

消費者志向自主宣言に基づく取組みについて
～消費者志向自主宣言・フォローアップ～

2019年12月



阿波銀行

◆ 阿波銀行の消費者志向自主宣言

【理念】

- ・ 阿波銀行は、経営方針「お客さま第一」に基づき、お客さまの立場に立って考え、卓越した価値を提供していくことにより、お客さま感動満足(CIS:Customer Impressive Satisfactionの略)を創造してまいります。
- ・ 阿波銀行は、伝統的営業方針「永代取引」を実践し、地域・お客さまの持続的な発展に貢献してまいります。

【取組方針】

【①経営トップのコミットメント】

- ・ 阿波銀行は豊かな地域社会の創造に向けて、経営方針「お客さま第一」を実践し、その内容を公表してまいります。
- ・ 「お客さまへの感謝の気持ちを原点に行動する」という私たちの大切にしている想いを全役職員共通の価値観として共有し、お客さまから愛され選ばれ続ける銀行をめざします。

【②コーポレートガバナンスの確保】

- ・ お客さまからいただいた「お客さまの声」は、取締役会等において十分な検証、協議を行い、経営計画に反映してまいります。
- ・ 全本支店において、CIS向上に向けた施策に取組み、経営品質の向上に努めてまいります。

【③従業員の積極的活動】

- ・ お客さまのベストパートナーとして、高い見識と専門性、倫理観を備えた人材の育成に継続的に取り組んでまいります。
- ・ CISを基軸とした業績評価制度を構築し、「お客さま第一」の取組みを推進してまいります。

◆ 阿波銀行の消費者志向自主宣言

【取組方針】

【④お客さま対応部門との連携】

- ・お客さまからいただいたご意見・ご要望をもとに、毎月「お客さまの声検討委員会」を開催し、「お客さまの声」を経営に活かしてまいります。
- ・お客さまからお預かりした大切な資産を守るため、各種関係機関と連携するとともに、セキュリティ強化等を通じて、特殊詐欺防止等に努めてまいります。

【⑤消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換】

- ・「お客さまの声」をお聞かせいただく体制を整備し、商品・サービスに関する評価やご意見を積極的に収集してまいります。
- ・お客さま本位の分かりやすい情報提供、説明を行うとともに、全てのお客さまに安心してご利用いただくためにユニバーサルサービスを提供してまいります。

【⑥消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発】

- ・お客さまのご意見・ご要望をCIS向上システムに登録・分析し、社内共有するとともに、業務改善に向けた取組みを実践してまいります。
- ・大規模災害等発生時における預金の払出しや資金決済など、円滑な金融機能を発揮するため、危機管理態勢、業務継続態勢の強化に取り組んでまいります。

【⑦地域の発展に貢献していくために】

- ・地域の恵まれた自然を次世代に継承するため、河川の清掃活動、森づくりボランティア活動等を行い、地球環境保護に貢献してまいります。
- ・地域の学術・文化・スポーツの振興を積極的に支援し、地域の更なる発展に貢献するとともに、未来を担う子供たちの健やかな成長を応援してまいります。

【 行 是 】 堅実経営

1. 原理・原則に基づき、信用を重んじた経営を行います。
2. 良き伝統を守り、未来に挑戦する経営を行います。

【 経 営 方 針 】

信用の
重視

地域への
貢献

お客さま
第一

人材の
育成

進取の
精神

【 大切にしたい 】 「 恕 」

「恕」とは、相手の立場に立ってみる、思いやりの意味です。自分がこうしてくれたらうれしいと思うことを積極的に相手に実践し、思いやりの心があふれる職場・人間関係をめざします。

【 伝統的営業方針 】 「 永代取引 」

「永代取引」とは、目先の短期的な利益を求めめるのではなく、世代を超えた息の永い取引を継続し、地域やお客さまの永続的な発展に寄与していくという考え方です。

① 経営トップのコミットメント

取組方針

- ・阿波銀行は豊かな地域社会の創造に向けて、経営方針「お客さま第一」を実践し、その内容を公表してまいります。
- ・「お客さまへの感謝の気持ちを原点に行動する」という私たちの大切にしている想いを全役職員共通の価値観として共有し、お客さまから愛され選ばれ続ける銀行をめざします。

■お客さま第一の価値共有

全職員がお客さま第一の原点に立ち返り、経営理念のもと共通の価値観を共有するためのツールとしてクレド「経営の礎」を2012年9月に制定し、行内における会議・研修等で唱和や対話を行っています。



私たちが仕事をするうえで常に心掛けておくべきこと。

それは、
「お客さまへの感謝の気持ちを原点に行動する」ということです。

私たちの仕事の原点は「お客さま」です。

ここに書かれている内容は、阿波銀行で働く私たち一人ひとりが持つべき価値観です。

私たちの行動や判断の基準となるもので「お客さま」を起点とした企業活動の基礎を成すものといえます。

これらの価値観をベースに全役職員がベクトルを合わせ、実践することで「お客さまから選ばれ続ける阿波銀行」をめざします。

■SDGsへの取組み

経営品質向上活動の基本理念のもとSDGsに賛同し「あわぎんSDGs取組方針」を2019年4月に制定。持続可能な地域社会の実現に向けた取組みを強化しています。



「あわぎんSDGs取組方針」

【理念】

阿波銀行は持続可能な開発目標「SDGs」に賛同し、その目標達成に向け社会の一員として主体的に取組んでまいります。

【取組方針】

1. 地域経済発展と産業振興への取組み
⇒SDGs私募債の発行
2. 魅力のある持続可能な地域社会の実現
⇒職員によるエシカル活動の実施



② コーポレートガバナンスの確保

取組方針

- ・お客さまからいただいた「お客さまの声」は、取締役会等において十分な検証、協議を行い、経営計画に反映してまいります。
- ・全本支店において、CIS向上に向けた施策に取組み、経営品質の向上に努めてまいります。

■ CIS指標の導入

お客さまからの評価結果と評価向上のための改善活動や事務ミス等の増減を指標化した「C I S指標」を2017年より制定し、2018年度から経営目標にも設定しています。

【CIS指標】

2017年度	2018年度
70.5ポイント	73.8ポイント

【経営計画最終年度目標】

2022年度
80ポイント

CIS指標の構成【合計100ポイント】

お客さまからの評価【配点70】

お客さまアンケート		
配点	'17年度	'18年度
30	25.8	25.9

お客さまご意見カード		
配点	'17年度	'18年度
10	6.4	6.9

CIS外部モニタリング		
配点	'17年度	'18年度
20	17.8	17.6

お客さまの声		
配点	'17年度	'18年度
10	1.7	2.4

プロセス評価【配点30】

営業店プログラム		
配点	'17年度	'18年度
20	11.7	13.5

オペリスク総合指標		
配点	'17年度	'18年度
10	6.8	7.2



● 営業店プログラムによるCIS向上への取組み

お客さまからの評価向上のため、各営業店で改善計画を策定し、営業店プログラムとして、進捗管理をしています。各営業店で企画したC I S向上運動や事務ミス削減に向けた研修等を実施しています。

③ 従業員の積極的な活動

取組方針

- ・お客様のベストパートナーとして、高い見識と専門性、倫理観を備えた人材の育成に継続的に取組んでまいります。
- ・CISを基軸とした業績評価制度を構築し、「お客様第一」の取組みを推進してまいります。

■ お客様本位の業務運営の徹底

「お客様本位の業務運営」に関する取組方針を2018年に制定し、お客様の最善の利益の追求をめざした業務運営を実践しています。

● 「お客様本位の業務運営」に関する取組方針

お客様の最善の利益の追求

- ・商品ラインナップの拡充
- ・お客様の声を業務運営に反映
- ・専門資格取得者の育成

お客様本位の情報提供とコンサルティングの実践

- ・商品内容・手数料等のわかりやすい説明の徹底
- ・市場環境・経済環境等の情報提供を強化
- ・高齢のお客様には、ご家族の同席を依頼
- ・金融商品販売後のアフターフォローの充実
- ・お客様向けセミナー・相談会の積極的な開催

お客様本位の販売態勢の整備

- ・お客様の意向に合う販売ができていないか確認する態勢の整備
- ・全役職員の方針の理解徹底
- ・お客様本位の行動を促進する評価体系の整備

【参考】

投資信託販売会社における比較可能な共通KPI
投資信託を保有されているお客様の運用損益プラスの比率
66.5% (2019年3月末時点 前年比+5.4%)

● 積極的に専門資格を取得

お客様の資産形成・事業拡大を支援できるよう高い見識と専門性、倫理観を備えた人材の育成に継続的に取組んでいます。

資格名称	資格者数
ファイナンシャル・プランニング技能検定1級・CFP	70名
ファイナンシャル・プランニング技能検定2級・AFP	833名
医療経営士(2級・3級)	31名
中小企業診断士	39名
消費生活アドバイザー	2名

(2019.6現在)

④お客さま対応部門との連携

取組方針

- ・お客さまからいただいたご意見・ご要望をもとに、毎月「お客さまの声検討委員会」を開催し、「お客さまの声」を経営に活かしてまいります。
- ・お客さまからお預かりした大切な資産を守るため、各種関係機関と連携するとともに、セキュリティ強化等を通じて、特殊詐欺防止等に努めてまいります。

■お客さまに安全にお取引いただく取組み

● 特殊詐欺等防止に向けた取組み

当行では、特殊詐欺被害からお客さまを守るため、対応マニュアルを作成し行内周知を実施しています。窓口やATMコーナーでのお声かけ、アンケートを利用した資金用途の確認、ATMセンターでの監視の実施などにより、被害の未然防止に向けた取組みを強化しています。

(窓口での全件お声掛け)



(ATMセンターでの遠隔監視)



当行のすべてのATMは、本部のATMセンターにて常時モニタリングを実施しています。(全320台)

● サイバーセキュリティ強化に向けた取組み

ai-mo(あわぎんインターネット・モバイル banking)のセキュリティ対策

- ・ワンタイムパスワードの導入
- ・ウイルス対策ソフトを無償配布
- ・合言葉による追加認証
- ・個人向けは原則全額被害補償

利便性を高めつつ
セキュリティ強化
をすすめています



⑥消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

取組方針

- ・お客さまのご意見・ご要望をCIS向上システムに登録・分析し、社内共有するとともに、業務改善に向けた取組みを実践してまいります。
- ・大規模災害等発生時における預金の払出しや資金決済など、円滑な金融機能を発揮するため、危機管理態勢、業務継続態勢の強化に取組んでまいります。

■お客さまにより便利にご利用いただく取組み

・「お客さまの声」を、商品やサービスの改善につなげる取組みを実践しています。

「お客さまの声」を活かす取組み



● お客さまの声の収集

・「お客さまご意見カード」、「お客さま満足度アンケート（法人のお客さま、個人のお客さま）」等、さまざまな形態でお客さまのご意見やご要望を収集し、各種施策へ反映しています。

「お客さま満足度アンケート回収状況」（2018年度実施分）

アンケート回収数（法人）	アンケート回収数（個人）
781件	958件

● 提案制度の活用

・「お客さまの声」をもとに改善を提案する全員参加型の提案制度を2003年度から実施しています。引き続き役職員の意識を高め、CIS向上につながる業務の見直しを実施してまいります。

役職員による提案件数（2018年度）

提案件数	うち採用件数
278件	90件

⑥消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

取組方針

- ・お客さまのご意見・ご要望をCIS向上システムに登録・分析し、社内共有するとともに、業務改善に向けた取組みを実践してまいります。
- ・大規模災害等発生時における預金の払出しや資金決済など、円滑な金融機能を発揮するため、危機管理態勢、業務継続態勢の強化に取り組んでまいります。

■お客さまにより便利にご利用いただく取組み

● デジタルチャネル・休日相談プラザの充実

・ ai-mo(あわぎんインターネット・モバイルバンキング)の機能強化

24時間365日他行あて振込対応の実施
外貨預金の取り扱い拡大
個人ローンの申し込み機能追加

・ あわぎんアプリ、口座開設アプリの導入

通帳入出金を簡単に確認
マネーフォワード「おまかせ家計簿」を利用可能
来店不要で口座開設が可能

・ あわぎんイオンプラザ、ローンプラザ北島、ローンプラザ小松島を開設

休日も、各種ローンや保険・ライフプランをご相談いただけるあわぎんイオンプラザをオープン
ローンプラザ北島・小松島では、休日も各種ローンのご相談・お申込みいただけます。



● 大規模災害時の備え

大規模災害時でも金融機能を維持できるよう移動店舗の導入や自家発電機の整備など業務継続体制の強化をすすめています。

- ・ 移動店舗 あわぎん号の導入
- ・ 自家発電機の設置 (12店舗)
- ・ 移動式発電車 (4台)

大規模災害を想定した緊急対策本部の設置訓練を定期的実施しています。

(移動店舗 あわぎん号)



⑦地域の発展に貢献していくために

取組方針

- ・ 地元の恵まれた自然を次世代に継承するため、河川の清掃活動、森づくりボランティア活動等を行い、地球環境保護に貢献してまいります。
- ・ 地元の学術・文化・スポーツの振興を積極的に支援し、地域の更なる発展に貢献するとともに、未来を担う子供たちの健やかな成長を応援してまいります。

■地域貢献活動

- 公益財団法人阿波銀行学術・文化振興財団、公益財団法人阿波銀福祉基金による助成を毎年実施しています。両財団は、今後も地域の産業・学術・文化の発展、社会福祉の充実のため助成活動を継続してまいります。

学術・文化振興財団 2018年度助成額：625万円（設立後累計額：1億7,642万円）

福祉基金 2018年度助成額：238万円（設立後累計額：1億4,113万円）

- 徳島の豊かな自然の保護のため、毎年家族を含む職員のボランティアによる吉野川・穴吹川の河川敷清掃活動や、森林保護活動を継続して実施しています。
- 当行と公益財団法人阿波銀行学術・文化振興財団が主催する小学生スポーツ大会を通じて、青少年の健やかな成長を応援しています。

- ・ 小学生スポーツ大会の開催（軟式野球・サッカー・ソフトテニス・ミニバスケットボール）
- ・ 吉野川清掃活動ボランティア 年3回実施
- ・ 穴吹川清掃活動ボランティア 年2回実施
- ・ 森づくりボランティア活動 年1回実施
- ・ エコノミクス甲子園 徳島県予選開催 年1回実施
- ・ 金融教室、マナー教室等の開催（随時実施）



小学生スポーツ大会



吉野川清掃活動



森づくりボランティア活動



エコノミクス甲子園徳島県予選



金融教室

⑦地域の発展に貢献していくために

取組方針

- ・ 地元の恵まれた自然を次世代に継承するため、河川の清掃活動、森づくりボランティア活動等を行い、地球環境保護に貢献してまいります。
- ・ 地元の学術・文化・スポーツの振興を積極的に支援し、地域の更なる発展に貢献するとともに、未来を担う子供たちの健やかな成長を応援してまいります。

■本店営業部での地域活性化への取組み

● 2019年12月 本店営業部が新築移転オープン



2019年12月に新築移転する本店営業部は営業フロア面積の60%をパブリックスペースで占めており、銀行を利用するお客さま以外にも、子供たちや観光客の来店を想定しています。

地域の新たな賑わいのスペースとして、さまざまな情報発信をおこない地域の活性化に貢献してまいります。

地域の賑わいを
創出します

パブリックスペースコンテンツ

コワーキングスペース

キッズクラブ

ライブラリー

観光・お散歩ナビ

History Room
「Room123」

バーチャルシアター

阿波銀プラザ

スタートアップショップ

イベント情報等はコチラ

