

企業まるごとサポート ～地域の発展のために～

地元企業の発展のために

■ 商談会の開催

平成24年3月、関東エリアを中心に総合スーパーを展開する大手企業をバイヤーとして招いた商談会を開催いたしました。本商談会は、関東エリア向けの販路拡大支援を目的に企画したもので、九州の金融機関4行のお取引先36社が参加されました。商談会はこの他にも3件開催し、合わせて36社のお取引先の販路拡大を支援いたしました。

また、平成23年10月に開催した『販路開拓セミナー』では、小売業での豊富な経験を持つ講師により、バイヤー目線でのプレゼンテーションのポイントや地域資源を活用した商品開発の成功事例の紹介を行い、商談における成約率の向上等の意欲旺盛なお取引先36社が参加されました。

■ 医療セミナーの開催

平成23年10月から12月にかけて、産学連携の一環として全8回のシリーズで『医療セミナーat保健医療経営大学』を開催いたしました。このセミナーは医療機関経営を多面的にバックアップすることを目的としており、医療機関を取り巻く様々な課題の中から『診療報酬・介護報酬改定の動向』、『医療と介護の連携』や『病院の経営分析』など7つのテーマを取り上げて情報発信を行い、延べ250名が参加されました。

■ 食の安心ポイントセミナーの開催

食品業界においては安心・安全な製品を消費者にお届けすることがより一層求められている中、平成23年12月に食品業界の経営者や品質管理担当者を対象としたセミナーを開催いたしました。セミナーでは食品業界を取り巻く環境と課題に対し、食品の放射性物質問題の動向・対応や中国食品市場への輸出における留意点、ISO認証等、最新の情報と今後の対応策を紹介し、75名が参加されました。



地元企業の海外ビジネスを支援しています

■ 海外ビジネスサポート

平成24年4月、当行グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティングに「国際コンサル室」を開設しました。

「国際コンサル室」には中国とASEANの最新事情に精通した人材2名を配置し、①海外進出に関わる各種相談、②海外企業との取引に関する各種相談、③海外の市場・商品等の情報提供・調査活動等、海外ビジネスに関する情報提供、コンサルティングといった、きめ細かなコンシェルジュ的ソリューションを提供いたしております。

グローバルビジネス・サポートセンター（NCBリサーチ&コンサルティングへのお取次ぎもいたします）

TEL 092-476-2560 【受付時間】月～金曜日9：00～17：00（祝日及び銀行休業日は除きます）

■ アジアのインフラ開発プロジェクトをファイナンス面でサポート

ベトナム民間企業の水力発電所建設プロジェクト向け協調融資(*)に地方銀行として初めて参画しました。

(※他の参加行：BNPパリバ銀行（エーエージェント）・あおぞら銀行・静岡銀行）

本融資は、元利金の償還をベトナム政府が100%保証するほか、独立行政法人日本貿易保険の貿易保険付保により、非常危険・信用危険のリスクを軽減しています。

当行は、今後も海外ネットワークの有効活用や中央機関・行政などとの一層の連携を通じ、地元企業の海外進出に必要なインフラ構築の支援にも取り組んでまいります。



■ 中国銀行（BANK OF CHINA）にトレイニーを派遣

平成23年2月の中国銀行上海支店へのトレイニー派遣に続き、平成24年2月より、中国東北部の中でも特に目覚ましい経済的發展を遂げている大連市にある同行の支店へトレイニー1名を派遣し、お客様の海外進出をサポートできる人材を育成しています。

■ 「中国セミナー」の開催

平成23年12月、中国銀行（BANK OF CHINA）との共催で、『中国セミナー』を開催しました。復旦大学経済学院教授の陳建安氏による中国最新経済動向についての講演につづき、九州大学大学院の平松教授と中国でビジネスを展開する九州企業の経営者の方々からパネル・ディスカッションを行い、中小企業のビジネスチャンスに役立つ情報・ヒントを提供しました。



人生まるごとサポート～暮らしのお役に立つために～

専門スタッフによるライフプランサポート

■ 専門拠点が集結「西日本シティ銀行大名支店ビル」

「住宅ローン」に「生命保険」、「資産運用」に「年金のお受取」まで、お金についての様々な相談にお応えできる専門拠点を西日本シティ銀行の天神西通りの大名支店ビルに集結させました。

土日、平日15時以降も営業していますので、ゆっくりご相談いただけます。

〔●4F：「NCBIほけんプラザ」^{アルファ}「NCBα天神」^{アルファ}「年金相談所」 ●6F：「ローン営業室」〕

■ 資産運用相談スタッフ マネーアドバイザー

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、金融資産全般に関する具体的運用のアドバイスやご提案をしています。

また、お客さまの相続、事業承継等のご相談には、高度な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お客さまの資産全体のポートフォリオに合わせたご提案をしています。



■ NCBIほけんプラザ

九州の地方銀行として初めて設置した保険の専門相談窓口「NCBIほけんプラザ」では、当行の専門スタッフが、お客さまの様々なライフイベントに応じた必要資金をアドバイスし、最適な生命保険のご提案をいたします。

天神西通りの大名支店ビル、赤間支店内、田島支店内の計3ヵ所で、平日は19時まで、土日・祝日も17時まで営業いたしております。



■ 西日本シティTT証券

西日本シティ銀行の証券子会社として平成22年5月に開業。平成24年7月には西日本シティ銀行の営業店内に共同店舗として新宮支店を開設し、計7ヵ店体制となりました。

今後も多様化かつ高度化するお客さまのニーズにきめ細かくお応えするため、資産運用相談体制や金融商品・サービスの拡充に取り組んでまいります。



土日でも相談いただけます

■ 「ローン営業室」・「NCBローンプラザ」・「NCBいつでもプラザ」

当行では、お客さまの様々な生活スタイルに合わせて、土・日曜日もお気軽にお越しいただける相談窓口を福岡県下29ヵ所に設置しています。ご自宅の新築・購入、ご返済中の住宅ローンの借換をはじめ、お車の購入やお子さまの教育資金に関するローンなどもご相談いただけます。

また、「NCBいつでもプラザ」ではローンのご相談だけでなく、預金をはじめとした資産運用やもしもの時に備えた保険のご相談なども承っております。

■ ローンコールデスク

「ローンコールデスク」はローンのお問い合わせ、ご相談、お申込み等を専門に受け付ける電話窓口です。これまで平日のみの営業としていましたが、平成23年5月より土日にも拡大しました。平日多忙でローンのご相談を受けられなかったお客さまにも、電話で気軽にお問い合わせ・お申込みいただけます。



ローンコールデスク TEL 0120-714-919

【受付時間】 平日9：00～20：00 土・日曜日10：00～17：00 【休業日】 12/31～1/3、5/3～5/5、祝日・振替休日

CSR ～地域との共栄～

全てのお客さまにご利用いただきやすい店舗づくりに努めています

■ 「ユニバーサルデザイン・バリアフリー設備」「エコ設備」を積極的に取り入れています

当行の新しい店舗は、全てのお客さまにご利用いただきやすい「ユニバーサルデザイン・バリアフリー設備」（自動ドア、段差のない出入口、点字ブロック、多目的トイレ、エレベーター、座ったまま利用できる記帳台など）や、地球環境に配慮した「エコ設備」（太陽光発電システム、LED照明、エコガラス、雨水再利用など）を積極的に取り入れています。

こうした設備を取り入れて、平成23年度は南小倉支店、篠栗支店、徳力支店の3カ所、今年4月には若松支店の新築建替を実施いたしました。今後も地域の皆さまに親しまれる店舗づくりに取り組んでまいります。



若松支店

■ 視覚障がいをお持ちのお客さまに配慮した取り組み

当行では、視覚障がいをお持ちのお客さまにも安心してお取引いただくための取り組みを行っております。視覚障がい者対応（受話器型操作機付）ATMを全ての営業店に1台以上設置し、店外ATMコーナーも併せて順次増設を行っております。また、点字で作成したお取引の明細や定期預金の満期案内を無料で郵送するサービスを実施しております。その他、窓口でのお取引においては振込手数料の優遇や代筆・代読のご対応を実施しております。詳しくはお気軽に取引店窓口にお問い合わせください。

今後も引き続き、全てのお客さまにとってご利用いただきやすい店舗づくりに取り組んでまいります。



地域の皆さまへ最新の金融情報等を発信しています

■ 経済情報をお届けする新春講演会を開催

時々刻々と社会が変化する中、経済・金融についての情報をタイムリーにお届けする機会として、地域の皆さまをお招きし、平成24年1月に新春講演会を開催しました。

「2012年経済・金融の見通し～世界、日本、そして九州～」と題し、最新の経済金融情報をお伝えしました。

今後も皆さまのお役に立つ情報を提供する機会を設けていきます。



■ 「エコノミクス甲子園」九州大会開催

自らで判断する「自己責任能力」が重要視される昨今、金融経済においても若者への「金融知力」の普及がますます必要とされています。

社会に出る直前の高校生に、金融経済の知識に触れ、楽しみながら金融知力を身につけてもらうことを目的とし、平成23年12月、第6回全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」九州大会を開催しました。大会本番では九州各地から参加した多数の高校生たちが熱戦を繰り広げました。



■ NCBファミリーコンサート「こどものためのオペラとコーラス」を開催

このコンサートは、感受性豊かな子ども達に“音楽がもつ不思議で力強い感動”をお届けしようと企画したもので、第1部は、子ども向けオペラ「泣いた赤鬼」。第2部は、当行コーラスサークル「NCBコールアカデミア」による「ふるさとの歌・みんなの歌」のプログラムで、平成24年3月に開催しました。

当日の公演には、一般市民約800名を無料で招待しました。



お客さまの信頼にお応えするために

■ 金融円滑化への取り組み

当行は、平成21年12月に施行された「中小企業者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。

今後につきましても、当行が持つ情報機能やネットワーク、ソリューション支援専門スタッフ等を活用したお客さまへのコンサルティング機能（経営相談・経営支援・営業支援等）を積極的に発揮することにより、お客さまの主体的な経営改善、事業再生等への取り組みをお客さまの立場に立って真摯にサポートし、金融機関としての社会的責任を果たしてまいります。

■ 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り組み

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。

■ 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（祝日及び銀行休業日は除きます）

■ 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ADR制度について

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、「一般社団法人全国銀行協会」と「一般社団法人信託協会」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。

■ 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（祝日及び銀行休業日は除きます）

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

【受付時間】月～金曜日9：00～17：15（祝日及び銀行休業日は除きます）

■ 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おります。当行に対するご意見・苦情は、営業店または次のご相談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（祝日及び銀行休業日は除きます）