

## ■ 当社が対処すべき課題

創業5周年を迎える本年、当社はさらなる成長に向けた強固な基礎を築くステージと位置づけ、役職員一同、次のとおり努力してまいります。

第一に、お客さまの満足度向上や安全性の向上に注力いたします。FAQシステムの導入やWEBページの再構築によりカスタマーサービス・画面ユーザビリティの向上を実現するほか、個人情報保護やキャッシュカード不正への対応等、お客さま保護への対策強化に引き続き取り組みます。

第二に、ネットバンキング市場の拡大と競争激化を見据え、市場シェアの拡大に注力してまいります。有力ポータルサイト、有力ショッピングサイト等との提携強化を図るとともに、デジタルコンテンツ等の新たなマーケットの開拓にも重点を置き、顧客基盤の拡大を図ります。

第三に、収益増強策の早期実施に注力いたします。個人ローンにつきましては、プロミス株式会社が消費者金融業で培った審査ノウハウを活用することで良質な残高の積上げを図ります。またプロミス株式会社と共同で、新型ローン商品の開発を進めます。手数料収益につきましては、XML振込・口座振替やビジネスアカウントによる振込取引数の増大を図るとともに、近年急拡大しているネットで取引する個人投資家のニーズを満たす商品の品揃えを拡充いたします。運用ポートフォリオの多様化を通じて運用利回りの向上を図るとともに、全社的な経費削減に引き続き取り組みます。

第四に、さらなる成長に向けた経営基盤の強化に取り組みます。システム基盤につきましては、「システム強化委員会」により引き続き経営レベルでシステムの安定稼動をコントロールしていくほか、中長期的なシステムリスク削減・CS向上を目的とした次期システムの導入を進めます。新しい自己資本比率規制の適用開始に備えた対応を進めるとともに、リスク管理・監査体制を一層強化いたします。