

## 事業の概況

### 事業の経過

当事業年度は、商品・サービスの改善・拡充を進めたほか、創業10周年を記念した講演会等を実施しました。

経営態勢につきましては、システムの品質向上、法令対応やお客さま満足度（CS）の向上に引き続き取り組んだほか、本社等拠点の移転・統合を実施しました。

### ■商品・サービス

決済サービスにつきましては、2010年2月に開始した「ワンタイムデビット（正式商品名：JNBカードレスVisaデビット）」のサービス拡充を進めました。7月にモバイルでの取り扱いを開始し、10月には営業性個人のお客さまへのサービス提供を開始しました。外国為替証拠金取引（FX）につきましては、2010年6月に、新しい証拠金規制に対応した新サービス「JNB-FX PLUS」を開始しました。合わせて、取引手数料を無料とするキャンペーンを開始しました。

「JNB投資信託」につきましては、取扱ファンドを追加して品揃えを拡充させたほか、初心者向けコンテンツの充実や未経験者向けキャンペーンにより、利用者の増加に取り組みました。2011年3月末現在の取扱ファンド数は153本となりました。

ホームページにつきましては、2011年1月に、お客さまのご要望等を踏まえてパソコン用トップページのデザインを変更したほか、スマートフォンでのご利用に対応しました。

### ■創業10周年記念事業

2010年11月に、著名エコノミスト等を招いて10周年特別記念講演会を実施しました。日頃のご愛顧を感謝してお客さまをご招待し、好評を博しました。

このほか、10周年特別キャンペーンを実施しました。

### ■システムの品質向上

システムの品質向上につきましては、問題管理・インシデント管理の強化等、ITガバナンスを向上させる取り組みを進めました。

システム機器の更改につきましては、基幹システム機器更改プロジェクトチームを組成して検討を進め、2010年度はネットワーク関連機器を中心に更改を行いました。また、システム接続方式変更等により、システムコストの削減を実施しました。

### ■経営態勢

コンプライアンス態勢につきましては、口座濫用の予防や反社会的勢力への対策を強化したほか、金融ADR制度や資金決済法等の法令制改定への対応を実施しました。

CS向上につきましては、CS本部を中心とした品質評価活動、お客さまアンケートによる品質向上活動や、視覚障がい者に配慮した取り組み等を推進しました。

人材育成につきましては、2010年4月に新卒定期採用1期生が入社し、新人研修制度を構築したほか、高度・専門的な研修等を充実させ、社員の能力・スキル向上を進めました。

### ■拠点の移転・統合

本社等の執務拠点につきましては、業務効率化を図るため、2010年4月に本社、カスタマーセンター、IT本部等を移転し、統合しました。2011年2月には、ローン業務センターを本社所在地に移転し、統合しました。

## ■東日本大震災への対応

2011年3月に発生した東日本大震災にあたっては、緊急時対策本部を設置し、事態の把握と対策を実施しました。

災害義援金の受け付けを開始したほか、当社としても義援金を寄附しました。被災地域のお客さまの取引手数料を一部無料にする等の対応を実施しました。

今後も、被災された方を支援する取り組みを行ってまいります。

## 事業の成果

### ■預金

預金は、期中142億26百万円増加し、期末残高は4,580億45百万円となりました。このうち普通預金は、期中284億76百万円増加し、期末残高は2,899億24百万円となりました。

### ■貸出金

貸出金は、期中3億30百万円増加し、期末残高は253億80百万円となりました。これらはすべて個人向け貸出金であります。

### ■有価証券

有価証券は、期中236億26百万円減少し、期末残高は3,627億87百万円となりました。このうち国債は880億5百万円であります。

### ■総資産

総資産は、期中16億79百万円減少し、期末残高は5,183億11百万円となりました。

### ■内国為替取扱高

内国為替取扱高は、振込件数が減少する一方で1件当たりの平均金額が上昇したため、前事業年度比1,499億7百万円増加し、5兆8,605億78百万円となりました。

### ■損益の状況

収益につきましては、市場金利の低下等により資金運用収益が減少しました。振込件数の減少や外国為替証拠金取引(FX)の「取引手数料0円キャンペーン」により、役務取引等収益が減少する一方で、「JNB-FX PLUS」の取扱開始により、外国為替売買益が増加し、その他業務収益が増加しました。

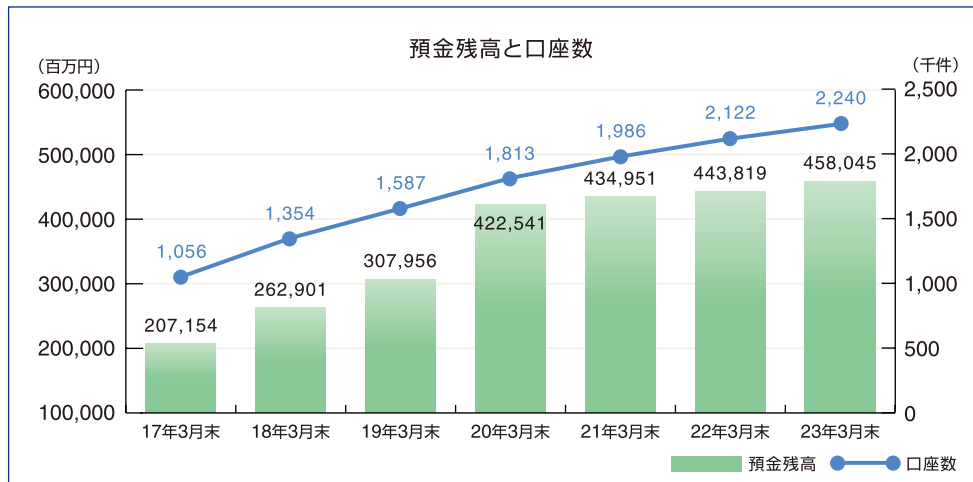
これらにより経常収益は、前事業年度比10億41百万円減少し、183億81百万円となりました。

費用につきましては、預金利回りの低下により資金調達費用が減少したほか、国債等債券売却損、金融派生商品費用、株式等売却損等の減少により、その他業務費用、その他経常費用が減少しました。これらにより経常費用は、前事業年度比8億54百万円減少し、162億78百万円となりました。

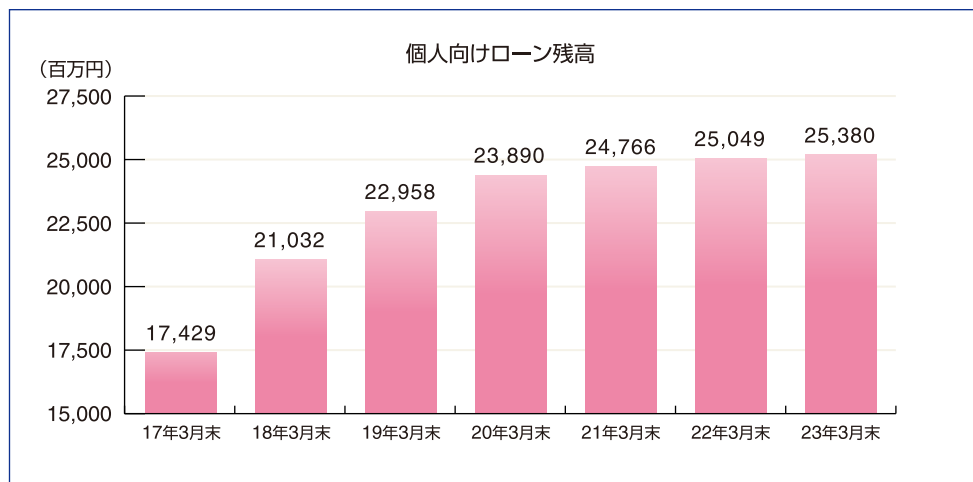
このほか拠点の移転・統合等に伴う固定資産処分損21百万円およびサービスのシステム移行に伴うソフトウェアの減損損失21百万円を、特別損失に計上しました。

以上の結果、経常利益は21億2百万円、当期純利益は19億69百万円となりました。

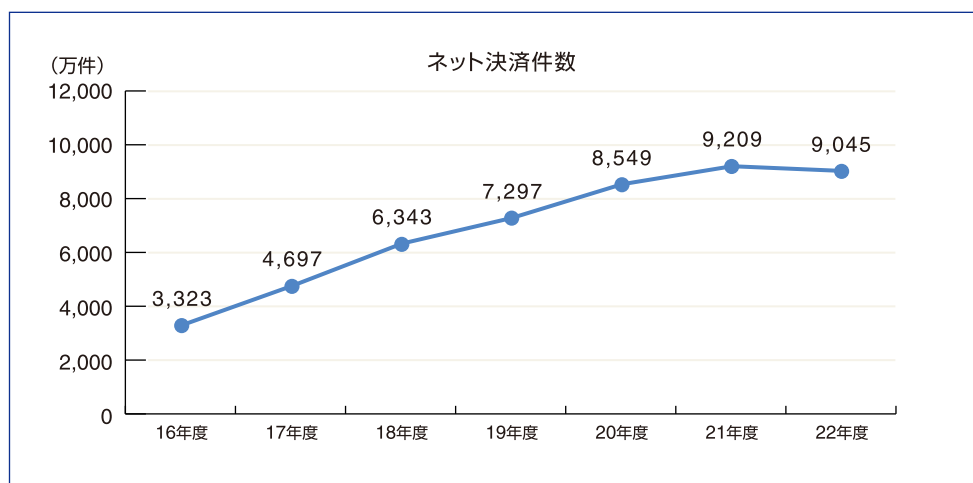
■預金残高と口座数の推移



■個人向けローン残高の推移



■ネット決済件数\*の推移



\*通常の振込とXMLを利用した即時決済取引、toto関連決済取引およびワンタイムデビット決済の合計件数

## ■当社が対処すべき課題

創業11周年を迎える本年、当社は経営基盤を維持・強化するとともに、経営環境の変化に対応し、収益基盤を確立させるため、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に、より一層注力いたします。

WEBサイトの改善による利便性向上やお客さまの声を踏まえた業務改善に取り組むほか、お客さまのニーズに応じた効果的なプロモーションを推進し、認知度・満足度の向上を図ります。

第二に、財務の健全性を維持しつつ、収益基盤の強化に取り組みます。

決済サービスやtoto、FX、投資信託の販売を強化し、手数料等の収益増強を図るほか、ローンにつきましては、商品性改定や利用促進により、着実な増加を目指します。

第三に、システムの品質・効率向上に取り組めます。

システム機器の更改を安全・円滑に進めるほか、プロジェクト管理や問題管理の強化により、システムの品質を維持し、安定稼働を図ります。

第四に、法令遵守・リスク管理を重要な経営課題と位置付け、新たなリスクの発生に備え、的確に対応します。

法令の制改定、バーゼルⅢ等の新規制への対応や、口座濫用等への対策強化に取り組み、リスクを適切にコントロールしてまいります。

第五に、人材育成に注力するとともに、社員満足度の向上に取り組めます。

研修・教育体制の充実や人材ポートフォリオ管理により、人材の高度化、適正化を図るほか、人事制度の見直しや職務環境整備により、社員満足度の向上を図ります。