

お客さま満足度向上に向けた取組状況

(平成 25 年 4 月 ～ 平成 26 年 3 月)

平成 26 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 ～

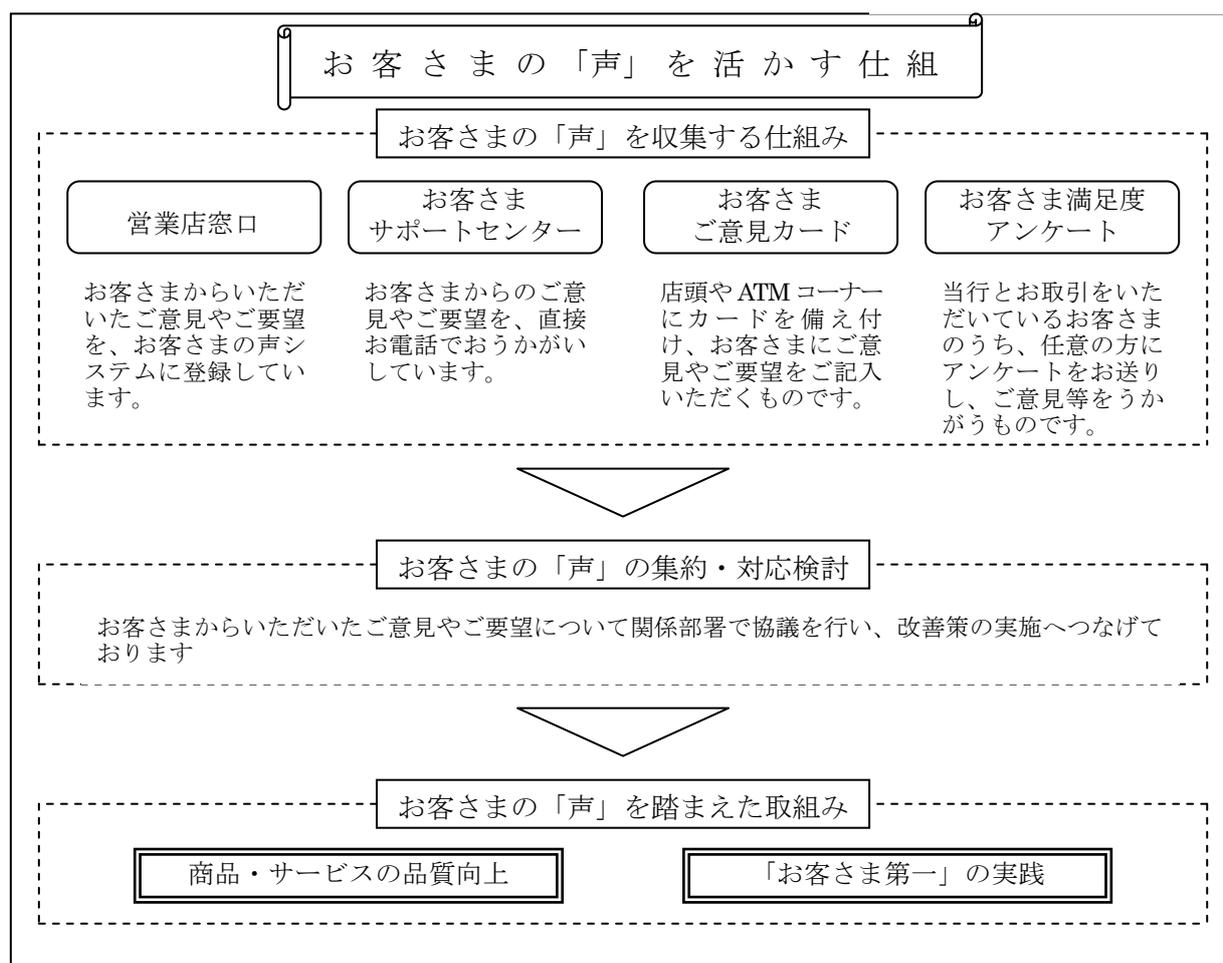
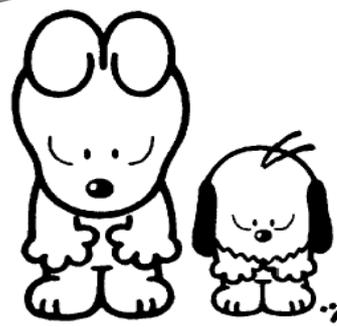


みなさまには、平素より阿波銀行をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。
阿波銀行では、経営方針の一つである「お客さま第一」を実践するため、お客さまから
寄せいただいたご意見・ご要望をもとにサービスの改善に取り組んでいます。

平成25年度中に実施しました改善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、心より
お礼申しあげます。

- ◆ 「お客さまの声システム」受付件数 775件
(平成25年4月～平成26年3月)
- ◆ 「お客さまご意見カード」受付件数 5,471件
(平成25年4月～平成26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 979件(実施日 平成25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 25 年度中に改善を行った項目は次のとおりです。

1. 預金・預かり資産

(お客さまの声の抜粋：以下同じ)

- 定期預金満期案内はがきを受け取ったが、いつ窓口へ行けばよいのか分からない。
- 財形預金がどの店舗でも払い出せるようにしてほしい。
- 投資信託や保険商品のことを詳しく知りたい。

⇒定期預金満期案内はがきについて、満期日以降にご来店いただけるよう、ご案内の文言を追加いたしました。

⇒従来は取引店のみであった一般財形預金のお引出しについて、全店でのお取扱いを可能といたしました。

⇒**保険契約者向けのセミナー**を徳島県内において**16回開催**いたしました。また、少額投資非課税制度〔通称：NISA（ニーサ）〕の開始に合わせ、**情報提供のためのセミナー**を徳島県内で**17回開催**いたしました。

2. 各種キャンペーン

- キャンペーン定期預金の取扱いを行ってほしい。

⇒金利を上乗せした**定期預金キャンペーン**のほか、預け入れ時の為替手数料を無料とする**外貨預金キャンペーン**、ご契約者さまへ現金プレゼントを行う**NISAご利用開始キャンペーン**などを実施いたしました。

⇒また、徳島ヴォルティスのJ1昇格を記念し、**応援キャンペーン**を実施いたしました。

3. ATMコーナー

- 近くのATMコーナーを日曜日でも利用できるようにしてほしい。
- ATMコーナーの案内ポスターは、硬貨の取扱いに関する内容が分かりにくい。

⇒休日稼働が土曜日だけであったATMコーナーを日曜祝日も利用できるようにするなど、各ATMコーナーの利用状況に合わせ、適宜見直しを行っています。

⇒ATMでの支払いについては、硬貨の支払いができないことを案内ポスターに追加いたしました。

4. 障がい者対応

- 取引明細も点字案内サービスを行ってほしい。

⇒平成25年8月より、取引明細も点字案内を行うよう対応いたしました。

5. a i - m o (インターネットバンキング)

- ご利用カードのエンボスが見づらいので見やすくしてほしい。
- 法人向け a i - m o (インターネットバンキング) の登録振込先の検索がしづらい、総合振込データ作成時に新規先の追加登録ができない、自動集金サービスの結果を全銀形式でダウンロードできるようにしてほしい。

⇒ a i - m o (インターネットバンキング) のご利用カードについて、契約者番号等の文字の色と背景の色を変え、見やすくいたしました。

⇒法人向け a i - m o (インターネットバンキング) について、機能追加や操作性向上のための変更を行いました。主な変更内容は下記のとおりです。

- ・登録振込先のカナ検索機能を追加
- ・総合振込データ作成時に新規先を追加できるよう変更
- ・登録振込先のダウンロード機能を追加
(登録明細の一括印刷やデータの活用ができるようになります)
- ・入出金明細や自動集金結果明細の全銀形式でのダウンロード機能を追加
(他のシステムとの連携が容易になります)

⇒これら以外にも、個人向け a i - m o (インターネットバンキング) にローン機能や投資信託の電子交付サービス機能を追加いたしました。また、リスクベース認証(合言葉)の機能を追加することで安全にご利用いただけるようセキュリティの強化を図りました。

6. ホームページ

- ホームページの A T M 手数料に関する記載で、振込手数料の内容で分かりづらいところがある。

⇒ A T M 手数料に関して、一覧表の欄外に注意書きしていた「別途振込手数料が必要です」の案内を、「時間帯別のお取扱内容」の「お振込み」の箇所に追記することで分かりやすくいたしました。

お客さま満足度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25年度は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。

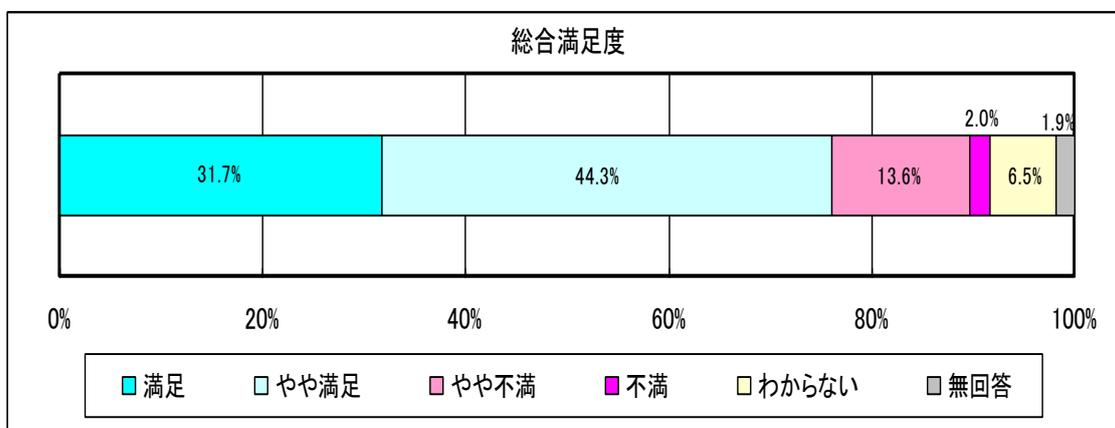
[実施概要]

	個人のお客さま
対象者	徳島県内在住で当行と取引のある個人のお客さま (無作為に抽出しDMを送付)
アンケート送付先数	3,035名
アンケート回答先数	979名
実施日	平成25年11月～12月

※今回も多くの回答をいただきました。これも阿波銀行に対する期待の表れだと感謝いたしております。

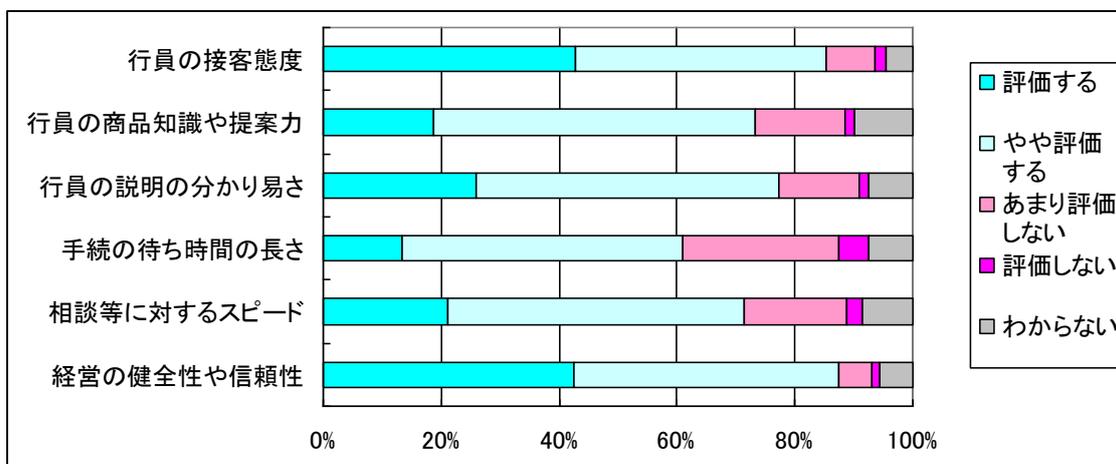
1. 総合満足度

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76%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。前回調査とほぼ同様の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ご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. 個別項目に関する評価

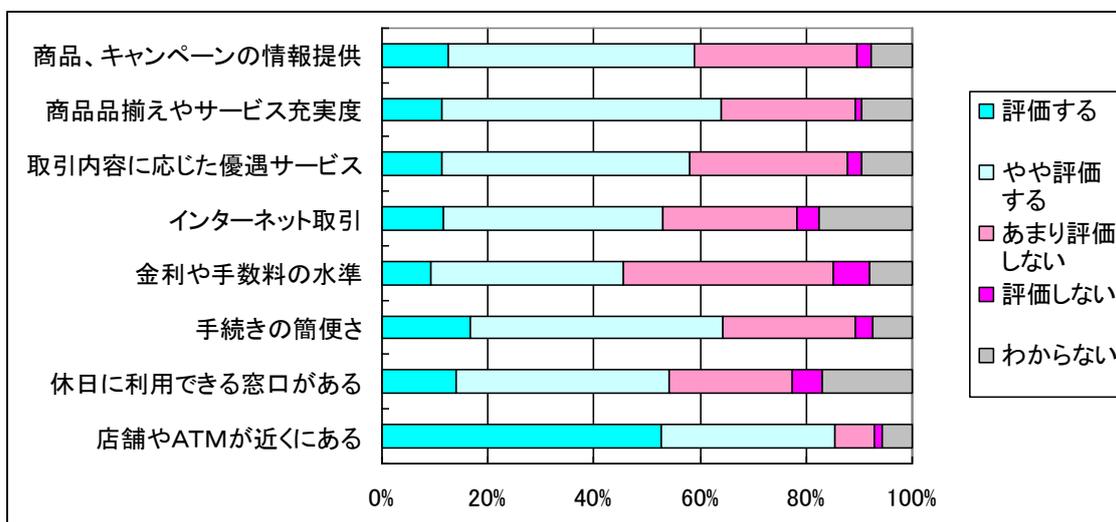
(1) 応対等に関する評価



応対に関する評価として、「行員の接客態度」に関しては85%の方に「評価している（評価する・やや評価する）」という結果をいただいております。引き続き、お客さまに満足したお取引をしていただけるよう努めてまいります。

「手続きの待ち時間」に関しては厳しい評価をいただいております。これまでも事務手続きの簡素化等の改善策を実施してまいりましたが、さらなる事務の効率化など、待ち時間短縮に努めてまいります。

(2) 商品サービス等に関する評価



「店舗やATM」に関しましては80%以上の方が「評価している（評価する・やや評価する）」と回答をいただいております。今後も、お客さまの利便性を考えた運営に努めてまいります。「休日に利用できる窓口」については半数近くの方から低い評価となっています。休日にも相談窓口として営業している「ゆめプラザ」を積極的にご利用いただけるよう案内してまいります。

お客様の声をうけて

お客様満足度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」等で頂戴したお客様の声と合わせて、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。

アンケート結果で、お客様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、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
ご意見やご要望は関係部署で協議し、
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へ」をめざし、より一層の努力をしてまいります。引続き、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。