

事業の概況

事業の経過

創業12期目にあたる当事業年度は、投資信託の品揃えの充実や公営競技・外国為替証拠金取引(FX)のスマートフォン専用ページの新設等、お客さまの利便性、安全性を高める商品・サービスの導入に取り組みました。

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、組織改編や東日本大震災への対応、節電対策を実施しました。

商品・サービス

決済サービスにつきましては、2011年4月に法人向け口座「BA-PLUS」では複数の口座間の資金回収や分配を一括で行う「バランス振替」の取り扱いを開始しました。

外国為替証拠金取引「JNB-FX PLUS」につきましては、2011年5月に、取引手数料を無料化したほか、6月には、レバレッジ1倍に限定した「初級タイプ」の取り扱いを開始しました。

「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充実させたほか、2011年4月に、「投信積立」や分配金で同じファンドを追加購入する「投信再投資コース」の取り扱いを開始しました。9月には、ファンド選びをサポートする検索機能「ファンドナビ」の提供を開始しました。2012年3月末現在の取扱ファンド数は、190本となりました。スポーツ振興くじ(toto)の受託販売「JNB-toto」につきましては、2012年2月に口座ログインと同時に購入手続きが行える「ダイレクト購入機能」を追加しました。

スマートフォン対応につきましては、お客さまのご要望等にお応えし、視認性や操作性、安全性を重視したページ提供に取り組みました。2011年9月には、公営競技インターネットサービス、2012年2月には、外国為替証拠金取引(FX)の専用ページの提供を開始しました。

また、2006年5月に導入しました「トークン形式のワンタイムパスワード」につきましては、有効期限を迎えるトークンをお持ちのお客さまに順次新しいトークンをお送りし、ご利用いただいております。

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、基幹系システム機器の更改に関するプロジェクトチームを組成して取り組みました。サーバ再構築等を含め2012年度以降にも跨る長期案件として、引き続き鋭意推進してまいります。

また、プロジェクト管理やインフラ構成管理および問題管理等を軸としたITガバナンスを強化させる取り組みを進めました。その他、サイバー攻撃等への対策として、セキュリティ強化にも取り組みました。

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、犯罪収益移転防止法等の法令制改定への対応、不正アクセスによる情報漏えい対策および反社会的勢力排除への取り組みを強化しました。

CS向上につきましては、お客さまアンケートや社内の品質評価活動を通じて、ホームページ・商品性の見直しや対応品質の向上に取り組みました。また、点字印刷の活用等、視覚障がい者の方に配慮した取り組みも進めました。

人材育成につきましては、各種研修を充実させ、社員の能力・スキル向上を図っております。

■ **組織改編** 人材育成および社員満足度向上への取り組みの強化および経営企画機能の強化のため、人事機能を企画部から分離させ、人事部を新設しました。また、ITガバナンス統制の強化や、開発および品質向上等の中長期的IT戦略の推進を狙いとしてIT関連組織を改編しました。

■ **東日本大震災への対応** 東日本大震災への対応としましては、被災されたお客さまの支援のため一部取引手数料の無料化、貸出金利息の減免等を行いました。また災害義援金を受け付けているほか、電力不足への対応として節電対策を実施しております。

事業の成果

■ **預金** 口座数は、期中10万増加し、期末口座数は234万となりました。預金残高は、期中363億74百万円増加し、期末残高は4,944億19百万円となりました。このうち普通預金は、期中288億24百万円増加し、期末残高は3,187億49百万円となりました。

■ **貸出金** 貸出金は、期中16億2百万円増加し、期末残高は269億83百万円となりました。これらはすべて個人向け貸出金であります。

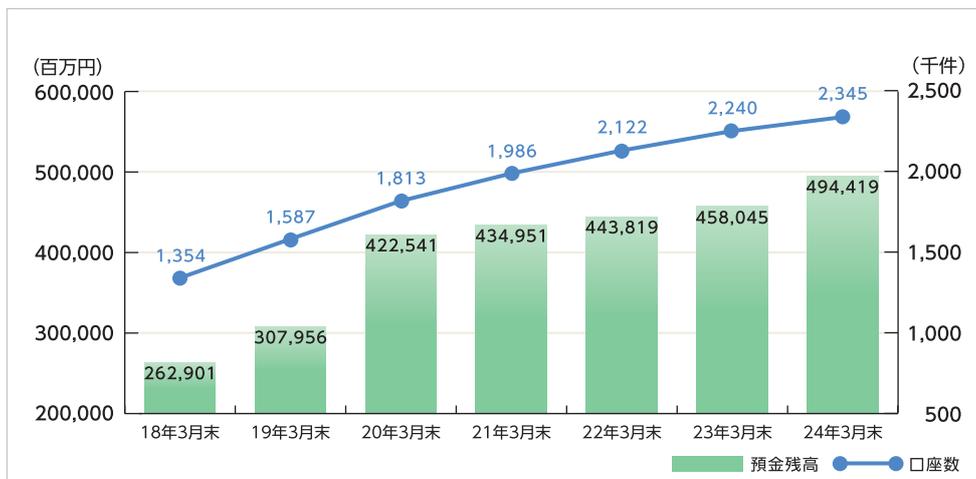
■ **有価証券** 有価証券は、期中9億63百万円減少し、期末残高は3,618億24百万円となりました。このうち国債は970億12百万円であります。

■ **総資産** 総資産は、期中412億43百万円増加し、期末残高は5,595億55百万円となりました。

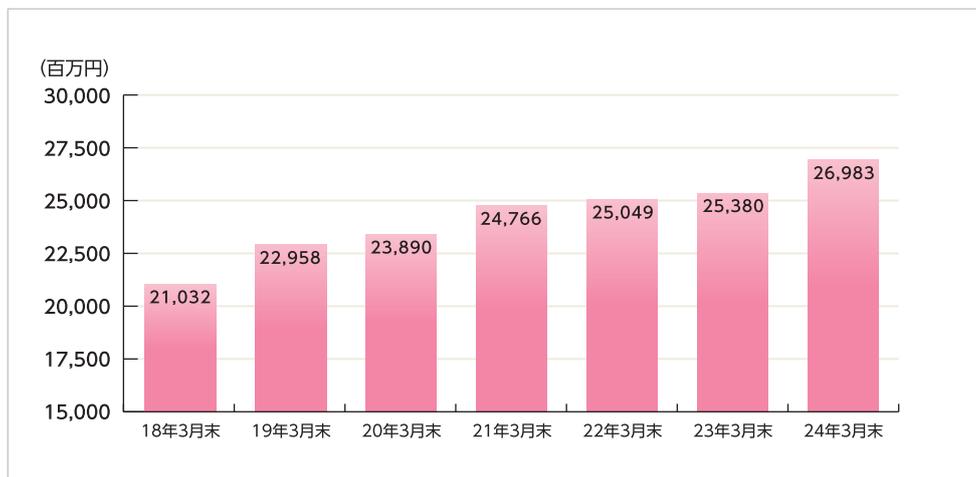
■ **内国為替取扱高** 内国為替取扱高は、前事業年度比1,752億93百万円増加し、6兆358億71百万円となりました。

■ **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。公営競技等の決済手数料が増加する一方で、外国為替証拠金取引(FX)の手数料無料化により役務取引等収益が減少しました。また、FXにかかる外国為替売買益の増加により、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2億76百万円増加し、186億58百万円となりました。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ました。また、金融派生商品費用および投資信託売却に伴う株式等売却損の増加により、その他業務費用、その他経常費用が増加しました。これらにより経常費用は、前事業年度比83百万円増加し、163億62百万円となりました。以上の結果、経常利益は22億95百万円、当期純利益は13億79百万円となりました。

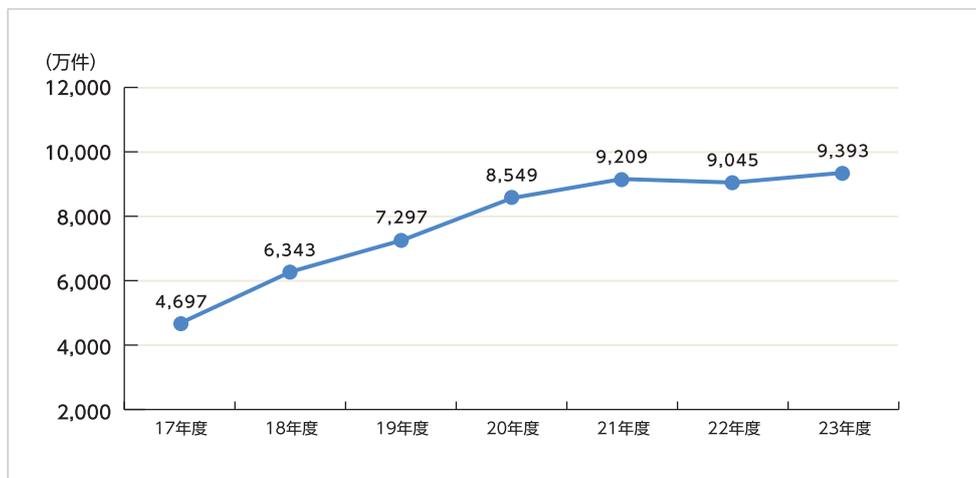
■ 預金残高と口座数の推移



■ 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12周年を迎える本年、経営環境の変化に適切に対応し、安定した収益基盤を更に増強し、7期連続黒字を達成すべく、役職員一同、次のとおり努力してまいります。

第一に、お客様の満足度向上に、より一層注力いたします。

お客様への説明態勢および苦情管理態勢を更に整備し、お客様の声を踏まえたCS推進を強化します。

また、新商品販売にかかるモニタリング態勢を改善し、お客様の声の分析を当社の対応に活かしていくことで、お客様の満足度向上に繋げてまいります。

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。

口座維持手数料廃止を含む手数料体系を見直すことで、新しいお客様を獲得するとともに、既存のお客様の取引複合化や活性化を推進し、収益増強を図ります。

また、お客様の属性に応じた効果的なプロモーションや利便性向上により、幅広く口座をご利用いただけるよう努めてまいります。

第三に、システムの品質・効率向上に取り組みます。

お客様の利便性向上を常に意識し、ITガバナンスの更なる推進、システム機器更改の円滑な実施、システム品質向上および安定稼動に取り組みます。

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、不正口座対策等の更なる強化のほか、内部監査の深化、システム障害コントロールやセキュリティ対策の強化、サイバー攻撃への対策強化等、リスクを的確に捉えて適切に対応いたします。

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みます。

研修・教育体制の充実や人材ポートフォリオ構築により、人材の高度化・適正化を図り、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。