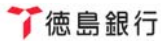


地域密着型金融への取組み状況について

(平成26年度)

平成27年6月

徳島銀行



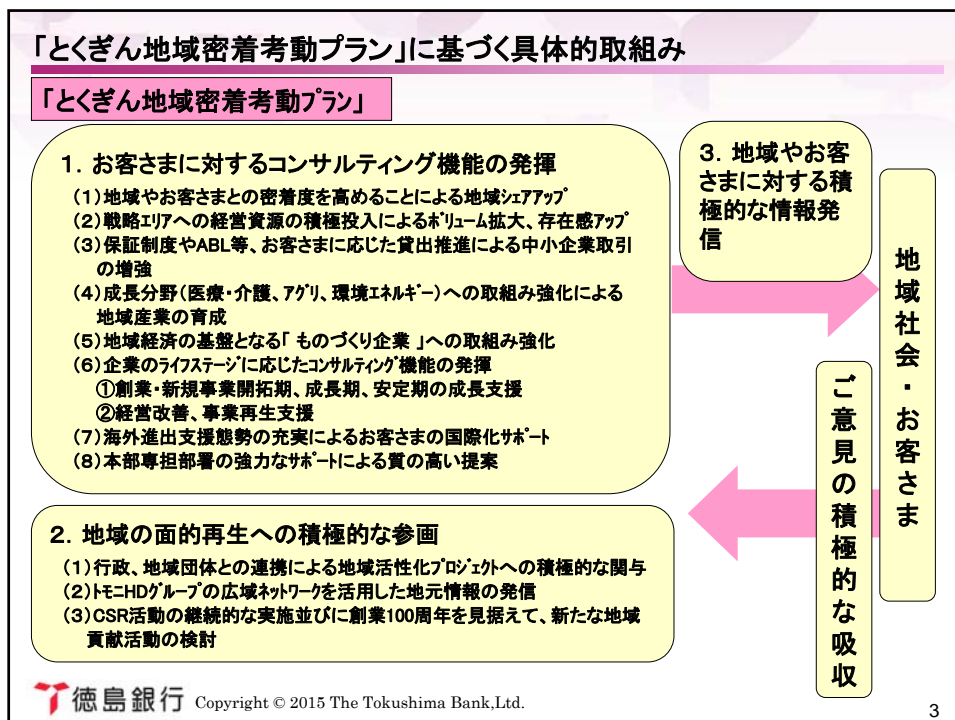
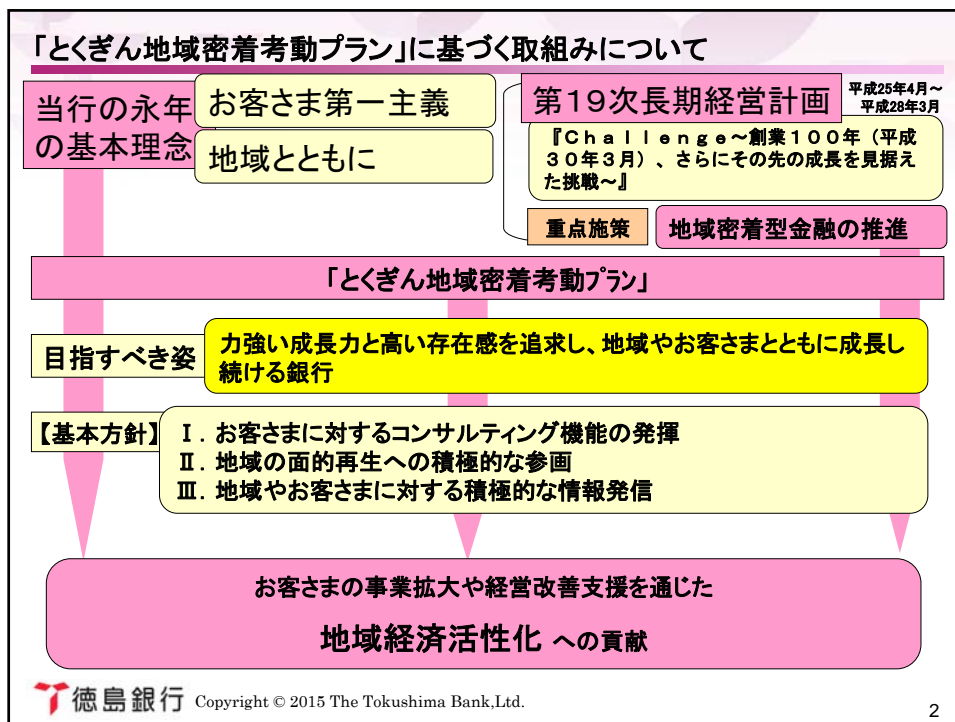
目次

この度、徳島銀行における「地域密着型金融への取組み状況」(平成26年度)について、取りまとめましたのでお知らせいたします。

当行は、永年掲げてきた「お客さま第一主義」、「地域とともに」の基本理念のもと、お客さまとともに成長し、歴史を共有することを目指すべき姿として、さまざまな施策を実施してまいりました。

平成25年4月よりスタートした、「第19次長期経営計画」『Challenge～創業100年(平成30年3月)、さらにその先の成長を見据えた挑戦～』においても、「地域密着型金融の推進」を重点施策として掲げ、地域とともに、お客さまとともに成長していくための戦略・施策を推進し、地域経済の活性化に積極的に取り組んでおります。

○「とくぎん地域密着考動プラン」に基づく取組みについて	2ページ
○「とくぎん地域密着考動プラン」に基づく具体的取組み	3ページ
○平成26年度の主な成果	
1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮	4～18ページ
2. 地域の面的再生への積極的な参画	18～23ページ
3. 地域やお客さまに対する積極的な情報発信	24ページ



平成26年度の主な成果

1. お客様に対するコンサルティング機能の発揮

創業・新規事業開拓への支援の実施

(1) 外部機関との連携強化

当行は、徳島県、徳島市等の地方公共団体、提携先である徳島県工業技術支援本部および阿南工業高等専門学校等の外部団体との連携を強化し、情報提供・サポート体制を充実させております。

○「徳島県よろず支援拠点」と連携した創業・起業等の支援(平成26年12月)

とくしま産業振興機構が運営する「徳島県よろず支援拠点」と「業務協力に関する覚書」を締結し、創業等に対する支援体制を更に強化しております。

○6次産業化、経営革新、新連携等の認定企業申請支援

商工会連合会等と連携し、経営革新・新連携、オンリーワン企業や6次産業化など国や県の認定企業申請の支援に取り組んでおります。

○創業・新規事業開拓時の資金需要への対応

認定支援機関として国や県からの各種補助金の申請手続き支援を行い、創業・新規事業における資金需要にお応えしております。

※平成26年度 補助金申請支援実績

- ・創業補助金 : 認定書発行 24先のうち、13先が採択
- ・ものづくり補助金 : 認定書発行 25先のうち、13先が採択

平成26年度の主な成果

1. お客様に対するコンサルティング機能の発揮

創業・新規事業開拓への支援の実施

(2) 情報提供の強化

○「起業・創業セミナー」の開催

新規ビジネスのヒントとしてご利用いただけるよう、外部講師による「起業・創業セミナー」を継続的に開催しております。

◇『第1回トモニ起業・創業セミナー』(平成27年3月)

当行・香川銀行の主催、徳島市との共催で開催、東京都・神奈川県で人気飲食店を多店舗展開する株式会社グリップセカンド代表取締役の金子信也氏を講師に迎え、起業・創業における思いや飲食店経営の成功のポイントなどについてご講演いただき、30名の方にご参加いただきました。



平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

成長段階における支援の実施

(1) ビジネスマッチングなどを活用した販路拡大等の成長支援

〇トモニmini商談会の開催

トモニmini商談会は、バイヤーをお招きし面談を設定する小さな商談会で、平成26年度は香川銀行と共催で5回(平成25年度は2回)開催いたしました。

5回合計で当行のお取引先 40社が参加され、平成27年5月現在で商談成約6件、商談中16件となっており、お取引先の売上増加、販路拡大への支援につながっていると考えております。

回数	開催	バイヤー	募集分野	参加(当行)
第6回	H26/4	㈱マミギフト香川 (リンベル四国総代理店)	カタログギフト向けの商品、サービス。食品、フライダル向け雑貨	6社
第7回	H26/6	㈱福利厚生倶楽部中国	宿泊関連サービス、生活支援関連サービス	5社
第8回	H26/6	㈱井筒屋	地域色のある加工食品、一次産品	8社
第9回	H27/2	㈱ベネフィット・ワン	飲食店、レジャー施設、温泉施設、生活関連サービス	6社
第10回	H27/3	㈱グリップセカンド	有機栽培の野菜などアグリ分野商品	15社

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

成長段階における支援の実施

(1) ビジネスマッチングなどを活用した販路拡大等の成長支援

〇トモニmini商談会の開催

①第6回：大手カタログギフト(平成26年4月)

カタログ業界大手「リンベル」の中四国地区総代理店である有限会社マミギフトカガワの仕入ご担当者をお招きし、当行お取引先6社と面談を実施いたしました。

地元の商品が全国へ展開していく足がかりになると考えております。



第6回mini商談会

②第9回：総合福利厚生サービス(平成27年2月)

総合福利厚生サービスを提供している株式会社ベネフィット・ワンのご担当者をお招きし、当行お取引先6社と面談を実施いたしました。

地元の商品が全国へ展開していく足がかりになると考えております。



第9回mini商談会

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

成長段階における支援の実施

(1) ビジスマッチングなどを活用した販路拡大等の成長支援

○「食の魅力発見プロジェクト2014」個別商談会への参加 (平成26年7月)

「埋もれた地域資源」としての『食』にスポットを当て、全国に広く流通させることを目的として、当行を含む第二地方銀行25行の主催による「『食の魅力』発見プロジェクト2014」個別商談会を東京流通センターで開催いたしました。当行のお取引先 6社も出展し、流通業者等と個別に商談を行いました。



食の魅力発見プロジェクト
2014

○お取引先の商品・サービスのPRへの取組み

当行では、お取引先の商品・サービスを多様な場面で活用することにより、PR・販路拡大支援を行っております。

具体的には、「とくぎんサクセスクラブ新年互礼会」による商品PR展示や「トモニビジネスインフォメーション」による商品・業務・サービスの紹介など、お取引先商品PRへの積極的な取組みを行っております。



サクセスクラブ新年互礼会
お客さま商品展示

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

成長段階における支援の実施

(2) 「徳島・香川トモニ市場 ～ふるさと物産館～」の取組み

トモニHDグループでは、ネーミングライツを活用したスキームにより、平成22年10月より、東京JR有楽町駅前の東京交通会館1階にアンテナショップ「徳島・香川トモニ市場～ふるさと物産館～」をオープンしております。

『徳島・香川トモニ市場』は、徳島県より「阿波とくしまアンテナショップ」第1号店として認定されるなど、県外での徳島及び香川県の物産の販路拡大や観光・物産の情報発信拠点として活用されております。

○「徳島・香川トモニ市場」の売上

平成26年度は、売上高では約85百万円、売上個数では約22万個となり、前年を大きく上回る売上となりました。

百貨店やアンテナショップ関連イベントへの出店なども実施し、地域産品のPR・販売支援を通じて、お取引先のマーケティング拠点としてご活用いただいております。

○PR活動・情報発信拠点としての活用

平成26年11月には、徳島県・香川県・三豊市のご協力をいただき、東京交通会館前ピロティにて、トモニHDグループのお取引先等、総勢14ブースにより、トモニ市場開設4周年記念マルシェ「秋の大収穫祭」を開催いたしました。

今後も観光ガイド、イベント情報の配布など地域情報の発信拠点として活用してまいります。

トモニ市場売上実績

	平成25年度	平成26年度
売上高	75百万円	85百万円
売上個数	203千個	222千個
レジ通過人数	75,960人	80,698人
平均商品単価	371円	382円
平均客単価	987円	1,053円



「秋の大収穫祭」の様子

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

成長段階における支援の実施

(3) お取引先の海外進出支援に対する取組み

当行では、お取引先の海外進出を支援するために、外部機関との連携強化、海外情報の提供および商談会の開催などを行っております。

① 外部機関・海外銀行との連携

お客さまが海外に進出する際に、提携銀行の日系企業担当窓口(ジャパンデスク)や進出国内の拠点網を活用し、現地進出をきめ細やかにサポートできるよう、華鐘コンサルティング(中国)、ベトナム銀行(ベトナム)、インドステイト銀行(インド)等の外部機関、海外銀行と提携しております。

② 「海外展開一貫支援ファストパス制度」への参加

この制度は、外務省、日本貿易振興機構(JETRO)など海外展開支援に知見がある機関に対して、海外進出を目指す企業の紹介を円滑に行うための制度です。当行は「紹介元支援機関」として参加しており、迅速かつ具体的なサポートが行える体制を整えております。

③ 「トモニ海外展開セミナー」の開催(26年9月・12月)

9月のセミナーではASEAN各国の情勢と、海外ビジネスを展開するにあたっての手法や留意点について、また12月のセミナーではベトナムの経済情勢や投資環境について、外部講師をお招きし、ご講演いただきました。

当行は香川銀行の共催で「トモニ海外展開セミナー」を開催しており、お取引先の海外進出・海外販路開拓の支援につながるものと考えております。

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

当行は、お客さまや地域の関係機関と連携しながら、地域活性化に積極的な役割を果たすとともに、成長分野への積極的な資金供給等を通じて、地域経済全体の活性化と同時に、お客さまの事業拡大や経営改善の支援を行うことで地域の面的再生に貢献してまいります。

成長分野(医療・介護、環境エネルギー、アグリ分野)への取組み 地域産業発展のヒントを提供しております

当行では、医療・介護、環境、農業分野等を成長分野と位置づけ、様々なニーズに対応するために行内体制の整備、情報提供の充実及び外部専門家などとの連携強化を積極的に行っております。

医療・介護分野への取組み

(1) 行内体制の充実

◇ 本部法人ビジネスセンターに医療・介護分野の専担者を配置し、外部専門家と連携したお取引先からの相談対応機能の充実、行員への継続的な研修実施による人材育成等を行い、本部と営業店、外部専門家が一体となって、同分野における創業や新規事業、事業拡大に対する支援を実施しております。

◇ 現在7名の行員が「医療経営士」に合格するなど、同分野に対するコンサルティング機能強化を目的に行員の資格取得を進めております。

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

医療・介護分野への取組み

(2) 外部専門家との連携強化

- ◇医療コンサルティング会社「総合メディカル(株)」と業務提携を行い、情報提供・サポート体制を充実させております。
- ◇また、医療機関向けレセプトチェックソフト販売会社(株)AISと業務提携しております。

(3) セミナーによる情報提供の実施

○「トモニ医業経営セミナー」開催（平成26年4月・平成27年3月）

香川銀行と共同で「医業経営セミナー」を継続して開催しております。平成26年4月には、徳島で「第5回トモニ医業経営セミナー」を開催し、株式会社川原経営総合センター経営コンサルティング部副部長長岡秀和氏を講師にお招きし、「2014診療報酬改定の概要と重要ポイント」をテーマに、ご講演いただきました。

また、平成27年3月には、香川で「第6回トモニ医業経営セミナー」を開催し、監査法人トーマツ アドバイザリー事業本部ヘルスケアコンサルティング 中谷さおり氏を講師にお招きし、「2015年度介護報酬改定とその対応策」をテーマに、ご講演いただきました。



第6回トモニ医業経営セミナー

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

農業分野への取組み

当行では、徳島県の主要産業である農業分野の活性化、6次産業化支援のため、各種施策に取り組んでおります。

(1) 行内体制の充実

- ◇本部法人ビジネスセンターに農業分野の専担者を配置し、日本政策金融公庫との提携による「とくぎんアグリサポートローン」で農業者向けの融資に取り組んでいる他、徳島県商工会連合会と共同で「6次産業総合化事業計画」の認定取得支援に取り組んでおります。
- ◇平成27年3月時点で 行員4名が「農業経営アドバイザー」に合格し、同分野におけるコンサルティング機能の発揮に努めております。

(2) 6次産業化への取組み(トモニアグリファンド)

当行では、農林漁業の6次産業化に取り組む生産者や事業者らの支援を目的とするサブファンド「トモニ6次産業化サポート投資事業有限責任組合」(愛称「トモニアグリファンド」)を設立しております。現在、複数の相談案件について支援を続けております。

■トモニアグリファンドの概要

1. 名称	トモニ6次産業化サポート投資事業有限責任組合(愛称:トモニアグリファンド)
2. ファンド総額	5億円
3. 設立形態	投資事業有限責任組合
4. 無限責任組員	トモニリース(株)
5. 有限責任組員	(株)農林漁業成長産業化支援機構、徳島銀行、香川銀行、(株)徳銀キャピタル

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

農業分野への取組み

(4) 商談会の開催

当行では、有機栽培の野菜などアグリ分野に特化したmini商談会や個別商談会を実施しており、販路拡大など、農業生産者や事業者の支援に積極的に取り組んでおります。



個別商談会



商談会後の現地視察

(5) 相談対応・ビジネスマッチング

当行では、農業生産者や事業者からの様々なご相談に対しても、積極的にお応えしております。

ビジネスマッチングの実例

県下有数の農家（農業法人）より米価下落への対応策について相談を受け、食用米から酒米栽培への一部転換を提案、また県外有名酒造業者をご紹介させていただき、酒米販売について商談が成立しました。

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

成長分野および企業の成長段階における積極的な資金供給

(1) 「とくぎんトモニ成長戦略ファンド」による資金供給

日本銀行の制度を活用した「とくぎんトモニ成長戦略ファンド」を通じて、成長分野への積極的な資金供給を行っております。

- 取扱開始以降の累計取組み実績（平成27年3月末現在）
429件、400億円

(2) 新たな融資手法を活用した資金需要への対応

当行は、担保・保証に過度に依存しない融資への取組み強化を目的として「動産・債権担保融資（ABL）」や「私募債」の受託等に積極的に取り組んでおります。

- 平成26年度取組実績
ABL 57件、53億円
私募債 37件、37億円

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

経営改善・事業再生支援への取組み

当行では、中小企業・個人事業主のお客さまに対して、本部専門部署と営業店が一体となって、ご融資に関する相談、経営改善計画策定支援等の経営相談に積極的に取組むとともに、外部専門家や外部機関と連携を図りながらお客さまの事業再生や業種転換等抜本的な経営改善に向けたコンサルティング機能を積極的に行っております。

(1) 行内体制の充実

本部審査部内に設置している「経営サポート室」に経営改善支援担当者を配置し体制を強化しています。「経営サポート室」は、営業店と一体となってお取引先の経営改善支援を行うとともに、営業店職員に経営改善手法等の指導を行い、経営改善支援能力のレベルアップを図っております。

また、平成26年6月に地域経済活性化支援機構(略称:REVIC)と「特定専門家派遣に関する契約書」を締結し、事業再生に特定専門家の派遣を受けております。今後も事業再生支援等の担い手として支援能力の向上を図り、お客さまに対するコンサルティング機能の一層の発揮及び地域経済の活性化に取り組んでまいります。

(2) 外部機関との連携強化

○「中小企業再生支援協議会」との連携強化による経営改善支援

平成26年度中に27先について、経営改善の支援を行いました。

○「認定支援機関による経営改善計画策定支援事業」の活用

平成26年度中に9先について、経営改善計画策定等の支援を行いました。

平成26年度の主な成果

1. お客さまに対するコンサルティング機能の発揮

経営改善・事業再生支援への取組み

(3) 経営相談体制の強化

◇TKC四国会と「TKC経営改善計画策定支援サービスに関する覚書」を締結し、経営改善に関する相談体制を強化しております。

◇国交省と「建設企業のための経営戦略アドバイザー事業」に係るパートナー協定を締結し、中堅・中小建設企業の新事業展開、企業再編等の経営戦略の実現を支援しております。

(4) 経営改善・事業再生支援への取組み

中小企業再生支援協議会、経営改善支援センター、中小企業支援ネットワーク等の外部機関とも連携のうえ、経営改善計画の策定や経営改善のアドバイス、「トモニ企業再生ファンド」や資本金借入金取組みによる再生支援など、経営改善に向けたコンサルティング機能の発揮を積極的に行っております。

(5) 金融円滑化に対する取組み状況

中小企業・個人事業主および住宅ローンをご利用のお客さまに対して、条件変更のご相談にきめ細かくお応えするために、本部及び全営業店に「ご融資相談窓口」を設置し、融資相談担当者を配置しております。

平成26年度の主な成果

2. 地域の面的再生への積極的な参画

地域活性化イベントとの連携

○協議会・イベントの協賛

- ・とくしまマラソン(平成26年4月)(平成27年3月)
- ・万代中央埠頭にぎわいづくり協議会(平成26年10月)
- ・スポーツ王国とくしま推進会議(平成26年10月)
- ・徳島県グローバル人材育成事業実施協議会(平成26年11月)

○2015徳島銀行カレンダー

「Newtype×マチ★アソビ ANIME AWARD」を制作 (平成26年12月)

徳島のアニメイベント「マチ★アソビ」をプロデュースするユーフォーテーブル有限会社と連携し、2015徳島銀行カレンダー「Newtype×マチ★アソビ ANIME AWARD」を制作いたしました。
平成24年度より制作しており好評を得ております。



Newtype×マチ★アソビ ANIME AWARD

○「トモニSunSunマーケット」(平成27年3月)

地方創生、創業を含む事業の担い手支援等の観点から、しんまちボードウォークで開催の日曜市を「トモニSunSunマーケット」としてネーミングライツ契約を締結、次世代を担う高校生・大学生等に社会参加の経験・ビジネスの一端に触れる機会を提供しております。



トモニSunSunマーケット

平成26年度の主な成果

2. 地域の面的再生への積極的な参画

CSR(企業の社会的責任)及び地域活性化への取組み

当行では、CSRの一環として地域活性化につながる各種施策に取り組んでおります。

(1)環境保全への取組み

当行は、四国に本店を置く銀行として初めてISO14001の認証を取得(平成26年2月「自己適合宣言」へ移行)し、「環境にやさしい銀行」として、環境保全に積極的に取り組んでおります。

①「ライトダウン」活動への参加(平成26年6月・7月)

環境省が地球温暖化防止対策の一環として実施している「CO2削減/ライトダウンキャンペーン」や四国4県が地球温暖化対策の一環として実施している「ムーンナイトSHIKOKU」の趣旨に賛同し、6月21日【夏至の日】及び7月7日【七夕(クールアースデー)】に、本部及び全営業店において建物内の照明設備を一斉消灯するライトダウンイベントを実施しております。

②「^{ふるさと}とくしま農山漁村応援隊事業」(平成26年6月)

徳島県との「^{ふるさと}とくしま農山漁村協働パートナー協定」による「とくしま農山漁村応援隊事業」として、上勝町でのボランティア活動に参加、藤川谷(上勝小学校付近)ほたる鑑賞会場の設営、椋原の棚田・集落活性化施設の整備を行いました。上勝町椋原集落でのボランティア活動は、昨年12月の棚田周辺の整備に続き2度目となります。

③ボランティア清掃の実施

「アドプト・プログラム吉野川」、「みちびか事業」に参加し、吉野川河川敷及び本店周辺道路の清掃・美化活動を行っております。また、当行各支店においても地域でのボランティア清掃に参加しております。

平成26年度の主な成果

2. 地域の面的再生への積極的な参画

CSR(企業の社会的責任)及び地域活性化への取組み

(2) 地域と連携した災害への備え

○研修会館宿泊棟を地域の津波避難施設として整備(平成26年10月)

徳島市の津波避難施設整備費補助制度を活用して、研修会館宿泊棟を地域住民等の津波避難施設として整備し、徳島市から津波避難ビルに指定されています。

平成26年10月には、(協)徳島総合流通センターと共同で、当行研修会館にて流通センター内企業の役職員や地域住民が参加した防災訓練を実施いたしました。



研修会館宿泊棟

(3) 地域貢献活動への取組み

①徳島銀行生涯学習振興財団による活動

地域住民の生涯学習に関する事業の支援を行うという目的のもと、平成27年3月末までに累計で308 団体に対し、51,421千円の助成金を交付しております。

また、財団事業の一環として、毎年各界の著名人による講演会や、(協)徳島総合流通センターとの共催にて「リオデ徳島音楽祭」を開催しており、文化や音楽の振興に努めております。

平成27年2月には「待機晩成～日本一の脇役が語る人生の美学」をテーマに、テレビ等で幅広く活躍されている俳優の笹野 高史氏を講師にお招きし、講演会を開催いたしました。



生涯学習財団講演会

平成26年度の主な成果

2. 地域の面的再生への積極的な参画

CSR(企業の社会的責任)及び地域活性化への取組み

(3) 地域貢献活動への取組み

②金融教育への取組み

○「夏休み親子ふれあい金融機関見学」(平成26年8月)

次世代を担う子供たちを対象に、徳島県金融広報委員会と共催にて、毎年「夏休み親子ふれあい金融機関見学」を実施しております。

お金についてのさまざまなお話や、本物の1億円の重さ体験等、金融教育を通じて夏休みの思い出づくりの機会を提供しております。



1億円の重さ体験

③地域行事への参加

○「阿波踊り(徳島市)」(平成26年8月)

徳島県の代表的な祭りである「阿波踊り」に、毎年「とくぎん連」として参加しております。

○「とくしまマラソン2014」(平成26年4月)

○「とくしまマラソン2015」(平成27年3月)

毎年「とくしまマラソン」に多くの行員がランナーとして出走するとともに、出走前の荷物搬入、沿道での声援やアイシングのボランティアとして大会運営を支えています。



阿波踊り



とくしまマラソン2015

平成26年度の主な成果

2. 地域の面的再生への積極的な参画

CSR(企業の社会的責任)及び地域活性化への取組み

(4) 新本店ビル竣工

①目的

- ・お客さまの安全性確保、業務継続体制(BCP)の観点から、免震構造の新本店ビルを新築し、防災機能を強化いたしました。
- ・環境保全活動への取組みを一層推進し、二酸化炭素の排出や消費電力のさらなる削減を図るため、環境へ配慮した建物といたしました。
- ・効率的な業務運営態勢を構築するため、フレキシビリティの高い構造といたしました。

②概要

- ・所在地 : 徳島県徳島市富田浜一丁目41番地
- ・敷地面積 : 2,338.30㎡
- ・延床面積 : 9,308.59㎡
- ・構造 : 鉄骨造10階建+搭屋1階
- ・高さ : 51.79m



平成26年度の主な成果

2. 地域の面的再生への積極的な参画

CSR(企業の社会的責任)及び地域活性化への取組み

(4) 新本店ビル竣工

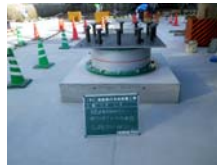
③特徴

【安全・安心で災害に強い】

- ・積層ゴムアイソレーター(ブリジストンゴム)及び直動転がり支承を使用した基礎免震構造の建物とし、耐震性能は最高レベルI類の評価を得ております。
- ・自家発電装置(可能連続運転時間72時間)を設置しております。

【環境等に配慮】

- ・太陽光発電や風力発電装置の設置、全館LED照明の採用、空調効率と室内環境の良い「デシカント空調」及び「高断熱Low-e複層ガラス」の導入、自生種の保身に配慮した植栽など二酸化炭素の排出や消費電力のさらなる削減を実現し、「CASBEE」(建築環境総合性能評価システム)の「S」ランク評価認証を取得しております。



積層ゴムアイソレーター



鉄骨コンクリート杭



自家発電装置



「CASBEE」評価認証書

平成26年度の主な成果

3. 地域やお客さまに対する積極的な情報発信

(1) 地域密着型金融に対する取組状況の公表

(2) 中小企業の経営改善及び地域活性化のための取組状況についてディスクロージャー誌による公表

- ①「地域密着型金融への取組み状況」（平成25年度実績）
「地域密着型金融への取組み状況」について公表いたしました。
- ②ディスクロージャー誌（平成26年3月期・平成26年9月期）
「中小企業の経営の改善および地域活性化のための取組状況」について公表いたしました。
- ③ミニディスクロージャー誌（平成26年3月期・平成26年9月期）
「地域密着型金融への取組み」「CSRへの取組み」について公表いたしました。
- ④ニュースリリース（平成26年度）
「地域密着型金融への取組み」「CSRへの取組み」についてニュースリリースを53件発信いたしました。

(3) お客さまからのご意見の積極的な吸収

- ①「お客さまご意見カード」の活用
・「お客さまご意見カード」によりいただいた貴重なご意見は、各種施策に反映・活用しております。
- ②「お客さまアンケート」の実施
・平成25年度に実施したアンケート結果を分析し、対応させていただいた事項について、該当店舗のディスプレイに掲示いたしました。（24店舗、30件）
・平成26年度に実施したアンケートでは、3,874件（平成27年3月末時点）のご回答をいただいております。