

消費者志向自主宣言に基づく取組みについて

～消費者志向自主宣言・フォローアップ～

令和2年7月10日

株式会社 徳島大正銀行

代表取締役頭取 板東 豊彦

## 徳島大正銀行の消費者志向自主宣言

### (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。

#### (取組活動報告・フォローアップ)

##### ■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「ご意見」「ご要望」への対応状況について、経営層及び関係部署へ適宜適切に報告し、情報の共有に努めました。

### 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。

#### （取組活動報告・フォローアップ）

##### ■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51回開催(参加人数966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

資格名称	資格者数
ファイナンシャル・プランニング <sup>®</sup> 1級技能士	3人
日本FP協会認定 CFP	4人
宅地建物取引士	69人
社会保険労務士	6人
中小企業診断士	11人

### 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。

#### （取組活動報告・フォローアップ）

##### ■お客さまアンケートの実施

- ・お客さまアンケートを年1回、毎年2月に全支店にて実施（平成30年2月1日(木)～平成30年2月28日(水)、平成31年2月1日(金)～平成31年2月28日(木)）しており、お客さまからの「ご意見」「ご要望」を一斉に広く集めております。
- ・令和2年2月は、徳島銀行と大正銀行が令和2年1月に合併したこと、また新型コロナウイルスの影響により、不要不急の外出自粛もあったことから、今夏以降に実施予定です。

##### ■お客さまご意見カードの備置

- ・全支店にお客さまご意見カードを常時備置し、お客さまがお気づきになられた「ご意見」「ご要望」を集めております。お客さまからの「ご意見」「ご要望」はお客さまに満足いただけるよう各担当部署にて速やかに対応しております。

#### ■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。具体的には、令和2年4月よりお客さまから寄せられた相談・要望等を毎月末に全店より受付け、「ご意見」「ご要望」を分析のうえ、関係各部と連携（議論）し、対応策を全支店に向けて発信しております。

#### 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。

#### (取組活動報告・フォローアップ)

##### ■適正な情報提供の実施

- ・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平成30年度～平成31年度に247回開催（参加人数3,002人）するなど、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わかりやすくかつ丁寧に説明するよう努めるとともに、保有資産の状況や市場動向等の情報提供を通じて、お客さまそれぞれの資産形成の目的に応じた適時適切なアフターフォローを行うよう努めました。
- ・平成28年10月以降、保険代理店手数料の開示を行うこととし、お客さまの投資判断に資するよう、金融商品販売に係る各種手数料の透明性の向上に努めております。

#### 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。

#### (取組活動報告・フォローアップ)

##### ■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

- ・平成30年3月に「銀行アプリ」の取扱いを開始し、お客さまの利便性向上に努めました。
- ・令和2年6月に地域にお住まいの高齢者の方々における安心した暮らしをサポートする「トモニシニアライフサポート」の取扱いを開始しました。

##### ■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65商品、生命保険については円建10商品、外貨建8商品、合計18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、平成 30 年度～平成 31 年度の投資信託の販売額は 290 億円（投資信託のうち毎月分配型以外の商品の販売比率 68%）、生命保険の販売額は 265 億円、令和 2 年 3 月末における預り資産残高は、1,085 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。

以上