消費者志向自主宣言・フォローアップ活動報告書
（2018 年 6 月 27 日～2019 年 12 月 31 日）

□理念

・私達は、地域のお客様に健全で長期的な資産づくり、企業経営のお手伝いを行い、お客様や地域の発展に役立つことで社会貢献を行ってまいります。
・地域のお客様から最も信頼され、地域になくてはならない金融サービス会社を目指します。

□取組内容

1.経営トップのコミットメント

・お客様志向の業務運営を実現するために、「一人ひとりのお客様から家族みたいに信頼され資産運用を相談される会社になる」とする経営ビジョンを目指して、経営者をはじめ全役職員が取り組んでまいります。

フォローアップ活動・取組・成果（2018 年 6 月～2019 年 12 月）
家族みたいに信頼され資産運用を相談される会社になる為、ホームページ上のお知らせにて以下のような内容を掲載し、発信しています。

◇お客様本位の業務運営を実現するための成果指標と取組状況について
◇社長インタビュー
◇出張個別相談会実施のお知らせ、タウン誌掲載のお知らせ

2.コーポレートガバナンスの確保

・お客様満足度調査等でいただいた「ご意見」「ご要望」は、経営者をはじめ経営幹部が共有、協議を行い、年度計画書課題の設定に反映させ、サービスの更なる向上に努めてまいります。

フォローアップ活動・取組・成果（2018 年 6 月～2019 年 12 月）
お客様満足度調査を行い、得られた結果、ご意見を社内ネットワークで共有し、営業活動、フォロー活動に活用し、お客様への訪問活動を行いました。

◇お客様満足度調査　実施回数　　2018 年　2 回（6 月・12 月）
　　2019 年　2 回（6 月・12 月）

3.従業員の積極的活動

・当社では、お客様の最善の利益を追求し、質の高い情報提供が行えるように継続的な研修により知識とスキルの向上に努めてまいります。
・お客様の資産形成に直結する預かり資産等の増加に加えて、お客様のニーズに応えた業績評価体系の構築に努めてまいります。

フォローアップ活動・取組・成果（2018 年 6 月～2019 年 12 月）

情報提供の能力向上を目指し、外部から講師を招いて全社員対象の社員向け勉強会を実施しました。知識と分かりやすく伝えるスキル向上を目指し各店舗で各営業員が講師となりお客様向けセミナーを開催しホームページでスケジュールを掲載しました。

◇外部講師による社員向け勉強会実施

2018 年　中国経済　投資信託（7 月）1 回

2019 年　外国株式勉強会（5 月）投信勉強会（6 月）投信勉強会（9 月）3 回

◇社員講師によるお客様向けセミナーの実施

2018 年　毎週月曜日　営業店舗にて開催　ホームページでスケジュール掲載

2019 年　毎週月曜日　営業店舗にて開催　ホームページでスケジュール掲載

4.部門間の有機的な連携

・お客様満足度調査を実施し「お客様からの声」を集め、全ての役職員で共有し迅速、誠実に対応し、サービスの向上に努めてまいります。

フォローアップ活動・取組・成果（2018 年 6 月～2019 年 12 月）

お客様満足度調査を年 2 回実施し、得られた結果、ご意見を社内ネットワークにより共有を行いました。

部門間での連携を迅速にし、お客様対応に活用する為、社内用、社外用、緊急用の伝言カードを導入しました。

◇お客様満足度調査結果の社内ネットワーク掲載・共有（2018 年 6 月・12 月実施）
（2019 年 6 月・12 月実施）

◇伝言カード活用　（2019 年 10 月～）

5.お客様への情報提供の充実・双方向の情報交換

・当社の活動や取り扱い商品、セミナー、サービスはホームページに掲載、随時更新し情報提供に努めてまいります。

・お客様の取引経験に等に応じて、商品の構造やリスクをご理解しやすいように図やグラフを用いたパンフレット・説明資料を活用して、分かり易い説明に努めてまいります。

フォローアップ活動・取組・成果（2018 年 6 月～2019 年 12 月）

ホームページで以下の情報を掲載し、発信しました。取扱商品　制度変更のお知らせお客様向け店内セミナーのご案内お客様が商品の構造やリスクを理解しやすいよう、お客様本位の業務運営を実現するための成果指標と取組状況について公表、掲載しました。営業員が訪問し説明する際には、タブレット端末を使用する事で視覚的にお客様が理解しやすくなるよう取り組みました。

◇取扱商品　制度変更のお知らせ　お客様向け店内セミナーのご案内

◇お客様本位の業務運営を実現するための成果指標と取組状況

（2018 年 6 月 28 日策定）（2019 年 6 月 20 日更新）

◇訪問時のタブレット端末による説明の実施

6.お客様・社会の要望を踏まえた改善・開発

・一人一人のお客様のニーズに対応するため、誠実・公正に、また自己研鑽に励み、高い専門性と倫理観を有して商品・サービスの提供を継続してまいります。

・お客様情報の適切な保護及び管理態勢の構築に取り組んでまいります。

フォローアップ活動・取組・成果（2018 年 6 月～2019 年 12 月）

高い専門性と倫理観を有し阿波証券が地域に対して出来る事を考え、徳島県の消費者の方に資産運用に関しての情報を分かりやすくお伝えする活動を行いました。

◇出張個別相談会実施（対象　女性）

2019 年 3 月・6 月・11 月	徳島・阿南	3 回

◇金融教育実施（対象　小学生とその保護者）

2018 年 8 月	徳島・阿南	3 回
2019 年 7 月・8 月	徳島・阿南・脇町・鴨島・鳴門	6 回