

消費者志向自主宣言

令和2年1月1日
株式会社徳島大正銀行
代表取締役頭取 吉岡宏美

(1) 理念

奉仕する銀行

当行は銀行の社会的使命を重視して地域と共に歩んでまいりました。この理念は現在も「お客さま第一」という精神となって受けつがれており、地域とのつながりをしっかり育みながらお客さまや郷土の発展に全力をつくしてまいります。

創造する銀行

当行は時代の変化とお客さまの要望にあった商品、サービスの創造はもちろん、より効果的で信頼される事務処理に至るまで現状に満足することなく常に前進を図る未来志向の銀行でありたいと考えております。

錬成する銀行

当行は役職員全員が絶えず自己研鑽に励み、業務知識はもちろん、一般教養を深めるとともに人格を高めることにより、時代の潮流をとらえ、どのような変化にも的確に対応できる人材の育成に取り組んでまいります。

(2) 取組方針

①経営トップのコミットメント

当行は1918年（大正7年）3月の創業以来「地域のみなさまとともに」を基本方針とし、地域とともに歩んでまいりました。おかげさまで、2018年（平成30年）3月には創業100周年を迎えることとなります。今後におきましても基本方針を堅持し、地域金融機関としてお客さまにより高い満足感と安心感を持っていただき、地域やお客さまとともに成長し続ける銀行づくりに取り組んでまいります。

②コーポレートガバナンスの確保

- ・ お客さまからの「ご意見」「ご要望」は、商品、サービス、業務運営の向上を図るための最重要情報と位置づけ、経営幹部で構成される『顧客保護等管理委員会』へ適宜適切に報告することで、経営層ならびに他部門との共有に努めてまいります。

③従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

- ・ 研修等を通じて、行員に対しお客さま本位の業務運営を徹底するとともに、商品知識の習得やコンサルティング能力の向上に努め、プロフェッショナル人材の育成を図ってまいります。
- ・ お客さまのニーズや利益に真に適う取組みを評価する適正な業績評価体系の構築に努めてまいります。

- ・ ご高齢のお客さまや障がいをお持ちのお客さま等、お客さまの個別事情に配慮し、分かりやすく丁寧な対応を行うとともに、対応設備の拡充にも努めてまいります。

④部門間の有機的連携

- ・ お客さまからの「ご意見」「ご要望」は、『お客さまの声』として真摯に受け止め、お客さまの目線に立って、迅速、誠実かつ公正な対応を行います。
- ・ お客さまからの「ご意見」「ご要望」は、経営層ならびに本部各部署で共有のうえ、十分な調査分析を行います。これらの分析結果に基づき、行内の関係部と連携して経営課題の選定、対応を行い、お客さまにご満足いただける商品、サービスの提供を目指します。

⑤お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

- ・ お客さまがアクセスしやすい環境（フリーダイヤル、ホームページ、お客さまご意見カード等）を整備し、お客さまからの商品、サービスに関する評価やご意見を積極的に伺います。
- ・ お客さまに対し、新商品、サービス、セミナーや商談会の開催などについて、各種媒体を通じた情報提供に努めてまいります。

⑥お客さま・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・ お客さまのライフスタイルに応じた商品、サービスの提供を継続するとともに、さらなる向上、改善に努めてまいります。
- ・ お客さまからの「ご意見」「ご要望」の分析を通じて、真の原因を究明し、業務改善ならびに苦情の再発防止につなげてまいります。
- ・ お客さまの個人情報の適切な保護および管理の強化に取り組んでまいります。

以上

[消費者志向自主宣言・フォローアップ活動結果](#)