

お客様の視点に立った取り組み

「お客様ファースト」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。



もっと好きになる

お客様の視点に立った取り組みをご案内します

**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「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

株式会社富山第一銀行（頭取 野村 充）は、令和6年10月1日に創立80周年を迎えます。これもひとえにお客さま、地域の皆さま、株主の皆さまをはじめとした皆さまからのご支援、ご愛顧の賜物であり、心より感謝申し上げます。

80周年スローガン 『もっと、好きになる。』

- 80周年事業の目的を「組織と職員のエンゲージメント強化」とし、若手職員を中心とした創立80周年事業企画委員会にて考案いたしました。

<スローガンに込めた思い>

- 富山第一銀行の職員が、働く銀行や自らの業務に誇りを持つ。
（職員が、富山第一銀行を「もっと、好きになる。」） =エンゲージメント強化
- 一人ひとりのモチベーションと自己研鑽意識の向上が、地域やお客さまの持続的な発展に資する行動の原動力となる。
（職員が、お客さまを「もっと、好きになる。」）
- お客さまからの感謝が、職員の働きがい・やりがい・生きがいに繋がる。
（お客さまが、富山第一銀行と職員を「もっと、好きになる。」）

80周年事業を機に、こうした輪を行内外に広げていきたいという思いが込められています。



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

● 非対面チャネルにおけるサービスを提供していきます

- ・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「お問い合わせフォーム」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

The image shows a screenshot of the Toyoko Inn website's inquiry process. At the top, the logo and name '富山第一銀行' (Toyoko Inn) are visible. Below this is a progress bar for the inquiry process, consisting of four steps: Step 1 (同意確認), Step 2 (お申込情報入力), Step 3 (お申込内容確認), and Step 4 (お申込完了). The current step is Step 2, 'お申込情報入力'.

Under the progress bar, there is a section titled 'ご相談内容' (Inquiry Content). It includes a note: '必須 マークのついている項目は必ずご入力してください。' (Required: Marked items must be entered). There are two main input fields: 'ご相談区分' (Inquiry Category) and '具体的な内容' (Specific Content). The 'ご相談区分' dropdown menu is open, showing options such as '店舗・ATM、商品・サービスに関するお問い合わせ' (Inquiry about branches, ATMs, products, services), '通帳・カード・印鑑の紛失に関するお問い合わせ' (Inquiry about lost passbooks, cards, seals), '<ファースト>プライベートWeb、<ファースト>ビジネスV' (Inquiry about First Private Web, First Business V), 'ファーストバンクアプリサービスに関するお問い合わせ' (Inquiry about First Bank App Service), 'SMS (ショートメッセージサービス)に関するお問い合わせ' (Inquiry about SMS (Short Message Service)), 'ローンに関するお問い合わせ' (Inquiry about loans), '相続に関するお問い合わせ' (Inquiry about inheritance), 'その他のお問い合わせ' (Other inquiries), 'ご意見' (Opinion), and 'ご要望' (Request).

Below the inquiry form, there is a section titled 'お客様情報' (Customer Information). To the right of this section, there is a chatbot interface. The chatbot window is titled 'プライベートWebのお問い合わせはこちら！' (Private Web Inquiry Here!). It asks 'ご質問内容をお選びください。' (Please select your question content.) and provides several buttons: 'よくあるご質問' (Frequently Asked Questions), 'サービス内容について' (About Service Content), '動作環境・セキュリティについて' (About Operating Environment/Security), 'エラー表示について' (About Error Display), and '初回利用登録について' (About First-time Registration). At the bottom of the chatbot window, there are buttons for 'ひとつ前にもどる' (Go Back One Step) and '最初にもどる' (Go Back to Start).

At the bottom center of the screenshot, there is a small circular icon with a woman's face and the text 'お困りですか？' (Are you having trouble?).

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

● 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

● 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、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「お問い合わせフォーム」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](#)

● 「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



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	2021年度	2022年度	2023年度
件数	11件	14件	7件
金額	2,073万円	583万円	1,250万円



2. 私たちは、お客さまに「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、改正電子帳簿保存法やインボイス対応など、法改正・制度変更などをテーマにした、対面・WEB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	2021年度	2022年度	2023年度
開催数	5回	5回	29回

● お客さまへ幅広い情報提供

- ・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、皆様の職場へのお出張セミナーまで幅広くご要望にお応えしております。
- ・2023年度は、金融リテラシー向上と新しいNISA制度の開始に向けた取り組みとして、ライフプランや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開催数が大幅に増加しました。

<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	2021年度	2022年度	2023年度
開催数	23回	36回	637回

2. 私たちは、お客さまに「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。

- ・本年度は、小学生向け金銭教育出前講座を42校において83回開催し、のべ2,289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25,726名の子どもたちに受講いただいています。
- ・このほか、県立高校2年生を対象としたディスカッション形式の金融経済教育講座等を実施しました。



【小学生向け金銭教育出前講座】

年度	2021年度	2022年度	2023年度
実施回数	50回	77回	83回
受講者数	1,434名	2,019名	2,289名

受講者数累計

25,726名

(2008年度～2023年度)

[「金銭教育・金融教育への取り組み」はこちらから](#)

2. 私たちは、お客さまに「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。
- ・ 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ていきます。
- ・ 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。

 富山第一銀行

正しく表示されない方は、[こちら](#)

＼年金お受取りの手続きはお済みですか？／

年金手続きの不安解消します。



いつも富山第一銀行をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

本日はお問い合わせの多い「年金」についてのご案内です。

<よく聞かれるお客様の声>

 年金を受け取れる年齢になったら自動的に手続きされるんじゃないの？

 繰り下げ受給したら年金の支給金が増えるって聞いたけど本当？

 受け取りの手続き、多少遅れてもどうにかなるよね？どうするべきかな…？

 富山第一銀行
6日

★ゴールデンウィーク期間中の営業のご案内★
詳しくはこちらをご覧ください
<https://www.first-bank.co.jp/info/detail?id=2740>

お知らせ 

 富山第一銀行

ゴールデンウィーク期間中 店舗/ATM営業時間 のご案内



 富山第一銀行

オートローンキャンペーン実施中 

ファーストバジ オートローン キャンペーン

キャンペーン金利

期間	令和5年12月1日(金)～ 令和6年4月30日(火)お申込分
年	2.0%
年	1.5%

※上記期間が令和5年12月31日(金)までにお申し込みください。
※変動金利・手数料不要 ※保証料は金利に含まれます。

 300万円以内のお申込はWeb完結で来店不要！
お使いみちが借換えの場合は除きます
詳細はこの画像をタップ 

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へ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	2021年度	2022年度	2023年度
取得者数	285名	286名	287名

- ②事業承継・M&Aエキスパートの資格取得者数

年度	2021年度	2022年度	2023年度
取得者数	64名	61名	62名

- ③住宅ローンアドバイザーの資格取得者数

年度	2021年度	2022年度	2023年度
取得者数	138名	142名	144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

- ・ 職場のハラスメントは、役職員の能力発揮の妨げになり、個人の尊厳や人格を傷つける人権に関わる許されない行為です。当行はハラスメント撲滅を目指しています。
- ① 「職場のハラスメントに関するアンケート」を実施（3月）
- ② アンケート結果を受け、役員をはじめ全職員に研修を実施しております。



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

◎ 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。

【管理職に占める女性労働者の割合】

	2021年度		2022年度		2023年度	
	管理職数	比率	管理職数	比率	管理職数	比率
男性	143	89.9%	148	89.7%	149	88.7%
女性	16	10.1%	17	10.3%	19	11.3%
合計	159	100.0%	165	100.0%	168	100.0%

【職員の有給休暇取得率】

	2021年度	2022年度	2023年度
取得率	48.5%	60.6%	75.1%

【男性の育児休業等（配偶者の出産休暇）取得率】

	2021年度	2022年度	2023年度
取得率	104.3%	117.8%	125.0%

※「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

【労働者の一カ月あたりの平均残業時間】

	2021年度	2022年度	2023年度
平均残業時間	4時間18分	6時間13分	7時間21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](#)



もっと好きになる