

## 経営理念

インターネット専門銀行として  
先進的で魅力あふれる  
金融サービスを提供する銀行

お客様の視線に立ち、  
お客様とともに歩む銀行

人間性にあふれ、  
働きがいのある銀行

## ごあいさつ

皆さまには、平素より格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

2011年3月11日に発生した東日本大地震で被害に遭われた皆さまに、心よりお見舞い申し上げます。

当社では、微力ながら、義援金の受け付けや、被災地域のお客様への一部手数料無料化、震災専用ダイヤル設置などの対応を行いました。今後も、皆さまの日々の生活の一助と復興へのお手伝いとなる取り組みを行ってまいります。

### 2010年度の取り組みについて

2010年度の業績は、口座数224万口座、預金残高4,580億円、ネット決済件数9,045万件、当期純利益19億69百万円と、5期連続の黒字を達成することができました。

2010年度のサービス面では、特にお客様の利便性向上に注力いたしました。

2010年6月には、外国為替証拠金取引サービスをリニューアルし「JNB-FX PLUS\*」をスタートさせました。操作性を改善し、よりスピーディーにお取引いただけるようになりました。

セキュリティに重点を置いた、日本初のカード番号使い切りのデビットサービス「ワンタイムデビット」では、7月にモバイルの取り扱いを開始。10月には個人事業主の方にもご利用いただけるようにいたしました。

2011年1月には、ホームページのリニューアルを行い、トップページに株式ニュースや為替レートといった金融情報の掲載を開始しました。

また、お客様と当社をつなぐ大切な窓口であるカスタマーセンターでは、お電話をいただいたお客様をお待たせしないよう、自動音声案内を従来より1分30秒短縮。10秒でコミュニケーターに繋がるよう改善いたしました。

### お客様の視点に立ったサービスをお届けします

ジャパンネット銀行は、創業以来日本初のインターネット専門銀行として「先進的で魅力ある金融サービスを提供すること」を理念としてまいりました。新たな10年の始まりを迎え、この理念は変わらずすべてのサービスの根本にあります。

2011年度は、ジャパンネット銀行ならではの新たな決済サービスの開発や、スマートフォン等新たなツールへの対応を進め、より便利な場をご用意していきたいと考えています。

私たちは、お客様のごく身近にあるインターネットというツールを使ってサービスをご提供していることを強みに、これからもお客様視点に立ったご提案をお届けいたします。

引き続きジャパンネット銀行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。

2011年7月  
代表取締役社長 村松 直人