

# お客さま満足度向上に向けた取組状況

(平成23年4月 ～ 平成24年3月)

平成24年6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 ～

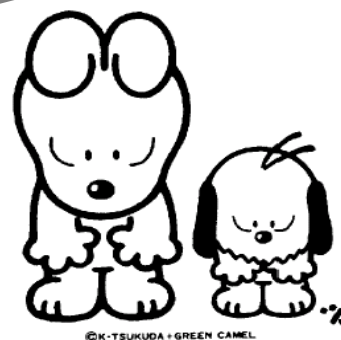


みなさまには、平素より阿波銀行をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。  
阿波銀行では、経営方針の一つである「お客さま第一」を実践するため、お客さまからお寄せいただいたご意見・ご要望をもとにサービスの改善に取り組んでいます。

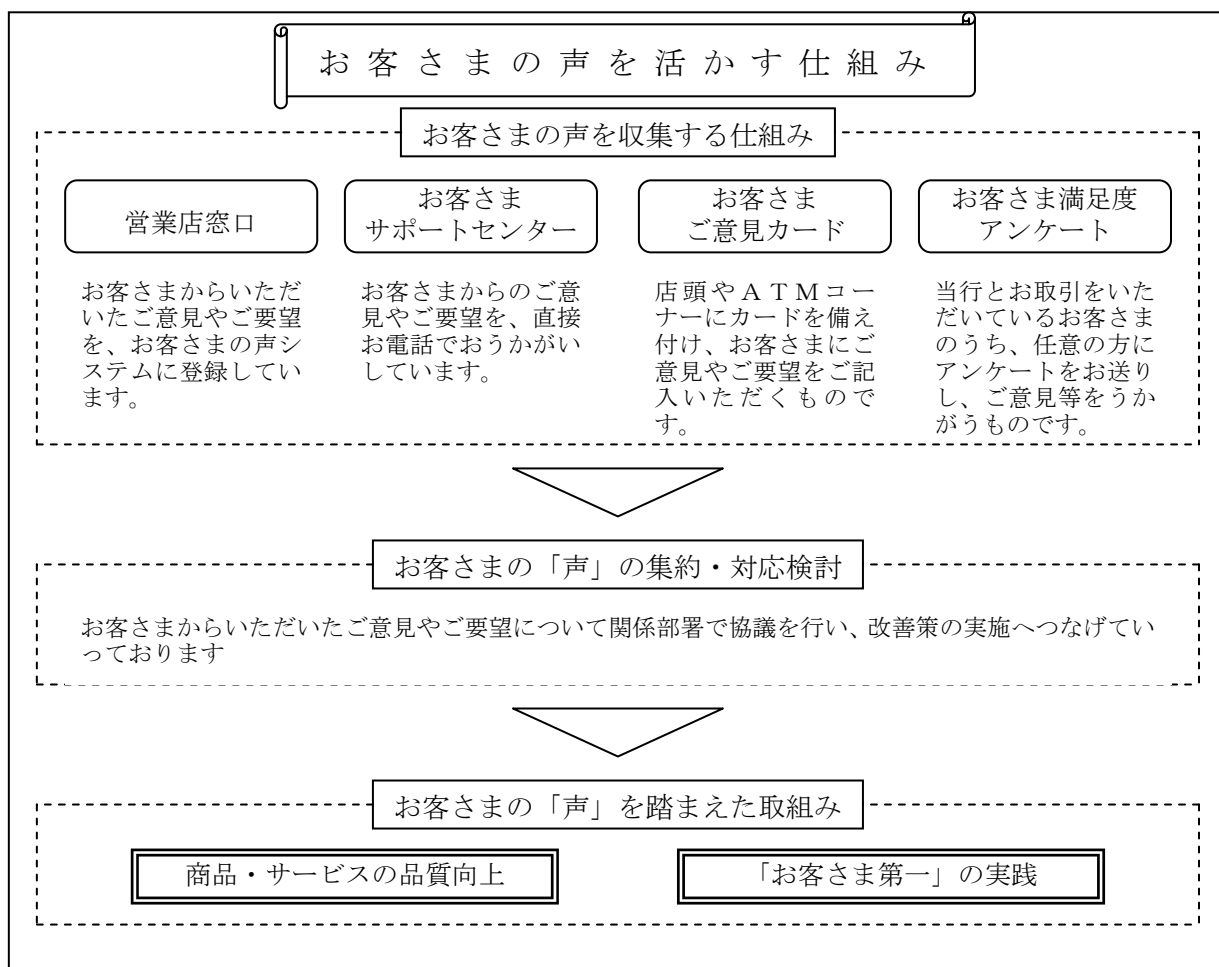
平成23年度中に実施したものと改善を行った項目についてお知らせいたします。

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 895件  
(平成23年4月～平成24年3月)
- ◆ 「お客さまご意見カード」受付件数 2,924件  
(平成23年4月～平成24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 1,052件(実施日 平成23年11月)



©K-TSUKUDA+GREEN CAMEL



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 23 年度中に改善を行った項目は次のとおりです。

## 1. 預金

(お客様の声の抜粋：以下同じ)

- 預金金利がとても低い。金利上乘せキャンペーンを行って欲しい。

⇒預金金利上乘せのご要望にお応えし、平成 23 年度の夏と冬のボーナス時期に**金利上乘せキャンペーン**を実施いたしました。

⇒平成 23 年度は、当行の創業 115 周年にあたり、金利を上乘せした「**あわぎん創業 115 周年記念定期預金**」の取扱いも行いました。

⇒東日本大震災復興支援の一環として「**東日本大震災復興応援定期『未来へ』**」の取扱いを行い、預入された定期預金総額の 0.03%相当額を被災者受入支援義援金として寄付いたしました。

⇒**外貨定期預金キャンペーン**では為替手数料を半額にいたしました。

## 2. 各種手続き等

- 伝票の印刷が薄く見にくかったり、裏の印刷が透けて見え、表の印字がよみづらかったりするので改善して欲しい。
- 取引店以外でもいろんな手続きができるようにして欲しい。

⇒見づらいとお声が多かった「入出金伝票」等について記入枠を太くする等の変更を行いました。また、記入しづらいとお声があった「入出金兼用伝票」について、入金専用伝票に改定いたしました。

⇒色調が薄くて見づらいとお声が多かった「振込依頼書」について、色調を変更し見やすくするとともに、記入項目を減らし、お客さまが記入しやすいよう改定いたしました。

⇒残高証明発行依頼書等、複写式の届出用紙のカーボンを濃くし、鮮明に複写するよう改善いたしました。

⇒お客様の利便性を図るため、以下の手続きを全店で取扱いできるよう拡大いたしました。

**証書式定期預金の解約、カード再発行、残高証明書・取引履歴の発行、個人向インターネット・モバイル banking の解約、自動送金サービスの登録等**

### 3. 障がい者対応

- 営業店に車いすを設置して欲しい。
- 耳が聞こえづらいので補聴器を設置して欲しい。
- 使用済みの通帳に済み表示の点字ラベルを付けて欲しい。

⇒県内11店舗に**車いすを設置**、また**助聴器（ボイスメッセ）を全店に配備**をするなど、すべてのお客さまが安心してご利用いただけるよう、バリアフリー化を推進しています。

⇒視覚障がいのあるお客さまからのご依頼により、使用済みの通帳に点字ラベルを貼付するようにいたしました。

⇒ユニバーサルサービス研修会を実施し、ご高齢のお客さまや障がいのあるお客さまへの理解を深めています。

### 4. 店舗

- 土日でも相談等ができる場所があればよい。

⇒土日祝日にもお客さまが相談いただけるよう、「相談プラザ新町」に続き、藍住町の大型ショッピングセンター内に「**あわぎんゆめプラザ**」を開設いたしました。保険の見直しやローンのご相談を承っています。

### 5. ホームページ・その他

- ホームページで店舗・ATM一覧が分かりにくい。
- 通帳磁気ストライプが壊れて使えなくなったとき、簡単に修復できるようにして欲しい。

⇒**当行ホームページの全面リニューアル**を行い、お客さまが見やすく、使いやすいよう機能追加を行いました。また、お客さまへ迅速な情報提供ができるよう、ホームページ更新方法を効率化しています。

⇒通帳の磁気ストライプが壊れた場合、修復手続きは営業店窓口でのみ行っていましたが、**ATMで通帳磁気ストライプの修復**ができるようにし、お客さまの利便性向上に努めました。

## 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23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。

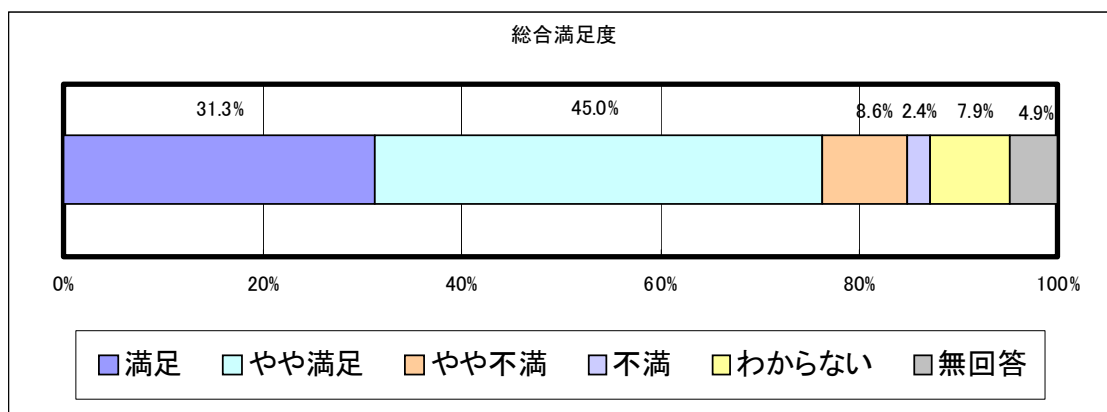
### [実施概要]

	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	3,057名
アンケート回答先数	1,052名
実施日	平成23年11月

※前年度に比べ72名も多く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。

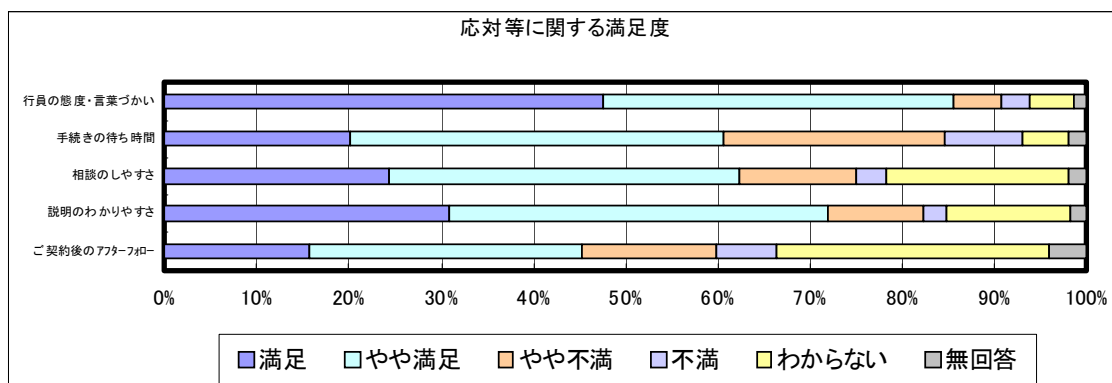
### 1. 総合満足度

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. 個別項目に関する満足度

### (1) 応対等に関する満足度



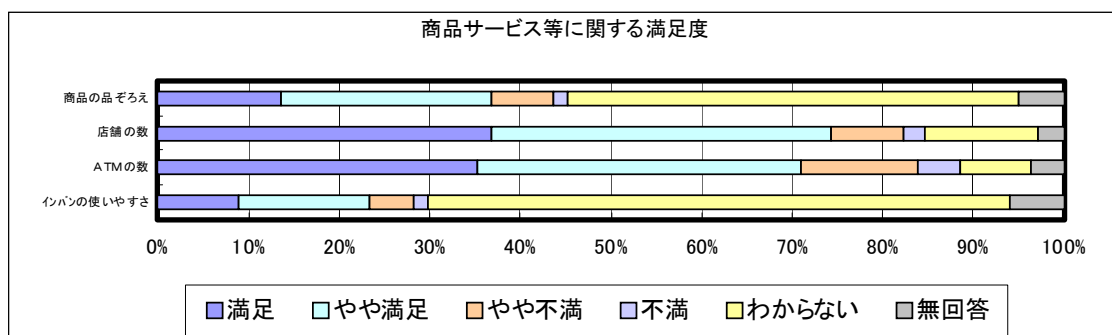
	満足	やや満足	やや不満	不満	わからない	無回答
行員の態度・言葉づかい	47.5%	38.0%	5.2%	3.1%	4.7%	1.4%
手続きの待ち時間	20.2%	40.4%	24.1%	8.4%	5.0%	1.9%
相談のしやすさ	24.3%	38.1%	12.6%	3.1%	19.9%	1.9%
説明のわかりやすさ	30.8%	41.3%	10.3%	2.5%	13.4%	1.8%
ご契約後のアフターフォロー	15.7%	29.6%	14.6%	6.5%	29.7%	4.0%

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85%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、お客さまに気持ちよくお取り引きいただけるよう努めてまいります。

「待ち時間」に関しては厳しい評価をいただいております。これまでも改善策を実施してまいりましたが、事務の効率化など、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させ、ご契約後もお客さまに安心していただけるようなサービスの提供に努めてまいります。

### (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	13.5%	23.4%	6.8%	1.5%	49.7%	5.0%
店舗の数	36.9%	37.5%	7.9%	2.5%	12.5%	2.9%
ATMの数	35.2%	35.7%	13.0%	4.7%	7.7%	3.7%
インバンの使いやすさ (利用者のみ割合)	8.8% (29.6%)	14.4% (48.5%)	4.9% (16.5%)	1.6% (5.4%)	64.3%	5.9%

(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、「ATMの数」では18%弱の方が不満（不満・やや不満）となっています。お客さまのご意見等もおうかがいしながら、満足していただける店舗設備・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お声と合わせて、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。

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、いろいろな施策を検討・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へ」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。