

お客さま満足度向上に向けた取組状況

(平成 24 年 4 月 ～ 平成 25 年 3 月)

平成 25 年 7 月

～ お客さまとずっとつながる銀行・未来へずっとつながる銀行へ ～

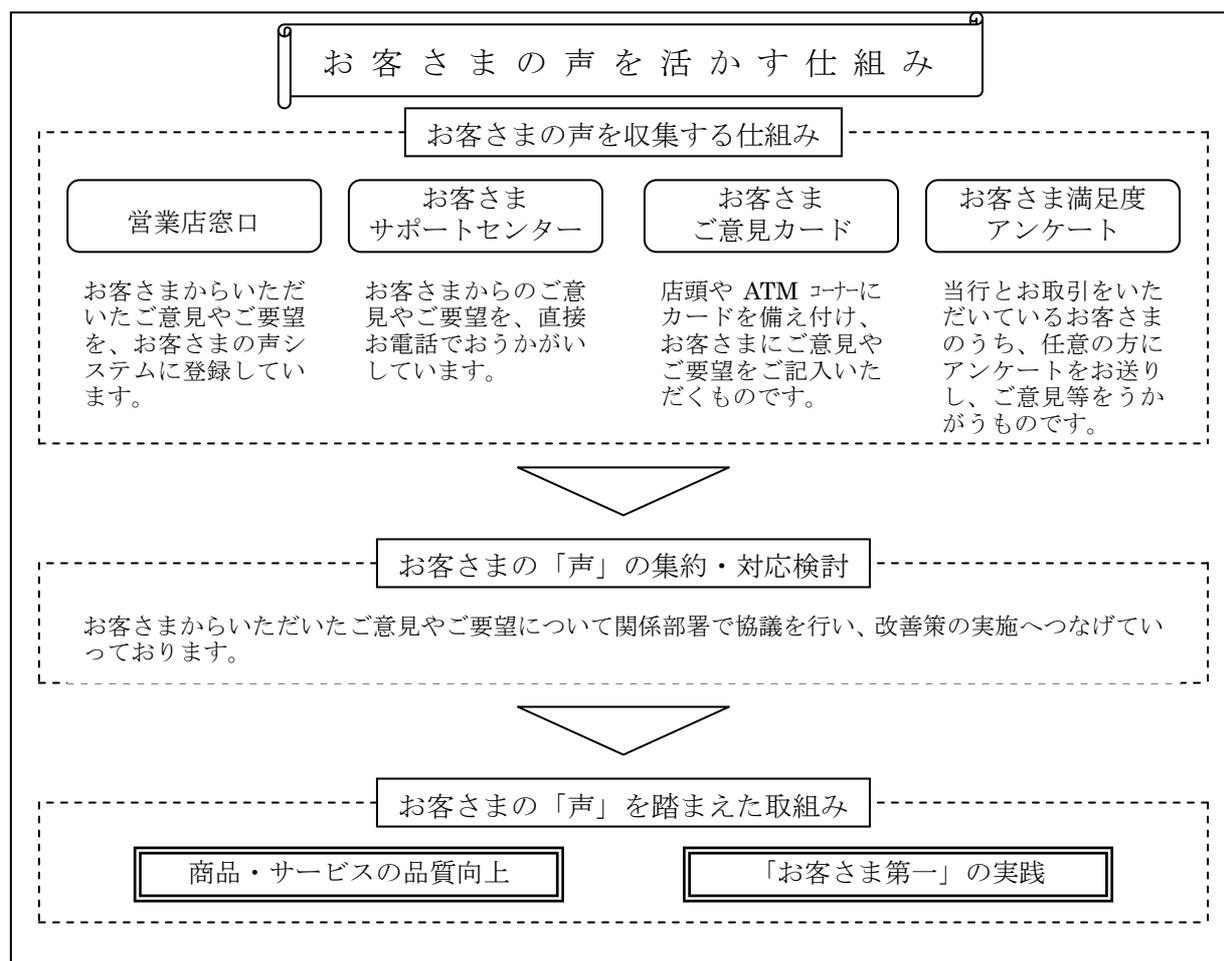


みなさまには、平素より阿波銀行をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。
阿波銀行では、経営方針の一つである「お客さま第一」を実践するため、お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望をもとにサービスの改善に取り組んでいます。

平成24年度中に実施したものと改善を行った項目についてお知らせいたします。

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 793件
(平成24年4月～平成25年3月)
- ◆ 「お客さまご意見カード」受付件数 2,892件
(平成24年4月～平成25年3月)
- ◆ 「お客さま満足度アンケート（法人のお客さま）」
回答件数 988件（実施月 平成24年12月）
- ◆ 「お客さま満足度アンケート（個人のお客さま）」
回答件数 795件（実施月 平成24年12月）



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 24 年度中に改善を行った項目は次のとおりです。

1. 預金

(お客さまの声の抜粋：以下同じ)

- 預金金利が低い。金利上乘せキャンペーンを行って欲しい。
- 積立式定期預金の通帳印字がわかりにくい。

⇒預金金利上乘せのご要望にお応えし、平成 24 年度夏のボーナス時期に**金利上乘せキャンペーン**を実施いたしました。

⇒夏と冬に行った**外貨定期預金キャンペーン**では、**金利の上乗せや為替手数料の優遇**を実施いたしました。

⇒積立式定期預金で支払いを行った際、支払い金額が通帳で確認できるよう印字内容を変更いたしました。

2. 各種手続き等

- 窓口での口座新規作成時や住所変更手続きのとき時間がかかる。
- 相続手続きを簡単にできるようにして欲しい。
- 口座振替手続きをインターネットでできるようにして欲しい。

⇒窓口でお客さまとの対話により届出書を作成する新しい事務処理手順に変更し、手続き時間を短縮できるよう改善いたしました。

⇒相続手続きについて、相続預金支払いを金額に関係なく全店扱い可能とし、利便性の向上を図りました。

⇒一部収納機関について、インターネットから**口座振替の申込み**ができるようにいたしました。

3. ATM

- 元日もATMで引出しができるようにして欲しい。

⇒平成 25 年より**ATMの元日稼働**を開始いたしました。

4. 投資信託・保険

- 投資信託の運用状況を詳しく教えて欲しい。
- 投資環境等についてセミナーを開催して欲しい。

⇒投資信託の運用状況の詳しい確認資料として「**投信お預り残高レポート**」をご要望のお客さまに交付するよういたしました。

⇒投資環境に関するセミナーを県内各地全16会場で、保険セミナーを11会場で開催いたしました。

5. ホームページ・インターネットバンキング

- スマートフォンだと阿波銀行ホームページが見づらい。
- インターネットバンキングで外貨預金はできないのか。
- インターネットバンキング振込み時の口座確認機能がわかりづらい。
- 法人インターネットバンキングの決済口座に当座貸越口座が使えるようにして欲しい

⇒スマートフォン向けの**当行ホームページを作成**し、お客さまが見やすく、使いやすいう改善を行いました。

⇒**個人向けのインターネットネットバンキングで外貨預金**が取り扱えるよう機能拡充をいたしました。これにより、外貨預金の口座開設や入出金取引が可能となりました。

⇒インターネットバンキングでの振込み時の口座確認機能について、利用方法等を画面上に表示いたしました。

⇒法人インターネットバンキングにおける総合振込等の決済口座に当座貸越口座が指定できるように改善いたしました。

当行では、お客さまの満足度向上に向けた取組みの一つとして「お客さま満足度アンケート」を継続して実施しております。平成24年度は法人および個人のお客さまへのアンケートを実施いたしましたので、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。

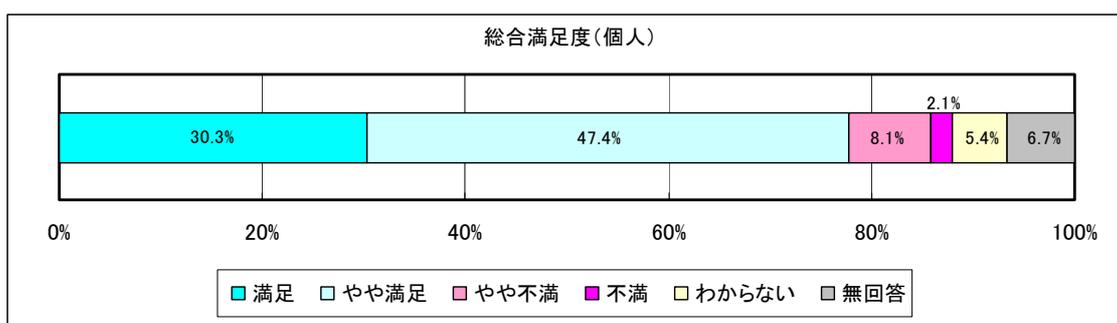
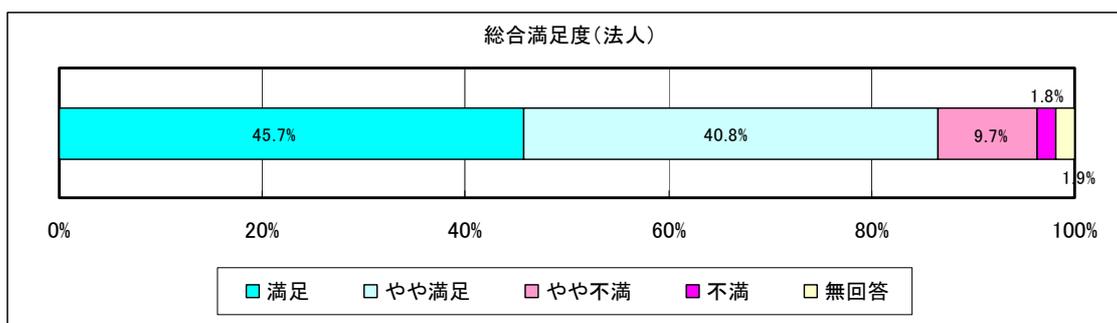
また、いただきましたご意見等につきましては、その評価を真摯に受け止め、お客さまの満足度向上に向け、サービスの改善に努めてまいります。

[実施概要]

	法人のお客さま	個人のお客さま
対 象 者	徳島県内外の法人のお客さまで 当行と融資のお取引のある先 (無作為に抽出しDMを送付)	徳島県内在住の個人のお客さま で当行とお取引のある方 (無作為に抽出しDMを送付)
アンケート送付先数	2, 5 1 3名	2, 9 7 2名
アンケート回答先数	9 8 8名	7 9 5名
実 施 日	平成24年12月	平成24年12月

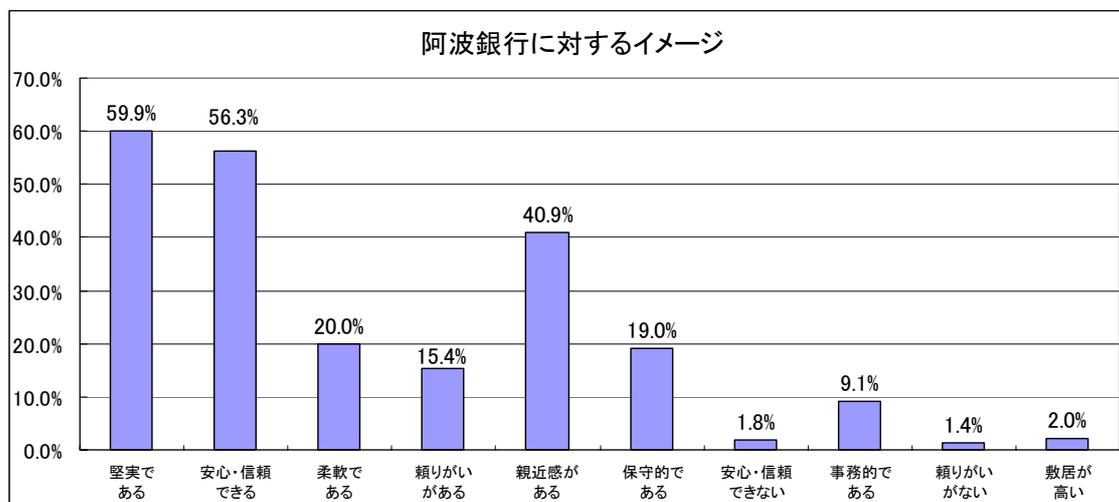
1. 総合満足度

法人および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、法人のお客さまで全体の86.5%、個人のお客さまで全体の77.7%のお客さまに「満足・やや満足」との評価をいただきました。法人・個人とも前回調査より高い評価をいただいておりますが、引続き努力し、お客さまの満足度向上に努めてまいります。



2. 法人のお客さまに関する項目

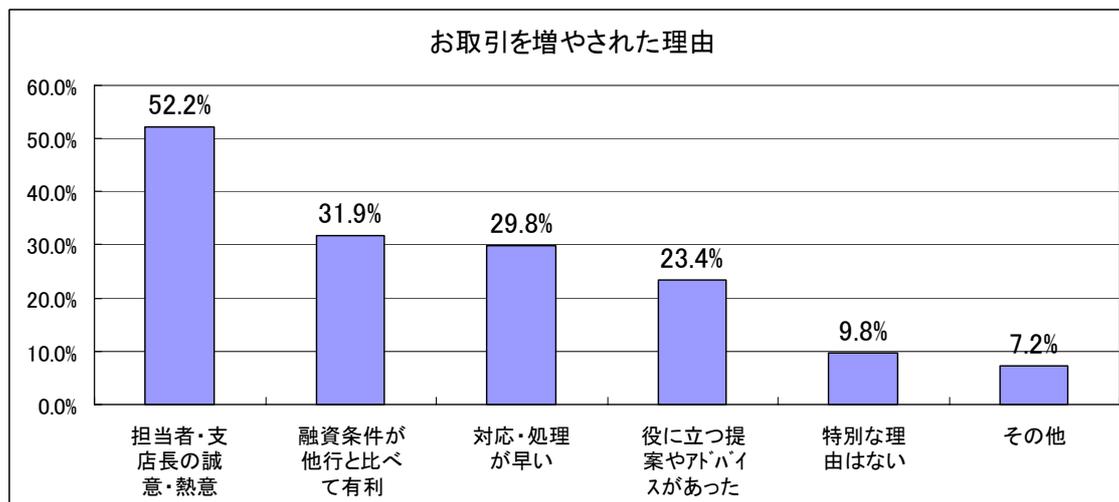
(1) 阿波銀行に対するイメージ



当行に対する法人のお客さまのイメージは「堅実である」「安心・信頼できる」となっており、前回（平成 22 年度）と同様の結果となっています。また、「親近感がある」とのイメージを持たれるお客さまが前回より多くなっています。

お客さまに、安心して親近感を持ってお取引いただくとともに、「柔軟さ」や「頼りがい」も高めていくことで、お客さまのニーズにお応えし末永いお取引をしていただけるよう努力してまいります。

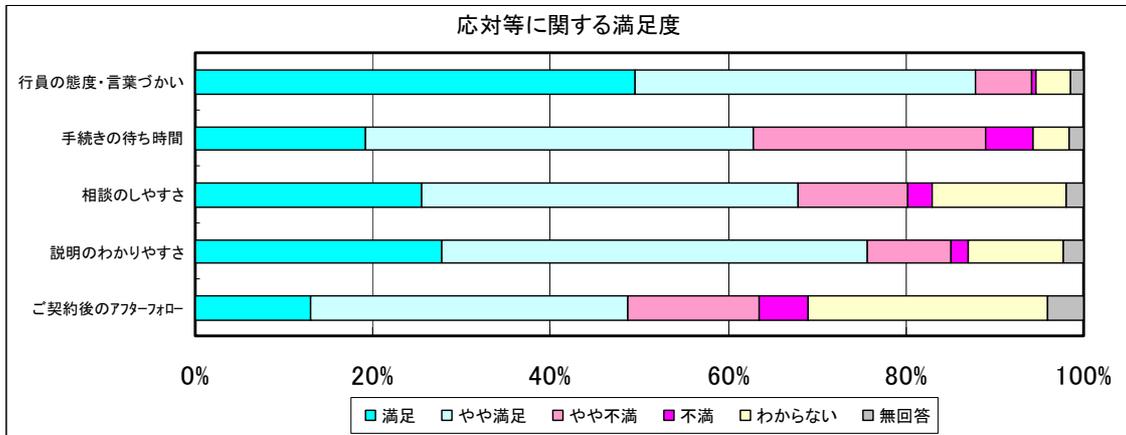
(2) お取引を増やされた理由



お取引を増やされた理由として「担当者・支店長の誠意・熱意」が、前回同様一番多くなっており、「融資条件が他行と比べて有利」の項目が前回より大きく増加しています。お客さまのご要望等に親身になって対応していくとともに、お役に立つ提案やアドバイスを行うことで、お客さまとの関係強化が図れるよう努力してまいります。

3. 個人のお客さまに関する項目

(1) 応対等に関する満足度



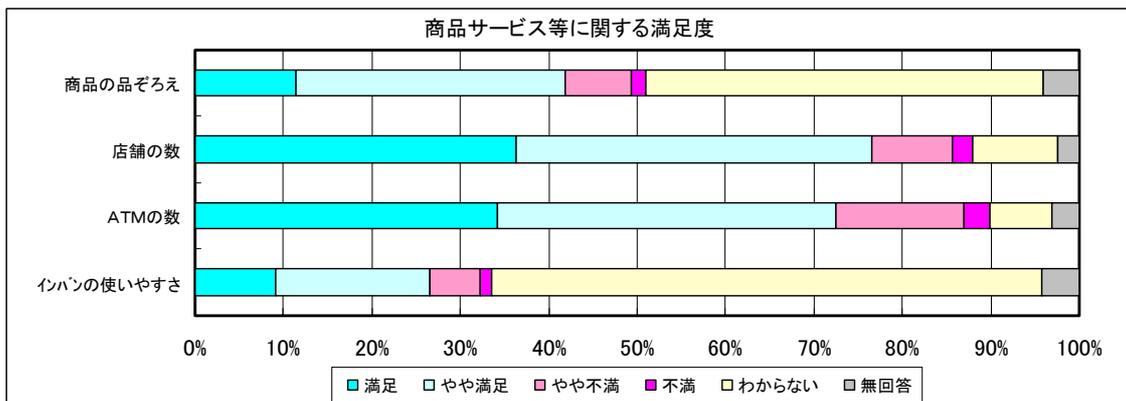
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
行員の態度・言葉づかい	49.6%	38.2%	6.4%	0.5%	3.8%	1.5%
手続きの待ち時間	19.1%	43.8%	26.0%	5.4%	4.0%	1.6%
相談のしやすさ	25.4%	42.5%	12.3%	2.6%	15.1%	2.0%
説明のわかりやすさ	27.8%	47.9%	9.3%	2.0%	10.7%	2.3%
ご契約後のアフターフォロー	13.0%	35.7%	14.8%	5.5%	26.9%	4.0%

応対に関する満足度として、「行員の応対（態度、言葉づかい）」に関しては 87.8%の方に「満足している（満足・やや満足）」という評価をいただいております。引き続き、お客さまに感動いただけるような応対をめざし努力してまいります。

「待ち時間」については前年度より向上はしていますが、まだまだ厳しい評価であり、さらに事務の改善等を図り、待ち時間短縮に努めてまいります。

「ご契約後のアフターフォロー」についても約 20%の方が「やや不満・不満」との評価となっており、情報提供やセミナーの開催などを充実を図ってまいります。

(2) 商品サービス等に関する満足度



	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
商品の品ぞろえ	11.4%	30.4%	7.4%	1.6%	45.0%	4.0%
店舗の数	36.4%	40.1%	9.2%	2.3%	9.6%	2.5%
ATMの数	34.2%	38.2%	14.5%	3.0%	6.9%	3.1%
インバンの使いやすさ (利用者みの割合)	9.2% (27.3%)	17.4% (51.7%)	5.7% (16.9%)	1.4% (4.1%)	62.1%	4.3%

(注) インバン：個人向インターネット・モバイルバンキング

「店舗の数」や「ATMの数」については70%以上の方が「満足している（満足・やや満足）」と回答していただいておりますが、「やや不満・不満」の評価も決して低くはない結果となっています。お客さまのご意見等もおうかがいし、お客さまにご不便をおかけしないよう効率的な営業ができる店舗やATMコーナーの検討、お客さまに満足いただける商品サービスの充実を図ってまいります。

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については、窓口や「ご意見カード」等で頂戴したお客さまの声と合わせ、真摯に受けとめ、新たな対応策の検討を行い、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、良い評価をいただいた項目についてもさらに高い評価をいただけるよう、全員で努力し、お客さまの感動満足度の向上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、阿波銀行はお客さまと、「ずっとつながる銀行・未来へずっとつながる銀行」をめざし、より一層の努力をしております。引き続き、みなさまからのご意見・ご要望をお寄せいただきますようお願い申し上げます。