

お客さま満足度向上に向けた取組状況

(平成20年4月 ~ 平成21年3月)

平成21年6月

~ みなさまの「こころ」のメインバンクへ ~



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」を強化するため、お客さまの声を施策に反映する仕組みを構築し、継続して取り組んでおります。窓口である「お客さまサポートセンター」では、みなさまからのご意見やご要望を直接お電話でお寄せいただくほか、「お客さまアンケート」を実施し、積極的にお客さまのご意見等をうかがっております。頂戴いたしましたご意見・ご要望は関係部と定例的に協議を行い、施策への反映を図っております。

みなさまからお寄せいただいたご意見、ご要望等から平成20年度中に経営改善に結び付いた実施状況をお知らせします。

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 975件

(平成20年4月～平成21年3月)

「お客さまご意見カード」受付件数 614件

(平成20年4月～平成21年3月)

「お客さまアンケート(法人のお客さま)」

回答件数 1,312件(実施日 平成21年1月)

「お客さま満足度アンケート(個人のお客さま)」

回答件数 862件(実施日 平成21年3月)



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20年度中に経営改善を行った項目は次のとおりです。

1. 店舗関係

平日は仕事等で窓口に行けないため休日の相談窓口を希望する。

店舗が老朽化しているし、駐車場も狭い。

(お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望の抜粋：以下同じ)

平成20年7月より、相談プラザ新町にて休日営業を開始し、資産運用、年金および個人ローンのご相談や受付等を行っています。

平成21年1月に小松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、ゆったりとおくつろぎいただけるようロビーを広くし、ご相談室も3ヶ所設けました。駐車場スペースも広くし、四国島内金融機関では初の「音声標識ガイド装置」も設置するなど、お客さまにより快適にご利用いただけるよう機能を充実させた店舗としています。

2. 駐車場関連

駐輪場に屋根が無く、雨の日に困った。
駐車場の台数が少なくて駐車しにくい。
駐車場のラインが薄く駐車しにくい。

全店の駐輪場の状況を調査し、未設置の9店舗で駐輪場および屋根の工事を実施いたしました。

駐車場の不足については、近隣の駐車場を借り、お客さまが使用できるように対応いたしました。

駐車場のラインは、ご意見をいただいた店舗については早急にラインの引きなおしを実施いたしました。あわせて、全店の駐車場の状況を調査し、対応の必要な6店舗について順次、ラインの引きなおしを実施しています。

3. 機器（ATM等）関連

ATMコーナーに連絡用のインターフォンがなく連絡がとれなかった。
ATMコーナーに貼ってある黒いフィルムは見映えがよくないと思う。
すべてのATMを生体認証付にしてもらいたい。
ATMで plus カードの挿入方向がわかりにくい。

ATMコーナーのオートフォンの設置状況を全店調査し、未設置店にインターフォンを設置いたしました。

ATMコーナーの黒いフィルムは、太陽の西日対策として貼っておりましたが、美観が悪く、お客さまが気になるという事から、透明感のあるフィルムに交換しています。

ATMにつきまして、県内の店舗外当行単独設置のATMはすべて生体認証機能付のATMとなっています。また、県内の店舗内設置のATMは必ず一台は生体認証機能付のATMとなっています。残りのATMにつきましても、順次、生体認証機能付のATMに切り替えていき、平成25年にはすべて切り替わる予定となっています。

ATMカード挿入口に plus カードの見本を貼付しています。当初の見本は小さく、文字が読みづらかったため、大きな見本で読みやすいよう改定いたしました。

4 . 預金関係

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。
環境問題に配慮した預金商品は検討しないのか。
改姓時のカード再発行に手数料がかかるのは納得いかない。
暗証番号を3回間違ったらカードは無効になり、再発行手数料がかかる、等について聞いていない。

預金金利上乘せのご要望にお応えし、平成20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。
「あわぎんECOプロジェクト」の一環として環境に配慮した「エコ定期」の取り扱いを平成20年10月に行いました。
お客さまの改姓時等のカード再発行手数料につきましては、無料といたしました。
「ATM利用に関する注意事項のお知らせ」の冊子を作成し、カード申込時にご説明と共に冊子を交付し、お客さまへの説明漏れがないようにいたしました。

5 . 預かり資産関係・その他

投資信託をインターネットバンキングで購入できるようにして欲しい。
投資信託セミナーを開催し、情報提供を行って欲しい。
やすらぎ倶楽部の誕生日プレゼントやクーポン券を誕生日前にもらいたい。
ノベルティは環境に配慮した商品を採用してはどうか。

平成20年9月25日より個人のお客さま向けのインターネットバンキングにて投資信託の購入・解約等の取り扱いが出来るようにいたしました。
投資信託を保有されているお客さま向けのアフターケアとして、投資信託環境セミナーを9回実施いたしました。
やすらぎ倶楽部の誕生日プレゼントは、平成21年度より発送時期を早めて誕生日までに間に合うように対応いたしました。クーポン券も平成21年6月より、誕生月の配布ではなく、ご希望される会員さまには都度配布するよういたしました。
ノベルティにつきまして、エコ商品の洗剤、ハンドソープの他、再生紙を利用したメモ帖、ティッシュを採用いたしました。

お客さま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「お客さまアンケート」を実施いたしました。今回のアンケートに関する調査結果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。

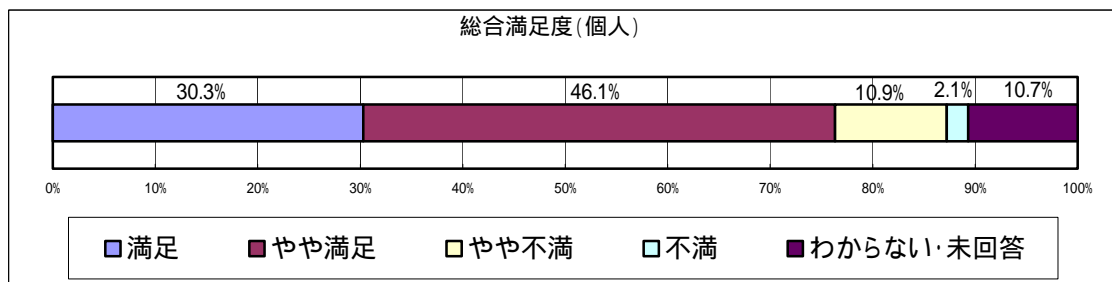
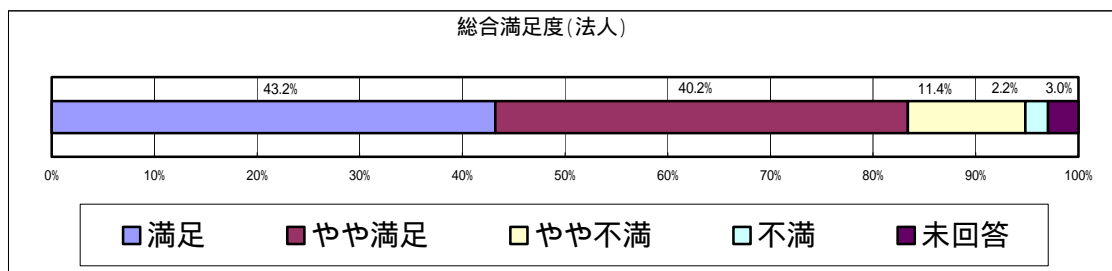
また、いただきましたご意見につきましては、その評価を真摯に受け止め、さらなる「お客さま満足度向上」に努めてまいります。

[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, 887社 | 2, 494名 |
| アンケート回答先数 | 1, 312社 | 862名 |
| 実施日 | 平成21年1月 | 平成21年3月 |

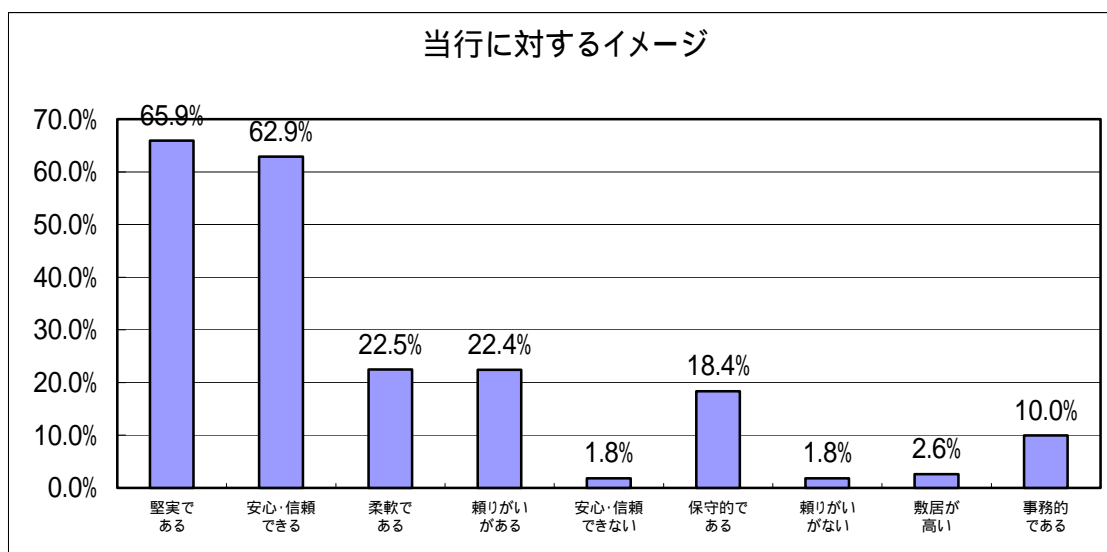
1. 総合満足度

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83.4%、個人のお客さまで全体の76.4%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、引き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

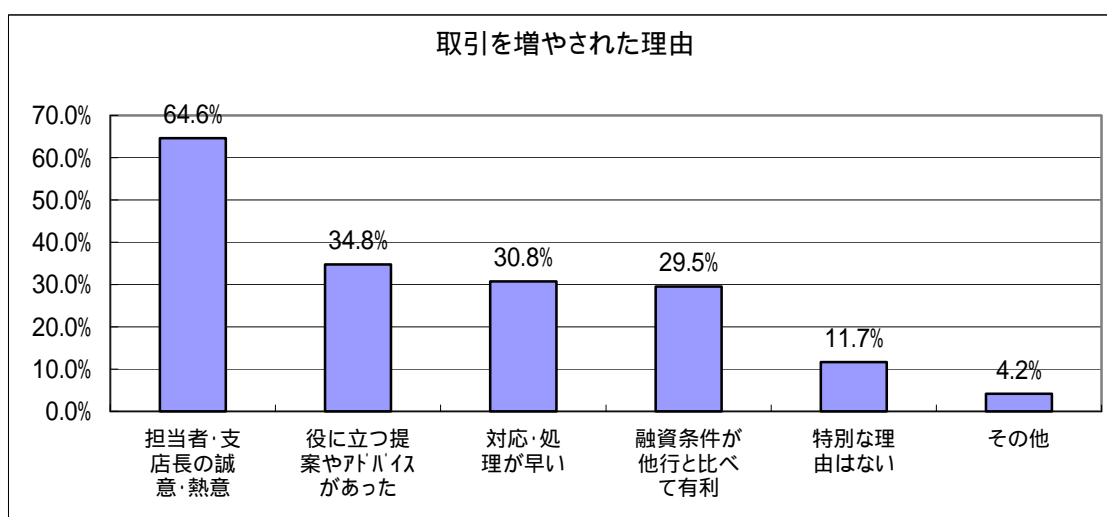
(1) 阿波銀行に対するイメージ



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、ひいては未永いお取引に繋がっていくものと考えております。

お客さまの安心感を維持しつつ、柔軟さ等も取り入れ、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。

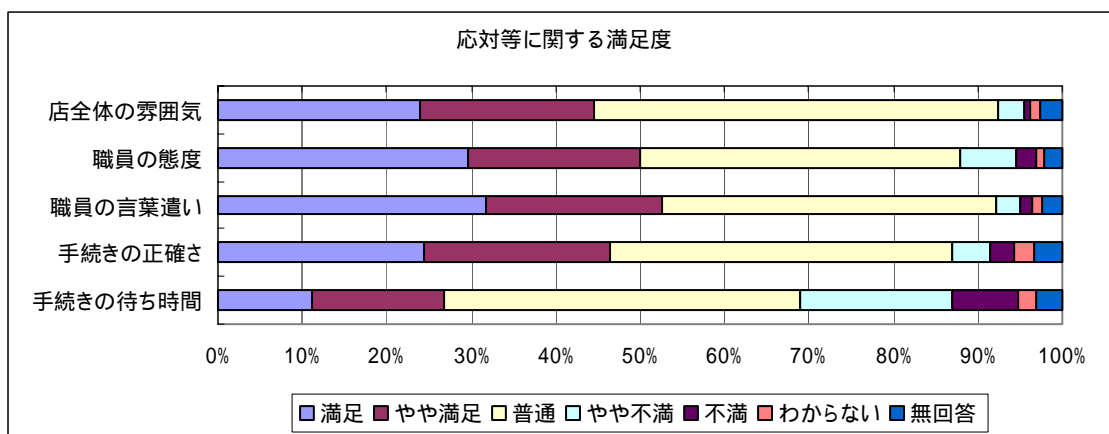
(2) お取引を増やされた理由



お取引を増やされた理由として「担当者や支店長の誠意・熱意」というものが、一番多くなっています。評価いただいた誠意・熱意を大切に、さらに、お役に立つ提案等、お客さまに対して親身になった対応を行っていくよう努力してまいります。

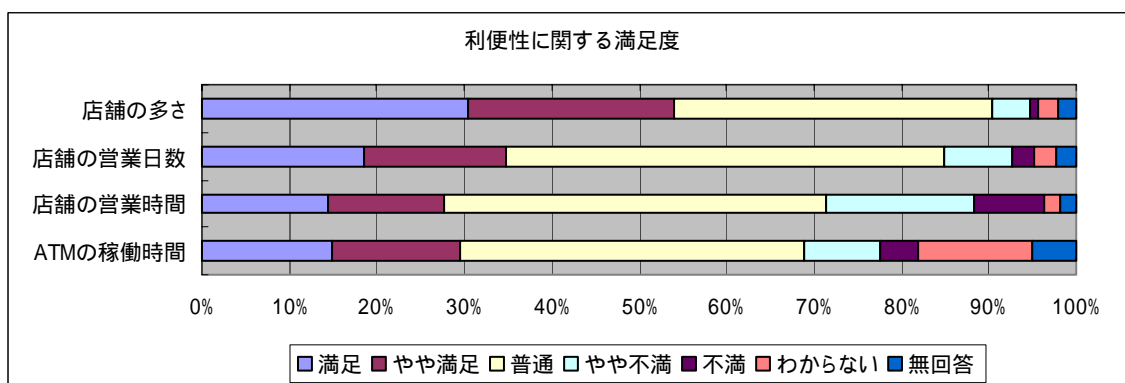
3. 個人のお客さま

(1) 応対等に関する満足度



| | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | わからない | 無回答 |
|----------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| 店全体の雰囲気 | 24.0% | 20.4% | 48.0% | 3.0% | 0.7% | 1.3% | 2.6% |
| 職員の態度 | 29.7% | 20.2% | 38.1% | 6.7% | 2.3% | 0.9% | 2.1% |
| 職員の言葉遣い | 31.7% | 20.9% | 39.7% | 2.9% | 1.3% | 1.2% | 2.4% |
| 手続きの正確さ | 24.5% | 22.0% | 40.4% | 4.6% | 2.8% | 2.4% | 3.2% |
| 手続きの待ち時間 | 11.0% | 15.7% | 42.2% | 18.0% | 7.9% | 2.2% | 3.0% |

(2) 利便性に関する満足度



| | 満足 | やや満足 | 普通 | やや不満 | 不満 | わからない | 無回答 |
|----------|-------|-------|-------|-------|------|-------|------|
| 店舗の多さ | 30.5% | 23.5% | 36.4% | 4.3% | 0.8% | 2.4% | 2.0% |
| 店舗の営業日数 | 18.6% | 16.2% | 50.0% | 7.8% | 2.7% | 2.6% | 2.2% |
| 店舗の営業時間 | 14.4% | 13.3% | 43.6% | 16.9% | 8.0% | 1.9% | 1.9% |
| ATMの稼働時間 | 14.8% | 14.6% | 39.3% | 8.8% | 4.4% | 12.9% | 5.1% |

個人のお客さまの満足度に対して

対応に関する満足度として、「職員の対応（態度、言葉遣い）」に関しては90%前後の方に「普通以上」という評価をいただいております。引き続き、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EQシステム導入等改善策を実施してまいりましたが、更なる努力をしてまいります。

利便性に関する満足度として、「店舗の数」や「営業の日数」については80%以上の方が「普通以上」と回答していただいております。一方、「店舗の営業時間」に関しては「不満・やや不満」と回答していただいた方が多くなっています。相談業務を行う相談プラザ新町での休日営業や、コンビニATMの導入（ATMコーナーの充実）、インターネットバンキングの機能拡充等、お客さまの利便性向上のための施策を実施してまいりましたが、いただきましたご意見を参考に追加施策を検討してまいります。

4. アンケート結果をうけて

アンケートの分析結果や自由意見欄にご記入いただいた意見等を受けて、新たに対応策を検討し、経営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・ご要望を迅速に吸収していくために営業店毎に勉強会を毎月実施し、接遇・知識・スキル等の向上に努め、お客さま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「窓口での待ち時間（月・金曜日は混雑していて遅い、住所変更等の諸手続きが遅い、等）」についても、いろいろな施策を検討し、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、阿波銀行はみなさまの「こころ」とつながる銀行をめざし、より一層の努力をしてまいります。引き続き、みなさま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。