

**消費者志向自主宣言にもとづく取組み
(フォローアップ)
2024年10月**

阿波銀行の概要（2024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	1896年6月21日
設 立	1896年6月19日
資 本 金	2 3 4 億円
店 舗 数	1 0 5 店舗(県内83,県外22)
CD・ATM数	1 8 1 店舗
従 業 員 数	1, 3 1 6 人
預 金 残 高	3 兆 3, 4 0 9 億円
貸 出 金 残 高	2 兆 3, 3 9 8 億円
自己資本比率	10.72% (連結)
(国内基準)	10.43% (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



当行理念

阿波銀行は
変化が激しく不確実性の高い環境下にあっても全役職員が一体となり
世代を超えたパートナーシップ「永代取引」を実践することで
取引先の企業価値向上とお客さまの金融資産形成をサポートするとともに
持続可能な地域社会の実現に貢献します

存在意義

永代取引による
お客さま感動満足の創造と
豊かな地域社会の実現

永代取引とは：「お客さま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寄与していく」
という当行の伝統的営業方針

お客さま感動満足とは：お客さまの期待を超える「感動満足」の創造をめざす当行独自の考え方

取組み内容

1. みんなの声を聴き、かついかすこと
2. 未来・次世代のために取組むこと
3. 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

取組み内容につきましては、「阿波銀行統合報告書2024」も合わせてご参照ください

URL : <https://www.awabank.co.jp/about/report/disclosure/>

阿波銀行の価値創造プロセス

積極的に取り組む重要課題

地域経済の発展と産業振興

長寿化社会への対応

人材育成と働き方改革

気候変動・南海トラフ地震への対応

行是 堅実経営

1. 原理・原則に基づき、信用を重んじる 2. 良き伝統を守り、未来に挑戦する

存在意義

永代取引によるお客さま感動満足の創造と豊かな地域社会の実現

INPUT

経営資源

■財務資本

- 高い収益性
- 高い効率性
- 健全な財務基盤
- 小口分散した融資ポートフォリオ

■人的資本

- CISを創造する自主自律人材
- 永代取引を担う多様な人材
- 充実した研修制度

■社会・関係資本

- 強固な顧客基盤
- 県内外のネットワーク
- 地域に根付いた店舗網
- 産学官金の連携体制

■知的資本

- 永代取引の理念と実践
- ファミリーサポート営業のノウハウ蓄積と実践
- 堅実経営のスピリット
- 「忍」の精神

■自然資本

- 豊富な自然資源
- 阿波おどりや鳴門の渦潮をはじめとする観光資源

永代取引ビジネスモデル

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

〔 中小企業取引 〕

〔 ファミリーサポート営業 〕



経営基盤の強化

OUTCOME

ステークホルダー

■お客さま

- 期待を超える感動満足
- 企業価値の向上・経営課題の解決
- 後継者・従業員の確保
- 脱炭素・低炭素への取組みと社会課題への対応
- 豊かな暮らし、資産形成
- 便利で安全な商品・サービス

■地域・社会

- 地方創生、地域活性化
- 地域のレジリエンス強化
- 起業支援
- 金融教育の充実

■職員

- 新たな挑戦や業務の深掘りによる働きがいや自己成長の実現
- 本音で対話できる風通しの良い職場環境
- 多様な働き方
- 福利厚生の実現

■株主

- 株主還元の実現
- 中長期的な企業価値の向上



あわぎんSDGs取組方針

1. 地域経済発展と産業振興への取組み
2. 魅力のある持続可能な地域社会の実現

RAF (リスクアペタイト・フレームワーク)

ガバナンス態勢の強化

みんなの声を聴き、かついかすこと

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。



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
- 大切に考える考え方
 - ・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



●お客さまの声を経営に活かすしくみ

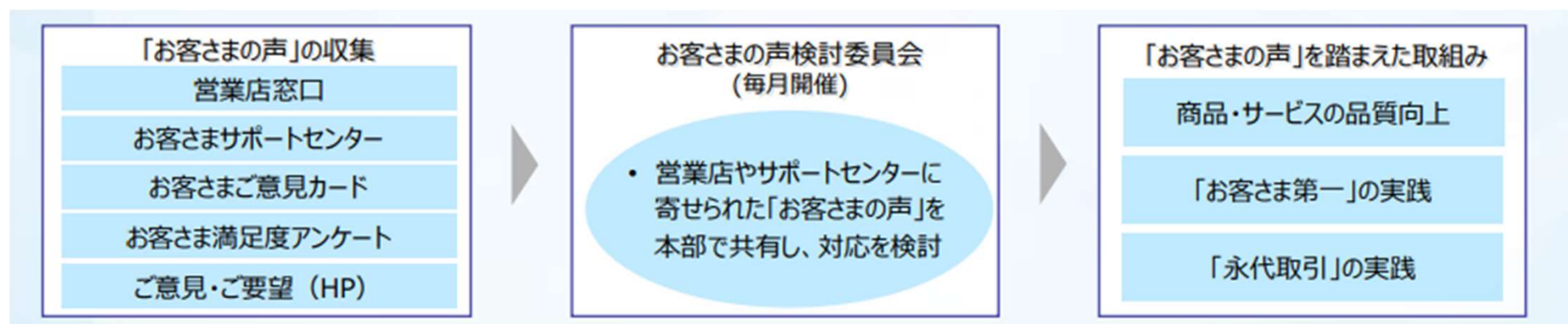
当行では、お客さまの声を具体化するしくみとして、本部横断的な「お客さまの声検討委員会」を毎月開催しています。当委員会では、営業店窓口やお客さまサポートセンターに寄せられた「お客さまの声」を収集・分析し、各部署と共有することで、商品・サービスの改善を実施しています。

「感謝・お誉め」、「意見・要望」、「苦情」などの「お客さまの声」は営業店にも還元され、親切で丁寧な説明方法などについて勉強会を実施しています。このような勉強会を実施したことやその内容について、各営業店が行内インフラに投稿することで全店の情報の共有化を図り、サービスの品質向上を心掛けています。



営業店での勉強会の様子

これらの投稿を閲覧した職員・役員からも「いいね！」をもらうことで励みにつながっています。2023年度に寄せられたお客さまの声は、1,741件にのぼります。



お客さま感動満足 (Customer Impressive Satisfaction) をめざして

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」



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
向上取り組みの好事例を共有

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り組みを
実践しています。



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



小学生などの職場体験を各支店で
随時受付
銀行員の仕事について知る機会を提供

●金融先進県への取組み

「金融先進県」の実現とは、地域の方々が広く資産運用に関する知識を有し、欧州並みの割合で資産運用を行うことで、全国トップレベルの金融資産を有する豊かな地域が実現することです。

■野村證券出向者との協働

野村證券との包括的業務提携では、提携効果を最大限発揮するため、職員同士の融和を目的にさまざまな取組みを行っています。アセットコンサルティング部では、毎日営業店とオンラインで“朝会”を実施し、情報共有をしっかりと行うほか、当行職員と野村證券の出向者が一緒になってお客さまを担当するペア制を導入し、人材育成と同時にコンサルティング能力の向上につなげています。



朝会の様子



ペア制を導入（右：当行職員、
左：野村證券からの出向者）

■金融教育・出張授業の充実

当行は、子どもの頃からお金のお金大切さや仕組み・役割等の金融リテラシーを身につけ、社会人として主体的に行動できるよう、金融教育・出張授業を通じた支援を行っています。

2022年7月には徳島県と金融経済教育充実のための連携協定を締結し、地域一体となって徳島県の金融リテラシー向上に取り組んでいます。

2023年度は、出張授業を42校2,739名の方へ実施しました。



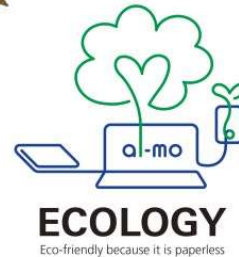
■職域での資産形成に向けた勉強会の実施

当行職員が、NISAの制度概要の説明から現在の経済情勢等を説明し、人生100年時代に向けた資産形成のセミナーを実施しています。



●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贈

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

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

●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をするため、金融機関見学会やエコノミクス甲子園などを実施しています。
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。



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

●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 (2024年6月末現在)	件数	助成額
学術部門	232件	122百万円
文化部門	521件	89百万円
合 計	753件	211百万円

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

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

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

脱炭素社会の実現に向けた自治体との連携協定



フードドライブによる食品ロス削減



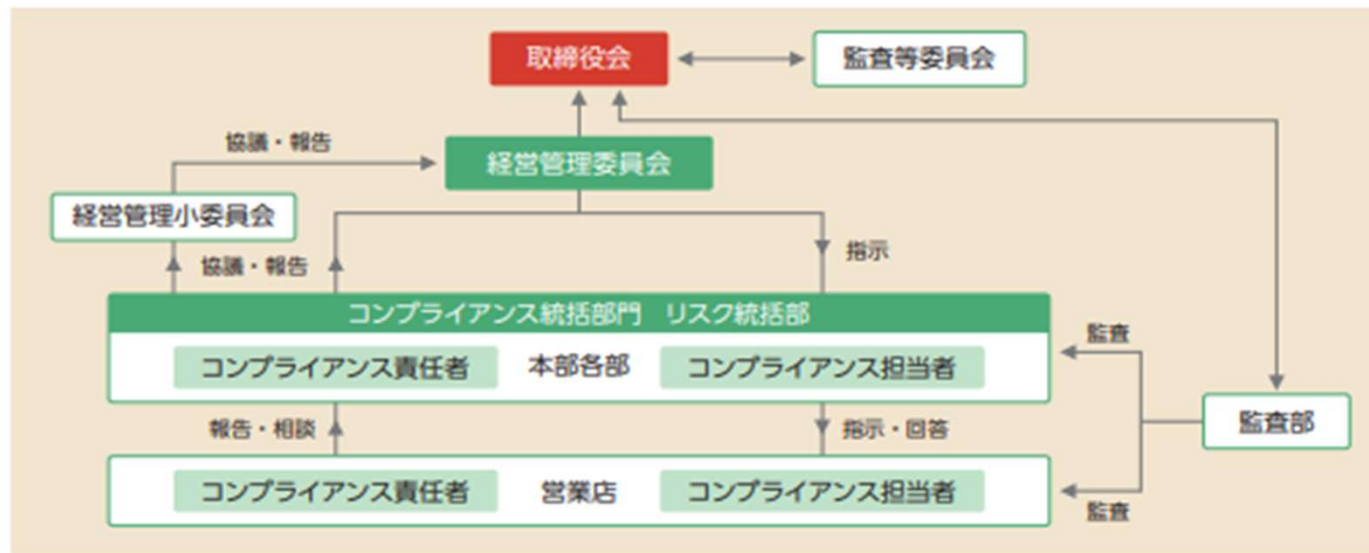
職員が余剰食品を持ち寄り、こども食堂などを支援するフードバンク活動に協力しています

●基本的な考え方

銀行は、金融機能を通じて、経済、社会の発展に貢献するという公共的、社会的使命を担っています。こうした使命を全うするには、業務の健全かつ適切な運営と社会からの信頼を確立しなければなりません。銀行としてお客さまの信頼にお応えするには、コンプライアンスの徹底が必要不可欠です。コンプライアンスとは、一般的に法令等遵守と訳されていますが、当行では、法令のみならず社会規範、行内規則等も含めたものとして幅広く捉え、コンプライアンスの充実・強化に取り組んでいます。

●コンプライアンス態勢

リスク統括部にてコンプライアンス全般を統括するとともに、コンプライアンスに関する重要事項を協議・決定する全行的機関として、経営管理委員会を設置しています。また、部店長をコンプライアンス責任者、次席者をコンプライアンス担当者として全部店に配置するなど、コンプライアンス態勢を整備しています。



●コンプライアンスの徹底

コンプライアンスの基本方針、遵守基準、規程を制定し、職員の公私両面にわたるコンプライアンスの徹底を図っています。また、職員のコンプライアンスに対する理解を深めるために、コンプライアンス・マニュアルを発行し、各部店での勉強会や自己啓発等のテキストとして積極的に活用することで、コンプライアンスの研鑽に努めています。コンプライアンス研修は、階層別、職務別研修の他、月1回「コンプライアンスの日」を設定し、部店内研修を実施しています。さらに、コンプライアンス担当者の研修を定期的に行い、重要なコンプライアンス事項を全部店に徹底しています。また、定期的に全職員を対象とするコンプライアンス・チェックを実施しています。

◆大規模災害を想定した災害対応訓練



◆あわぎん号

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危機管理態勢、業務継続態勢の強化を進めています

