

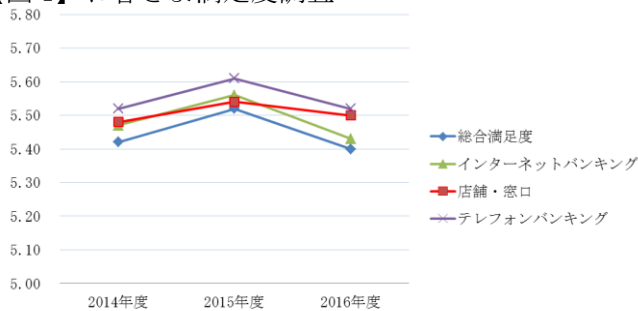
## あおぞら銀行のお客さま本位の業務運営に関する取組状況について

お客さまの資産形成にお役に立つ金融商品の販売ならびに継続的なサービスの提供の更なる向上に向けお客さま本位の営業姿勢の状況について、定期的に公表し、随時見直しを行ってまいります。

### お客さまからの評価

- ▶ 当行ではお客さまからの様々なご意見を活用させていただくため、お客さま満足度調査を定期的実施しております。2016年度は投資性商品を保有されているお客さまの店舗・窓口に対する満足度が改善した一方、新勘定系システム導入に伴いセキュリティーを強化する目的から操作性変更を行った影響から、インターネットバンキングご利用のお客さまの満足度が低下しております。今後もお客さまにご満足いただけるよう、更なる改善を図ってまいります。

【図1】お客さま満足度調査



・評価方法：

- 7：非常に満足
- 6：満足
- 5：やや満足
- 4：どちらともいえない
- 3：やや不満
- 2：不満
- 1：非常に不満

### 商品ラインアップの状況

- ▶ お客さまの多様なニーズにお応えするため、各種商品ラインアップの整備に努めております。
- ▶ 当行は、当行グループであるあおぞら投信から計14ファンド(2017年3月末現在)を、あおぞら証券から仕組債(売出債)計42本(2016年度)など、特色のある商品提供を受けております。

【図2】商品ラインアップの状況 (2017年3月末現在)

#### <投資信託\*1>

投資対象	商品数	シェア
株式	42	35%
国内株式	17	14%
先進国株式	5	4%
新興国株式	11	9%
グローバル株式	9	8%
債券	38	32%
国内債券	4	3%
先進国債券	11	9%
新興国債券	8	7%
グローバル債券	7	6%
HY債券	8	7%
リート	14	12%
国内リート	3	3%
海外リート	7	6%
米国リート	4	3%
バランス	19	16%
国内バランス	2	2%
海外バランス	17	14%
その他	6	5%
合計	119	100%
内 ノーロード	12	10%

#### <生命保険商品>

商品種類	商品数	シェア
円建	7	47%
変額年金	1	7%
定額年金	1	7%
変額終身	1	7%
定額終身	4	27%
介護・医療保険	0	0%
一時払	8	53%
外貨建	8	53%
変額年金	1	7%
定額年金	3	20%
変額終身	0	0%
定額終身	4	27%
合計	15	100%
商品種類	商品数	シェア
円建	11	100%
終身保険	1	9%
定期保険	3	27%
医療・がん保険	4	36%
学資保険	0	0%
年金・養老保険	0	0%
介護保険	3	27%
合計	11	100%
手数料開示商品	13	50%

#### <仕組債取扱本数>

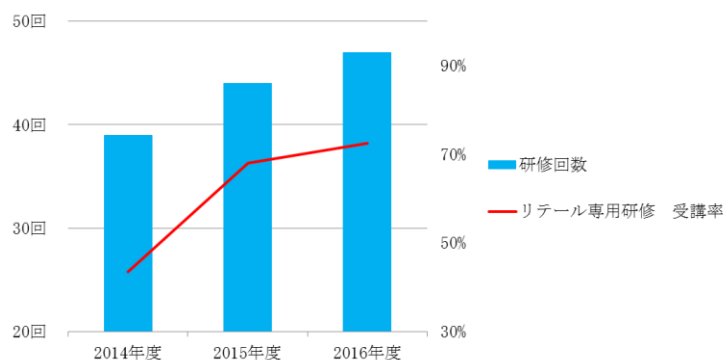
参照指数	2016年度	シェア
NKY225	17	40%
NKY225・EUR50	15	36%
NKY225・S&P500	10	24%
合計	42	100%

\*1 通貨選択型ファンドは  
各コースをまとめて  
1商品としてカウント

### リテール専用研修プログラムを活用した営業員教育への取り組み

- ▶ 高度なスキルを持ち、お客さまに対し丁寧かつ心地よい接客を実践する営業員を育成するため、研修等を強化しております。

【図 3】 リテール専用研修・各種勉強会の実施回数およびリテール専用研修の受講率\*2

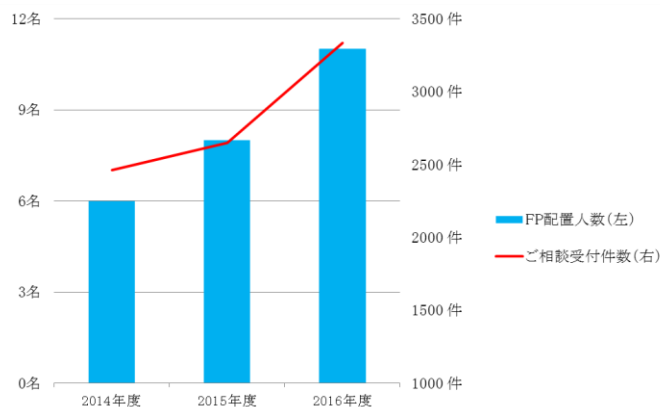


\*2 受講率=受講済人数/営業員数

### お客さまに対するサービス充実への取り組み

- ▶ お客さま一人一人に相応しい金融商品を選定しご提案させていただくファイナンシャル・コンサルタント (FC) とは別に、経験豊富なファイナンシャル・プランナー (FP) を全国 19 店舗のリテール拠点に配置し、お客さまの総合的なご相談にお応えするための態勢整備を進めています。
- ▶ 2017年3月までに計 19 店舗に対して 11 名を配置し、引き続き専門人材の活用によりお客さまに対するサービスを充実させてまいります。

【図 4】 FP 配置人数およびご相談受付件数



## 店舗・インフラ改善への取組み

- ▶ お客さまにゆっくりとした気持ちでじっくりと資産運用のご相談をいただける空間を演出するため、当行統一デザインコンセプト「都会のオアシス」へのリニューアルを推進しております。

【図5】2014年度以降リニューアル推進状況\*3

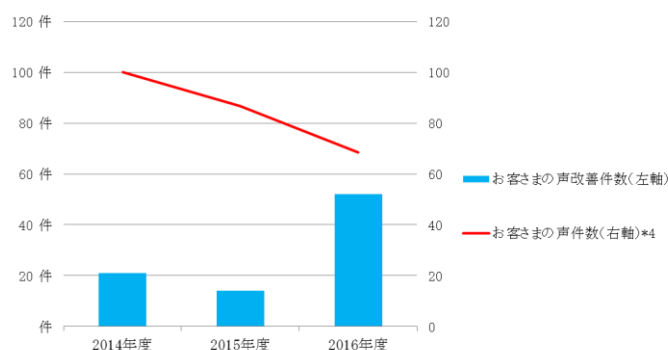
年度	月日	部店名	移転/改装
2014	6月2日	新宿	改装
2015	6月29日	池袋	改装
	11月24日	名古屋	移転
2016	9月20日	高松	移転
2017	5月8日	本店個人営業部	移転

\*3 全19店舗中、13店舗リニューアル

## お客さまの声への対応

- ▶ お客さまからいただいた「お客さまの声」の改善件数については、毎年着実に積み上がっております。

【図6】「お客さまの声」に基づく改善件数



\*4：2014年度を100とした指数

### 《お客さまの声等に基づき当行が対応行った事案》

- ①車椅子で来店した際、入り口に段差があり、入店できなかった。  
 (当行対応) 入り口に段差のある店舗については、車椅子でご来店されるお客さまのため、必要時に設置可能な折りたたみスロープ(車椅子用可搬型スロープ「デッキパック」)を導入いたしました。
- ②テレフォンバンキングのガイダンスがわかりづらい。  
 (当行対応) テレフォンバンキングの自動音声については、お客さまにわかりやすいご説明となるよう改善を引き続き行ってまいります。
- ③インターネットバンキングで、定期預金預入手続時(定期入金操作画面)に適用金利を表示してほしい。  
 (当行対応) 適用金利が表示されるよう対応いたしました。