

事業の概況

事業の経過

創業13期目にあたる当事業年度は、口座維持手数料の廃止等各種手数料の見直しやJNBカードレスVisaデビットの商品性改定、個人向け無担保ローンの商品性改定等、既存の商品・サービスの改善・拡充を中心に取り組みました。

経営態勢につきましては、システムの品質向上や法令対応、お客さま満足度(CS)の向上に引き続き取り組みました。

商品・サービス

手数料につきましては、2012年7月に、口座維持手数料を廃止した他、ATM手数料体系を簡素化する見直しを行いました。

ホームページにつきましては、2012年9月に、パソコン・スマートフォンのログイン後画面「Welcome Page」の画面レイアウトを変更し、視認性、操作性を向上させました。決済サービスにつきましては、2012年6月に、JNBカードレスVisaデビット「ワンタイムデビット」を、スモールビジネスを展開する個人事業主・法人のお客さまにもご利用いただけるように商品性を改定いたしました。

ローンにつきましては、2012年12月に、個人向け無担保ローン「ネットキャッシング」のご利用限度額の上限を300万円から1,000万円に引き上げました。

スポーツ振興くじ(toto)の受託販売「JNB-toto」につきましては、2013年2月に、同じ注文画面で「BIG」「BIG1000」「miniBIG」をまとめて購入いただける「BIGくじまとめ買い機能」を追加いたしました。

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、2011年度より引き続き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2013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及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、不正口座対策、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及び反社会的勢力排除への取り組みを引き続き強化しました。

CS向上につきましては、2012年10月にCS向上の基軸となる「CSポリシー」を制定、公表し、お客さまアンケートや社内の品質評価活動を通じて、WEB画面・商品性の見直しや応対品質の向上に取り組みました。

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。

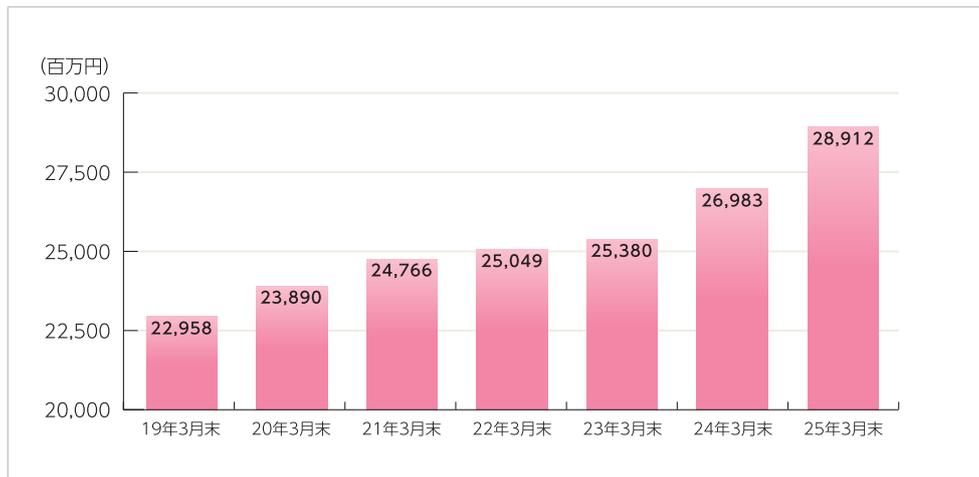
事業の成果

- **預金** □座数は、期中12万増加し、期末□座数は246万となりました。
預金残高は、期中143億71百万円増加し、期末残高は5,087億91百万円となりました。
このうち普通預金は、期中264億55百万円増加し、期末残高は3,452億5百万円となりました。
- **貸出金** 貸出金は、期中19億29百万円増加し、期末残高は289億12百万円となりました。
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1,085億2百万円増加し、期末残高は4,703億27百万円となりました。
このうち国債は797億62百万円であります。
- **総資産** 総資産は、期中183億74百万円増加し、期末残高は5,779億30百万円となりました。
- **内国為替取扱高** 内国為替取扱高は、前事業年度比5,721億70百万円増加し、6兆6,080億42百万円となりました。
- **損益の状況** 収益につきましては、貸出金残高の増加に伴い貸出金利息が増加しましたが、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、口座維持手数料の廃止により役務取引等収益が減少しました。国債等債券売却益の減少によりその他業務収益が減少しましたが、投資信託売却に伴う株式等売却益の増加、株式先物の収益増加に伴い、その他経常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1億52百万円減少し、185億5百万円となりました。
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。貸出金残高の増加に伴い支払保証料が増加し、役務取引費用が増加しました。また、国債等債券売却損、金融派生商品費用及び投資信託売却に伴う株式等売却損の減少により、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4億11百万円減少し、159億50百万円となりました。
以上の結果、経常利益は、前事業年度比2億58百万円増加し、25億54百万円となり、当期純利益は、前事業年度比1億37百万円増加し、15億16百万円となりました。

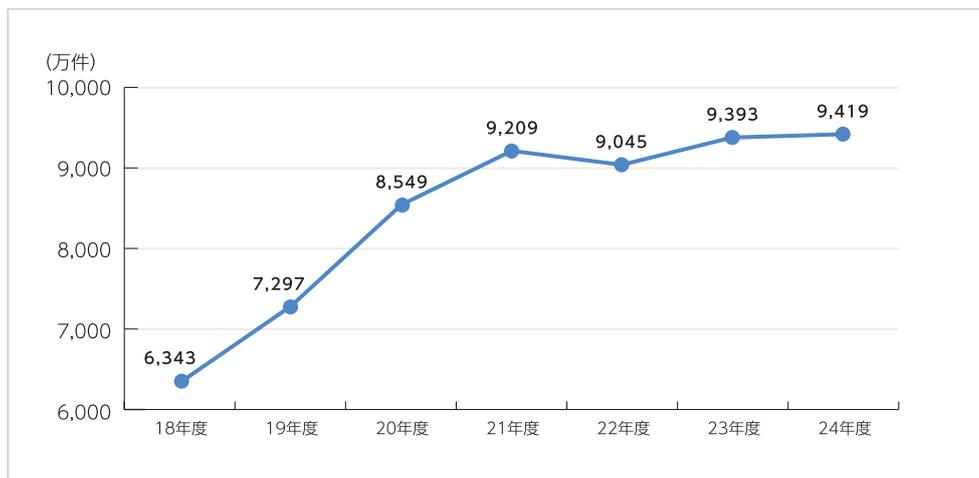
■ 預金残高と口座数の推移



■ 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JNBカードレスVisaデビット決済の合計件数

■当社が対処すべき課題

創業13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、8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、お客さまの満足度向上に、より一層注力いたします。

急速に普及が進むスマートデバイスへの対応を主に、ユーザビリティの改善に取り組みます。また、お客さまからいただく苦情やご要望等にお応えする態勢を強化し、満足度向上に繋がる施策を立案、実行いたします。

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。

認知度向上策を強化し新しいお客さまを獲得するとともに、口座取引の複合化や活性化を推進し収益増強を図ります。また、お客さまの属性、ニーズに応じた効果的なプロモーションや情報提供を行い、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。

お客さま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、システム品質向上及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、リスクを的確に把握し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。

職務遂行に必要な能力・スキルを明確にし、研修・教育体制を充実させることで、人材の高度化・適正化を図り、社員の相互成長を促す仕組みを構築いたします。また、新人事制度の導入や職務環境整備により、社員にとって最適なワークライフバランスの実現を図ります。