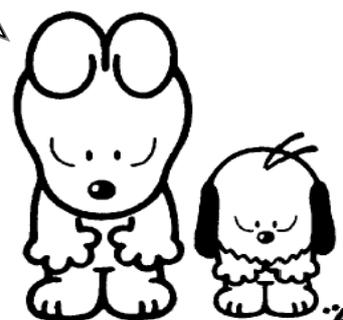


みなさまには、平素より阿波銀行をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。阿波銀行では、経営方針の一つである「お客さま第一」を実践するため、窓口である「お客さまサポートセンター」で、みなさまからのご意見やご要望を直接お電話でおうかがいするほか、「お客さまアンケート」の実施など、積極的にお客さまのご意見をうかがっております。お客さまにご満足いただける銀行をめざしてお客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望をもとにサービスの改善に取り組んでいます。

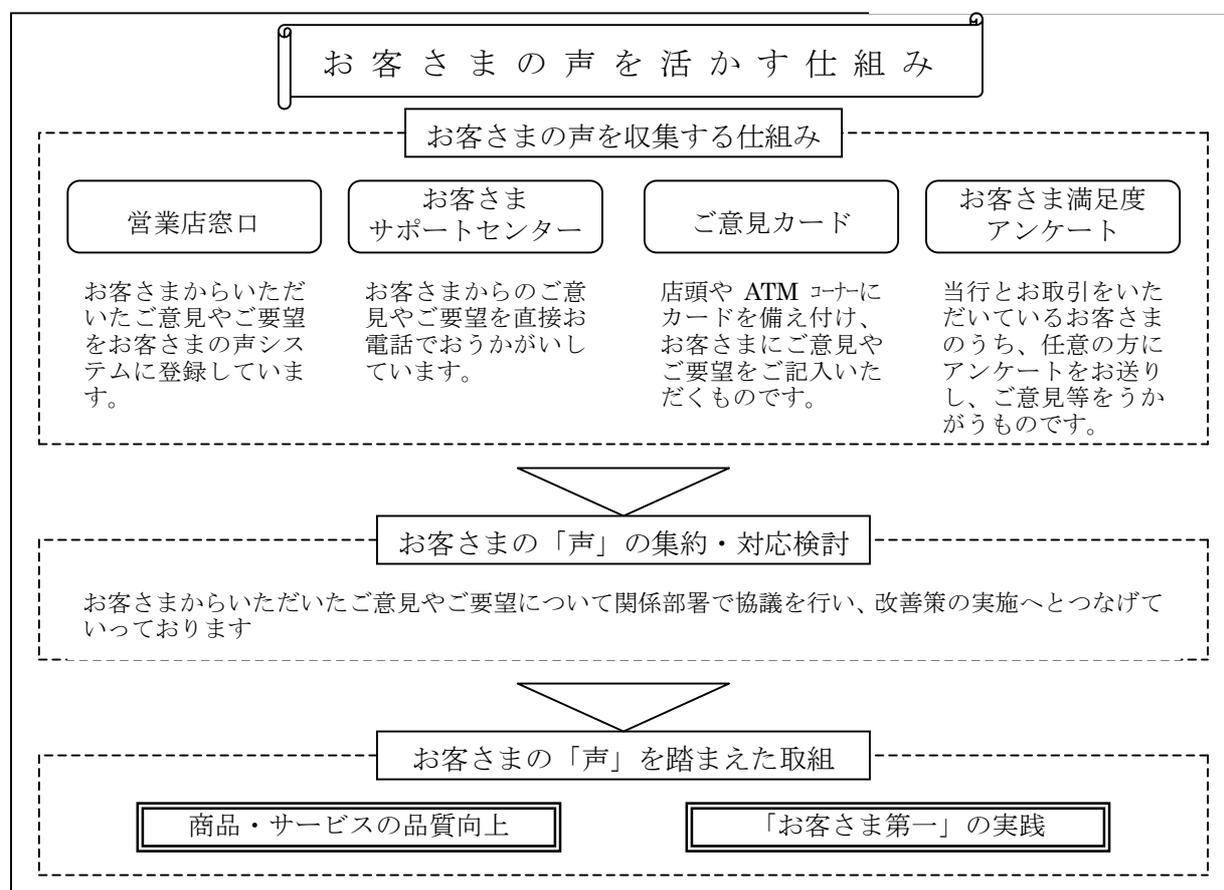
平成 22 年度中に実施したものと改善を行った項目をご覧ください。

数多くのご意見・ご要望をいただきました。  
心よりお礼申し上げます。

- ◆ 「お客さまの声システム」受付件数 955件  
(平成 22 年 4 月～平成 23 年 3 月)
- ◆ 「お客さまご意見カード」受付件数 3,392件  
(平成 22 年 4 月～平成 23 年 3 月)
- ◆ 「お客さま満足度アンケート (法人のお客さま)」  
回答件数 1,193件 (実施日 平成 22 年 11 月)
- ◆ 「お客さま満足度アンケート (個人のお客さま)」  
回答件数 980件 (実施日 平成 22 年 11 月)



©K-TSUKUDA + GREEN CAMEL



みなさまからお寄せいただいたご意見・ご要望を受け、平成 22 年度中に経営改善を行った項目は次のとおりです。

## 1. 店舗

(お客さまの声の抜粋：以下同じ)

- 店舗が老朽化しているし、駐車場も狭い。
- 店内はいつもきれいにして、気持ちよく利用できるようにしてほしい。

⇒平成 22 年 10 月に北島支店を、平成 23 年 1 月に鴨島支店を新築移転いたしました。新店舗は従来の店舗と比べると、**駐車スペースを広く**し、店内もゆったりとおくつろぎいただけるようロビーを広くし、ご相談ブースも複数用意しております。また、太陽光発電、LED照明、屋上緑化などを取り入れ、**環境に配慮した店舗**となっております。老朽化した店舗から順次新築や改築の検討を行っています。

⇒お越しいただいたお客さまが快適にご利用いただけるよう、窓口やロビーの美化の徹底やパンフレットやポスターの掲示方法をすっきりと見やすいよう統一いたしました。

## 2. 障がい者対応・接遇

- 障がい者にも配慮した対応をお願いしたい。
- 休日に急ぐ要件があったときはどうしたらいいの。

⇒聴覚障がい者の人たちとのコミュニケーションをサポートするための「**耳マークのカード**」について、必要とする方に配慮し、カードの内容を改定いたしました。

⇒障がいのあるお客さまも安心してお取引いただけるよう、以下のように、十分に配慮した対応を行うようにしています。

視覚障がいのある方に対する**音声案内ATM**操作方法の案内

視覚障がいのある方の窓口振込手数料をATMの振込手数料と同額とする

視覚障がいのある方に対する**点字による案内サービス**

身体障がい者補助犬の店舗内受入を表示する**補助犬ステッカー**の貼付

⇒休日の電話窓口をお知らせするため、各支店の留守番電話メッセージに夜間・休日の連絡先電話番号（お客さまサポートセンターのフリーダイヤル）の案内を追加いたしました。

### 3. 預金

- 預金金利が低い。金利上乘せキャンペーンを行って欲しい。

⇒預金金利上乘せのご要望にお応えし、平成 22 年度の夏と冬のボーナス時期に**金利上乘せキャンペーン**を実施いたしました。また、外貨定期預金でも特別金利やキャッシュバックを行うキャンペーンを実施いたしました。

⇒子ども手当の支給開始に合わせ、積立式定期預金で金利を上乘せした「**たまるくん子育て応援タイプ**」の取扱いを開始いたしました。

⇒超低金利が続くなかでお客さまの金利ニーズに応えるため、投資信託等の品ぞろえも充実させています。

### 4. 各種手続き

- 相続手続きで、店ごとに相続届を提出するのは不便だ。簡単にしたい。
- 取引店以外でもいろんな手続きができるようにしたい。

⇒相続届の提出において、従来は各取引店への提出をお願いしていましたが、お客さまの負担を軽減するため、一定の条件を満たす場合には受付店で 1 枚の相続届提出により全店分を手続きできるよう変更いたしました。

⇒お客さまの利便性を図るため、積立式定期預金の支払・解約等の手続きについて、全店で取扱いできるように変更いたしました。

⇒通帳、カード等の再発行は、従来一定期間経過後としていましたが、喪失届けと同時に再発行することもできるようにいたしました。

### 5. ATM・インターネットバンキング関係

- ATMコーナーを増やして欲しい。
- インターネットバンキングの機能を充実して欲しい。

⇒ATMコーナーはお客さまのご要望に応じ、随時、新設等を行っています。

⇒個人向けインターネット・モバイルバンキングの機能に、**利用口座追加の申込機能**や**投資信託損益状況の照会機能**を追加いたしました。

⇒法人インターネットバンキングで振込先や口座振替先の登録件数を 1,000 件から 3,000 件に拡大いたしました。

## お客さま満足度アンケートの実施結果について

当行では、お客さまの満足度向上に向けた取組みの一つとして「お客さま満足度アンケート」を継続して実施しております。今回のアンケートに関する調査結果をご報告させていただきます。ご協力いただきましたお客さまには厚くお礼申し上げます。

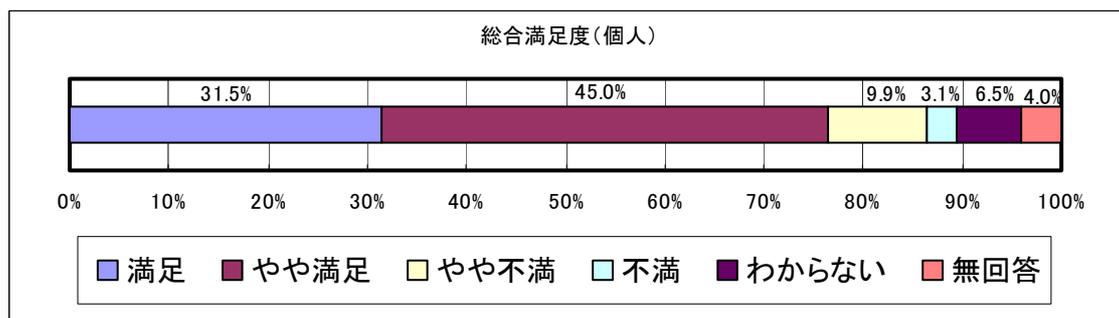
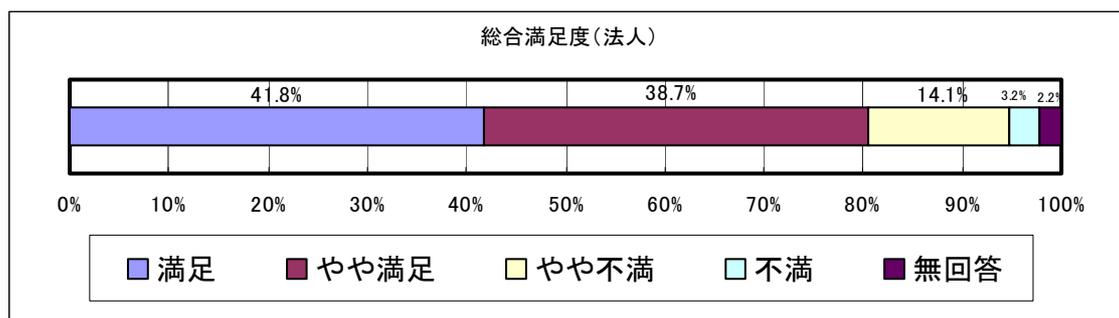
また、いただきましたご意見につきましては、その評価を真摯に受け止め、「お客さま感動満足」の向上に努めてまいります。

### [実施概要]

	法人のお客さま	個人のお客さま
対象者	徳島県内外の法人のお客さまで 当行と融資取引のある先 (無作為に抽出しDMを送付)	徳島県内在住の個人お客さまで 当行と取引のある方 (無作為に抽出しDMを送付)
アンケート送付先数	2, 724社	3, 006名
アンケート回答先数	1, 193社	980名
実施日	平成22年11月	平成22年11月

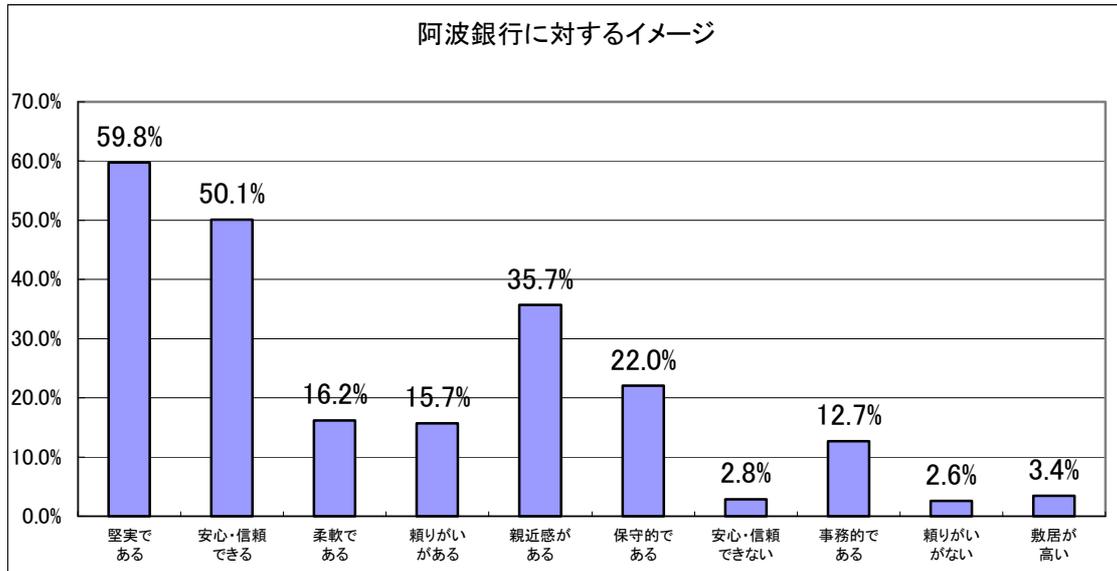
### 1. 総合満足度

法人および個人のお客さまへのアンケートの結果、総合満足度につきまして、法人のお客さまで全体の80.5%、個人のお客さまで全体の76.5%と、多くのお客さまに「満足している(やや満足以上)」との評価をいただきました。高い評価をいただいておりますが、この結果に甘んじることなく、引続きお客さまの満足度向上に努めてまいります。



## 2. 法人のお客さま

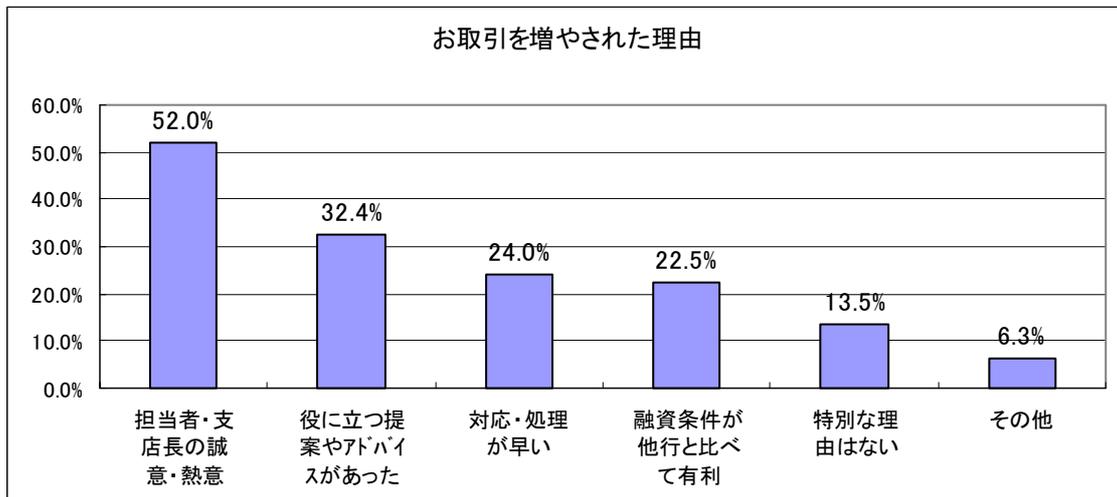
### (1) 阿波銀行に対するイメージ



当行に対する法人のお客さまのイメージは「堅実である」「安心・信頼できる」という項目が高くなっています。お客さまに安心してお取引いただくということが大切であり、ひいては末永いお取引につながっていくものと考えております。

お客さまの安心感を堅持しつつ、柔軟さや頼りがいも高めていき、お客さまのニーズにお応えできるよう努力してまいります。

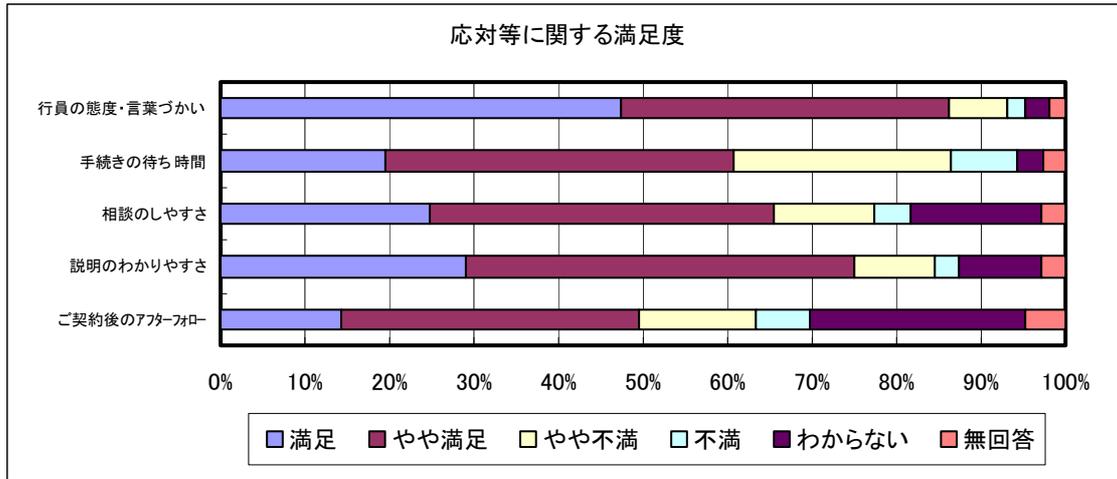
### (2) お取引を増やされた理由



お取引を増やされた理由として「担当者・支店長の誠意・熱意」が、一番多くなっています。評価いただいている誠意・熱意を大切に、さらに、お役に立つ提案や迅速な対応に努め、お客さまに満足していただけるよう努力してまいります。

### 3. 個人のお客さま

#### (1) 応対等に関する満足度



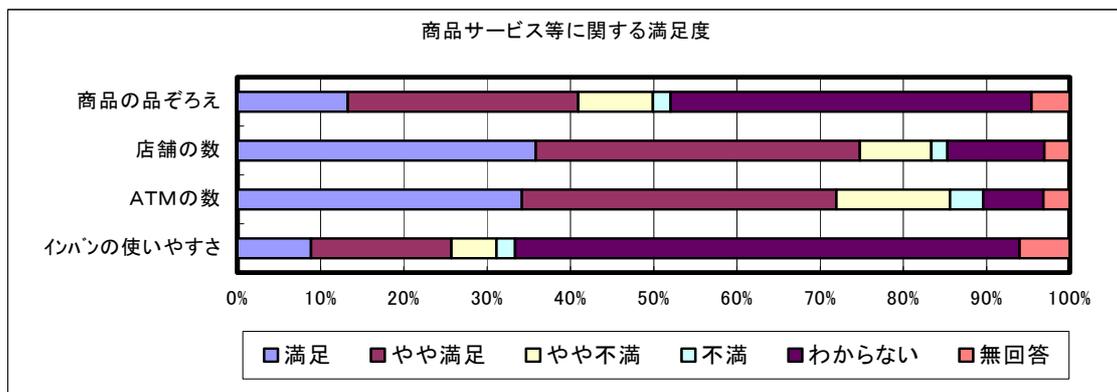
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
行員の態度・言葉づかい	47.3%	38.9%	6.8%	2.1%	3.0%	1.8%
手続きの待ち時間	19.5%	41.2%	25.8%	7.9%	3.0%	2.7%
相談のしやすさ	24.7%	40.8%	11.8%	4.4%	15.4%	2.9%
説明のわかりやすさ	29.0%	45.9%	9.6%	3.0%	9.8%	2.8%
ご契約後のアフターフォロー	14.3%	35.2%	13.8%	6.4%	25.6%	4.7%

応対に関する満足度として、「行員の応対（態度、言葉づかい）」に関しては86%の方に「満足している（満足・やや満足）」という評価をいただいております。引続き、お客さまに気持ちよくお取引いただけるよう努めてまいります。

「待ち時間」に関しては厳しい評価をいただいております。これまでも改善策を実施してまいりましたが、事務の効率化などさらなる努力をしてまいります。

ご契約後のアフターフォローについても20%強の方が「やや不満・不満」との評価になっております。アフターフォローについては、セミナーの開催のほか、説明内容を充実していくなど、よりご理解を深めていただけるよう努めてまいります。

#### (2) 商品サービス等に関する満足度



	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
商品の品ぞろえ	13.3%	27.7%	9.0%	2.1%	43.4%	4.6%
店舗の数	35.8%	39.0%	8.6%	1.9%	11.6%	3.1%
ATMの数	34.2%	37.8%	13.7%	4.0%	7.2%	3.2%
インバンの使いやすさ (利用者みの割合)	8.9% (26.7%)	16.8% (50.5%)	5.4% (16.2%)	2.2% (6.6%)	60.6%	6.0%

(注) インバン：個人向インターネット・モバイルバンキング

「店舗の数」や「ATMの数」については70%以上の方が「満足している（満足・やや満足）」と回答していただいております。お客さまのご意見等もうかがいながら、満足いただける営業基盤体制を構築していくよう努めてまいります。

#### 4. アンケート結果をうけて

アンケートの分析結果やご意見欄にご記入いただいた内容を受けて、新たな対応策を検討し、改善に結び付けていくよう努力してまいります。

お客さまのご意見・ご要望に対し迅速な対応を行っていくため、勉強会等を実施し、接遇・知識・スキル等の向上に努め、お客さまの感動満足度の向上を図ってまいります。

お客さまのご不満が高かった項目は良い評価が受けられるように、また、良い評価をいただいた項目についてもさらに高い評価をいただけるよう、いろいろな施策を検討・実施し、改善に努めてまいります。

みなさまからお寄せいただきましたご意見ご要望は「お客さまの声検討委員会」等で協議し、あらゆる施策に反映しています。



これからも、阿波銀行は「お客さまと、ずっとつながる銀行へ」をめざし、より一層の努力をしてまいります。引続き、みなさまからのご意見・ご要望をお寄せいただきますようお願い申し上げます。