お客さまの視点に立った取り組み

「お客さまファーストに磨きをかけ、今後とも地域の皆さまとともに歩みを進めてまいります。

私たちの取り組みをご案内します

富山第一銀行

地域の成長の一翼を担い
共に価値を創造する銀行グループへと成長する
～お客さまファーストの銀行～

ファーストバンク・グループは、お客さまファーストを徹底し、

「お客さま」「地域」「株主」「役職員」の共通価値の創造を目指します。

長期ビジョン「ファーストバンクVISION10」
（2023年4月から2033年3月までの10年間）

「長期ビジョン」はこちらから

長期ビジョン「ファーストバンクVISION10」 にもとづき、

私たちは、お客さまの視点に立ち
考え行動する銀行を目指します。

【取組内容】

1. **私たちは、お客さまに「寄り添い」、ともに行動いたします**
2. **私たちは、お客さまにとって「より有意義な情報」を提供いたします**
3. **職員の能力向上のため「教育・サポート」を充実させます**
4. **職員の「働きがい・やりがい・生きがい」を感じられる職場を目指します**

1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」、ともに行動します

◉事業者さまの視点に立ち、積極的かつ迅速なファイナンスやソリューション提案を通して、課題解決に向けた事業の成長・改善支援を実施しています

- 事業者さまの経営課題の発掘、課題解決策を示した経営計画策定サービス、取引先企業の経営課題の解決に向けた伴走支援を行う伴走支援サービスや、コロナ禍を乗り越える取組みを支援する国、県が行う各種補助金事業についての申請支援を行っています。
- また、サステナブル経営を支援するためのサステナブルファイナンス商品も取りそろえ、ファイナンスやコンサルティングの両面で積極的に支援する体制を整えております。

◉お客さまのライフプランに合わせた金融サービスをご提供していきます

・お客さまとライフプランを共有することで、最適な金融サービスのご提供を行います。
・定期的なコンタクト(面談等)を通じライフプランの見直しや保有資産・保障のご相談に応じられる体制を整えております。
・ライフプランシミュレーションや資産運用シミュレーションなど、様々なツールをご用意しております。

「リテール部門における取組状況」はこちらから

1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」、ともに行動します

◉障がいをお持ちのお客さまへのご対応について

- 視覚に障がいをお持ちのお客さまで、書類等のご記入がご不便な場合、ご希望があれば窓口で行員が代筆させていただきます。
- 聴覚に障がいをお持ちの場合、筆談での取扱いをさせていただきます。また、キャッシュカード・通帳・印鑑などを紛失された場合には「電話リレーサービス」による受付を承りますので、同サービスをご利用ください。

- 障がいをお持ちのお客さまで、窓口でお振込をご依頼された場合、ATM利用における振込手数料でお取扱いさせていただきます。「障害者手帳」のご提示をお願いする場合がありますので、ご了承ください。

◉ 相続のお手続きについて

- 相続の手続きについては、「相続サポートセンター」で手続きの説明から、手続き完了まで、ワンストップでご対応させていただきます。
- お客さまのスマートフォンやパソコンから、24時間365日いつでも当行ホームページで相続手続きのお申込が可能となっております。お取引内容によっては一度もご来店いただくことなく、手続きいただけます。
- 営業店の窓口や電話による手続きも承っております。お気軽にご相談ください。
- お客さまの利便性の向上のため、相続の手続きに必要な書類やお手続きを、富山県内の銀行３行（当行、北陸銀行、富山銀行）で統一しております。（2022年5月開始）

《相続のお手続きの流れ》

相続サポートセンター
【電話番号】 **0120-500-397**
【受付時間】 銀行営業日　9:00～17:00

相続手続きのWEB申込はコチラ
二次元コードからスマートフォン等でアクセスいただけます。

「相続手続き」はこちらから

1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」、ともに行動します

◉ 非対面チャネルにおけるサービスを提供しています

・操作しやすいサービスを提供します。
・簡単に申込手続きが可能な商品・サービスを拡充します。
・ホームページに「チャットボット」を導入しております。事前に想定される「よくある質問」等に簡易的に回答することで、お客さまの知りたい情報を表示したり、疑問を解消したりすることができます。
・ホームページに「お問い合せフォーム」を設置しております。専門のスタッフがお客さまの相談・お悩みを解決・サポートいたします。
・店頭窓口にご来店いただくことなく、ご自宅等でお取引できる様々なサービスを提供しております。
（主な非対面サービス）
口座開設、氏名・住所・電話番号の変更、振込・振替、定期預金の預入・払出、投資信託の購入・解約、各種料金の払込み、公共料金の自動支払、キャッシュカードの再発行、各種ローン申込、保険申込、相続手続き

1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」、ともに行動します

◉ 偽造、盗難キャッシュカード等の被害に対する補償について

- 当行では、「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」より、偽造・盗難キャッシュカード被害に対する補償を行っております。
- 盗難通帳やインターネットバンキングによる不正な払戻しについても、補償対象となる場合がございます。
- 詳しくは、営業店窓口へお問い合わせください。

◉ インターネットバンキングのセキュリティについて

- インターネットを利用したサービスでの情報漏えい、データの改ざん、第三者による「なりすまし」など、被害を最小限にするため、インターネットバンキングのセキュリティ強化に取り組んでおります。

対策	対象のお客さま	サービス内容
セキュリティ対策	法人･個人	パソコンでインターネットバンキングをご利用のお客さまにセキュリティ対策ソフトを無償配布しております。
ご利用限度額の設定	法人･個人	振込・振替サービスにつきましては、1日あたりのご利用限度額をお客さまで変更が可能です。
電子証明書方式	法人	当行で発行する電子証明書をお客さまのパソコンにインストールしていただくことにより、お客さまのパソコン以外からのログインができなくなります。
メール通知パスワード	法人	振込・登録情報変更などの取引の際、確認用パスワードに加えて入力が必要となるパスワードです。ご登録のメールアドレスに通知されます
ワンタイムパスワード	個人	ワンタイムパスワードとは1分ごとに更新される「1回限り」のパスワードで、ログインＩＤ・パスワードに加えてご利用いただくことで、不正利用防止に有効となります。
電話番号認証	個人	電話番号認証とは、ご契約者より当行へお届けの電話番号の電話機から、認証先の電話番号へ発信いただき、発信電話番号と届出電話番号が一致することにより、本人確認を行う認証方式です。

1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」、ともに行動します

◉ 特殊詐欺被害未然防止対策について

・特殊詐欺被害の未然防止を図るため、窓口での高額お取引の際にアンケートを利用しての聴き取りや、携帯電話で話しながらATMで操作されているお客さまにお声がけをさせていただいております。
・特殊詐欺防止策として、70歳以上で一定期間、一定のお取引がない場合、ATM振込やご出金取引を制限させていただきます。お客さまの大切な財産を守るための取り組みであり、ご協力をお願いいたします。

お客さまのご協力により特殊詐欺被害を防止できました。
これからも、当行は最後の砦としてお客さまの大切な財産をお守りします。

【特殊詐欺被害未然防止件数および金額】

年度	2022年度	2023年度	2024年度
件数	14件	7件	8件
金額	583万円	1,250万円	1,304万円

同支店で3度の表彰を受けました!!

1. 私たちは、お客さまに「寄り添い」、ともに行動します

◉「振り込め詐欺救済法」に伴う相談窓口の設置について

- 「振り込め詐欺救済法」は、被害者救済の観点から、金融機関の犯罪利用口座に振り込まれ滞留している振り込め詐欺等の犯罪行為により、犯罪被害資金等を被害に遭った方に分配することにより被害回復を図ることを目的としております。
- 被害者の皆さまからのお申出および資金の返還手続きの具体的な手続きに関する相談等につきましては、相談窓口へご連絡くださいますようお願いいたします。

相談窓口　富山第一銀行　事務統括システム部
【電話番号】**076-433-1205**
【受付時間】銀行営業日　9:00～17:00

◉ お取引等に関するご意見・ご要望についてのご案内

・お客さまからのお申出(ご意見やご要望、苦情やトラブルを含みます)については、真摯に耳を傾け早期解決に向け対応しております。
全てのお申出は担当部署にて一元管理し、本部の会議体で協議したうえで営業店へフィードバックし、業務改善・苦情等の未然防止に向け啓発を図っております。

お客さま相談室
【電話番号】**0120-462-550**
【受付時間】銀行営業日　9:00～17:00

・ホームページに「お問い合せフォーム」を設置しております。メールでのご意見やご要望に対応させていただきます。

「お問い合わせフォーム」はこちらから

2. 私たちは、お客さまにとって「より有意義な情報」を提供いたします

お客さま向けセミナー・研修の開催

◉ 経営課題解決のお手伝い

◆法人のお客さまの経営課題の解決や、IT・DXなどの業務改善等のニーズの他、経営層育成、ハラスメント防止対策などをテーマにした、対面・WEB・出前でのセミナーや研修を実施しております。

【事業者さま向けセミナー】

年度	2022年度	2023年度	2024年度
開催数	5回	29回	57回

◉ お客さまへ幅広い情報提供

・個人のお客さまのライフプランニング、資産形成のサポートとして、対面でのセミナーを開催しています。
・ご来場いただくものから、皆様の職場への出張セミナーまで幅広くご要望にお応えしております。
・2024年度は、金融リテラシーの向上を目的として、ライフステージに合わせた資産形成のテーマを中心に、お取引先企業様向け等のセミナーを開催いたしました。

＜ライフプラン、資産形成セミナーの様子＞

「リテール部門における取組状況」はこちらから

【ライフプラン・資産形成セミナー開催数】

年度	2022年度	2023年度	2024年度
開催数	36回	637回	224回

2. 私たちは、お客さまにとって「より有意義な情報」を提供いたします

◉ 金融リテラシー普及に向けた取り組み

地域の未来を担う子どもたちの教育や地域の金融リテラシー普及に向けた取り組みを実践しました。

【小学生向け金銭教育出前講座】

・本年度は、小学生向け金銭教育出前講座を48校において90回開催し、のべ2,490名が受講しました。本取り組みは2008年度から実施しており、これまで28,216名の子どもたちに受講いただいております。

年度	2022年度	2023年度	2024年度
実施回数	77回	83回	90回
受講者数	2,019名	2,289名	2,490名

受講者数累計

28,216名

（2008年度～2024年度）

【中学生・高校生向け金融経済教育出前講座】

・創立80周年記念事業の一環として、中学生・高校生を対象とした金融経済教育出前講座をスタートしており、本年度は7校において22回開催し、のべ938名が受講しました。今後も地域の未来を担う学生の皆さまの金融リテラシー向上に貢献してまいります。

「金銭教育・金融教育への取組み」はこちらから

2. 私たちは、お客さまにとって「より有意義な情報」を提供いたします

◉ 当行に関する非対面チャネルでの各種情報提供について

・ホームページ・電子メール・プッシュ通知・ＳＮＳを通じて、重要なお知らせのほか、お得なキャンペーン、商品サービス等の情報をお届けします。
・各種セミナーや非対面のサービスに関する動画について、24時間365日いつでも視聴できるＷｅｂサイトを提供します。
・令和6年10月にホームページをリニューアルし、必要な情報に素早くアクセスできるようにホームページの導線やコンテンツを見直しました。
・年金を受給する予定のお客さまに対し、電子メールにて、年金受取までのスケジュールと年金相談会の案内、当行で年金をお受け取りされたお客さまに対する特典をご連絡しております。

2. 私たちは、お客さまにとって「より有意義な情報」を提供いたします

◉ とやま電子納税推進プロジェクトへの参加（2024年8月）

「とやま電子納税推進プロジェクト」とは？
地域の生産性向上を目的とした納税事務のデジタル化を推進するため、金融機関および納税関連団体で「電子納税推進プロジェクト」を発足。

＜プロジェクトの主な活動＞
（1）プレスリリース、各団体の広告媒体による情報発信
（2）税公金等納付者に対する電子納税の利用勧奨
（3）納税者向け共同セミナー等の開催
（4）金融機関窓口での電子納税導入サポート

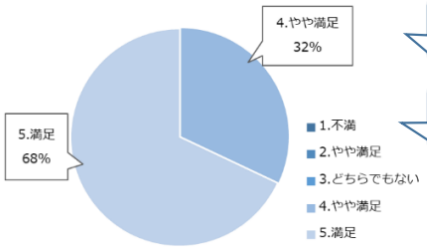
（とやま電子納税推進プロジェクト発足式の様子）

◉ 電子納税導入セミナーの開催（2024年11月）

当行ビジネスプラザホールにて、電子納税導入セミナーを開催。
お取引先 24 社、総勢 26 名の方々にご参加いただきました。

＜第一部＞e-Tax・eLTAX の概要と利用までの流れ
…富山税務署
＜第二部＞導入事業者の体験談

＜セミナー参加者のアンケート結果＞
Q1.今回のセミナーについて、どの程度満足いただけましたか？



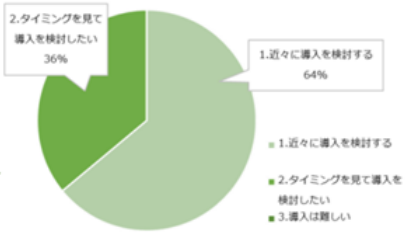
実際の画面でのデモンストレーションがわかりやすかった

導入事業者様の体験談が聞けたのが良かった

Q2.電子納税導入の検討状況を教えてください？

金融機関窓口へ行かずに手続きできるのは便利だと感じた

説明を聞いて簡単だと分かったのですぐにでも導入したい



3. 職員の能力向上のため「教育・サポート」を充実させます

・当行では人的資本への投資を積極的に行いながら、『学び続ける人材の育成・支援」に向け取り組んでいます。
・お客様に寄り添い最適な金融サービスを提供出来る人材・ステークホルダーの皆様に付加価値を提供できる人材の育成を目指してまいります。

◉ 研修制度が充実しています

・年代・職位といった階層毎の研修や、公的資格取得に向けた支援講座等を積極的に開催しています。

≪研修カリキュラムより一部抜粋≫

富山第一銀行では一緒に働く仲間を募集しています。
詳しくは採用情報ページをご覧ください。

「採用情報」はこちらから

3. 職員の能力向上のため「教育・サポート」を充実させます

◉ コンプライアンス態勢の強化

・職員一人ひとりがコンプライアンスの意識を高く持ち続けるため、コンプライアンス態勢の強化に努めています。
①コンプライアンス研修の実施（毎月2回）
②コンプライアンス・オフィサー会議の実施（年2回）
③内部管理責任者・保険法令遵守責任者研修の実施（年１回）
④ニュースの発出、個別指導などにより繰り返し巻き返し、研修・啓発を実施します。

「コンプライアンスへの取り組み」はこちらから

◉スキルアップ研修の実施

・支店長含めた営業担当者向けに、金融・経済・国内外のマーケット知識の習得、コンサルティング能力の向上などを目的とした定期的な研修を実施しています。（毎月2回「スキルアップMTG」を開催）

・自主的に自身のスキルを上げるため研修の機会を提供しています。
・ｅ-ラーニングシステムを利用し、いつでもどこでも隙間時に学習できるカリキュラムを揃えています。

◉ コンサルティング実践に向けた専門能力向上を目指し、資格取得者の増加に取り組んでいます

①ファイナンシャル・プランニング技能士1・2級(国家資格)の資格取得者数

年度	2022年度	2023年度	2024年度
取得者数	286名	287名	312名

②事業承継・Ｍ＆Aエキスパートの資格取得者数

年度	2022年度	2023年度	2024年度
取得者数	61名	62名	63名

③住宅ローンアドバイザーの資格取得者数

年度	2022年度	2023年度	2024年度
取得者数	142名	144名	151名

4. 職員の「働きがい・やりがい・生きがい」を感じられる職場を目指します

◉「事務品質向上」に向けた表彰制度の実施

・営業店の事務担当者の事務知識・スキル向上やモチベーション向上のため、事務担当者の特徴的な取組事例・工夫・アイデアを表彰する制度を設けております。
・事務品質向上への特徴的な取組を表彰し、取組内容を全店に広めることで、営業店におけるコミュニケーションの活性化や、事務担当者のモチベーション向上に繋げております。

◉ ハラスメントの撲滅に向けて

・人権を尊重し、職場のハラスメントなど不当な扱いや差別を防止する措置を講じています。
・職場のハラスメントに関する相談窓口として「ハラスメント・ダイレクトライン」を設置しています。
・職場のハラスメント防止対策として、さまざまな研修や全役職員を対象としたアンケートを毎年実施しています。
・「カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方」を策定し、職員の就業環境を守ることを明確にしました。

「カスタマーハラスメントに対する基本的な考え方」はこちらから

4. 職員の「働きがい・やりがい・生きがい」を感じられる職場を目指します

◉ 働きやすい企業を目指して

・職員がお互いに尊重し信頼し合える「働きやすさ」や「働きがい」のある企業を目指し、「仕事と家庭の両立に向けた支援の継続」、「柔軟で多様な働き方の実現」、「自己成長を実感できる職場環境の整備」に取り組みます。

【管理職に占める行員の割合】

	2022年度		2023年度		2024年度	
	管理職数	比率	管理職数	比率	管理職数	比率
男性	148	89.7%	149	88.7%	147	88.0%
女性	17	10.3%	19	11.3%	20	12.0%
合計	165	100.0%	168	100.0%	167	100.0%

【職員の有給休暇取得率】

	2022年度	2023年度	2024年度
取得率	60.6%	75.1%	76.2%

【男性の育児休業等（配偶者の出産休暇）取得率】

	2022年度	2023年度	2024年度
取得率	117.8%	125.0%	106.3%

※「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律」（平成3年法律第76号）の規定に基づく「育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律施行規則」（平成3年労働省令第25号）第71条の4第2号における育児休業等及び育児目的休暇の取得割合

【行員・嘱託の一カ月あたりの平均残業時間】

	2022年度	2023年度	2024年度
平均残業時間	6時間13分	7 時間21分	7時間29分

※管理監督者、パートタイマーは除く

「ダイバーシティへの取り組み」はこちらから