

Hokuhoku RePort

| 特集 |

“お客さまのための銀行”を目指して

支店のある町

福井県《越前市》／北海道《音更町》
おとふけ

駐在員レポート

近年、中国で最も変貌を遂げた都市 — 上海

ほくほくFGのCSR

地域活性化のための取り組み

■ 本資料には、将来の業績に関する記述が含まれています。こうした記述は、将来の業績を保証するものではなく、経営環境の変化などにより、見通しと異なる可能性があることにご留意ください。



特集



“お客さまのための銀行”を目指して



その
1

身近で便利な金融サービスを提供するために
インターネットバンキング等をリニューアルし、サービスメニューや商品ラインナップを充実させることで、より便利なものへと進化させていきます。

その
2

相談しやすい窓口づくりのために
保険や住宅資金に対して専門知識をもって、より親身にご相談にお応えできるように日々努めています。

地域とあなたのために、もっと。

「ほくほく」という名称は、北陸銀行、北海道銀行の頭文字「北」(ほく)を活かしつつ、温かみと親しみやすさを表現しています。

わたしたちは、この名のように地域のみなさまに親しまれ、愛される金融機関として

「地域とあなたのために、もっと。」を合言葉に、地域の特色にあった、お役にたてる金融サービスを提供していきます。

02 [特集]

“お客さまのための銀行”を目指して

- 03 身近で便利な金融サービスを提供するために
- 05 相談しやすい窓口づくりのために

07 支店のある町

07 福井県 越前市

越前市、千五百年物語。

北陸銀行 武生支店、今立支店、武生東出張所

09 北海道 音更町

自然と人が織り成す雄大で幻想的な世界

北海道銀行 音更支店

11 駐在員レポート

上海 Shanghai

発展を続ける中国で多様化する
お取引先のニーズを上海からサポート

北陸銀行上海駐在員事務所(中国)

13 ほくほくFGのCSR

地域活性化のための取り組み

- 13 環境保全
- 14 金融教育
- 15 芸術文化・スポーツ振興
- 15 地域密着活動

16 CS向上への取り組み

17 Pick Up News

19 業績ハイライト

20 中期経営計画

21 企業概要

22 店舗ネットワーク

ほくほくレポート
発刊に寄せて

皆さまには、日頃より北陸銀行、北海道銀行をはじめ、ほくほくフィナンシャルグループをお引き立て賜り、誠にありがとうございます。

このたび、私どもの活動を「ほくほくレポート2014」としてまとめました。

当社グループは平成16年9月、地方銀行で初となる広域金融グループとして誕生し、今年で10周年を迎えます。北陸・北海道・三大都市圏に広がるネットワークを基盤に、これからの地域に根ざした金融機関として「地域から親しまれ、頼りにされる金融グループ」を目指し、お客さまの心に寄り添った金融サービスの提供や、地域経済の活性化に向けた取り組みを行ってまいります。

この冊子を通じて当社グループへのご理解が深まり、身近に感じいただければ幸いです。

今後とも変わらぬご支援とご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。

平成二十六年七月

代表取締役会長
堰 八 義 博

代表取締役社長
庵 栄 伸

身近で便利な金融サービスを提供するために

銀行へ行こうと思っても平日は仕事や用事でなかなか来店いただけないお客さま、ちょっと時間が空いたときにさっと振込などの手続きを済ませたいお客さまにとってインターネットでの取引はとて便利なものです。

サービスメニューや商品ラインナップを充実させることでより便利なものへと進化させていきます。

Q 1 どのような取引引きができるようになったの？

従来、インターネットバンキング（以下IB）のご利用に必要な情報を申込用紙に記入していただいていたのですが、これからはインターネット上でもお申し込みいただけるようになりました。

そのほかに、従来、店頭でしか取り扱いきなかつた投資信託口座の開設が、普通預金口座をお持ちのお客さまであればIBを利用してできるようになりました。ご購入いただける投資信託商品も店頭でご購入いただく場合と負けないぐらいの種類を用意しています。このほか、キャッシュカードをお持ちのお客さまであればお取引店舗の店番と口座番号を入力することで簡単に普通預金口座の残高照会、入出金明細照会ができる簡易版IBのサービスも開始しています（別途、パスワードの設定が必要です）。

また、IBだけでなくホームページを通じての取引内容も充実を図っています。

北海道銀行ではホームページから普通預金口座の開設申し込みが可能となりました。ホームページ上で入力いただいた内容を画面で郵送させていただきます。ご確認後、本人確認書

Q 2 操作はしやすいの？

取引内容の拡充以外にもお客さまに見やすい画面、使いやすい画面で操作していただけるようにデザインをリニューアルしました。従来、お取引内容を選択するときは画面をスクロールしなければいけなかつたため、ご不便をおかけしていましたが、お取引内容を画面上部に集約し、選択しやすくしています。また、文字サイズの変更が可能となりましたので、大きな文字で読みやすい方、一度にたくさんの方の情報を見たい方、それぞれの見やすいサイズをお選びください。

Q 3 セキュリティは大丈夫？

ご来店いただくだけでなく、さまざまなお取引が簡単にできるIBでも、万が一、パスワードが第三者にもれて、悪用されるかもしれないと心配されるお客さまもいらっしゃるかもしれません。北陸銀行、北海道銀行ではお客さまの大切な情報、財産を守るために「ワンタイムパスワード」を導入し、安心してIBをご利用いただけるようにしています。ワンタイムパスワードをご利用いただくためには登録手続きが必要となりますが、お手数をおかけしますが、ご協力をお願いしています。

Q 4 これからの予定は？

現在提供しているサービスに加え、お客さまからのご要望が多い「スマートフォンによる取引引きの充実」にお応えするため、まずは投資信託のお取引引きができるよう準備を進めています。また、IBだけでなくATMなどの非対面チャネルを通じてお取引すべての充実を目指し日々取り組んでいきます。



インターネットバンキングの操作性や利便性を向上させ、お客さまにより快適に取り引きを行っていただけるよう昨年から段階的にリニューアルしています。今後も改善を重ねるため、日々さまざまな非対面チャネルの情報収集を行い、インターネットバンキングだけでなくATMやホームページからの各種お問い合わせなども充実させていきます。お客さまの生活のパートナーとしてご利用いただけるよう、工夫していきますのでご期待ください！

北陸銀行営業推進部ダイレクトチャネル室 辻 行員



類と一緒に返送していただくだけで、すので営業時間内にご来店いただけないお客さまでもスムーズにお手続きいただけます。

北陸銀行では従来、ホームページから仮申し込みが可能だったマイカーローンやカードローンに加え、住宅ローンの仮申し込みも可能となりました。審査結果をお知らせするには3〜5日かかりますが、24時間受け付けていますのでいつでも気軽に申し込みいただけます。

リニューアル内容

■ 両行共通	・インターネット上からのIB利用申し込みを受け付け ・投信口座開設 ・簡易版IB
■ 北陸銀行	・定期預金満期時の取扱方法の変更の選択肢が増加 ・外貨預金の取扱通貨に人民元を追加 ・ホームページ上から住宅ローンの仮申し込みを受け付け
■ 北海道銀行	・定期預金、外貨預金の口座開設、預入、払出 ・債券口座開設、個人向け国債の購入・売却 ・ホームページ上から普通預金口座開設の申し込みを受け付け

など

こんな機能もあります！

銀行取引に関する機能にプラスして、お客さまが北陸銀行あるいは北海道銀行にお持ちの資産情報をグラフ化して表示する機能を追加しました。お客さまが各行にお持ちの資産内容が一目でわかり、資産管理に役立ちます。

そのほか、ライフステージのイベント毎に必要な「お金の統計情報」を閲覧できるサービスを追加しています。ちょっとした「お金の情報を手軽に調べていただけるようにし、お客さまの資産運用の一助としていただければと思っています。



インターネットバンキングはいまやあって当たり前の時代となりました。お客さまのご意見やご要望の多いメニューを順次揃え、ご利用いただきやすいサービスの提供に努めています。

その一方で、人と人との触れ合いも重要なものです。いざという時のお問い合わせやご相談にはお近くの窓口をぜひご利用ください。

北海道銀行営業企画部商品戦略室 館山 調査役



特集 — “お客さまのための銀行”を目指して

相談しやすい窓口づくりのために

保険や住宅に関することは、お客さまの契約時の状況だけではなく将来の生活環境の変化も考えて設計することが大切です。そんな保険や住宅資金について専門知識をもってお応えできるように、より親身にご相談にお応えできるように日々努めています。

休日営業のローンプラザ ※赤字は北陸銀行、緑字は北海道銀行

	土日祝日営業	土日営業	日曜営業	土曜営業
北海道	・札幌大通 ・札幌西	・大通		・麻生 ・旭川 ・函館東 ・元町 ・清田 ・北二十四条
富山	・かけお ・魚津 ・高岡北 ・高岡南 ・新庄 ・となみ野		・こすぎ	
石川	・金沢北 ・ドリームセンター武蔵 ・金沢中央 ・野々市 ・金沢南 ・まっとう ・小松		・七尾	
福井	・米松		・つるが	
その他	・横浜		・名古屋	



奥さまがご病気になられると家事やお子さまの身の回りのことなど生活環境が一変してしまいます。そんな時にお客さまの一助となるよう、奥さまが女性特有のガンと診断された場合の保障が付いている住宅ローンの取り扱いを始めました。

お客さまのライフプランに合った商品を提案し、「相談して良かった」と思っていただけよう、さらに高いレベルの相談窓口を目指していきます。

北海道銀行 住宅ローンプラザ 島 行員

保険のプロに相談

北海道銀行では、道内金融機関初となる保険のプロを配置した「どうぎん保険プラザ大通」の営業を平成25年4月から開始しています。保険プラザには、支店では取り扱っていない商品もありますので、より充実したラインナップからお客さまのライフプランに合った商品をご案内できます。

年末年始、ゴールデンウィークの一部を除き年中無休で営業している

休日のごイベント

北陸銀行、北海道銀行では住宅ローンなどの個人向けローンを専門的に取り扱う「ローンプラザ」を設置しています。「ほくぎんローンプラザ」は北陸3県、北海道を中心に55カ所、「道銀住宅ローンプラザ」は北海道内に12カ所あります。平日は忙しくて来店いただくのが難しいお客さまの、マイホームなど大きな買い物をするときには家族で説明を聞きたいというニーズにお応えするため、合計28カ所で休日営業を行っています。

ローンプラザでは、ほかのお客さまの目を気にせずゆっくりと相談することができるように応接室を設けたり、お子さまが退屈しないようキッズコーナーを設けるなど、お客さまの相談しやすい環境づくりに努めています。

豊富な選択肢

お客さまのマイホームの夢の実現をお手伝いするために、「夢ホームプレミアム」(北陸銀行)、「道銀住宅ローン」(北海道銀行)をはじめとしてお客さまのニーズに合わせ、幅広く住宅ローンを取り揃えています。

住宅ローンのご利用期間は長期に

なるため、豊富な知識を持ったスタッフがライフプランに沿った返済計画など親身にご相談を承ります。また、万一の場合に備える保障保険のことなどお役に立つ情報を積極的にご紹介しています。



ほくぎんローンプラザかけおは、平成25年7月にそれまでのアピタ富山店から富山南中央支店の一角に店舗を移して、リニューアルオープンしました。また、今年3月にはローンプラザ婦中、6月にはローンプラザくれはと統合し、ネットワークの軽い経験豊富なメンバーが新たに加わり、バージョンアップした布陣となりました。

的確なアドバイスとスピーディーな対応をモットーにお客さまに心より満足していただけるよう、きめ細かな心遣いとサービスを提供させていただきたいと考えています。

北陸銀行 ほくぎんローンプラザかけお 田近 行員



リニューアルした「ほくぎんローンプラザかけお」



営業開始から1年が経過した「どうぎん保険プラザ大通」

お得な特典も

住宅ローンをご契約いただいたお客さまは「夢ホーム倶楽部クラブオフ」「ハッピーエブリデー」といった会員サービスに自動加入となり、ホテルや温泉、レジャー施設などを特別優待価格でご利用いただけます。

ますので平日にご来店いただけないお客さまにもご利用していただけます。なお、ご相談は完全予約制となっておりますので店内でお待ちいただくことなくスムーズにご相談いただけます。

また、営業店職員に対してコンサルティング指導を行い、営業店での相談スキルの向上にも努めています。



どうぎん保険プラザ大通では、専門のスタッフ4名が生命保険を切り口に、お客さまの生活設計や今後のご希望に沿った最適なプランを提案させていただくオーダーメイドのコンサルティングが好評をいただいています。

これからもお客さまのニーズに対して、迅速に情報や商品等を提供し、お客さまの問題が解決できるように、自分自身の引き出しを増やすことに努めます。

北海道銀行 どうぎん保険プラザ大通 金澤 所長

支店のある町

越前市(福井県)

越前市、千五百年物語。



紫式部公園(式部とふじまつり)

開催:5月3日

岡太神社

越前和紙

越前和紙は千五百年の歴史を誇り、紙すきの技を伝えたとされる川上御前を日本で唯一の紙祖神として祀る岡太神社は観光名所の一つです。日本初のお札にも使われ、越前和紙の里は品質、種類、量ともに日本一の産地です。世界で一枚、自分だけのオリジナル和紙を作る紙すき体験ができるパピルス館では、押し花をすき込んだ和紙でうちわや灯りづくりも楽しめます。毎年5月には、千数百年続く「神と紙のまつり」が行われ、福井県の無形民俗文化財に指定されています。



越前和紙

和紙漙き体験(パピルス館)

越前打刃物

越前打刃物は、七百年の歴史をもち、京都の刀匠・千代鶴国安が府中に移り住み、鍛冶業者に刀鍛冶の技術を教えたと言われています。昭和54年に、刃物産地としては初めて国の伝統的工芸品の指定を受けました。



越前筆筒

越前筆筒

平成25年12月に国の伝統的工芸品に指定を受けた越前筆筒は、無垢の木を使い釘を使わず「ほぞ接ぎ」という技術で製作し、漆を塗り、飾り金具を取り付けるのが特徴です。越前筆筒が生まれたタンヌ町通りには江戸時代後期から、家具や建具の職人や木工業者などが軒を並べ、現在も家具や建具のお店が並び、秋には花嫁行列が行われます。



越前打刃物

包丁作り体験

たけふ菊人形

昭和27年より毎年開催されている北陸の秋の風物詩「たけふ菊人形」。今年で63回目の開催となります。全国から多くの観光客が訪れ、会場内には約二万鉢もの菊花が咲き誇り、NHK大河ドラマのテーマに沿った菊人形の時代絵巻が繰り広げられます。平成26年のテーマは「戦国の天才軍師黒田官兵衛」で、期間は10月3日(金)から11月9日(日)です。菊で飾られた人形や、日本最大級約4メートルのクマのジャンボトピアリーは、記念撮影のスポットとしても人気です。その他にも遊園地やOSK日本歌劇団のレビューショーなどもあり、二日を通して家族や友人と楽しむ事ができます。



協力/越前市観光協会



たけふ菊人形

今年の注目は、昨年も大好評だった約3メートル、大迫力のメガ菊人形です。また菊人形館には、これまでの「たけふ菊人形」の歴史を知ることができるコーナーが登場します。トピアリーガーデンがスケールアップしてイルカやクジャクなど菊の動物に加え、他のトピアリーも登場します。

越前市と北陸銀行

平成17年、武生市と今立町が合併し、「越前市」が誕生しました。北陸銀行の前身銀行である武生第五十七国立銀行は、福井藩家老本多家を中心に設立されました。開業が明治11年10月28日と福井県では最も歴史ある銀行です。越前市には、武生支店、今立支店、武生東出張所の3つの店舗があります。

「越前市へ、ぜひお越しください」

越前市は豊かな自然と歴史、素晴らしい伝統文化があるまちです。今後も観光情報の発信、観光施設との連携をはかり、多くの人に越前市の魅力を伝えていけるよう努めていきます。

越前市観光協会

会長 三村 義雄



今立支店(昭和21年11月23日開設)



武生東出張所(平成元年11月28日開設)



武生支店(明治11年10月28日武生第五十七国立銀行本店として営業開始)

支店のある町

河東郡 音更町(北海道)

自然と人が織り成す 雄大で幻想的な世界

日本最大の畑作地帯である北海道十勝平野のほぼ中心に位置する音更町。雄大かつ荘厳な自然環境、壮大なスケールの農場、全国的にも貴重なモール温泉、そして人々のアイディアが織り成す幻想的な世界は、住む人、訪れる人を魅了してやみません。



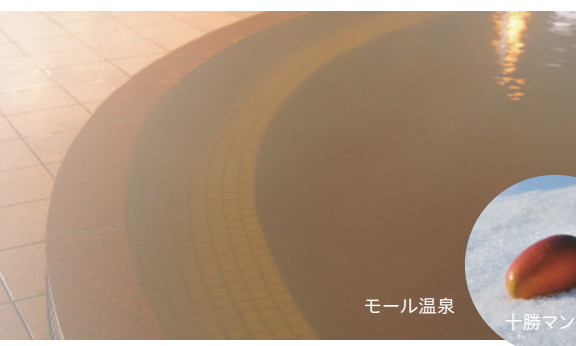
小麦の刈取風景



十勝川白鳥まつり「彩凜華」

北海道遺産の モール温泉(美人の湯)

音更町で最も知名度が高いのが、「十勝川温泉」です。同温泉は日本を代表する「モール温泉」(植物性温泉、モールは英語やドイツ語で「泥炭の堆積する湿原」を意味します)で、琥珀色をしています。大昔の十勝川河畔に自生していた植物が堆積してできた亜炭層を通して湧き出たもので、しっとりとした肌触りから「美人の湯」として広く知られ、国内外から多くの観光客が訪れます。冬には、光と音が織り成す幻想的な世界を作り出すイベント「彩凜華」が行われます。また、温泉熱を使ってマンゴリーのハウス栽培も行われています。



モール温泉
十勝マンゴー



十勝牧場の展望台からの風景



白樺並木

十勝牧場

面積4092ha(東京ドーム約870個分)の広大な牧場で、牧場内の展望台からは360度パノラマで十勝の雄大な自然が楽しめます。また、同じく牧場内にある、1.3km続く美しい白樺並木は、映画やドラマのロケ地としてもたびたび登場する十勝を代表する景勝地のひとつです。

けあらし(蒸気霧)

1月から2月にかけて、早朝の気温がマイナス15度以下になると、川の温度の方が地上よりも高くなることから「けあらし(蒸気霧)」が発生します。温泉街近郊の十勝が丘陵展望台から見ることができ、十勝川を覆う「けあらし」は、そのスケールの大きさから自然の荘厳さを強く印象付けます。



けあらし



音更町と北海道銀行

音更町は北海道の十勝地方にある町です。人口は4万5千人と北海道の町の中で最も多く、人口が減少している市町村が圧倒的に多い北海道において、帯広市のベッドタウンとして人口増加が続いていることでもよく知られています。

農用地面積が2万1647haと町の総面積の約5割を占め、食料自給率101.4%を誇る農業の町です。食品加工業も盛んで、北海道を代表するスイーツのメーカー株式会社柳月の本社工場があります。

北海道銀行は平成25年12月9日に音更支店を新規出店しました。



音更支店(平成25年12月9日開設)

協力/音更町、音更町商工会、株式会社ノラワークスジャパン



尚嘉中心 (通称レイヴィトンビル)

最近の上海の状況
 上海市は東西で虹橋地区と浦東地区の二つのエリアに企業と商業施設が集中しており、当事務所は虹橋地区にあります。
 富裕層が多い上海では、ここ虹橋地区だけでもこの1、2年の間に大型商業施設が次々と開業しています。当事務所の南側には高島屋デパートが、北側には尚嘉中心(世界の高級ブランドショップが入居し、通称レイヴィトンビルと呼ばれる)が平成25年2月に開業し、今秋には西側にアピタ(ユニー)上海1号店の開業を予定しています。
 浦東地区には、128階建ての上海中心(上海タワー)が今秋完成し、上海市は浦東地区を金融・貿易の中心とすべく整備に力を入れています。

最近の上海の状況

地域企業の進出状況と事業環境
 上海駐在員事務所の担当エリア(華東・華南・香港・中西部)には、約350社の取引先が進出し、私が着任した平成23年1月以降平成25年末までにも23社のお取引先が新規に進出しています。
 華東・華南地区では、加工輸出を目的とした進出から、最近では大手製造業のサプライヤーや中国内の販売を目指す生産型企業や飲食・サービス業の進出が増えています。拠点新設や移転拡張など投資を拡大したお取引先が、平成25年だけでも6社あり、平成24年9月以降、日中間係悪化にもかかわらず、自動車関連業種をはじめとして中国ビジネスへの期待は依然高いことが分かります。
 人件費などコスト上昇により規模縮小の動きもありますが、中国の強みであるサプライチェーンを活かしたいお取引先は省内や内陸移転によりその活用を図り、また製食品・部材等を輸入するお取引先は新たな製造委託先を探すニーズが根強くあります。

地域企業の進出状況と事業環境



外灘地区



浦東新区全景

北陸銀行 上海駐在員事務所(中国)

SHANGHAI INTERNATIONAL TRADE CENTER,
 2201 YAN-AN ROAD(WEST)
 TEL : 86-21-6270-8108
 FAX : 86-21-6270-8338
 日本との時差 : 1時間



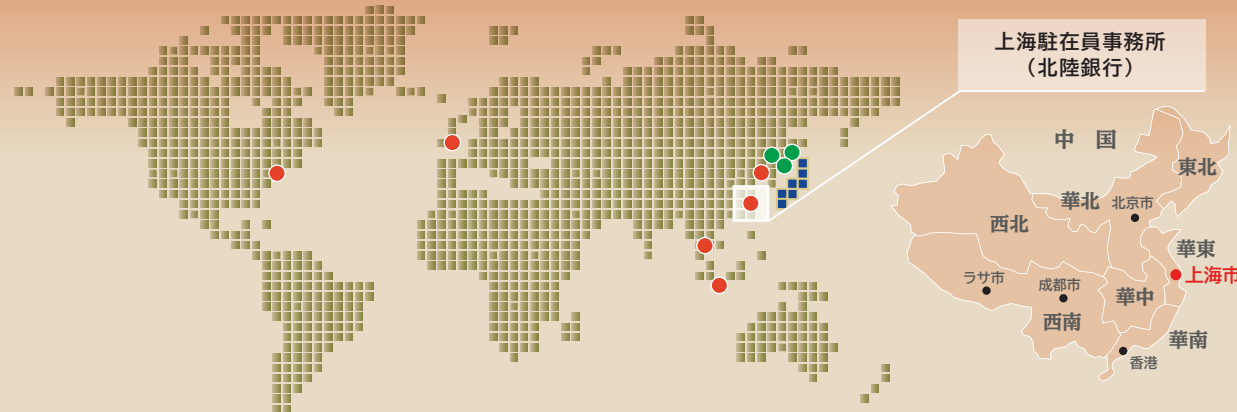
無錫(むしゃく)商談会



上海駐在員事務所メンバー

「上海事務所のサポートについて」
 北陸銀行が上海に当事務所を設立したのは平成6年で、今年8月には開設20周年を迎えます。最近では進出形態の多様化もあり、必要とされる現地投資環境の情報などにおいてお取引先のニーズが変化しており、現地ではしか得ることのできない当地の実情や運用実務をタイムリーかつ的確にお伝えしていく姿勢を大切にしています。
 新規進出では、提携政府機関(上海市・昆山市・蘇州市・無錫市・寧波市・紹興市・広東省)や現地提携銀行とも協力し、設立計画からの相談、進出候補地やレンタル工場のご紹介などきめ細かくサポートさせていただいています。
 提携政府機関と協力した個別商談会の開催や全国の地銀・地方自治体が主催する日中ものづくり商談会への参加など積極的に支援しています。
 お取引先にはしっかりと寄り添い、頼りにしていただけるよう、日々業務に邁進していきます。

発展を続ける中国で多様化する
 お取引先のニーズを上海からサポート



上海駐在員事務所 (北陸銀行)

駐在員レポート



People's Republic of China

近年、中国で最も変貌を遂げた都市、上海。「政治の中心が北京なら経済の中心は上海」と言われるほど中国経済発展の牽引役である。租界地時代のオールド上海の魅力を残しつつも、ニューヨークの摩天楼にも匹敵する近未来的デザインの超高層ビルが林立する中国最大で、かつ最先端で現代的な都市である。

レポート：北陸銀行上海駐在員事務所長
 浜田 貴英



上海市街

金融教育

銀行を身近に感じてほしい

普段、銀行とはあまり接する機会のない子どもたちに”銀行ってこんなところ”ということを知ってもらうために銀行体験を継続して開催しています。また、お金の大切さや重さを感じてもらえる場を提供しています。

「14歳の挑戦」の受け入れ

職場体験やボランティア活動等に参加する「14歳の挑戦」の趣旨に賛同し、富山県内の支店で中学2年生を受け入れています。



こどものまちミニさっぽろ

小学生がさまざまな職業を疑似体験できる「仮想のまち」で「ミニほっかいどう銀行」「ミニほっかいどう銀行研修所」の運営を行いました。旭川市、帯広市、函館市、苫小牧市でも開催しました。

金融・経済に関する知識を深めてほしい

学生に経済や金融についての知識を幅広く習得する機会を提供しています。

寄付講座を開講

包括連携協力協定を締結している富山大学、金沢大学で寄付講座を開講しています。役職員を講師として派遣し、金融という視点から地域社会や地域経済を考える講義内容になるよう工夫しています。

また、富山大学での講義内容を収録したテキスト「事例とドリルで学ぶ企業総合分析」を同大学と共同で出版しました。



エコノミクス甲子園

高校生がクイズを楽しみながら金融・経済を学ぶエコノミクス甲子園の富山、福井の地区大会を北陸銀行が、北海道大会を北海道銀行が開催しました。



地域活性化のための取り組み

ほくほくFGの
CSR

環境保全

金融面からの取り組み

環境に配慮した企業活動を行うお取引先に対して、金利等の条件を優遇することで金融機関の本業である資金調達支援を通して、地域社会の一員として環境保全に取り組んでいます。

「エコリード・マスター」

北陸銀行と㈱日本政策投資銀行が提携して作成した環境評価シートに基づき貸出金利の優遇を行います。



「エコ私募債」

環境にかかる公的認証を得ている企業、北海道銀行のISO14001取得支援サービスをお申込みいただいている企業を対象に私募債の発行条件を優遇しています。



平成25年度(2行合算)
環境配慮型貸出等金額
202億円

清掃活動、植樹活動等の取り組み

営業店のある各地域で清掃活動や植樹活動に積極的に参加し、環境保全および自然保護に努めています。また、社内でも一人ひとりができることから着手し、職場における日々の省エネやエコ活動を継続して行っています。



ボランティア清掃を実施

北陸銀行小樽支店、北海道銀行小樽支店、入船支店が合同でボランティア清掃を行いました。清掃を行った小樽駅前通りは観光客が多い通りであり、今後もきれいな街並みづくりに努めます。



「しだれ桜の植樹」に参加

芦原支店の行員があわら市の市民団体「桜守り隊」の北潟湖畔公園でのしだれ桜の植樹会にボランティアとして参加しました。

「道銀の森」フォレスト運動

環境に対する意識向上を目的に創設した「道銀の森」に植樹を行いました。平成21年から5年間かけて5ヘクタールの土地に植樹した本数は1万本になります。





お客様の笑顔のために
CS向上への取り組み

Customer Satisfaction

顧客満足度

北陸銀行・北海道銀行の
振り込め詐欺等の

平成25年度中
未然防止件数 **60件**

実際の手口に多いものは・・・

- ・架空請求詐欺
- ・金融商品等取引詐欺
- ・オレオレ詐欺
- ・還付金詐欺 など

◎お客様の大切な財産を守るために

振り込め詐欺等の手口を学び、
窓口体制を強化

実際にどういった手口で発生しているのか、どうやって未然防止したのかを各種研修で紹介し、被害防止の着眼点を指導しています。

また、地域の警察署と連携して訓練を実施しています。

ATMコーナーでの
注意喚起

ATMをご利用のお客さまには直接お話をうかがえないためATM画面上での振り込め詐欺への注意案内表示や注意喚起の放送などを行っています。

いつもと違う振込を行う際には、一度立ち止まってみてください。

こんなことを心がけています!!

お客さまとの「会話」を大切にしています。会話の中でお客さまが口にされる心配事などを見落とさないように気をつけています。行員同士が連携し、対処することでこれからもお客さまの財産を守る銀行員でありたいと思います。



北陸銀行敦賀支店 幾野行員

支店に足を運んでくださるお客さまに日頃から感謝の気持ちを込めて、接することを一番大切にしています。変わったことや心配事に気づくことができるよう、また気軽にご相談いただけるような雰囲気づくりを心がけています。



北海道銀行創成支店 三島行員

お客様の声を聞かせてください

北陸銀行では、年1回「お客さまアンケート」を外部機関に委託し、実施しています。窓口対応、店舗・ロビー、駐車場などの項目についてお客さまのご意見をいただいています。北海道銀行では、店頭にお客さまからのご意見・ご要望をお寄せいただけるボックス「ボイス」を設置しています。

いただいたご意見・ご要望を真摯に受け止め、経営施策に反映させています。また、下記の方法でも随時ご意見を受け付けしています。

これからもお客さまの満足度向上に努めます。

【インターネット】

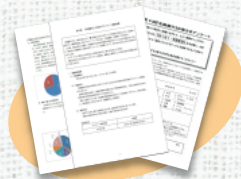


- 北陸銀行
<http://www.hokugin.co.jp/>
- 北海道銀行
<http://www.hokkaidobank.co.jp/>

【お電話】



- 北陸銀行お客さま相談室
0120-794-322
- 北海道銀行お客様相談室
011-251-1336



お客さまアンケート



芸術文化・スポーツ振興

芸術文化

美しい絵画や音楽を身近に感じていただけるように店舗を利用したアートギャラリーの設置や音楽祭の開催等を支援しています。

「北海道銀行コレクション」を開催

縁あって所蔵することとなった絵画や彫刻等を北海道銀行発祥ゆかりの地である旭川市や道北の皆さまに鑑賞いただくことを目的に11月29日～12月15日の期間に開催しました。



街なか美術館「ギャラリー・ミレー」

平成24年9月に開館した美術館「ギャラリー・ミレー」は、ミレーなどのバルビゾン派の名画を常設展示しているほか、企画展や館内でのクラシックコンサートなどを開催しています。26年6月末には来館者が2万5千人を超えました。



スポーツ

地元スポーツチームの支援やオフィシャルパートナーとしての活動を通して活気あふれる地域作りを応援しています。

「北海道銀行フォルティウス」の支援

支援している女子カールリングチーム「北海道銀行フォルティウス」がソチ冬季オリンピックに日本代表として出場しました。

新たに吉村選手、近江谷選手が加入し、レベルアップを目指します。



「親子のフットサル教室」を開催

北海道銀行がオフィシャルパートナーとなっているエスポラーダ北海道とタイアップして6～12月の期間に道内各地で小学生までの児童を対象にフットサル教室を開催しています。



地域密着活動

地元イベントへの参加

地域の一員として皆さまとの交流を深め、元気なまちづくりに貢献できるよう積極的に地元のイベントに参加しています。

「富山まつり」で越中おわら踊り

毎年8月に開催される富山県内最大の夏祭り「富山まつり」の越中おわら踊りの街流しに参加しています。25年度は富山市内店と本部から150名が参加し、最優秀賞を受賞しました。



さっぽろライラックまつり

大通公園にて開催される「さっぽろライラックまつり」に例年協賛しています。札幌市の市木であり、北海道銀行のバンクフラワーでもあるライラックの苗木を昭和34年からプレゼントしています。



北陸銀行本店建物が有形文化財に登録

北陸銀行本店が国の登録有形文化財に登録されました。戦後復興期から新たに飛躍を遂げてゆく時代に誕生し、郷土の発展とともに歴史を刻んできたことを象徴する建物として、重厚ながらも軽快な外観を留めていることが評価されました。



北陸銀行YKK出張所、函館東出張所および北海道銀行北見とん田出張所が支店に昇格

25年10月に北陸銀行YKK出張所と函館東出張所が、26年4月に北海道銀行北見とん田出張所が支店に昇格しました。支店昇格にともない、フルバンキング機能を備えつつ、個人や家業の皆さまへ充実したサービスを提供し、地域の皆さまのニーズにきめ細かに対応していきます。



北陸銀行YKK支店



北陸銀行函館東支店

住宅ローンプラザ北見が北見支店から北見とん田支店へ移転しています。



北海道銀行北見とん田支店

外貨両替プラザでの取扱通貨の追加

北海道銀行外貨両替プラザでは25年12月からインドネシア・ルピア、マレーシア・リングギット、フィリピン・ペソ、トルコ・リラ、チェコ・コルナの5通貨を新たに取り扱っています。また、26年2月からはすべての外貨両替取扱店でユーロ現金の取り扱いをはじめています。旅行や出張の際にはぜひご利用ください。



- ① ② インドネシア・ルピア
- ③ ④ マレーシア・リングギット
- ⑤ ⑥ フィリピン・ペソ
- ⑦ トルコ・リラ
- ⑧ ⑨ チェコ・コルナ

タブレット型業務端末を導入

26年4月からお客さまのニーズに、よりタイムリーにお応えするため、営業職員に対して外出先でも利用可能な「タブレット型業務端末」を道内金融機関として初めて導入しました。外出先で行内システムに端末を接続し、電子化されたパンフレットや商品契約情報をお客さまにご覧いただきながら説明します。

セキュリティ対策として、端末の紛失・盗難による情報漏洩を防止するために端末内には顧客情報を一切保有しない仕組みとしています。



北陸 北海道

Pick Up News

2013→2014

Hokuhoku Financial Group, Inc.

北陸新幹線開業に向けて

「とやま・ながの『食』の交流商談会」を開催

平成27年3月の北陸新幹線開業に向け、富山と長野の食品を両県および首都圏のバイヤーにPRするため、富山県が主催した「とやま・ながの『食』の交流商談会」に共催しました。両県は新幹線の開業により約50分で結ばれるため、経済交流を通じた地域活性化も期待され、熱心な商談が行われました。



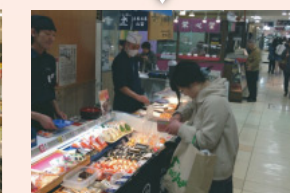
バイヤー数	12社
出展企業数	38社
商談件数	117件

「信州長野物産展」と「富山うまいもの祭」

富山県・長野県・八十二銀行と連携して25年9月に大和富山店主催の「全国うまいもの市」の併催として開催された「信州長野物産展」、26年3月にながの東急百貨店主催で開催された「富山うまいもの祭」に共催しました。

長野から13社が出展。スイーツが好評でした！

富山から7社が出展。水産加工物が注目を集めました！



海外進出を支援

「ウラジオストク駐在員事務所」を開設

26年3月、極東ロシアの沿海地方ウラジオストク市に、北海道銀行としてロシア第二の拠点となる駐在員事務所を開設しました。ウラジオストク市は、ロシア連邦政府の極東開発の拠点として著しい発展を遂げており、今後、道内企業のビジネスチャンスの拡大が大いに期待できます。設立5年を迎えるユジノサハリンスク駐在員事務所との相乗効果を発揮し、お客さまのロシアビジネスのサポートを積極的に行います。



「ベトナムへ挑む！ 食品輸出サポートセミナー& 商談会」を開催

ベトナムに精通した講師によるセミナーおよびベトナムから食品卸業者バイヤーを招聘しての商談会を開催しました。講師からはベトナムで事業を行うときの注意点や日本企業に求めるものについてなど有意義な話をいただきました。商談会では前日に行われた試食会の効果もあり、多くの具体的な商談が実現しました。



北陸銀行のお取引先も参加されました。

セミナー参加者数	69名
バイヤー数	4社
出展企業数	14社
商談件数	32件

インドネシア投資調整庁と業務提携

お取引先のインドネシアへの進出支援を目的としてインドネシア投資調整庁(BKPM)と業務提携をしました。大手銀行のバンクネガラインドネシアに続くBKPMとの提携により、投資と金融の両面での体制が整備され、お取引先の同国への進出支援がより強化されました。



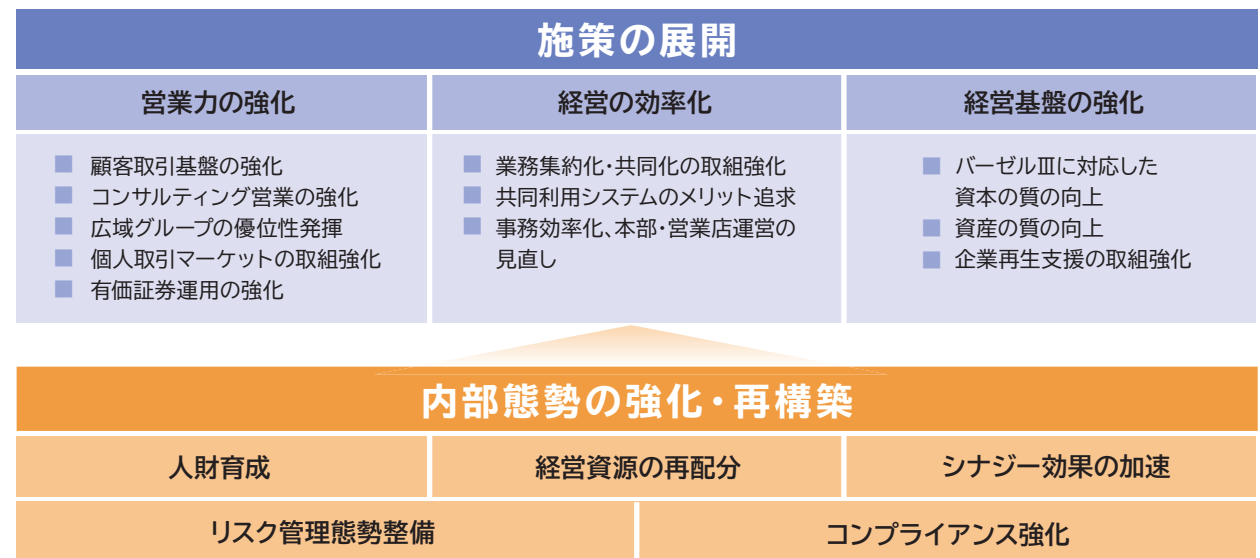
中期経営計画

当社グループでは、平成25年4月からの3年間を「持続的な成長に向けた事業戦略の最適化に取り組む期間」と位置付け、中期経営計画“GO for IT!”をスタートさせております。従来から取り組んできた「営業力の強化」「経営の効率化」の経営施策をさらに推し進めるとともに、「経営基盤の強化」に取り組み、地域の信頼を得て地域活性化に資することを通じて企業価値を高めてまいります。

■ 計画の概要

名称	中期経営計画 “GO for IT!”
期間	3年間 (平成25年4月～28年3月)
位置付け	持続的な成長に向けた事業戦略の最適化に取り組む期間
目指すグループ像	地域から親しまれ、頼りにされる金融グループ
基本方針	1. 地域のお客さまとのリレーション強化と内部態勢の強化・再構築により、変化する環境のなかで持続的に成長するための態勢を構築する。 2. 「営業力の強化」「経営の効率化」の施策をさらに推し進めるとともに、「経営基盤の強化」に取り組む。 3. 地域の信頼を得て地域活性化に資することを通じて企業価値を高める。

■ 計画の基本方針



■ 平成28年3月期目標とする計数 (2行合算・連結)

	平成25年3月期 (実績)	平成26年3月期 (実績)	平成28年3月期 (目標)
総預金平残	9兆7,903億円	10兆1,292億円	10兆1,100億円
貸出金平残	7兆2,778億円	7兆3,440億円	7兆4,800億円
コア業務純益	503億円	482億円	470億円
(連結) 当期純利益	181億円	273億円	185億円
(連結) 自己資本比率	11.88%	12.31%	10%以上
OHR (コア業務粗利益ベース)	65.37%	66.08%	67%
不良債権比率	3.11%	2.67%	2%台

※ 業績説明に使用している計数は、原則として単位未満を切り捨てのうえ表示しています。

業績ハイライト

営業の概況

(単位：億円)

<ほくほくフィナンシャルグループ連結>

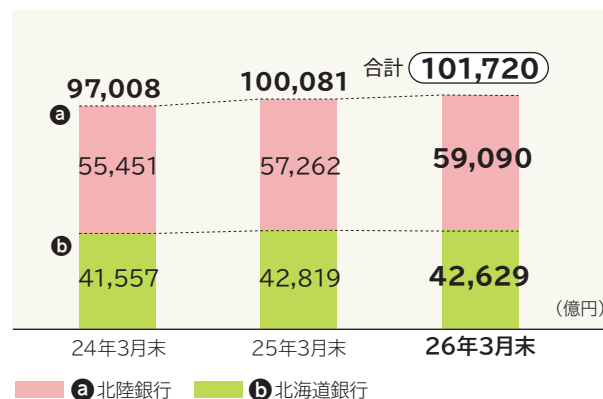
	26年3月期	
	26年3月期	前期比
経常収益	1,909	△ 81
経常利益	494	+ 201
当期純利益	273	+ 92
自己資本比率*	12.31%	

当社における当連結会計年度の業績につきましては、連結経常収益は前期比81億円減少の1,909億円となりました。経常利益は、貸出金利息や保険販売手数料が減少しましたが、与信費用の減少と株式等損益の改善により、前期比201億円増加の494億円となりました。当期純利益は、前期比92億円増加の273億円となりました。

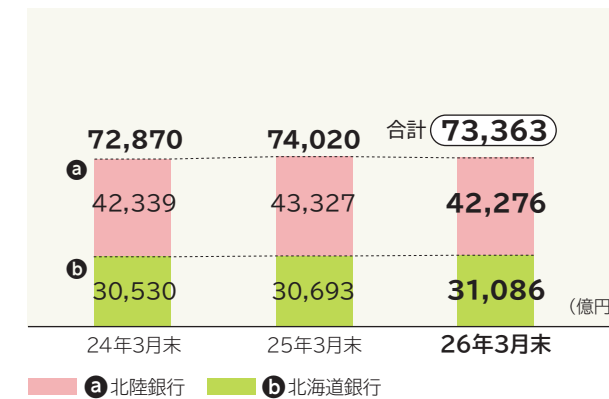
<北陸銀行・北海道銀行>

	北陸銀行		北海道銀行	
	26年3月期	前期比	26年3月期	前期比
経常収益	977	△ 52	802	△ 14
コア業務粗利益	770	△ 52	652	+ 20
経費 (臨時処理分を除く)	505	△ 3	434	△ 7
コア業務純益	264	△ 49	217	+ 28
与信費用	△ 42	△ 136	28	△ 47
経常利益	304	+ 120	180	+ 64
当期純利益	178	+ 55	96	+ 24
自己資本比率*	12.40%		10.76%	

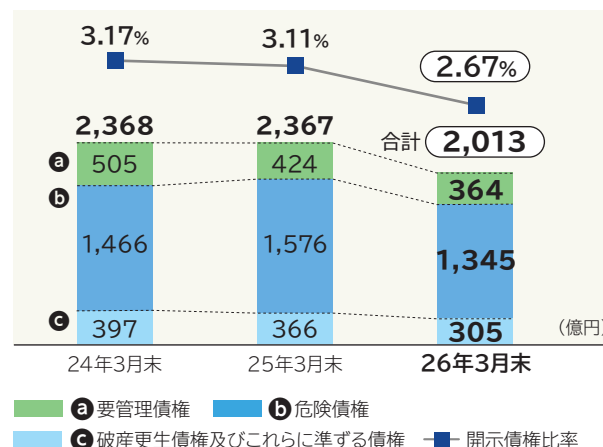
■ 預金 (含む譲渡性預金) <2行合算>



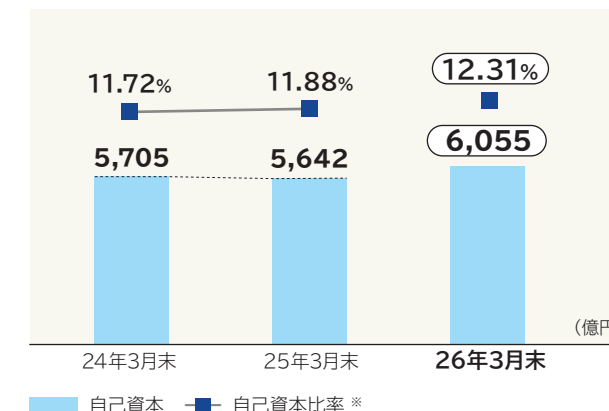
■ 貸出金 <2行合算>



■ 金融再生法開示債権 <2行合算>



■ 自己資本比率 <FG連結>



※26年3月末はパーゼルⅢベース、25年3月末以前はパーゼルⅡベースで算出しています。

店舗ネットワーク

平成26年6月末現在

広域ネットワークを活かした情報・サービスで お客さまをサポート

ほくほくフィナンシャルグループは、北陸三県および北海道を主要営業基盤とする広域金融グループとして、三大都市圏を含む情報ネットワークと総合金融サービス機能を活用し、地域のお客さまの繁栄に貢献していきます。

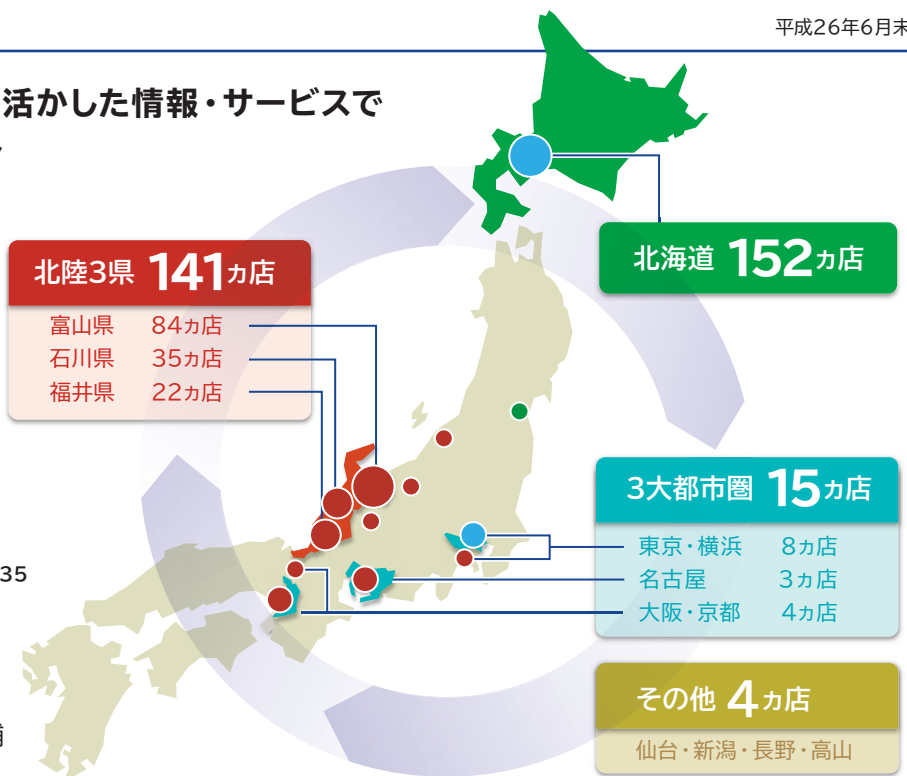
● 国内店舗数

北陸銀行 177 北海道銀行 135

312

店舗

(特殊店舗を除く)



グローバルネットワークで海外進出をバックアップ

グローバル化の進展により、ますます活発化するお取引企業の皆さまの海外進出ニーズにお応えするため、当社グループでは海外ネットワークの充実に努めていきます。



企業概要

Hokuhoku Financial Group

株式会社 ほくほくフィナンシャルグループ
Hokuhoku Financial Group, Inc.

<http://www.hokuhoku-fg.co.jp/>

設立日 平成15年9月26日
本店所在地 富山市堤町通り1丁目2番26号
事業目的 傘下子会社の経営管理、ならびにそれに付帯または関連する業務

資本金 708億9,500万円
上場取引所 東京証券取引所(第一部)
札幌証券取引所



<http://www.hokugin.co.jp/>

設立日 昭和18年7月31日(創業明治10年)
本店所在地 富山市堤町通り1丁目2番26号
資本金 1,404億952万円



<http://www.hokkaidobank.co.jp/>

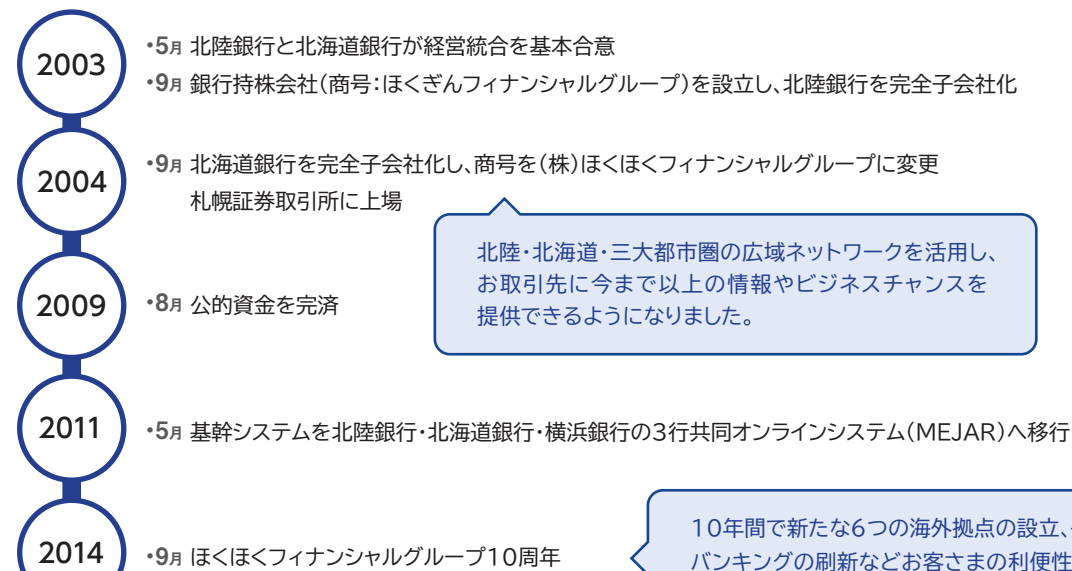
設立日 昭和26年3月5日
本店所在地 札幌市中央区大通西4丁目1番地
資本金 935億2,401万円

■ グループ企業

株式会社ほくほくフィナンシャルグループ

株式会社北陸銀行	
北銀ビジネスサービス株式会社	文書管理・事務集中処理業務等
株式会社北海道銀行	
道銀ビジネスサービス株式会社	文書管理・事務集中処理業務等
道銀カード株式会社	クレジットカード業務、信用保証業務
株式会社道銀地域総合研究所	経済調査業務、コンサルティング業務等
北銀リース株式会社	リース業務
株式会社北陸カード	クレジットカード業務
北陸保証サービス株式会社	信用保証業務
北銀ソフトウェア株式会社	ソフトウェア業務
ほくほく債権回収株式会社	サービサー業務
ほくほくキャピタル株式会社	ベンチャーキャピタル業務

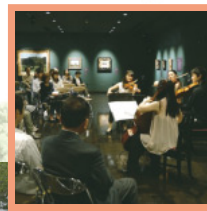
■ ほくほくFGのあゆみ



北陸・北海道・三大都市圏の広域ネットワークを活用し、お取引先に今まで以上の情報やビジネスチャンスを提供できるようになりました。

10年間で新たな6つの海外拠点の設立、インターネットバンキングの刷新などお客さまの利便性を向上させるための取り組みを実施しています。

地域と
あなたのために、
もっと。



第23回
YOSAKOI
ソーラン祭り



株式会社 ほくほくフィナンシャルグループ
Hokuhoku Financial Group, Inc.

株式会社 ほくほくフィナンシャルグループ
〒930-8637 富山市堤町通り 1丁目2番26号
Tel: 076-423-7331
<http://www.hokuhoku-fg.co.jp/>

株式会社 北陸銀行 総合企画部広報・CSRグループ
〒930-8637 富山市堤町通り 1丁目2番26号
Tel: 076-423-7111
<http://www.hokugin.co.jp/>

株式会社 北海道銀行 経営企画部広報CSR室
〒060-8676 札幌市中央区大通西4丁目1番地
Tel: 011-233-1005
<http://www.hokkaidobank.co.jp/>