

**消費者志向自主宣言にもとづく取組み
(フォローアップ)
2020年11月**

阿波銀行の概要（2020年3月現在）

商号	株式会社阿波銀行 (The Awa Bank, Ltd.)	CD・ATM数	192カ所
本店所在地	徳島市西船場町二丁目24番地の1	従業員数	1,331人
創業	明治29(1896)年6月21日	預金残高	2兆9,537億円 (譲渡性預金を含む)
設立	明治29(1896)年6月19日	貸出金残高	1兆9,605億円
資本金	234億円	自己資本比率 (国内基準)	(連結)10.57%(単体)10.25%
店舗数	101店舗 (徳島県内82店舗、県外19店舗)	格付け	AA-(JCR)、A+(R&I)

行 是

堅 実 経 営

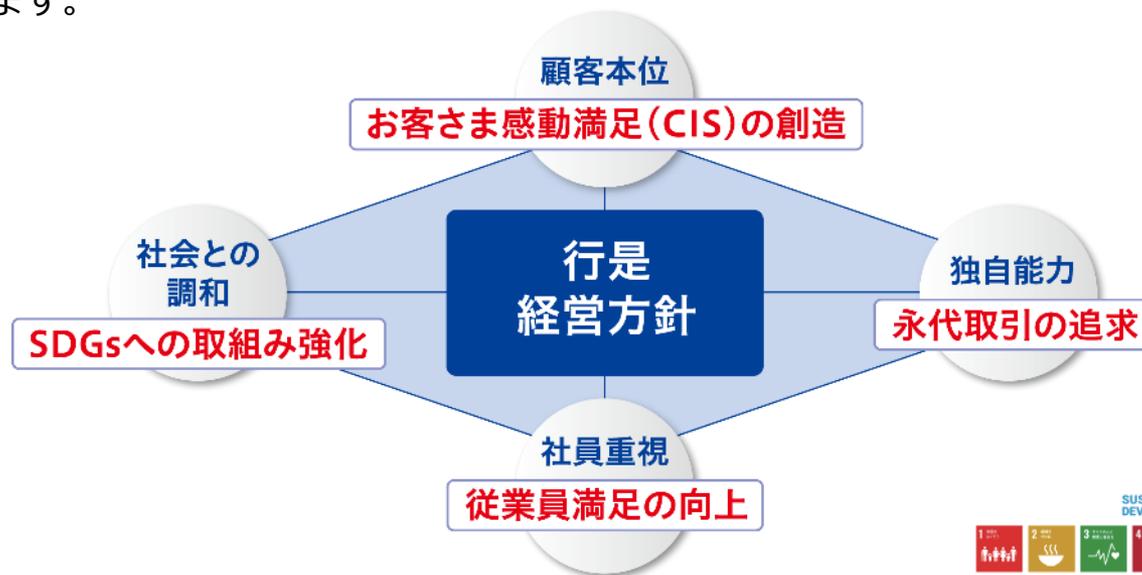
1. 原理・原則に基づき、信用を重んじた経営を行います。
2. 良き伝統を守り、未来に挑戦する経営を行います。

経営方針

- 一、信用の重視
- 一、地域への貢献
- 一、お客さま第一
- 一、人材の育成
- 一、進取の精神

経営品質向上活動の基本理念

国連で採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」の趣旨に賛同し、その目標達成への取組みを通して、持続可能な経済・社会・環境の実現をめざすため、「あわぎんSDGs取組方針」を制定しております。当行が経営品質向上活動の基本理念として実践している「お客さま感動満足(CIS)の創造」「永代取引の追求」「従業員満足の上昇」「SDGsへの取組み強化」をさらに進化させ、当行の独自性と持続可能性の向上をめざしてまいります。



●あわぎんSDGs取組方針

〈取組方針〉

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。

1. 地域経済発展と産業振興への取組み

当行の伝統的営業方針「永代取引」の実践による幅広い金融サービスの提供により、地域経済の発展と産業振興に貢献し、お客さまと地域の持続的な発展をめざします。

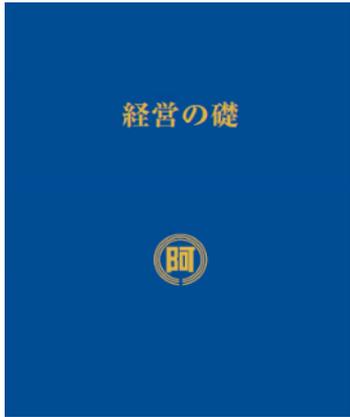
2. 魅力のある持続可能な地域社会の実現

さまざまな社会貢献活動や環境保全等の取組みを通じ、地域のすべての人が安心して生活できる持続可能な社会の実現をめざします。

※「SDGs」:「Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)」の略称。2015年9月の国連サミットにおいて採択され、貧困や飢餓、経済成長、気候変動、といった世界が抱える課題を2030年までに解決することをめざしている。

「お客さま第一」の価値共有：経営の礎（クレド）

●2012年9月に「経営の礎」を制定



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従業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。

1. 経営理念

- 創業の思い
- 行是・経営方針
- 大切にしている考え方
- 銀行員の心得

2. 行動指針



朝礼

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、行内における会議や支店における朝礼、行内研修等で唱和や対話を行っています。

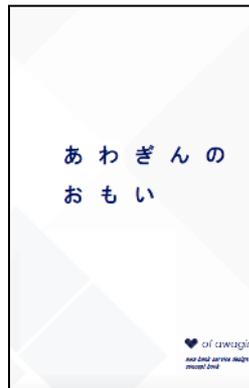
●2019年7月に「あわぎんのおもい」を発刊

職員の新しい気づきを促すコンセプトブック

あわぎんのおもい



本店営業部を設計する際にお客さまの視点で銀行業務を見直し、サービスのあり方について全職員が価値観を共有するため、コンセプトブックを発刊しました。本店営業部のみならず、全支店で「あわぎんのおもい」をもとにダイアログを行い、お客さま感動満足に向けて取組んでいます。



消費者志向自主宣言

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。

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。
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・ 双方向への情報交換	「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。

基本方針

阿波銀行は、伝統的営業方針「永代取引」の考え方を全役職員が共有し、お客さまにあわせた最善のサービスの提供により「お客さま感動満足(CIS)」とお客さまの一生涯を通じた安定的な資産形成の実現をめざし、金融商品販売に関する業務において、「お客さま本位の業務運営」を実践してまいります。

○ 永代取引

お客さまとの強固な信頼関係のもと、世代を超えた息の永い取引を継続し、お客さまの永続的な発展に貢献する当行の伝統的営業方針

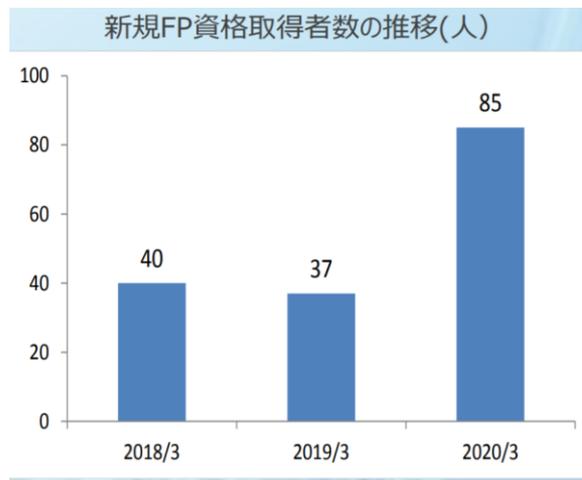
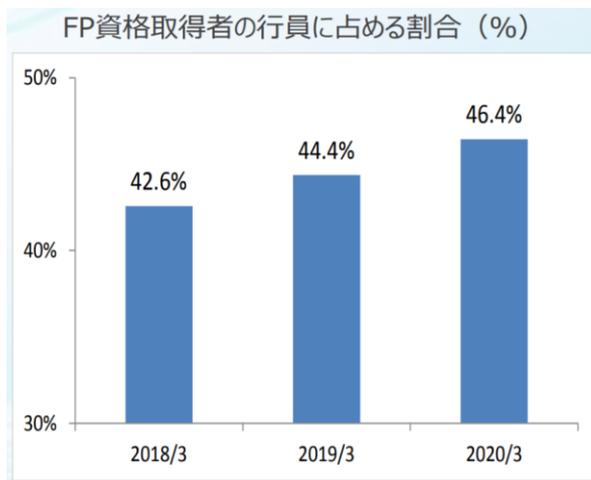
○ お客さま感動満足(CIS)

Customer Impressive Satisfactionの略

取組方針

1. お客さま感動満足(CIS)とお客さまの最善の利益の追求
2. お客さま本位の情報提供とコンサルティングの実践
3. お客さま本位の販売態勢の整備

● FP資格取得者の増加にむけた取組み



高い専門性と倫理観を備えた人材育成の一環としてFP資格（AFP、FP2級以上）の資格取得を推奨し、行員の専門性向上に取り組んでおります。また、お客さまニーズに対応するセミナーや相談会を積極的に開催しております。引き続き、お客さまの資産形成のサポートを積極的に行ってまいります。

阿波銀行は経営方針に「お客さま第一」を掲げ、「お客さまへの感謝の気持ちを原点に行動する」という想いを全役職員が共有し、お客さまから選ばれ続ける銀行をめざしています。長期経営計画「As One」では、お客さまの声やCIS向上に向けた職員の実践プロセスを数値化し経営目標『CIS指標』として毎年評価を行い、お客さま感動満足に向けた取組みを行っています。

CIS指標



総合指標

重要リスク指標(15項目)で構成される
「事務リスクの高まりを予兆する指標」



CIS外部モニタリング

外部業者によるモニタリング
を年2回実施。
調査員が、電話と訪問を行い
接客姿勢、提案力などを評価。



営業店プログラム

各営業店が「CIS向上運動」「付加価値創造」
「業務改善」の視点で目標をたて実践。
随時ダイアログを行いながら
PDCAをまわし、CIS向上を図る。



お客さま満足度アンケート

年1回、個人および法人のお客さまへ
直送するアンケート。
お客さまの当行に対する満足度や意見・要望を
把握し、施策につなげていくことを目的に実施。



お客さまの声

営業店窓口やお客さまサポートセンターに
寄せられたお客さまからの苦情、感謝・お褒め
意見、要望を銀行全体で共有。



お客さまご意見カード

お客さまに感想や意見を記入していただく
ハガキ形式のカード。
訪問先や来店されたお客さまに記入を依頼。

経営目標
CIS指標

お客さま感動満足

(Customer Impressive Satisfaction) をめざして

CIS指標

各項目を数値化し、経営目標に設定しています

営業店やサポートセンターに直接寄せられた
お客さまの声

年に一度法人・個人のお客さまから回答いただく
お客さま満足度アンケート

随時、営業店窓口等で記入いただく
お客さまご意見カード

外部モニタリングの評価

商品・サービスの向上
お客さま第一の実践

ダイアログを行いながら、職員が自ら考え行っていく

営業店プログラム of awagin

3つのテーマ「CIS向上」「付加価値創造」「業務改善」
各店舗にCISリーダーを任命し
それぞれの店舗特性にあわせた取組みを
実践しています。

手続きを円滑にし、CIS向上へつなげる

リスク管理プログラム (総合指標)

職員が理念を共有する

経営の礎 (クレド)

本部で毎月開催

お客さまの声検討委員会

取締役会等による検証・協議

お客さまの
SDGs経営を支援

お客さま

人生100年時代
お客さまの
資産形成をサポート

四国・徳島の地域活性化、社会課題の解決に向けて

◆あわぎんSDGs 私募債の取扱い

当行では、「あわぎんSDGs私募債」を取り扱っています。私募債発行を通じて地域経済の発展や産業振興に貢献し、魅力ある持続可能な地域社会の実現に向けて取組んでまいります。

あわぎんSDGs私募債

SDGsサポート型

私募債発行時に当行が受取る発行手数料の一部を優遇し、SDGsの目標達成に持続的に取組む取引企業を支援します。

こども応援型

私募債発行時に当行が受取る発行手数料の一部を、発行企業が指定する学校や公立図書館等に図書やスポーツ用品等の物品を寄贈します。



山本光学(株)さま SDGs 私募債「こども応援型」
徳島県立徳島科学技術高等学校にパルスオキシメーター 3 台および非接触放射温度計 2 台を寄贈



(株)泉製作所さま SDGs 私募債「こども応援型」
徳島県立鳴門渦潮高等学校に大型扇風機および書架を寄贈

◆あわぎん緊急特別融資（新型コロナウイルス感染症対応）の取扱い

地域のリーディングバンクとして、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた事業者の方の支援を精一杯行っています。

「あわぎん緊急特別融資（新型コロナウイルス感染症対応）」概要

期 間	15年以内(据置期間3年以内) ※手形貸付の場合は1年以内
資金使途	運転資金・設備資金
融資科目	手形貸付・証書貸付
融資金額	1億円以内
担 保	原則不要(融資金額5,000万円以内)
保 証 人	原則不要(融資金額5,000万円以内)

休日金融相談窓口を設置



●コロナ関連融資実行額（3月～9月）

実行件数	実行金額
6,736件	1,495億9,400万円

保証協会付融資（感染症対応資金）などを含みます

●お客さまの可能性を広げるビジネスマッチング



お客さまとお客さまをつなぐビジネスマッチングにより販路拡大や人脈の拡がりなど、コロナ禍でもお客さまの本業を支援する取組みを行っています。

●WITHコロナセミナーの実施

中小・小規模事業者のみならず

WITH コロナ対策関連
緊急WEBセミナーのご案内

新型コロナウイルス感染症の流行による経済状況悪化に伴い、株式会社エフアンドエムのコソサルトを招き、緊急WEBセミナーを開催します。本セミナーでは、中小企業が活用しやすい補助金・助成金・給付金について解説していただきます。是非ともお気軽にご参加いただきますようお願いいたします。

タイトル
コロナ時代を乗り越えるために
中小企業が「今」取り組むべきことは

第一部 令和2年9月2日(水) 14:00～15:00
上野原地区商工会(上野原町)にて開催

助成金の活用と労務管理について
～注目すべき助成金とコロナ禍における労務管理の重要性～

第二部 令和2年9月9日(水) 14:00～15:00
上野原地区商工会(上野原町)にて開催

補助金の活用と業務の効率化について
～ルーキー優遇等のものづくり補助金の変更点について徹底解説～

定員 100名 (参加予約制・先着順) 参加費 無料

新型コロナウイルス感染症の流行により経済状況が悪化するなか、コロナ時代を乗り越えるために中小企業が「今」取組めることとして、労務管理の重要性および業務の効率化をテーマに二部構成で開催いたしました。

◆営業店プログラム「各店舗・職員の積極的活動」

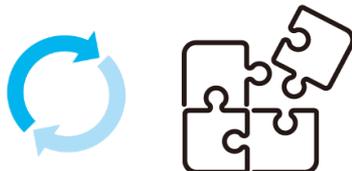
CIS向上

付加価値創

業務改善



あわぎんのおもい クレド
ダイアログを実施し施策を決定

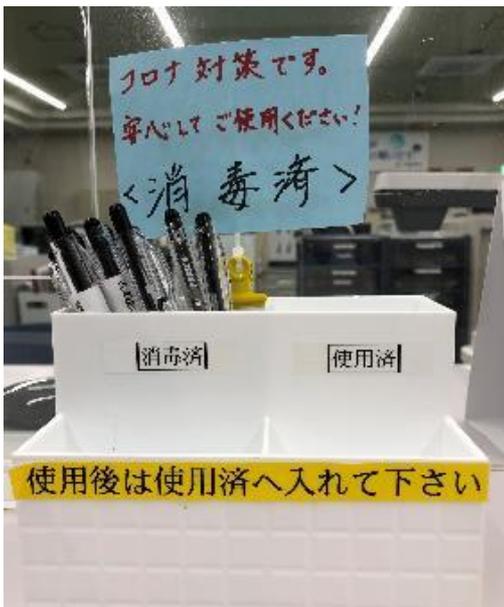


エリア内で連携しながら
施策を実践



各営業店やエリアでさまざまなテーマのダイアログを実施し、各エリア特性に応じた店舗づくり、CIS向上に向けて取組んでいます。

●コロナ禍におけるCIS向上にむけた取組事例



ボールペンは随時消毒しています

自動噴射 消毒用アルコール



手をかざしてください

非接触型のアルコールディスペンサーを全営業店に配置しています。

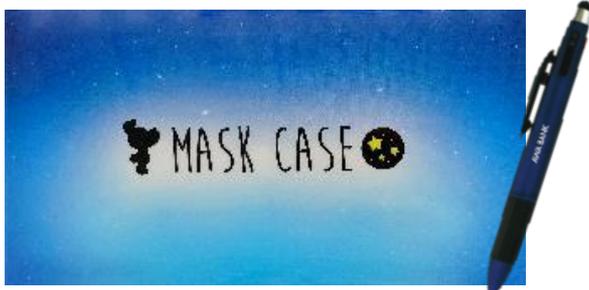


お茶出しはペットボトルに変更しました

● コロナ禍におけるCIS向上にむけた取組事例



8月中は、全営業店のテレビで阿波踊りの映像を配信しました。



オリジナルマスクケースやタッチペン付きボールペンをノベルティとして配布しました。



子どもが触るおもちゃも消毒を行い、安心してご利用いただいています。



マスクをしても、
アイスマイルを心掛け、
さまざまな方法を使って
お客さまとの円滑な
コミュニケーションを
心がけています！

阿波銀行板野支店をご利用頂き、ありがとうございます。
コロナ対策でアクリル板を設置しており窓口での会話が聞き取り辛く大変ご不便をおかけしております。精一杯、対応させていただきますのでご不明点等ございましたら、お申し出下さい。筆談もっておりますのでお声かけ下さい。
板野支店

～3密を避け、感染を防止するために～



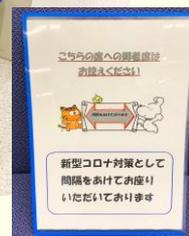
© K・TSUKUDA+GREEN CAMEL

来店予約システムの導入店舗を5店舗に拡大し、

3密を避け、お待ちいただくことなく相談いただける体制を整えています



また、店内での椅子の間隔をあけることはもちろん、
お手続きの間、車で待つことを希望されるお客さまには、柔軟に対応しております。



地域の活性化、社会課題の解決にむけて

阿波銀行本店営業部における取組み



●フロアアテンダントの配置

本店営業部では、フロアアテンダントを11名配置し、フロアでお客さまに寄り添い、新しい銀行サービスにチャレンジしていく体制を整えました。来店されたお客さまのもとへ向かい、タブレット端末等を使って、ワンストップでお手続きやご相談を行っています。

職員がお客さまのもとへ伺う

お客さまとのコミュニケーションスタイルに合わせたさまざまな場所・設え



●キッズスペース・キッズクラブ

～子ども達の未来のために～



「お金」「社会」「徳島」について学べる様々なイベントを行っています！

とびらを開けるとSDGsクイズが！



地域の活性化、社会課題の解決にむけて

● 阿波銀プラザ



2階、3階の吹き抜けに面した誰もが気軽に作品を展示できる無料ギャラリーです。

● 環境に配慮した店舗づくり



LED照明や太陽光発電を積極的に利用し、環境に配慮した店舗づくりを行っています。

● 徳島の阿波和紙を使用



1階ハイカウンター、2階コンサルティングカウンターのパーテーションには藍色の阿波和紙を合わせガラスで挟んでおり、特別な空間を演出しています。



2019年12月にオープンした本店営業部では、徳島県から「ユニバーサルデザインによるまちづくり」の適合証をいただきました。お客さまの視点での空間づくりに取り組んでいます。

● スタートアップショップ・遊山マップ



藍染杉

スタートアップショップでは創業企業やお取引先の新たな商品や取組みをご紹介します。



コロナ禍では、食事のテイクアウトをしているお客さまをご紹介しますコーナーを作っています。

● ヒストリースペースRoom 124th



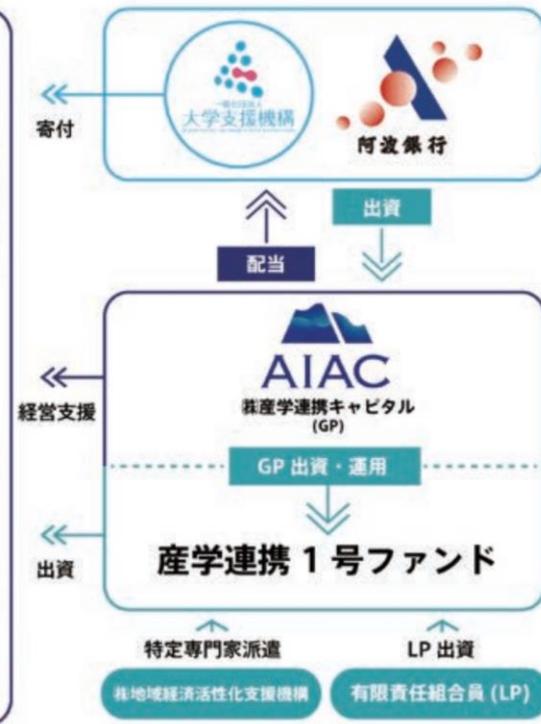
デジタルによる徳島および阿波銀行に関する歴史資料展示スペースです。なつかしい徳島に出会うことができます。

新たな産業の創生に向けた創業支援

● 徳島大学発ベンチャー企業を支援するファンドの出資

大学発ベンチャー企業の創業および経営支援を目的として、国立大学法人徳島大学、株式会社地域経済活性化支援機構 (REVIC) および一般社団法人大学支援機構との協力により、「産学連携1号投資事業有限責任組合」を設立いたしました。

REVICの特定専門家派遣を活用する枠組みにより、徳島大学発ベンチャーの創業支援・成長支援を行い、新たな産業の芽を育てることで、地域社会の発展に貢献してまいります。



● TIB(徳島イノベーションベース) への参画

徳島県内の起業家や社会人、学生などアントレプレナーシップ(起業家精神)を持つ方々を先輩起業家らが育成・支援する「一般社団法人徳島イノベーションベース」(代表理事:藤田 恭嗣、以下「TIB」)を当行をはじめ、株式会社メディアドゥホールディングス、一般社団法人徳島新聞社、四国放送株式会社、および株式会社徳島大正銀行の5社共同で設立いたしました。

企業の成長・発展の起点となる「起業家」マインドを持った人材を育てるTIBの活動を通じ、徳島経済の発展ひいては地域活性化に、積極的に取り組んでまいります。



● 公益財団法人阿波銀行学術・文化振興財団による助成

優れた学術・文化の振興と発展に資することを目的に設立した公益財団法人阿波銀行学術・文化振興財団を通じて、徳島大学と地元企業の共同研究に積極的な女性を行っています。これまで累計1億8,972万円の助成を実施しております。

累計助成実績(2020年6月末現在)

	件数	助成額
学術部門	209件	1億980万円
文化部門	462件	7,992万円
合計	671件	1億8,972万円

● 公益財団法人阿波銀福祉基金による助成

公益財団法人阿波銀福祉基金は、1976年の設立以来、徳島県内の児童福祉施設や保育園、高齢者や身体障がい者の方の福祉施設・団体に必要な備品や教材の寄付、施設の整備等幅広く助成を続けています。設立から2020年度までの助成額は844件1億4,735万円となりました。



● 金融リテラシー向上に向けた取組み

金融に関する正しい知識を身につける機会として、当行職員による各種出前授業や、「夏休み親子ふれあい金融機関見学会」を開催しています。また、全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」徳島大会の開催を通じて、金融リテラシー向上に貢献しています。



エコノミクス甲子園 徳島大会



コロナ対策のため体育館で距離を取りながら実施しました。

当行職員による出前授業

● スポーツの振興

当行創業100周年記念事業として、1996年から当行および公益財団法人阿波銀行学術・文化振興財団が主催する各種スポーツ大会を開催し、子どもたちの健やかな育成に貢献しています。(野球・サッカー・ソフトテニス・ミニバスケットボール)



阿波銀行小学生軟式野球選手権大会



阿波銀カップ少年サッカー選手権大会



阿波銀行ミニバスケットボール選手権大会

● 地産地消「とくしまマルシェ」への協力



毎月1回開催されている欧風産直市「とくしまマルシェ」の出店者の選定にあたっては当行の農業サポートチームから、特徴的な製品の生産者に関する情報提供を行っています。

「とくしまマルシェ」への協力を通じ、農業ビジネスおよび中心市街地の活性化をめざしています。

● 地産地消「職員手作りの藍染マスク」

藍染めには、抗菌消臭作用があると言われています。阿波藍を使ったマスクを使用することで、新型コロナウイルス感染症への対策とともに、地域貢献への取り組みを目的としています。



● とくしま農山漁村（ふるさと）応援し隊への参加

徳島県と「とくしま農山漁村（ふるさと）協働パートナー」協定を締結し、農作業や文化活動など、さまざまなボランティア支援に積極的に取り組んでいます。



● マイバッグの利用

買い物の際にマイバッグを携行し、レジ袋は極力利用しません。



● 見守りネットワーク・子ども110番への参加



子どもや高齢者、障がい者等見守りが必要な方が安全・安心に暮らせる街づくりをめざして徳島県が行っている「見守りネットワーク」「子ども110番」に参加しています。



未来へむけた
持続可能な社会をめざし
地域のみなさまと
歩んでまいります。