

# 消費者志向自主宣言 フォローアップ報告

令和6年9月

株式会社 徳島大正銀行

## 地域とともに、お客さまとともに

創 業 1918年（大正7年）3月3日  
所在地 徳島県徳島市富田浜1丁目41番地  
資本金 141億円  
預 金 2兆3,119億円  
貸出金 1兆9,828億円  
店舗数 108店舗（うちインターネット支店1・出張所10）  
従業員数 1,156名

（令和6年3月31日現在）



### 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創造的・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。

# 3.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。2020年（令和2年）1月には徳島銀行と大正銀行が合併し、徳島大正銀行となりました。

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）

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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

- ① 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。
- ② 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

- ① 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。
- ② 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・社会の要望等を踏まえた改善・開発

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。

## 4. 取組活動報告・フォローアップ

### (1) 経営トップのコミットメント

### (2) コーポレートガバナンスの確保

#### ■ 顧客保護等管理委員会の開催

『顧客保護等管理委員会』（当行経営幹部で構成）を毎月1回（年12回）開催いたしました。委員会では、「お客さまアンケート」「お客さまご意見カード」「お客さまの相談要望等報告書」によるお客さまからの意見・要望への対応状況について報告し、経営層並びに他部門との共有に努めています。

### (3) 従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

#### ■ 業務運営態勢の整備

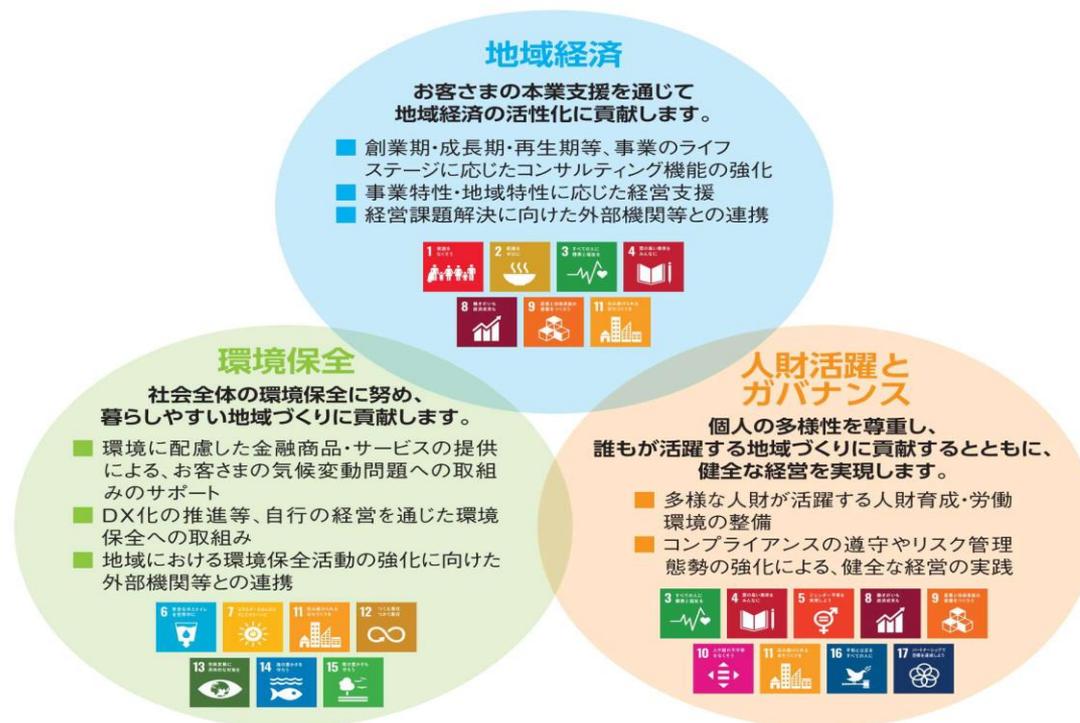
役職員に対し、お客さま本位の業務運営を徹底するとともに、商品知識の習得やコンサルティング能力の向上を目的とした研修を47回開催（参加人数2,630人）するなど、プロフェッショナル人材の育成に努めました。当行は、引き続き、お客さまへの最良のサービスの提供を目指し、プロフェッショナル人材の育成を図るとともに、お客さま本位の業務運営の実践に向けた態勢整備に努めてまいります。

※プロフェッショナル人材の育成

ファイナンシャル・プランニング <sup>®</sup> 1級技能士	日本FP協会 認定CFP	宅地建物取引士	社会保険労務士	中小企業診断士
12名	3名	71名	6名	12名

# 4. 取組活動報告・フォローアップ

## ■ サステナビリティへの取組



外部評価 (令和6年3月31日現在)

2024  
健康経営優良法人  
Health and productivity

健康経営を実践している企業として「健康経営優良法人2024(大規模法人部門)」の認定を取得

女性が活躍しています

女性の活躍推進が優良な企業として「えるばし」の認定を取得

子育てサポート及び不妊治療と仕事との両立を推進している優良な企業として「プラチナくるみんプラス」の認定を取得

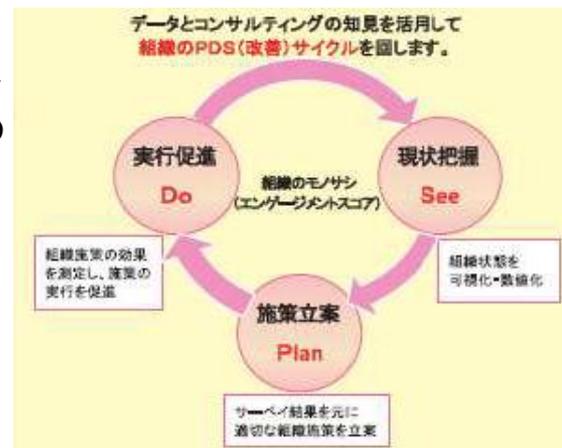
## 4. 取組活動報告・フォローアップ

### ■ 人材活躍推進への取組

#### エンゲージメントサーベイ「モチベーションクラウド」の実施

職員のエンゲージメントを高めるため、組織の状態を測定するツールを導入し、タイムリーな意識調査からスピーディーかつ効果的な施策実行につなげるための仕組みを構築しています。

職員の価値観の変化や多様化等を踏まえて、現状を正しく認識した上で、働きがい向上のための施策をタイムリーかつポイントで実行していく必要性が高まっていることから、定期的に外部(専門家)の提言も受けながら、広い視野と知見を持って組織改善活動に注力しています。



#### 副業制度の導入

令和5年1月から、副業制度を導入しました。職員が保有する能力や特技を地域住民等へ提供することで、地域経済の活性化に貢献するとともに、スキルや経験を得ることにより、本業での付加価値向上につなげます。



副業「特技を生かした観光客向け阿波踊りの実演」

## 4. 取組活動報告・フォローアップ

### ■ お客さまの個別事情に配慮した対応設備の拡充

営業店に寄せられたお客さまからの相談・要望等を基に対応を検討し、サービスの向上に努めています。



ステックルターの設置（本店営業部）



車いすの配置（本店営業部）

# 4. 取組活動報告・フォローアップ

## (4) 部門間の有機的連携

### ■ お客さまアンケートの実施（年1回）

お客さまアンケートを年1回、全店にて実施し、お客さまからの「ご意見」「ご要望」を収集しています。店頭でのルガキの配布やSMSによるアンケートにより、幅広いご意見の収集に努めました。

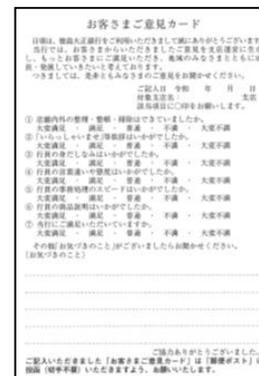


お客さまのご意見をお聞かせくださいルガキの掲示

### ■ お客さまご意見カードの備置

全支店にてお客さまご意見カードを常時備置し、お客さまから「ご意見」「ご要望」を収集しています。

お客さまからの「ご意見」「ご要望」については、所管部において速やかに検討・対応し、お客さまに満足いただける商品、サービスの提供を目指しています。



## 4. 取組活動報告・フォローアップ

### ■ お客さまからの相談要望等報告書

お客さまのニーズを分析し、サービス向上の施策に反映させています。営業店に寄せられたお客さまからの相談・要望等について、毎月、所管部がその対応を検討し、サービスの向上に努めています。

## (5) お客さまへの情報提供の充実・双方向の情報交換

### ■ アクセスしやすい環境の整備

#### インターネット支店「とくぎんネット支店」の開設

令和6年2月に徳島県に本店を置く金融機関では初めてとなるインターネット支店「とくぎんネット支店」を開設いたしました。当行の店舗がない地域のお客さまも、口座開設をお申込みいただけるほか、パソコンやスマートフォン、全国の提携ATMを通じていつでもどこでもお取引いただけます。



# 4. 取組活動報告・フォローアップ

## 「とくぎんDX・ICTサポート」の開始について

令和5年6月、お客さまのDX・ICT化を支援するサポートを開始いたしました。更に令和6年8月、とくぎんDXコンサルティングを新設し、サービス強化を図りました。



「DXとは何か」からはじまり講師陣の経験や他社の事例を交えて、DXを分かりやすく講演！

とくぎんサクセスクラブ「DX・ICTセミナー」を開催しました！

## 4. 取組活動報告・フォローアップ

### ■ 新商品、サービス、セミナーや商談会の開催の情報提供

#### 地域活性化イベント「上勝でととのう」in月ヶ谷温泉 月の宿

令和5年2月、近畿大学との包括連携協定に基づき、地域活性化を目的として企画したテントサウナを中心としたイベントやSDGsセミナーを開催いたしました。



バイオコックス使用のテントサウナ



SDGsセミナーの開催

#### 公益財団法人とくぎん生涯学習振興財団「講演会」を開催



令和5年2月  
石原良純氏による講演



令和6年2月  
奥村康氏による講演

# 4.取組活動報告・フォローアップ

## お客さまの本業支援



創業支援  
洋菓子の世界大会会場を再現したパティスリー



SDGsの実現に資する支援  
焼却灰リサイクル



SDGsの取組における支援  
トクダミ農地に設置された太陽光パネル



ビジネスマッチング  
水産養殖業×飲食業



M&Aの仲介  
ガソリンスタンド×ガソリンスタンド



M&Aの仲介  
運送業の事業承継



サステナブル事業における金融支援  
廃棄生地をリサイクルした商品の製造・販売



文化継承に資する補助金申請支援  
徳島県美馬郡つぎ町貞光の家賀集落



外部専門家の活用  
産業廃棄物処理業×大学の  
共同研究による商品開発

# 4.取組活動報告・フォローアップ

## 地域産品の販路拡大支援



夕暮市場in徳島大正銀行  
旧本店跡地駐車場にて



次世代エコカー&モビリティマルシェ



とくしま再発見マルシェinフジグラン



サウナ&マルシェイベント「とくしまえきすぼ」



とくしま再発見マルシェ  
損害保険ジャパン×徳島大正銀行

## 4. 取組活動報告・フォローアップ

### ■ 適正な情報提供の実施

令和5年度においては、資産運用、相続・贈与等をテーマとしたお客さま向けセミナーを70回開催し（参加人数1,134人）、お客さまの金融知識や経験・資産の状況に応じた適正な情報提供に努めました。

提案する金融商品の特性・リスク・手数料等について、投資経験の少ないお客さまにも分かりやすくかつ丁寧に説明するよう努めるとともに、「長期・積立・分散投資の有効性」をお客さまに説明し、お客さまそれぞれの資産形成の目的に応じた適切な情報提供を行うよう努めました。

商品をご契約いただいたお客さまに対して、お客さま本位の業務運営に関する「満足度に関するアンケート」を実施し、お客さまからの評価、ご意見を基に更なるサービスの向上に努めました。



## (6)お客さま・社会の要望等を踏まえた改善・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

#### 住宅ローンの商品内容変更

令和6年4月 住宅ローンの融資期間上限を50年へ変更する等、多様化するお客さまのニーズへの対応と利便性の向上に努めました。



### 徳島大正銀行の住宅ローンが選ばれる理由

- 理由 01**  
お得な金利サービス  
初回固定金利期間の金利を、お取引に応じて基準金利より引下げいたします！
- 理由 02**  
充実した安心サポート  
もしもに備えることができる団体信用生命保険や火災保険をご用意しています。
- 理由 03**  
住宅ローン利用者限定特別金利のローン商品  
住宅ローンご利用のお客さま限定で、フリーローンを特別金利でご用意しています。

## 4. 取組活動報告・フォローアップ

### ■ 最適な金融商品の提供

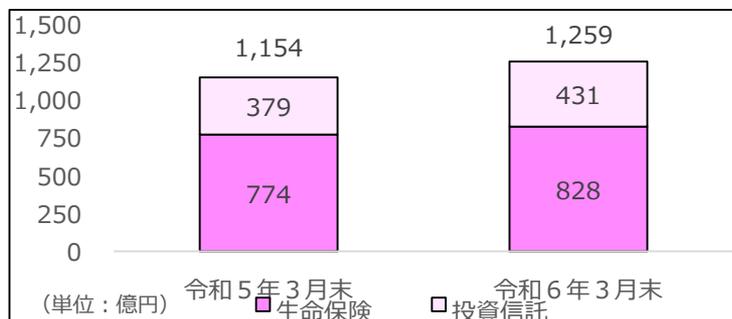
お客さまの多様なニーズにお応えできるよう、各種商品の特性・リスク・手数料等を十分把握したうえで、お客さまの資産形成に資する商品を選定し、金融商品ラインアップの充実に努めました。

投資信託については合計57商品、生命保険については円建13商品、外貨建13商品、合計26商品のラインアップとなりました。

お客さまの中長期的な資産形成に配慮した提案を積極的に行い、お客さまのニーズやライフプランに応じた金融商品の販売に努め、令和4年度～令和5年度の投資信託の販売額は386億円（投資信託のうち毎月分配型以外の商品の販売比率83%）、生命保険の販売額は379億円、令和6年3月末における預り資産残高は、1,259億円となりました。

当行は、引き続き、お客さまのニーズにお応えできる最適な商品のご提供に努めてまいります。

預かり資産の残高推移



## 4. 取組活動報告・フォローアップ

### ■ 社会の要望等を踏まえた商品、サービスの提供

#### とくぎんサステナブル・ローン とくぎんSDGsサポート 森林管理の支援

地域経済・地域社会のサステナビリティ向上に向けて、お客様のSDGs達成サポートやESGに関する商品の取扱いを行っています。

##### とくぎんサステナブル・ローン

地域における環境課題と経済・社会的課題の解決に取り組まれているお客さまに必要な事業資金として利用いただけます。

##### とくぎんSDGsサポート

お客さまのSDGsに対する取組状況を診断し、その結果からお客さま独自の「SDGs宣言」の策定や対内外への周知をサポートします。

##### 森林管理の支援

徳島県内の森林所有者から、相続や処分、森林整備等様々なお困りごとを、当行の営業店が相談受付窓口となり、要望を聞き取ります。

公益社団法人徳島森林づくり推進機構及び公益社団法人とくしま森林バンクと連携し、課題解決につなげていきます。



##### 環境サポートローン

ISO認証取得及び環境保全を目的としたローンです。みなさまの環境保全活動を資金面でサポートします。

##### 地域脱炭素融資

地域脱炭素融資促進利子補給事業を活用した「地域脱炭素融資」の取扱いを行っています。

##### 徳島大正SDGs私募債

私募債を発行するお客さまから受取る手数料の一部を活用し、SDGs達成に向けた取組を行う団体及び基金に対して寄贈を行うもので、お客さまの資金調達に加え、社会貢献活動について支援を行います。

・令和6年3月迄の累計引受実績 116件・122億円

主な寄贈先: 公立学校、保育園、老人保健施設、大阪府・兵庫県等の新型コロナウイルス対策基金、他多数

# 4. 取組活動報告・フォローアップ

## 環境保全への取組



高丸山千年の森づくり



アプト奉仕活動

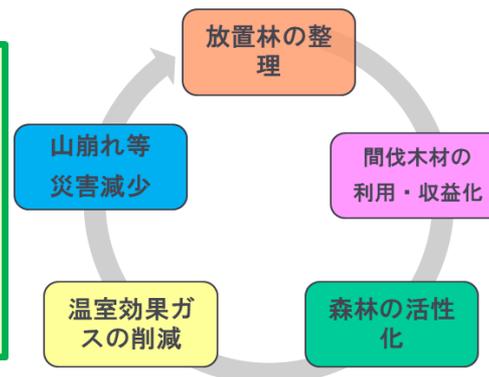


北の脇海岸の清掃活動

### 【本協定による連携事項】

- (1) 徳島県内の森林の管理に関する事
- (2) 徳島県内の森林の処分や相続に関する事
- (3) 徳島県内の森林の整備に関する事
- (4) 森林環境の保全に係る啓発活動に関する事
- (5) とくしま協働の森づくり事業の推進に関する事
- (6) 森林に係るSDGs活動の推進に関する事

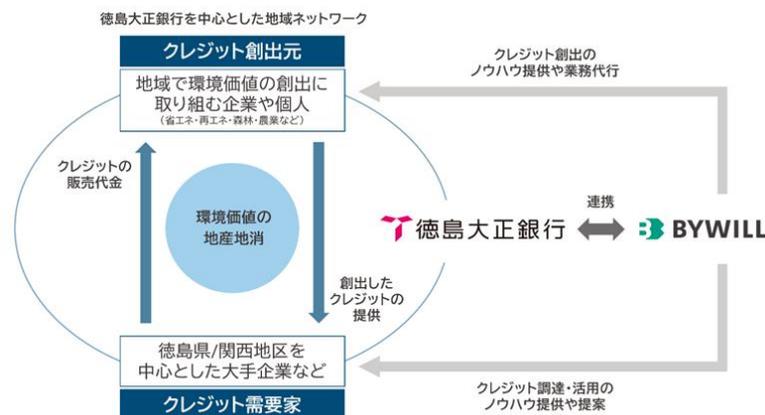
「森林管理の支援に関する連携協定の締結」



## 4.取組活動報告・フォローアップ

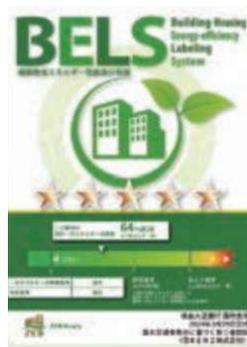
### カーボンニュートラル実現への支援

取引先企業の脱炭素経営を支援し、地域企業や地域社会のカーボンニュートラル実現に向けた取り組みを行っています。



### ZEB Ready(ゼブ・レディ)の認証を取得した環境にやさしい店舗の導入

カーボンニュートラルの実現に向けた脱炭素への取組の一環として、建替えを進めている国府支店について、徳島県内では初となる「ZEB Ready」の認証を取得しました。



国府支店完成予想図

# 4.取組活動報告・フォローアップ

## 地域社会との共生への取組



金融教室  
夏休み親子ふれあい金融機関見学会



とくぎん杯争奪  
U-9徳島県学童軟式野球大会に協賛



地域行事への参加  
阿波踊り



徳島インディゴソックス・スポンサーマッチの開催



徳島ガンパロウス・スポンサーマッチの開催



リテ徳島音楽祭

## 4.取組活動報告・フォローアップ

### 社会課題の解決への取組



令和6年能登半島地震義援金の寄付



徳島県社会福祉協議会へ生活物品を贈呈



徳島県「2025年日本国際博覧会  
徳島まるごとパビリオン事業」へ寄付

### 「防災井戸」の設置（鴨島支店）



土地所有者の提案・協力を得て、鴨島支店敷地内に「防災井戸」を設置しました。

「防災井戸」は、災害発生時の生活用水として、地域住民の生命維持や災害復旧の後押しにつながります。



大阪市「2025年日本国際博覧会  
大阪パビリオン等出店事業」へ寄付