

お客さま満足度向上に向けた取組状況

(平成 21 年 4 月 ～ 平成 22 年 3 月)

平成 22 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」を実践するため、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うかがいしているほか、「ご意見カード」の設置や「お客さまアンケート」の実施により、積極的にお客さまのご意見をうかがっております。頂戴いたしましたご意見・ご要望は関係部署と協議を行い、改善策の実施へとつなげております。

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21年度中に経営改善に結び付いた実施状況をお知らせいたします。

本年度も数多くのご意見・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 1,083件
(平成21年4月～平成22年3月)
- ◆ 「お客さまご意見カード」受付件数 716件
(平成21年4月～平成22年3月)
- ◆ 「お客さま満足度アンケート(個人のお客さま)」
回答件数 1,136件(実施日 平成21年11月)



◆ 「お客さまの声システム」

お客さまから頂戴いたしましたご意見・ご要望を一元管理し、全店で情報を共有したり、迅速に施策に反映させるために構築したシステムです。

◆ 「お客さまご意見カード」

営業店窓口やATMコーナーに設置し、お客さまからご意見をいただくための「はがき形式のカード」です。応対等の満足度やご意見・ご要望を記入いただき、窓口にお持ちいただいたり、投函していただくことで、いつでもお客さまの声を頂戴できるようにしております。

◆ 「お客さま満足度アンケート」

当行とお取引をいただいているお客さまのうち、任意の方にアンケート(全部で20問程度の設問)を郵送し、ご回答を返送いただくものです。ご回答いただいた結果を集計し、さまざまな施策に反映しております。

みなさまからお寄せいただいたご意見・ご要望を受け、平成21年度中に新たに実施した
ものや改善を行った項目は次のとおりです。

1. 店舗・設備関係

- 店内やATMコーナーはいつもきれいに清掃して欲しい。きれいだと利用するとき気分が爽快になります。
- ATMコーナーが混んでいるときが多いので機械を増やして欲しい。
- ATMコーナーは使い勝手がいいようにして欲しい。
(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)

⇒「**美化点検チェックシート**」を設け、定期的な点検と清掃を実施し、ATMコーナーやロビーの美化に努めるよういたしました。

⇒時間延長のご要望やご利用の多いATMコーナーにつきましては、「**終了時間の延長**」「**台数の見直し**」を実施いたしました。

⇒ATMをご利用いただく方のため、「**荷物台の設置**」や、「**ATM画面への利用上の注意点表示**」について改善するなど、利便性の向上に努めてまいりました。

2. 高齢者・障がい者対応

- 年金受取を指定していると誕生日プレゼントをもらえるが、商品を良いものにして欲しい。
- 高齢者や障がい者にやさしい対応をして欲しい。

⇒当行に年金受取口座を指定していただくと「やすらぎ倶楽部」会員となり、新規ご入会プレゼントやお誕生日プレゼント等を差しあげています。プレゼントについてはお客さまのご要望も取り入れ、喜ばれるものとなるよう充実を図っています。

⇒「**徳島県パーキングパーミット**（身体障がい者等用駐車場利用証）**事業**」への協力として、身体障がい者等用駐車場にはステッカーを表示いたしました。

⇒また、受付窓口「**耳マーク**」を掲示し、聴覚障がい者の方たちとのコミュニケーションを図っております。

3. 預金・貸出金

- 預金金利が低い。特別金利預金の取り扱いをして欲しい。
- 定期預金申込時、種類や期間の記入欄がなく窓口で聞かれる。自分で記入できるようにして欲しい。
- 通帳の磁気がすぐダメになるので、なにか対応をして欲しい。
- 融資の返済相談に積極的にのって欲しい。

⇒特別金利定期と預かり資産のセット商品である「**グッドバランス**」の取扱期間を延長し、お客さまの運用ニーズにお応えするようにいたしました。

⇒また、「**外貨定期預金キャンペーン**」を夏・冬の2回実施し、外貨での資産運用ニーズに積極的に応えするようにいたしました。

⇒その他に「ATMやインターネット・モバイルバンキングでの定期預金預入れに対する**金利上乘せキャンペーン**」を実施いたしました。

⇒定期預金申込書に「定期種類」や「預入期間」を、お客さまにご記入していただくよう改定し、手続きの迅速化や手続きミスの防止を図るようにいたしました。

⇒窓口で磁気保護の強い通帳入れをご用意いたしました。

⇒全営業店に「**金融円滑化相談窓口**」の設置、本部内にも「**融資苦情相談窓口**（専用フリーダイヤル）」を設けるなど、お客さまの相談に対応できる体制を整えました。

⇒その他にも、住宅ローンをご利用いただいているお客さまにDMを発送し、返済相談を承っている旨の案内を行いました。

4. 預かり資産

- 金融情勢が不安定なのでアフターフォローをしっかりと行って欲しい。
- 保険のことがよくわからないので教えて欲しい。

⇒預かり資産のアフターフォローとして、個々のお客さまへのご説明の充実のほか、県内各地で「**資産運用セミナー**」を実施しております。セミナーは年間25回と前年度より大幅に実施回数を増やし、多くの方にご参加いただきました。

⇒また、「**保険相談会を実施（17回）**」するなど、お客さまの相談にお応えしております。その他にも、保険商品で「**平準払終身保険**」や「**学資保険**」の取り扱いを開始し、お客さまのライフステージに応じたニーズにお応えしております。

5. 窓口対応・接客

- 窓口で名前を呼ばれると個人の情報が漏れている気がする。
- なれなれしい口調で会話されるのが少し嫌な気がする。

⇒個人情報保護意識の高まりから、ロビーでのお客さまのご案内（呼び出し）を、受付時に交付する番号札の「**番号での呼び出しに統一**」するようにいたしました。

⇒「勉強会の日」を全店で定期的実施する体制を構築し、接客・知識・スキル等の向上を図り、お客さまに高いご満足をいただけるよう、継続して実施しております。接客（挨拶、態度、言葉遣い、身だしなみ等）については、「**お客さま満足度アップ**（接客向上）**運動**」の実施により、特に向上を図るよう努めております。

6. 環境保護・地域貢献

- 環境に配慮した商品（預金、貸出金）を取り扱って欲しい。
- 環境保全への取り組みを実施して欲しい。

⇒「**エコ定期** 地球の未来（ほしのみらい）・森づくり編」の取り扱いを実施し、「**とくしま協働の森づくり事業**」に寄付を行うことで、環境保護と地球温暖化防止に貢献できよういたしました。

⇒環境保全に取り組んでいる法人のお客さまに対する評価を高め、環境保全への取り組みが一層促進するよう、「**エコ・ローン**」の改定を行いました。

⇒個人のお客さまに対しては、地球温暖化防止につながるリフォーム（環境配慮型機器設備の導入）やエコカーの購入に際して通常より「**金利を引下げ**」するなど、環境保全に考慮した改定を行いました。

⇒当行内におきましても、「**ライトダウン運動**」の実施、「**エコスタイル運動**」の実施、「**エコドライブ**」の実践等の活動の他、温室効果ガスを抑制するための国民的運動「**チャレンジ25キャンペーン**」企業団体登録をし、環境保護活動を積極的に実施しています。また、ノベルティにも環境に配慮した品物を増やしていくなど、継続的に取り組んでおります。

⇒その他にも、四国全体の活性化に貢献できるよう、「**ミュージアム88カードラリーin 四国**」の実施期間を延長いたしました。

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り組みの一つとして、平成20年度に続き個人のお客さま向けに「満足度アンケート」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、さらなる「お客さま満足度向上」に努めてまいります。

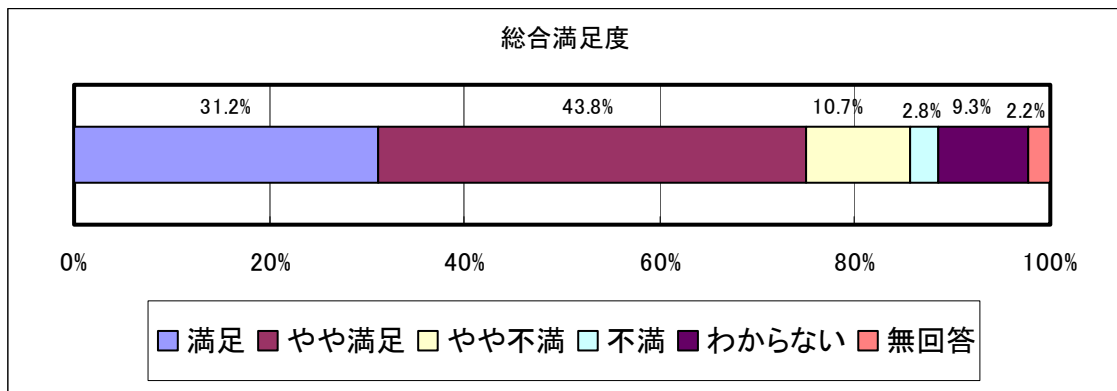
[実施概要]

	個人のお客さま
対象者	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	3,043名
アンケート回答先数	1,136名
実施日	平成21年11月

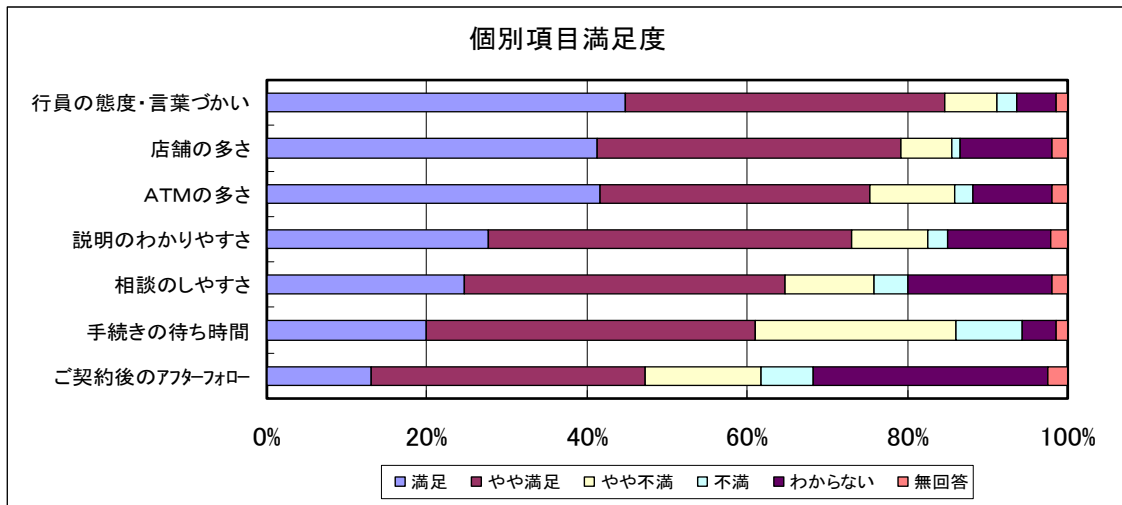
※昨年度に比べ274名も多く回答をいただきました。これも阿波銀行に対する期待の現れだと感謝いたしております。

1. 総合満足度

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は全体の75%のお客さまに「満足・やや満足」との高い評価をいただきました。前回同様、高い評価をいただいておりますが、さらに多くのお客さまに満足いただけるよう努力し、お客さまの満足度向上に努めてまいります。



2. 個別項目に関する満足度



	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	44.7%	40.0%	6.4%	2.6%	4.9%	1.4%
店舗の多さ	41.3%	37.9%	6.3%	1.1%	11.4%	2.0%
ATMの多さ	41.5%	33.8%	10.5%	2.4%	9.8%	2.0%
説明のわかりやすさ	27.6%	45.3%	9.6%	2.4%	12.9%	2.2%
相談のしやすさ	24.7%	40.0%	11.2%	4.1%	18.0%	1.9%
手続きの待ち時間	20.0%	41.1%	24.9%	8.4%	4.1%	1.5%
ご契約後のアフターフォロー	13.0%	34.2%	14.5%	6.6%	29.1%	2.6%

個別項目の満足度に対して

- ◆ 応対に関する満足度として、「行員の態度・言葉遣い」に関しては85%の方に高い評価（「満足・やや満足」）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。
- ◆ 利便性に関する満足度として、「店舗の多さ」や「ATMの多さ」については75%以上の方に高い評価（「満足・やや満足」）をいただいておりますが、「ATMの多さ」には12.9%の方に「やや不満・不満」との評価もいただいております。引き続き見直しを実施し、利便性向上に努めてまいります。
- ◆ 「説明のわかりやすさ」「相談のしやすさ」等の改善に努めるとともに、相談プラザ新町・北島をご存知でないお客さまのため、情宣や利便性向上のための施策を実施してまいります。
- ◆ 「手続きの待ち時間」に関しては、33.3%の方から「やや不満・不満」と厳しい評価をいただきました。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、事務の効率化や行員の意識改革等、更に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、セミナー開催回数を増やしたり、説明内容を充実するなど、よりご理解を深めていただける方法を検討し実施いたしております。

3. 阿波銀行に対するイメージ

ご回答いただいた1,136名のうち、阿波銀行に対するイメージについては下記のとおりとなりました。(複数回答可)

信頼できる	907名 (79.8%)
親しみやすい	638名 (56.2%)
サービスがよい	488名 (43.0%)
金融知識が豊富である	530名 (46.7%)
親身になってくれる	408名 (35.9%)
便利である	831名 (73.2%)

「阿波銀行は信頼できる。」というイメージをお持ちいただいている一方、「親身になってくれる」というイメージが低くなっております。お客さまに、安心してお取引いただくとともに、アフターフォローの充実等、親身になった対応ができるよう努力してまいります。



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は、窓口や「ご意見カード」等で頂戴したお声と合わせて、新たな対応策を検討し、改善を行っ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実践していくために勉強会等を行い、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項目は良い評価が受けられるように、また、評価の高かった項目についてもさらに高い評価をいただけるよう、さまざまな施策を検討・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、阿波銀行はみなさまの「こころ」のメインバンクをめざし、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。