

各位

株式会社 北國銀行

## サービスの稼働目標・実績の公開について

株式会社北國銀行（頭取 杖村 修司、以下「当社」）は、当社が提供する各種サービスの稼働実績を可視化し、サービスの品質向上に繋げる取り組みを開始します。

当社は地域のお客さまへ、「安定したサービスの提供」と「ITを活用した新たなサービス・機能のタイムリーかつスピーディーな提供」の両立を図り、デジタル化を通じた地域の生産性向上に、より一層取り組んでまいります。

### 【背景】

当社では、金融機関は重要な社会インフラの一部と考え、システムには非常に高い品質を求めてきました。

一方で、お客さまのニーズや期待が日々変化する中で、デジタル化を通じた地域の生産性向上にはタイムリーなサービスの提供や機能向上が不可欠となっています。

当社では、従来よりサービス提供前のテストを十分に行うなどの対策を行っておりますが、今後はお客さまの利便性・生産性向上のためのスピーディーなサービス展開に軸足を移し、タイムリーにサービスを提供する必要があると考えました。

このため、当社ではサービスごとの適切な稼働目標を、当社が考えるシステムの重要性などを加味した独自の指標で設定（※1）するとともに稼働実績を公開（※2）することで、サービスの稼働・障害情報を積極的に発信し、万一システム障害が発生した場合には代替手段のご提供によりサービス全体として常時利用可能とするよう、サービスのBCP（業務継続計画）にも注力しお客さまに安心して当社のサービスをご利用いただけるように努めてまいります。

また、毎年の稼働実績や改善点などといった本施策の成果については、統合報告書などでの定期的な公開も検討してまいります。

### （※1）今回定義するサービスごとの稼働目標

区分	定義	稼働率（カッコ内：停止時間）
最重要	現金の供給・資金決済に影響があり、代替手段がないシステム（勘定系システム）	99.95% （約4.3時間／年、約22分／月、約44秒／日）
重要	現金の供給・資金決済に影響があるが、代替手段があるシステム（ATM、インターネットバンキング、北國Visaデビットカード）	99.90% （約8.7時間／年、約44分／月、約88秒／日）
一般	最重要・重要以外でお客さまに影響があるシステム	99.50% （約43時間／年、約3.6時間／月、約7.2分／日）

社内	最重要・重要以外でお客さまに影響がないシステム	99.00% (約 87 時間/年、約 7.2 時間分/月、 約 14.4 分/日)
----	-------------------------	--

<参考：昨年度のサービス稼働実績>

名称	重要度	稼働実績	評価	サービス向上対策
ATM	重要	99.98%	○	—
北國クラウドバンキング	重要	99.93%	○	—
北國ウェブ・アクセス	重要	99.88%	×	障害時の振込データ受信ルートを別途確保
北國 Visa デビットカード	重要	99.94%	○	—
北國 Visa デビットカード 加盟店端末	重要	99.98%	○	—
通帳繰越機	一般	99.19%	×	一時的な要因であり対策は不要と判断

※上記以外は 100%を達成しております。

(※2) ホームページ上でのシステム障害情報や履歴情報の常時公開については、2021/11/19 付ニュースリリースにて当社のホームページで公表しております。

[20211119.pdf \(hokkokubank.co.jp\)](https://www.hokkokubank.co.jp/20211119.pdf)