

## 地域との共栄

### ● 国際ビジネスのサポート

#### 海外への地場企業のビジネス拡大を支援

平成22年5月、国際業務部門を再編し国際部を新設しました。国際部では、国際情勢の変化を先取りしたクロスボーダー決済や為替リスクヘッジ商品など、最先端の商品・サービスを提供しています。また、海外ネットワークを活かし、国内および海外における各種商談会の開催や、海外ビジネスに役立つ多様な情報の提供を通じ、地元企業の国際ビジネス拡大をサポートしています。

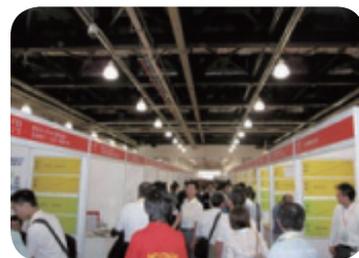


#### 中国向けの先進的なサービスを提供

平成22年8月、九州の地方銀行で初めて、日本・中国間の人民元建て貿易決済業務を始めました。これに先立つ6月には、インターネット外為サービス「NCB外為スーパーダイレクト」の提供を開始し、中国向け米ドル建て送金は最速当日中の着金も可能となりました。

#### 中国でのビジネスマッチング

平成22年9月、製造業のお取引先を対象にした「日中ものづくり商談会@上海2010」を、上海に拠点を置く地方銀行等と共同して開催しました。本商談会では、中国での原材料調達先・委託加工先の拡大ニーズを持つ製造業のお取引先に、中国現地企業との商談の機会を提供しました。



「日中ものづくり商談会@上海2010」

### ● 地場産業発展のために

#### 新博多駅ビル開業を先取りした商談会

平成22年7月、九州・山口の地場産品を発掘する「東急ハンズ商談会」を開催しました。本商談会では、お取引先に、平成23年春開業予定の新博多駅ビル「JR博多シティ」内に出店する「東急ハンズ博多店（仮称）」との商談の機会を提供しました。



「東急ハンズ商談会」

#### 北九州地区のお取引先の販路拡大に協力

平成22年10月、北九州市と締結した「産業振興分野に関する連携協定」において掲げる「販路開拓による連携」の取り組みの一環として「北九州まるごと大商談会」を開催しました。本商談会では、北九州市、北九州商工会議所の後援のもと、お取引先に、北九州地区の量販店との商談の機会を提供しました。



「北九州まるごと大商談会」

#### 大学の知識を地域社会につなぐ橋渡し

平成22年8月、環境・IT・金型等に強みを持つ国立大学法人九州工業大学と、また、平成22年10月には、食・健康・流通等に強みを持つ中村学園大学・中村学園大学短期大学部と「産学連携協力に関する協定書」を締結しました。



「九州工業大学」



「中村学園大学・中村学園大学短期大学部」

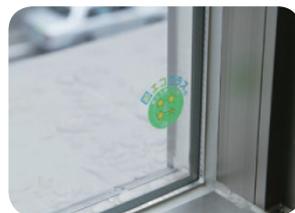
## ● 環境への取組み

### 環境に配慮した「暮らし」や「企業経営」をサポート

ご自宅に太陽光発電システムを設置する方のためのローンを取り扱っています。また、環境に配慮した経営を行っている企業の資金調達において、私募債発行時のコスト優遇制度を設けた「環境私募債」を取り扱っています。省エネ設備導入・温室効果ガス削減対策資金、新エネルギー導入資金等の調達においては、金利優遇制度を設けた「NCB環境応援資金」を取り扱っています。

### 環境に配慮した店舗を設置

平成22年7月、太陽光発電システムやLED照明、エコガラスといった「エコ機能」を取り入れた、門司駅前支店を新しくオープンしました。



「門司駅前支店」

### 環境に関するビジネス交流会

平成22年10月、韓国・中国の環境関連企業とのビジネス交流促進を目的に「九州・韓国・中国 環境ビジネス交流会」の事務局として、北九州市と連携しお取引先に商談の機会を提供しました。



「九州・韓国・中国 環境ビジネス交流会」

## ● 地域への金融経済情報の発信

### 子どもたちに楽しみながらお金について学んでもらう場の提供

平成22年8月、「第四回キッズ・サマーキャンプ～お金のがっこう～」を開催し小学5、6年生28名が参加しました。子どもたちに楽しみながらお金について学んでもらう場を提供しました。

### 教育的・文化的価値の高い映画鑑賞の場を提供

平成22年9月、当行・西日本国際財団・福岡文化財団の共催により、福岡文化財団25周年記念事業「アジア映画鑑賞会中学生招待」を開催しました。次世代を担う中学生に、アジアの国で制作された教育的・文化的価値の高い映画作品を鑑賞する機会を提供しました。



「第四回キッズ・サマーキャンプ～お金のがっこう～」



「アジア映画鑑賞会中学生招待」

## グループ戦略

### 総合金融サービスの提供

#### 証券子会社の設立

平成22年5月、東海東京フィナンシャル・ホールディングス株式会社と共同出資による証券子会社「西日本シティTT証券」を設立しました。

これからも、お客さまの多様化・高度化するさまざまなご要望に対し、期待を越える質の高い総合金融サービスの提供を目指してまいります。



「西日本シティTT証券開業」

## お客さまのニーズにお応えするために

### 貸出金について

#### 事業性融資

中小企業や個人事業者のお客さまの事業資金ニーズに対し、積極的にお応えしています。福岡県内では、専門スタッフを配置した「ビジネスサポートセンター（BSC）」（福岡・北九州・久留米の3か所）を設置、中小企業や個人事業者のお客さまのご融資全般に関する相談をお受けし、資金調達のお手伝いをしています。

#### 個人ローン

さまざまな生活スタイルのお客さまが土・日曜日でも気軽にローンについてご相談いただける専門の相談窓口を福岡県下27か所に設置しています。ご自宅の新築・ご購入、ご返済中の住宅ローンのお借換えなどの住宅に関するローンをはじめ、お車のご購入やお子さまの教育資金に関するローンなどもお気軽にご相談いただけます。また、カードローン「NCBキャッシュA（エース）」、「NCBおまとめローン」の、当行ATMでのお申込受付を開始しました。「NCBキャッシュA（エース）」は、専業主婦やパート・アルバイトの方もお申しただけ、郵送でもご契約いただけます。

平成22年6月の改正貸金業法の完全施行に伴うお客さまのお借換えニーズに、地域金融機関として積極的に取組んでまいります。



### 預り資産について

お客さまひとりひとりのライフプランに合わせ、その時々に必要なお金に関する様々なニーズを見据え、皆さまが描く“想い”の実現をお手伝いしたいと考えています。当行では、各店に「マネーアドバイザー」やエリアを担当する「チーフマネーアドバイザー」を配置しており、金融資産に関する具体的な運用のアドバイスやご提案をしています。また、お客さまの資産全般の運用や相続、事業承継等のより幅広いご相談には、高い専門知識を持つ「プライベートバンカー」が、各店の担当者と共にライフプランに合わせたご提案をしています。

また、会社帰りや休日にゆっくりご相談いただけるよう福岡市の中心地に「NCBアルファ天神出張所」を設け、平日は19時まで、土日祝日も17時まで営業しています。「NCBアルファ天神出張所」では、資産運用のご提案をはじめ各種無料セミナーを開催し、お客さまのお役に立つ情報の提供に努めています。

### ソリューションビジネスについて

お客さまの高度化・多様化・専門化するニーズに的確に対応するため、従来からの「医療・福祉」「農業・環境」に加え「流通」「運輸・サービス」などの業種専門分野を拡充し、専門のコーポレートアドバイザーグループを創設しフロント部門を強化しました。また業種間の情報共有を行い金融機能、M&A、不動産、年金等の横串をさすためフィナンシャルアドバイザーグループを立ち上げました。「ABL（動産担保融資）」「金利デリバティブ」などの新商品を開発し、さまざまな手法でのソリューションの提案を行っています。また、ビジネスマッチングのための商談会や事業承継・M&Aなどのセミナーも積極的に開催しています。

## ● 金融円滑化への取組み

当行は、平成21年12月に施行された「中小企業等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」（中小企業金融円滑化法）の趣旨を踏まえ、中小企業のお客さまの事業活動の円滑な遂行、ならびに住宅ローンご利用のお客さまの生活の安定を目的として、金融円滑化に取り組んでおります。厳しい経済情勢が続くなか、金融の円滑化に関するお客さまからの各種ご相談、ご要望に、より迅速かつ適切に対応できるよう、さらに取り組みを強化してまいります。

### 金融円滑化相談窓口

最寄りの窓口でお気軽にご相談いただけるよう、すべての営業店のご融資窓口及びビジネスサポートセンター、ローン営業室等においてご相談・お申込みを承っております。

## ● 金融犯罪対策への取組み

銀行員や警察官を装い「キャッシュカードが偽造されている。」「あなたの口座が犯罪に利用されている。」などとお客さまの不安を煽って、言葉巧みに暗証番号を聞き出し、キャッシュカードを騙し取って出金する犯罪が発生しています。当行行員や警察官が、電話や店舗外で暗証番号をお尋ねしたり、キャッシュカードをお預かりすることはありません。したがって、外部からの照会に対して暗証番号を回答したり、キャッシュカードを渡すことのないよう十分ご注意ください。

### 反社会的勢力への対応について

当行は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断に向けた取り組みを行っています。政府が策定した「企業が反社会的勢力による被害を防止するための指針」（平成19年6月19日犯罪対策閣僚会議幹事会申合せ）等を踏まえて、融資取引の約定書や普通預金規定等の各種規定を改定し、暴力団等の反社会的勢力を排除する条項（「暴力団排除条項」）を導入しています。

「金融犯罪被害に関する相談窓口」 TEL 0120-797-919

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00（銀行休業日は除きます）

## ● 金融ADR制度への取組み

平成22年10月1日より金融ADR制度が開始されました。金融ADR制度とは、金融分野における裁判外紛争解決手続（※）のことで、お客さまが、金融機関との間で十分に話し合いをしても問題の解決がつかないような場合にご活用いただける制度です。国の指定を受けて中立性を確保した指定紛争解決機関が、お客さまや金融機関からの申出を受け、苦情やトラブルの解決を図ります。当行は、「全国銀行協会」と「社団法人信託協会」との間で、紛争解決等業務に関する「手続実施基本契約」を締結しています。

（※）裁判外紛争解決手続（Alternative Dispute Resolution）とは、身の回りで起こるトラブルを、裁判ではなく中立・公正な第三者に関わってもらいながら柔軟な解決を図る手続です。

### 苦情等のご相談窓口

当行は、お客さまからのご意見や苦情には真摯な姿勢で公正・迅速に対応するとともに、お客さまのご理解と信頼を得られるよう努めてまいります。お客さまからのご意見・苦情は、営業店および次のお問い合わせ窓口までお申し出ください。

■西日本シティ銀行 お客様サービス室 TEL 0120-162-105、FAX 092-461-1916（24時間）

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00（銀行休業日は除きます）

■全国銀行協会 相談室 TEL 0570-017109、TEL 03-5252-3772

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00（銀行休業日は除きます）

※全国銀行協会は、当行が契約を締結している銀行法上の指定紛争解決機関です。

■信託協会 信託相談所 TEL 0120-817335、TEL 03-3241-7335

【受付時間】月～金曜日9：00～17：00（銀行休業日は除きます）

※信託協会は、当行が契約を締結している金融機関の信託業務の兼営等に関する法律上の指定紛争解決機関です。