

**消費者志向自主宣言にもとづく取組み
(フォローアップ)
2022年10月**

阿波銀行の概要（2022年3月現在）

商号	株式会社 阿波銀行 (The Awa Bank, Ltd)
本店所在地	徳島市西船場町二丁目24番地の1
創業	明治29（1896）年6月21日
設立	明治29（1896）年6月19日
資本金	234億円
店舗数	103店舗（県内88, 県外20）
CD・ATM数	187店舗
従業員数	1,308人
預金残高	3兆3,095億円
貸出金残高	2兆1,143億円
自己資本比率 (国内基準)	11.31%（連結） 10.97%（単体）
格付	AA-(JCR)、A+(R&I)

行 是

堅 実 経 営

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



長期経営計画「A s o n e」に掲げる経営品質向上活動の基本理念

阿波銀行は、**卓越した価値を提供し、地域とお客さまの「ベストパートナー」となる**ことをめざしています。長期経営計画「A s o n e」には、「当行とお客さま・地域が一体となって、成長・発展をめざす」という意味と、「当行役職員がひとつになって卓越した価値を創造し、お客さまに提供していく」という2つの意味を含めています。



経営の礎



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。

1. 経営理念

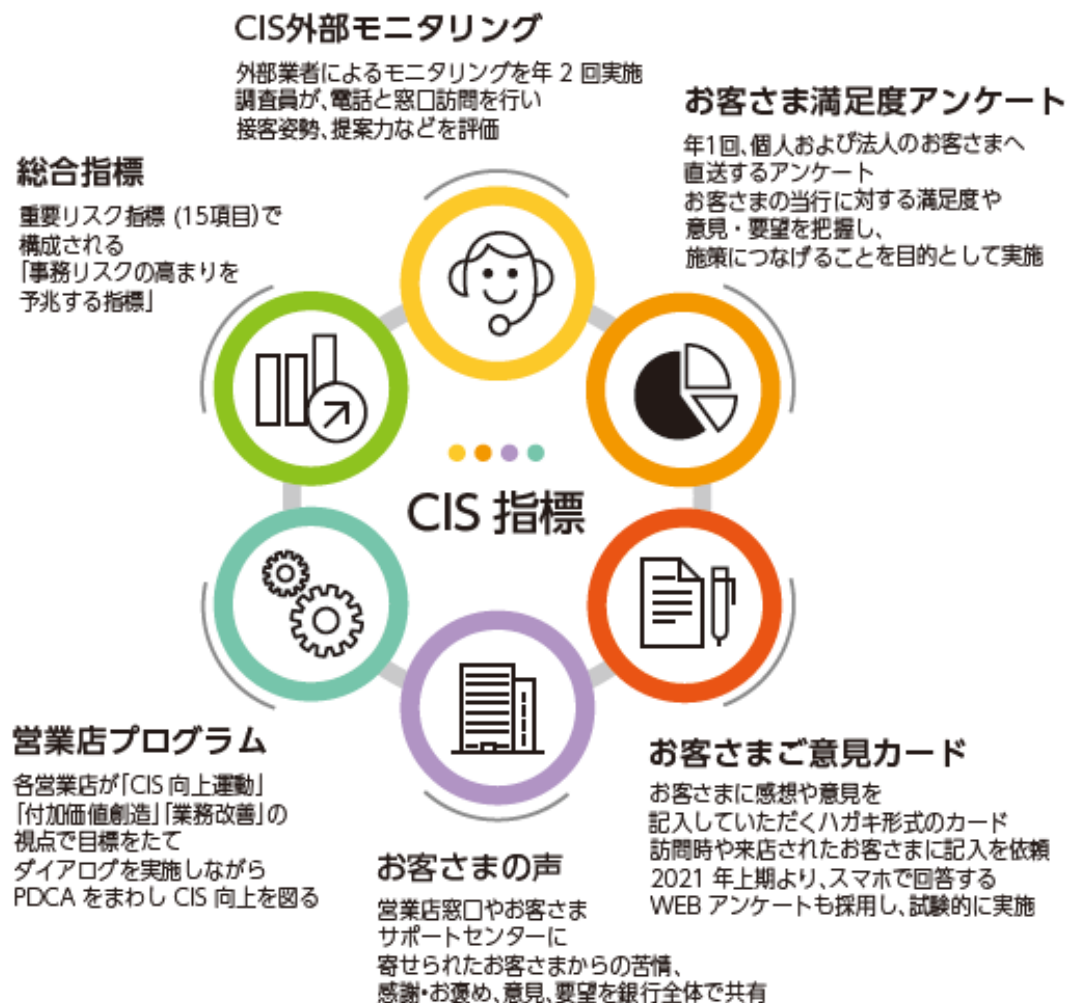
- 創業の思い
- 行是・経営方針
- 大切にしている考え方
 - ・ 恕
 - ・ 永代取引
- 銀行員の心得

2. 行動指針

- 心を高める
- チームで仕事をする
- 金融のプロになる
- お客さまの頼れるパートナーになる



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。



お客さまからの
評価

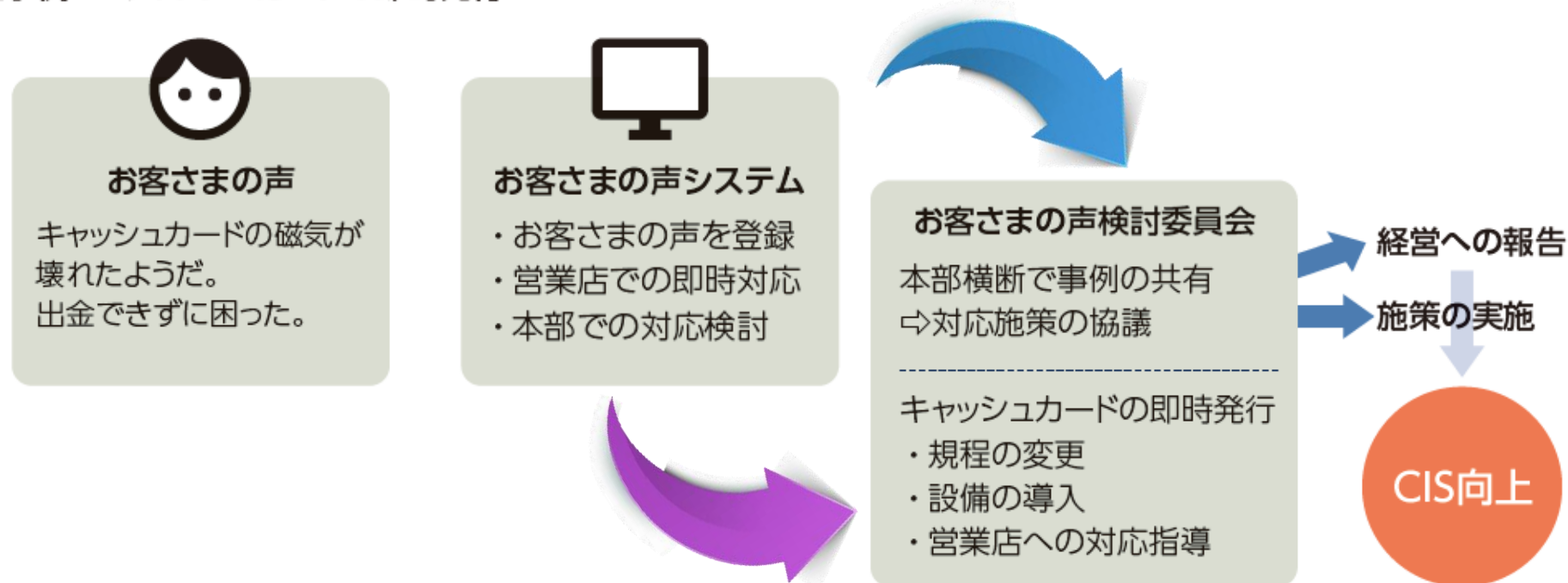


職員のCIS向上運動
「プロセス評価」

お客様の声を具体化する仕組み

阿波銀行では、お客様の声を具体化する仕組みとして、本部横断的な「お客様の声検討委員会」を毎月開催、窓口や本部に寄せられる「お客様の声」（年間約2,000件）を集約、分析、共有し、関係各々が集まって対応を検討しています。

■事例1：キャッシュカードの即時発行



■事例2：新型コロナウイルス感染症対策



お客様からのご意見や、営業店が独自に取り組んだコロナ対策等を、行内チャットで全店および本部と共有。好事例の共有、全店展開に向けた本部のバックアップにより、全営業店でコロナ対策の標準化、随時アップデートをスピード感をもって実施。

2019年12月
本店営業部新築移転

コンセプト

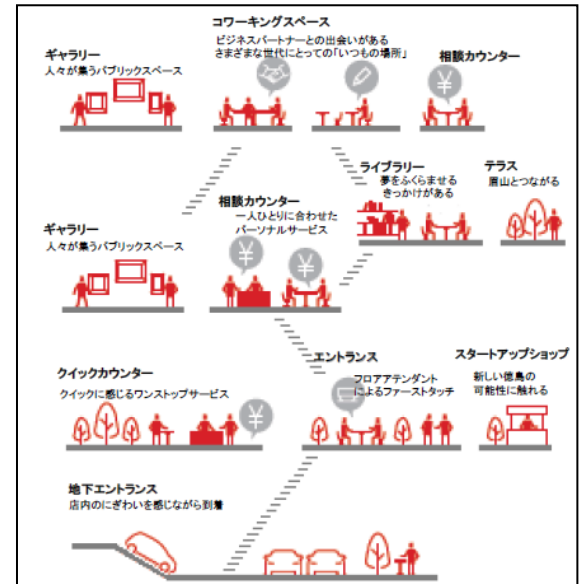
1. お客さまを起点とした銀行サービスの品質向上
2. 地方創生・地域活性化への貢献



本店営業部を設計する際に、取引先のお客さまや職員からの声を収集し、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り組んでいます

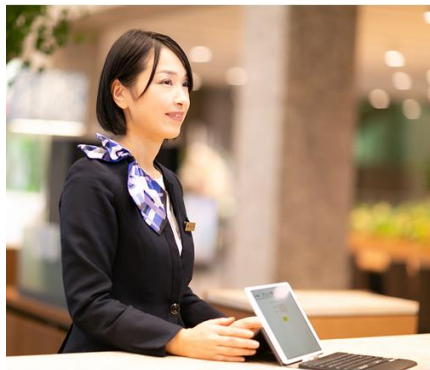
●コンセプトブック

新たなお客さまとの出会いや地域との親和性を生むきっかけとなることをめざし、「入ってみたいくなる」場所づくりを行いました。さまざまな活動が融合することで、新たな関係性が生まれる空間構成としました。



●コンセプトを反映した館内構成

●お客さまを起点とした銀行サービスの品質向上



ロビーのフロアアテンダントが来店されたお客さまをお出迎え。来店目的を確認し、受付から相談、手続きまでをワンストップで行います。
これまでの銀行のスタイルとは違い、お客さまが窓口と待合スペースを行ったり来たりするのではなく、フロアアテンダントがお客さまのご用件に合わせ、銀行フロアの様々な場所に対応しています

●フロアアテンダントの配置



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



職員がお客さまのもとへ伺う



●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



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

● 地方創生・地域活性化への貢献

スタートアップショップ



起業をめざす方やお取引先の新商品・新サービス等の展示スペース

阿波銀ギャラリー



2階・3階の吹き抜けに面した開放的な空間の無料ギャラリー

遊山マップ



県内の観光地、レストランやお買い物情報を掲載
お好みの場所やお店をピックアップすると、自分だけのオリジナルマップが作れます

ライブラリースペース



約300冊の図書を落ち着いた環境で自由にご覧いただけます

ロビーでのイベント



当行主催イベントの他、地域イベントの会場としても利用されています

● 地方創生・地域活性化への貢献

キッズスペース



「お金」「徳島」「SDGs」についてのクイズが楽しめるキッズの憩いの場

バーチャルシアター



デジタルによる徳島や阿波銀行に関する歴史資料展示スペース

ヒストリースペース



デジタルによる徳島や阿波銀行に関する歴史資料展示スペース

コワーキングスペース



地域のイベントやコンサート、セミナーを開催



C I S 向上に向けた、支店内での勉強会



T e a m s で営業店のC I S 向上取組みの好事例を共有



徳島の魅力を知っていただくため、
県外支店でE Cモールを紹介



雨天時に来店された
お客さまには、タオルを
お渡しする心配り



地元商店街主催の「小学生起業塾」商店街体験が行われ、
小学生が職場体験に来店。後日、お礼のお便りをいただきました



本店営業部フロアでの阿波おどり踊りこみが
3年ぶりに開催され、地元のお客さまや
県外からのお客さまに好評をいただきました

未来へ向けた、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

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り組んでまいります。

取組方針

1. 地域経済発展と産業振興への取組み

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、お客さまと地域の永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重点項目

中小企業の
持続的成長の支援

人生100年時代の
ファミリーサポート

地球温暖化
気候変動対策

ダイバーシティ推進
働き方改革

エシカル消費自主宣言

消費者志向自主宣言

環境方針

阿波銀行は、地球環境保護への取組みを社会的責任であると位置づけ、次世代に引き継ぐ豊かな自然を維持・改善するとともに継続的な地域社会の発展に貢献してまいります。

- ・ 環境関連法規等の遵守
- ・ 銀行業務を通じた環境保護活動の支援
- ・ 環境保護活動の啓発
- ・ 目標の設定と継続的な改善
- ・ 環境保護活動への参加

2009年6月制定

あわぎんESG投融資方針

阿波銀行は、伝統的営業方針である「永代取引」の理念のもと、本方針に基づいた投融資を通じて、環境や地域社会が抱える課題の解決に貢献し、持続可能な社会の実現と企業価値の向上に努めてまいります。

1. 積極的に支援する事業

- (1) 地域の産業振興と持続的な発展に寄与する事業
- (2) 環境保全や環境負荷軽減に寄与する事業
- (3) 健康で豊かな人生100年時代に寄与する事業
- (4) 社会のインフラの維持・発展や地域の防災・減災に寄与する事業

2. 支援を回避する事業

(1) 石炭火力発電事業

石炭火力発電の新規建設事業に対する投融資は原則行いません。

ただし、国際的ガイドライン（※）や当該国のエネルギー政策等に則り、環境への影響や発電効率等を考慮した厳格な基準を満たす事業については、慎重に検討します。

(2) 兵器製造関連事業

核兵器・生物化学兵器等の大量破壊兵器や対人地雷・クラスター弾など、非人道的兵器の開発・製造等を行う事業には投融資を行いません。

(3) 人権侵害や環境破壊等につながる事業

人権保護や資源保全の観点から、違法労働や違法伐採の可能性が高い事業には投融資を行いません。

※OECD公的輸出信用アレンジメント等

2021年11月制定

阿波銀行では「環境方針」のもと、環境保護に寄与する金融商品・サービスの提供や森づくり活動等、銀行業務と地域貢献活動の両面から持続可能な地域社会の構築と地域活性化へ取り組んでまいりました。

一方、徳島県では毎年台風による被害が発生し、近年では全国的にも記録的な大雨による豪雨災害が発生しています。気候変動は世界共通の課題であり、お客さまや当行の経営基盤に与える影響は徐々に大きくなっています。

こうした状況を踏まえ、当行は、環境、気候変動への対応を重要課題と捉え、気候変動がお客さまや当行に及ぼすリスクに対応しながら、脱炭素社会の実現に貢献していくため、「気候関連財務情報開示タスクフォース（TCFD※）」提言への賛同を表明し、TCFD 提言に則った情報開示に向けて取り組んでおります。



※ TCFD（Task Force on Climate-related Financial Disclosures）とは2015年に金融安定理事会（FSB）の下に設置された、金融市場の安定化（十分な情報開示による効率的な資本配分）の観点から、企業の気候変動リスク・機会の情報開示を推奨する国際的な支援組織。

■ CO2排出量の削減

当行は、脱炭素社会の実現に向け、長期KPIとして「CO2排出量削減目標」を定めています。

	2013年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
Scope1（直接的排出）	677 t	551 t	515 t	493 t	531 t
Scope2（間接的排出）	7,609 t	4,698 t	4,586 t	3,644 t	5,219 t
合計	8,286 t	5,249 t	5,101 t	4,137 t	5,750 t
2013年度比削減実績	—	△36.6%	△38.4%	△50.1%	△30.6%

■ ESG投融資

ファイナンスを通じたお客さまのサステナビリティへの取り組みを支援するため「ESG投融資残高」の2022年度目標を定めています。中長期的な目標設定については、今後の実績等を踏まえ、地域とお客さまの持続的な成長を一層促進できるよう、検討してまいります。

2022年度 ESG投融資目標残高	540億円
----------------------	-------

ECO あわぎんecoプロジェクト

あわぎんecoプロジェクトでは、さまざまな環境保護活動に取り組んでいます



アドプト・プログラム
吉野川清掃「うちの土手」



再生可能エネルギーの活用



エコカーの導入



環境に配慮した素材の利用

● 徳島県の資材を活用した店舗づくり



阿南支店



市場支店



藍染め杉

● 徳島の森を守る活動

徳島の豊かな自然を次世代に残すため、循環型の森林保全活動の取り組みをおこなっています。ペーパーレスの推進と、お客さま参加による地域の環境保全への意識醸成、そして子どもたちの木育活動という好循環の流れが生まれています。



森づくりボランティア「あわぎんの森」

「とくしま協働の森づくり事業」
に基づく「SDGs 森づくり宣言」



使う緑化プロジェクト

寄付金から県内の幼稚園に県産材で制作した木製おもちゃを寄付

ペーパーレス あわぎんai-mo通帳の推進



あわぎんai-mo通帳新規・切替数に応じ寄付

● 未来を担う子どもへの支援活動

地域金融機関として金融経済教育の機会を提供するため、出張授業や金融機関見学会、キッズクラブでの楽しく学べるイベント体験を実施しています。また各種スポーツ大会を開催し、子どもたちの健やかな成長につながる取組みも続けています。



金融経済教育 出張授業

金融経済教育充実のため、徳島県と連携協定を締結し、地域が一体となって取り組んでいます



親子ふれあい金融機関見学

普段見ることがない銀行館内の見学会は、親子で楽しめるイベントとして好評です



エコノミクス甲子園 徳島大会

クイズを通して、高校生の金融リテラシー向上に貢献しています



スポーツ大会（野球・サッカー・ソフトテニス・ミニバスケットボール）

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学術・文化振興財団が主催しています



キッズクラブ イベント

イベントを通じて、お子さまの未来・好奇心を育む体験の場を提供しています

● 地域の活性化、社会課題の解決に向けて

阿波銀行学術・文化振興財団による助成

累計助成実績 (2022年6月末現在)	件数	助成額
学術部門	220件	116百万円
文化部門	492件	85百万円
合計	712件	201百万円

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に助成しています



エシカル消費自主宣言
2017年7月実施

マイバッグの利用



当行オリジナルのマイバッグを全職員へ配布。買い物の際のマイバッグ利用を推進しています

阿波銀福祉基金による助成



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

とくしまマルシェへの協力



「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

プラットフォーム事業



Lacycle mall

私らしく暮らしは巡る。らしくる。

地域資源の活用や新たな価値創造、販路拡大支援など、E Cモール事業を通じて課題解決と地域社会とお客さまの持続的な発展に貢献します

フードドライブによる食品ロス削減



職員が余剰食品を持ち寄り、こども食堂などを支援するフードバンク活動に協力しています

健康経営への取り組み



従業員およびその家族の健康づくりを積極的に支援し、生き活きと働くことができる職場をめざしています



仕事と育児の両立支援への取り組みが、高い水準であると認定されました

あわぎん号



イクボス企業同盟に加盟



部店長が「イクボス宣言」を実施。ワークライフバランス（仕事と生活の両立）を図る職場づくりをおこなっています。また、行内での取組事例を共有しています



当行は、地域のリーディングバンクとして、大規模災害等が発生した場合に、預金の払出しや資金決済など金融インフラを維持できるような危機管理態勢、業務継続態勢の強化を進めています



伴走型支援

地区営業

SDGsを起点に対話

事業性評価力

新たな課題
新たなニーズの把握

包括的コンサルティング

ニーズへの対応

融資創造・ソリューション支援

法人のお客さま

生業としてのSDGs

【融資】

取引先の持続性の高まりにより、
融資ポートフォリオが良化
SDGsに取組み中小企業向け融資が増加

【預金】

当行のSDGsへの取組みに賛同いただいた
お客さまからの預金や預かり資産が増加

【有価証券】

ESG投資

個人のお客さま

エシカル消費の視点

※預けたお金がどのように使われているのかで銀行を選択

※何か物を買うとき、環境や社会に配慮したものを選択し、購入。
買うことでの意思表示

※クラウドファンディングなど地域を応援する消費、地産地消、寄付ニーズの高まり

取引先企業の新たな価値創造や、社会のニーズに対応するため「永代取引の進化」を図ってまいります

● SDGs 経営サポート

SDGs の理解・浸透から現状把握、事業計画への反映まで、一步進んだSDGs 支援をおこない、お客さまの企業価値や競争力の向上をめざします。当行はサステナブルファイナンスなどの金融システム構築を通じて、持続的な 地域社会の実現に、全力で取組んでまいります

あわぎんSDGs 対応度診断ツールサービス



SDGs宣言書	
名称	株式会社 ○○○○
宣言	当社は、社会の持続可能な発展に貢献し、SDGs 17項目を達成するための取り組みを推進し、社会に貢献することを宣言します。
目標	SDGs 17項目のうち、当社の事業活動に直接関連する目標を重点的に取り組むこととします。
取組	SDGs 17項目のうち、当社の事業活動に直接関連する目標を重点的に取り組むこととします。
評価	SDGs 17項目のうち、当社の事業活動に直接関連する目標を重点的に取り組むこととします。
報告	SDGs 17項目のうち、当社の事業活動に直接関連する目標を重点的に取り組むこととします。

宣言書例

「SDGs 宣言書」策定から、取組みの継続的なサポート、再評価等により、お客さまの目標達成に向けた実効性の高い支援をしています

SDGs 実践ゼミの実施

ワークショップを通じ、経営課題の洗い出し、経営戦略の策定など、お客さまのSDGs 経営を支援しています。



2022年4月から、お客さまのSDGsの達成やESGに関する取組みを金融面からサポートするため、「あわぎんサステナブル関連ローン」の取扱いを開始しています。「あわぎんグリーンローン」「あわぎんソーシャルローン」、「あわぎんサステナビリティリンクローン」の3つの商品からなる融資フレームワークです。当フレームワークに対しては、株式会社格付投資情報センター（R&I）より国際的なグリーンローンやソーシャルローン等の原則および環境省のガイドラインと整合的である旨の第三者意見を取得しています。

	あわぎんサステナブル関連ローン	
商品名	あわぎんグリーンローン あわぎんソーシャルローン	あわぎんサステナビリティリンクローン
特徴	資金用途をグリーンプロジェクト、 ソーシャルプロジェクトに限定	野心的な「持続的な経営目標（SPTs）を 設定し、その達成状況に応じて金利が変動
融資期間	設備資金：原則20年以内 ※原則、設備資金のみ	運転資金：10年以内 設備資金：原則20年以内
取扱店	全店	
手数料	案件組成難易度に応じた手数料が必要となります	
外部機関	株式会社格付投資情報センター（R & I）	
その他	ご希望に応じ、当行HPにてプレスリリースいたします	