

中小企業の経営支援に関する取組み方針

■ 中小企業の経営の改善に関する取組み

当行は、従来から地域金融の円滑化を図ることが社会的責任を果たすうえで最も重要な役割と捉え、「金融円滑化の取組みに関する方針」を定め、中小企業のお客さまの経営支援の強化に積極的に対応しています。

平成25年3月末をもって「中小企業金融円滑化法」は期限到来となりましたが、当行における「金融円滑化の取組みに関する方針」は何ら変わることなく、今後も、お客さまへ適切かつ十分なコンサルティング機能を発揮し、お客さまの立場に立った経営支援に取り組めます。

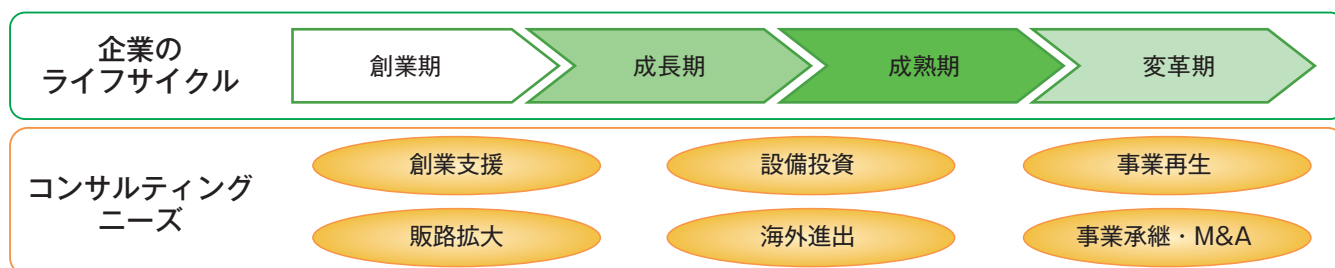
■ 地域の活性化のための取組み

当行は、資金供給者としての役割にとどまらず、お客さまの事業の内容や成長可能性を適切に評価する「事業性評価」を実践することにより、中小企業のお客さまのライフステージから生じるさまざまなニーズに対して、お客さま目線に立った最適なサービスを提供する「総合金融サービス業」への進化を目指し取り組んでいます。

中小企業のお客さまとの日常的・継続的なリレーションに基づき得られた経営相談・経営課題に対し、ライフステージに応じた最適なソリューションを提供することで、地域経済の活性化、地域との共栄、地域社会づくりに貢献します。

(1) 取引先のライフステージに応じたコンサルティング機能の発揮

当行は、中小企業のお客さまに対して、グループ内のシンクタンクや中央・アジアとの強力なパイプを最大限に活かし、ライフステージの各段階に応じた総合金融サービスを提供する「企業まるごとサポート」を展開しています。



企業まるごとサポート

グループ内シンクタンク、中央機関、アジアの拠点・提携機関とも連携し、企業のPL向上とBS改善をサポート

グループ総合力	アジアの拠点・提携機関	中央機関
西日本シティ銀行 - 本部ソリューション営業部門に業種別営業専任者を配置。 - 支店の法人営業担当者に、本部専門部署のノウハウを移植。 NCBリサーチ&コンサルティング - 調査研究機能とコンサルティング機能を拡充し、銀行との連携を強化。	海外駐在員事務所 3か所 ソウル、上海、香港 現地の提携金融機関 6行 中国銀行 新韓銀行 オリエンタル・ジョイント・ストック・バンク BNPパリバ・ホーチミン支店 バンコック銀行 りそな・ブルダニア銀行 海外政府系機関 香港貿易発展局	政府系機関 日本政策金融公庫 国民生活事業、農林水産事業、中小企業事業 国際協力銀行 日本政策投資銀行 国際金融情報センター 九州経済産業局 独立行政法人 日本貿易保険 (NEXI) コンサルティングファーム ローファーム など

- グループ内シンクタンクの機能拡充などグループ総合力を高めるとともに、中央の行政・機関とのパイプを活用し、付加価値創造型のコンサルティング機能を発揮します。
- 海外駐在員事務所や海外現地金融機関等の海外ネットワークを活用し、地元企業のアジア進出等を支援します。
- 最先端の商品・サービスの提供により、地元企業の為替リスクヘッジニーズにお応えします。
- 資金供給にとどまらず、多様なコンサルティングニーズにお応えします。
- 地元企業の成長分野への新規参入を側面から支援するほか、高齢化の進展により地元企業が直面する事業承継等を積極的に支援します。
- 本部で培われたソリューションや国際ビジネスのノウハウを、研修やセミナー等によって営業店に移植するなど、人財の育成に努めます。

(2) 地域の面的再生への積極的な参画

取引先や関係機関との接触を通じて得られた地域の情報を集積・分析し、今後成長が期待される分野の育成に努めるほか、最先端のビジネス情報の提供、ビジネスマッチング支援など、地域経済の発展に貢献します。また、当行及び各界トップによる質の高い講演会や金融知識の普及活動などに取り組みます。

- 産官学連携の取組みにより「学」の優れた技術・ノウハウ等を地場産業の発展に取り込みます。
- グループ内シンクタンクも活用し、地元企業のビジネスに役立つ情報提供や商談会の開催やビジネスマッチングによる販路拡大支援など、地元企業の支援を通じて、地域経済の発展に貢献します。
- 環境配慮を促す金融商品・サービスの提供や環境に関する情報提供、当行自身も環境に配慮した業務運営を実践することにより、社会活動や経済活動における環境配慮の促進、地元企業の環境ビジネスの育成に努めます。
- 当行及び各界トップによる質の高い講演会や金融知識の普及活動など、地域社会と次世代を担う青少年への知的貢献を継続します。
- 地元根づく歴史・文化活動は地方銀行のインフラの一部と位置付け、当行の特長である歴史・文化活動への取組みを継続します。

(3) 積極的な情報発信

地域密着型金融の目標や取組みを積極的に、かつ、分かりやすく情報発信し、お客さまの理解を深め地域における評価を確立し、顧客基盤の維持・拡大に努めます。

- 定例的（年に一度）に地域密着型金融への取組み実績を取り纏め、ホームページで公表します。
- 個別の取組みについても、ニュースリリースやディスクロージャー誌等で積極的に公表します。

中小企業の経営支援に関する態勢整備の状況

(1) 金融円滑化に関する対応状況を適切に把握するための体制の概要

① ご相談・お申込み受付窓口の体制について

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等においてご相談・お申込みを承ります。

中小企業のお客さま
- すべての営業店のご融資窓口 - ビジネスサポートセンターのご融資窓口

② 金融円滑化に関する責任者の配置について

金融円滑化に関する状況を適切に把握するため、上記窓口の営業店長を「金融円滑化相談責任者」とし、金融円滑化に関するお客さまからのご相談・お申込みに対応するとともに、その内容の把握や進捗管理に努めます。

③ 「金融円滑化管理委員会」（委員長：頭取）の設置について

金融円滑化の推進を図る観点から、金融円滑化に関する当行の取組状況を審議する機関として「金融円滑化管理委員会」を設置します。「金融円滑化管理委員会」は、行内の金融円滑化に係る取組状況について報告を受け、必要な改善策等の協議・指示を行うとともに、適時、取締役会等へ報告を行います。

④ 金融円滑化に関する案件の適切な管理について

- お客さまよりお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みがあった場合には、その内容をもれなく記録し、適切に保存します。
- 営業店が受け付けたお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みの内容や進捗状況は、「金融円滑化相談責任者」が適切に管理します。
- 「金融円滑化管理委員会」は、適時、行内の金融円滑化に係る取組状況について報告を受け、必要な改善策の協議を行うとともに、取締役会等に報告します。
- 取締役会等は、金融円滑化管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、必要に応じて体制の見直し等を含め、「金融円滑化管理委員会」を通じて改善を指示します。

(2) 金融円滑化に関する苦情相談に適切に対応するための体制の概要

- すべての営業店において、新たなお借入れ及びお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに関する苦情等を承ります。
- すべての営業店に配置した「金融円滑化相談責任者」が、新たなお借入れ及びお借入れ条件の変更等に関するお客さまからの苦情等に対応します。
- 本部においてはお客様サービス室内に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、お客さまからの苦情等に直接対応します。
- 苦情等をお受けした場合には、その内容をもれなく記録し、適切に保存します。
- 「金融円滑化管理委員会」は、金融円滑化に関する苦情等について報告を受け、適切な分析・評価や再発防止策の協議を行うとともに、取締役会等に報告します。
- 取締役会等は再発防止策等が十分であるかを検証し、適時「金融円滑化管理委員会」を通じて改善を指示します。

金融円滑化に関する苦情相談電話窓口
フリーダイヤル：0120-771-305 受付時間：平日9：00～17：00（銀行窓口休業日を除く）

(3) 中小企業のお客さまの事業の改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- 中小企業のお客さまとのこれまでのお取引関係を重視し、継続的な訪問等を通じて、お客さまの実態に則した経営相談にお応えするとともに、経営改善に向けた取組みに対する積極的な支援を行います。
- 中小企業のお客さまからご依頼がある場合には、事業に関する改善計画等の策定を支援するとともに、改善計画等を策定した場合には、定期的にその進捗状況を確認、検証し、必要に応じて改善計画の見直しを助言、支援するよう努めます。
- 融資部及び法人ソリューション部は、外部機関（経営コンサルタント、公認会計士等）と連携し、改善計画等の策定を支援するとともに、中小企業再生支援協議会等のさまざまな再生手法を活用してお客さまの事業再生支援に取り組みます。

中小企業の経営支援に関する取組み状況

創業・新規事業開拓の支援

創業、新規事業開拓を目指すお客さまに対しては、融資や企業育成ファンドへの出資等を通じて事業立ち上げ時の資金需要やコンサルティングニーズに対応したほか、補助金や制度融資の紹介など情報面での支援や、地元大学、公的金融機関、地方公共団体など、外部機関との連携による新たな技術の製品化・商品化の支援などを行いました。

また、金融機関に求められる起業・創業から立ち上がりまでの一貫した資金支援を実現し地域産業の育成を図る観点から、当行では、外部機関や関連会社との提携、連携を通じて創業者支援への取組みを強化しています。

平成27年9月期中の創業・新事業支援融資の実績は255件、3,715百万円、企業育成ファンドへの出資のうち、当行組成ファンドは2件288百万円、外部組織組成ファンドは5件332百万円です。

■ 創業者支援に向けた取組みについて

1. 創業支援機能拡充の具体的な内容

(1) ビジネスサポートセンター（以下、BSC）への創業カウンセラーの配置

当行では、創業支援の専任者である創業カウンセラーを法人リテール営業拠点であるBSC福岡に4名、BSC北九州に5名配置し、創業前の事業計画策定から、創業時の資金調達、創業後の経営相談に至るまでの相談受付体制を構築しています。

(2) 専門機関との業務連携

当行は、創業分野でノウハウを有する日本政策金融公庫と中小企業融資に豊富な経験等を持つ福岡県信用保証協会、当行グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティングと「創業支援等に係る業務連携・協力に関する覚書」を締結しています。

この業務連携・協力により、当行グループと日本政策金融公庫、福岡県信用保証協会が、それぞれの業務特性を活かしながら、相互にノウハウを補完、共有することで、創業前の準備段階から創業時の資金調達、創業後の事業安定に至るまで、創業を目指す事業者の方に質の高いサポートをワンストップで提供します。

[主なサポート内容]

① 創業計画書の策定支援
・ 当行と日本政策金融公庫が、創業計画書の策定から創業に関するさまざまな相談まで丁寧にサポートします。
② 創業資金の支援
・ 当行と日本政策金融公庫、福岡県信用保証協会が連携し、創業時に必要な資金ニーズに対応します。
③ 創業者に対するフォローアップ
・ 福岡県信用保証協会が紹介する中小企業診断士が、創業者に対して経営指導や経営相談を実施します。
④ フォローアップセミナーの開催
・ 当行と日本政策金融公庫の融資を利用いただいた創業者に対して、当行、日本政策金融公庫及びR&Cが連携し、販路拡大など、経営を軌道に乗せるためのフォローアップセミナーを開催します。
【平成27年9月期実施 8/3福岡会場70名、8/4北九州会場34名】

(3) 九州リースサービスとの業務提携

創業時の資金ニーズに対して、融資だけではなくリース商品での提案を行うため、当行は、九州リースサービスと業務提携を行い、同社のファイナンス・リース商品「NCB創業支援リース」の審査申込の媒介業務を行っています。

この業務提携により、創業時の資金ニーズに対して、融資だけではなくリース商品での提案が可能となっています。

成長段階における支援

事業のさらなる成長を目指すお客さまに対しては、地方公共団体や他の金融機関等との共催による国内商談会の開催や上海・香港など国外での商談会の開催等によるビジネスマッチング、海外金融機関や外部専門家等との連携による海外進出支援、コンサルティングに基づく成長阻害要因の特定とその課題解決提案等により、販路拡大や新たな事業展開等へのサポートを行いました。

平成27年9月期中のビジネスマッチング成約件数は559件、海外進出支援及び海外ビジネス支援の取組み先数は255先です。

■ 農業の6次産業化支援

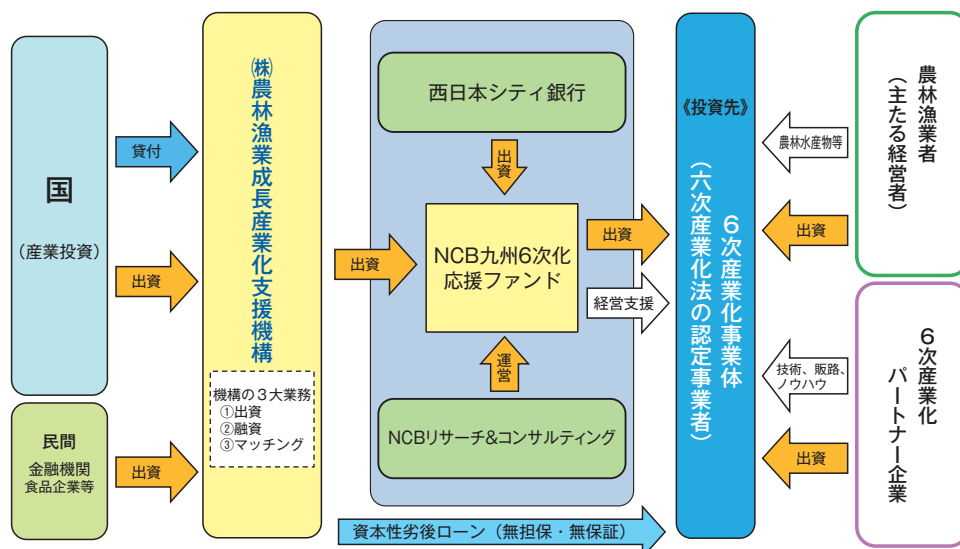
平成25年4月に九州における1次産業者（農林漁業者）と2次・3次産業者（商工業者）との連携による新たな事業機会の創出、付加価値創造（1次×2次×3次＝6次産業化）を目的として、当行と農林漁業成長産業化支援機構の共同出資により、「NCB九州6次化応援ファンド」を設立しています。ファンド総額は20億円で、当行グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティングがファンドの運営・管理を行います。

投資対象は、九州圏内（九州各県・山口県等）に主な拠点がある農林漁業者と商工業者との合併企業体で、生産から消費まで一気通貫したバリューチェーンを創出する農林漁業の成長産業化にチャレンジする企業です。

平成27年8月には、マンゴー・マンゴー加工品、椎茸・椎茸加工品製造販売を行う6次産業化事業体に対して、「NCB九州6次化応援ファンド」の第7号となる出資を決定しました。

当行は、地元金融機関としてこのファンドを通じて地域経済の発展に貢献するとともに、引き続き農林漁業分野への取組みを積極的に行っていきます。

「NCB九州6次化応援ファンド」スキーム図



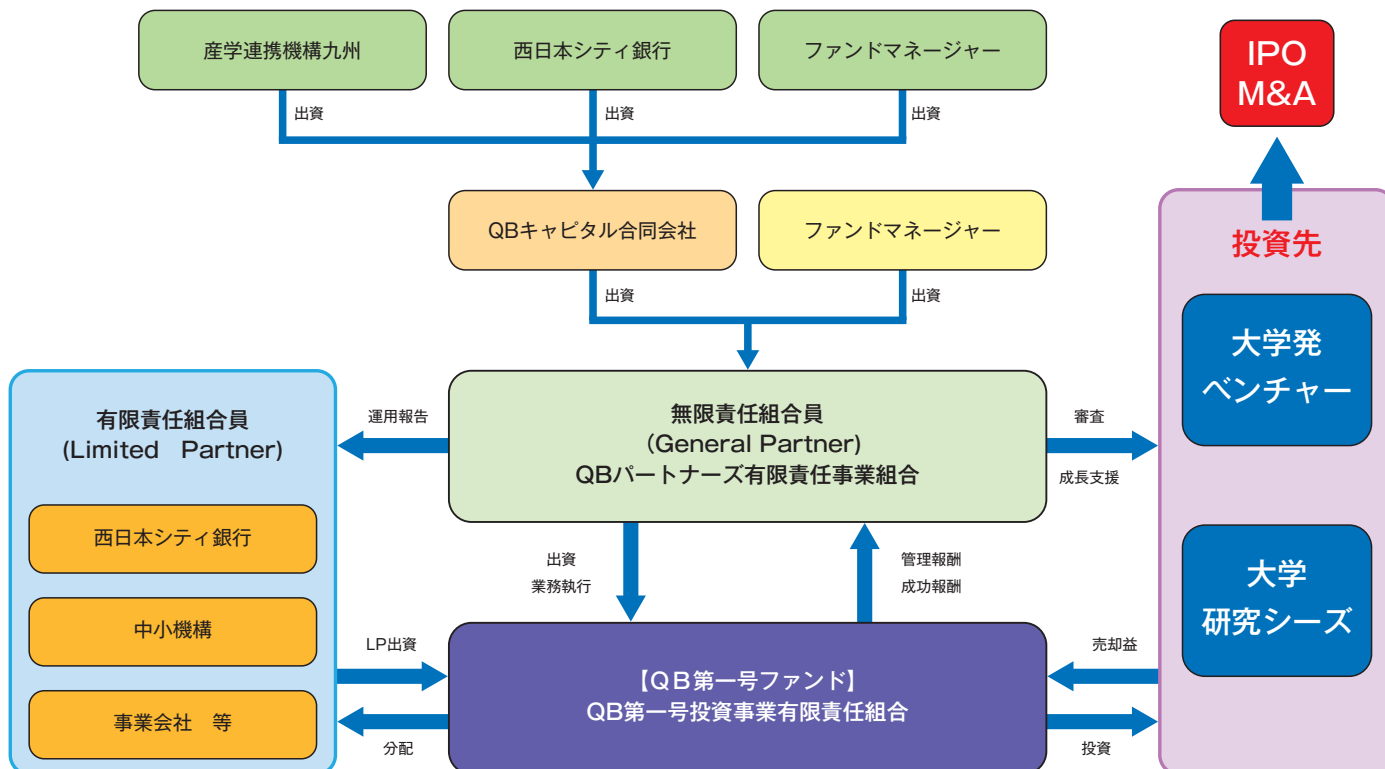
- ・当行と（株）農林漁業成長産業化支援機構が半々の出資でNCB九州6次化応援ファンドを設立。
- ・NCB九州6次化応援ファンドから農林漁業者とパートナー企業との合併会社に対して出資を行う。

■ 大学発のイノベーション創出を積極的に支援

九州大学の特定関連会社である株式会社産学連携機構九州と共同で、新産業の創出による九州経済の活性化を目的として、平成27年9月に、「QB第一号ファンド」を設立しました。

本ファンドは、当行、中小企業基盤整備機構のほか地域の事業会社等からの出資により、大学が有する研究成果等の知的財産と、産学連携機構九州、地域の事業会社及び当行が有する様々なノウハウを融合させ、大学の技術シーズを創業前から成長段階まで一気通貫で支援する産学連携・ベンチャーファンドによる全国初のプロジェクトです。

今後も、地域金融機関として、本ファンドを通じて地域経済の活性化を積極的に支援していきます。



■ 医療・介護関連セミナーの開催

平成27年9月に、東京圏への進出を検討されている九州地区の福祉医療事業者の皆さまを対象とした「福祉経営セミナー～東京都に特別養護老人ホームを創設（進出）するポイント～」を開催し、セミナー終了後には、個別の相談会も実施しました。さらに、平成27年9月に、福岡県外初となる「医療福祉経営セミナーin佐賀」、産学連携協定を締結している保険医療経営大学、日本医療経営実践協会九州支部との共催による「経営と医療のセミナー」（シーズン9、全6回）を開催しています。

当行は、今後も医療・介護分野の成長を支援するため、九州各地でさまざまなセミナーを継続的に開催していきます。

■ 海外ビジネス支援事例

A社（自動車・液晶生産ライン製造）は、主要取引先である大手日系自動車関連部品メーカーから中国に進出して欲しいとの打診を受けたことを契機に、海外進出を検討していました。そこで、支店担当者は役立つ情報を同社に提供し、海外進出をサポートできればと考え、当行グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティング／国際コンサル室（以下、R&C）を紹介し、海外進出における留意点や進出形態のアドバイスなど初期段階での各種情報の提供に努めました。

A社にとって初めての海外進出であったため、R&Cは、スムーズに現地法人設立手続きが進むよう、R&Cの連携

企業である現地コンサルティング会社B社を紹介しました。結果として、A社はB社とコンサルティング契約を交わし、B社は進出予定地の視察アテンドや当行が業務協力協定を締結する現地銀行での口座開設のサポートを行いました。

さらに、支店はA社には現地法人設立に係る資金ニーズがあることを把握し、資本金及び運転資金の支援を行いました。資本金はA社が当行の紹介で開設した現地銀行の口座へ外国送金を行いました。

こうした当行グループの総合力を活かした全面的なサポートにより、A社は中国への現地法人設立による海外事業展開に向けた確かな足がかりをつかむことができました。

経営改善・事業再生・業種転換等の支援

経営改善、事業再生等が必要なお客さまに対しては、中小企業金融円滑化法に基づき、企業再生支援機構や中小企業再生支援協議会、整理回収機構等の外部機関とも連携しながら、経営再建計画策定支援や貸付条件の変更等の対応を行いました。平成27年9月期中の中小企業再生支援協議会への相談持込先数は4先、再生計画策定数は2先です。

また、不動産担保や個人保証に過度に依存しない融資として、動産・債権担保融資（ABL）（注1）にも取り組んでいます。さらに、銀行及びそのグループ会社を含む民間の投資会社等が組成する企業再生ファンド（注2）への出資を通じ、再生に取り組むお客さまの支援を行いました。平成27年9月末の企業再生ファンドへの出資件数は2件、出資金額は947百万円です。

事業承継を望まれるお客さまに対しては、事業承継において課題となる経営権の集約や自社株の移転等に関するコンサルティング実施等の相続対策支援、企業・事業部門の譲渡を望まれる場合のM&Aマッチング支援等を行いました。平成27年9月期中に738件の事業承継等相談受付をしています。

（注1） 借り手の事業活動そのものに着目し、商品在庫、原材料、機械設備等の動産や売掛債権を担保に資金を貸し出す仕組み。

（注2） 過剰債務に陥った企業の立て直しを目的に、投資家から資金を集め、再生ビジネスに関与するファンドのこと。

経営改善支援取組み先のうち債務者区分がランクアップした先、再生計画を策定した先

(平成27年9月期中)

		期初債務者数	うち経営改善支援取組み先				
			うち期末に債務者区分が ランクアップした先		うち再生計画を策定した先（注3）		
			先数	ランクアップ率	先数	策定率	
正常先①		29,666先	15先	－	－	0先	0.0%
要注意先	うちその他要注 意先②	7,783先	329先	12先	3.6%	174先	52.9%
	うち要管理先③	258先	258先	20先	7.8%	0先	0.0%
破綻懸念先④		2,682先	139先	5先	3.6%	0先	0.0%
実質破綻先⑤		376先	11先	2先	18.2%	0先	0.0%
破綻先⑥		75先	1先	1先	100%	0先	0.0%
	小計 （②～⑥の計）	11,174先	738先	40先	5.4%	174先	23.6%
合計		40,840先	753先	40先	5.3%	174先	23.1%

(注3) 「再生計画を策定した先」とは「実現可能性の高い抜本的な経営再建計画」を策定していることにより、その他要注意先としている先。

貸付条件の変更の申込みを受けた貸付債権の数

(平成21年12月4日からの累積件数)

	平成26年 9月末	平成26年 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末
中小企業者	29,286件	30,369件	31,574件	32,750件	33,900件
住宅ローン 借入者	2,494件	2,533件	2,578件	2,632件	2,673件

ABLの実績

(平成27年9月末)

	動産・債権譲渡担保融資		
		うち売掛債権担保融資	うち動産担保融資
融資残高・枠設定先数	38先	22先	16先
融資残高	30.6億円	5.2億円	25.4億円
融資枠設定額	55.7億円	5.5億円	50.1億円

■ オーナーへの株式集約を踏まえた組織再編支援例

地場卸売業を営むA社の社長は、当行主催の「事業承継セミナー」に参加され、当行が社長へのフォロー訪問を行うなかで、A社には以下のニーズがあることが判明しました。

- ① 創業当初から第三者の出資が約20%あり、第三者株主は株式を手放す意向はない模様。また、株価（純資産額）が約40百万円となっており、株式買取コストも多額となることが予想される。
- ② 資金調達力をつけるため、収益不動産を保有する関連会社B社との合併を検討中。

そこで、当行は、上記のニーズを踏まえ、当行のアライアンス先である税理士事務所と協議し、以下のスキームを提案しました。

【提案スキーム】 … 事業譲渡を活用した株価引下げ及び第三者株主対策

＜STEP1＞ 関連会社B社へ事業譲渡を行う。

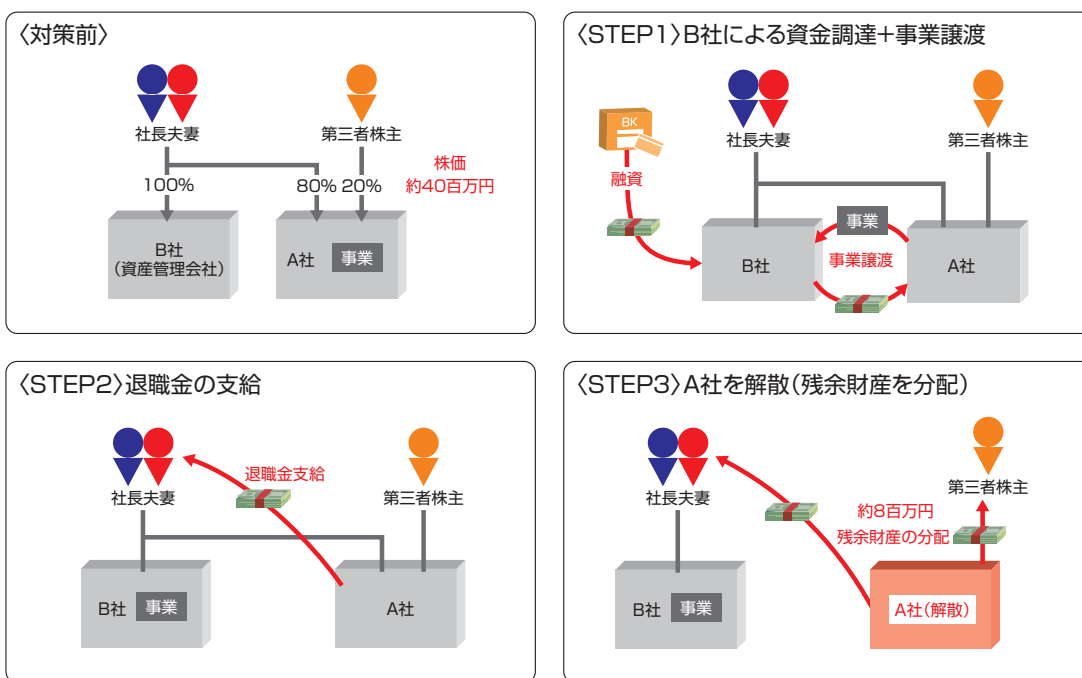
- ・収益不動産を有するB社へ卸売業が移転し、合併と同効果が得られる。

＜STEP2＞ A社を解散するのに伴い、社長夫妻へ退職金を支給する。

- ・外部への資金流出により、A社の純資産が大幅に縮小する。

＜STEP3＞ A社を解散し、第三者株主への残余財産を分配する。

- ・少額（約8百万円）の残余財産の分配を行うことで、第三者株主がなくなる。



本スキームを活用することにより、B社を存続会社とした今後の事業展開を図ることができると同時に、第三者株主を排除することで、A社の社長への株式集約が実現できました。

■「経営者保証に関するガイドライン」への取組み

当行は、お客さまと保証契約を締結する場合、お客さまから既存の保証契約の見直しのお申し出があった場合、お客さまから保証債務の整理のお申し出があった場合には、「経営者保証に関するガイドライン」に基づき誠実に対応するよう努めます。

「経営者保証に関するガイドライン」に係る取組状況

対象期間：平成27年4月～平成27年9月

(単位：件)

新規に無保証で融資した件数	3,599
新規融資件数	15,364
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	23.4%
保証契約を変更した件数	0
保証契約を解除した件数	452
経営者保証に関するガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数	1
うち、メイン行としての成立件数	1

経営者保証に関するガイドライン

- ・「経営者保証に関するガイドライン」とは、経営者保証（中小企業の経営者などによる個人保証）において合理性が認められる保証契約の在り方等を示すとともに、主たる債務の整理局面における保証債務の整理を公正かつ迅速に行うためのルールとして、平成25年12月5日に経営者保証に関するガイドライン研究会（全国銀行協会及び日本商工会議所が事務局）が公表したものです。
- ・「経営者保証に関するガイドライン」には、中小企業等の経営者の皆さまが金融機関と保証契約を締結する際や、金融機関等の債権者が保証履行を求める際における自主的なルールが定められています。

地域の活性化に関する取組み状況

地方創生への取組み

当行は、積極的に地方創生に取り組む観点から、平成27年3月25日に「地方創生プロジェクトチーム（事務局：地域振興部）」を設置し、その態勢を強化しています。

空き家問題に対応する「NCB空き家解体ローン」、雇用増加や地元企業の事業展開等を支援する「NCB地域創生応援ローン」、移住・定住促進を支援する「移住促進応援住宅ローン」の取扱いを開始するなど、さまざまな課題に対応したローン商品の取扱いを開始しています。

また、地方創生にかかる地方公共団体の新たな戦略を策定・推進するため、福津市、須恵町、中間市、福智町、福岡県、みやこ町と「地方創生に関する包括協定」を締結しています。福津市、須恵町、中間市、福智町、みやこ町では、新たに住宅を取得する場合の住宅ローン金利を全期間0.1%優遇し、須恵町では、「須恵町プレミアム付住宅リフォーム券」ご利用のお客さまには「NCBリフォームローン」の金利を0.1%優遇しています。北九州市では、「産業振興分野に関する連携協定」に基づき、北九州市での住宅市場の活性化及び移住・定住促進のため、住宅ローン及びリフォームローンの金利を0.1%優遇しています。創業者を対象に創業後に経営を軌道に乗せることを支援する「創業支援セミナー」の開催、預金キャンペーンの商品に「ご当地特産品」を採用するなど、地方創生への取組みを積極的に支援しています。

当行は、各地方公共団体が立ち上げた「地方版総合戦略策定組織」へ参加するなど、地方版総合戦略の策定に積極的に関与するとともに、個別の経営課題等を把握した上で、個別事業の提案、実行支援を行っています。今後も地域金融機関として、地元の活性化のために、これまで当行が培ってきた知見やノウハウ、さらには、当行グループが有する金融サービス機能を発揮し、産官学労と連携していきます。



NCB空き家解体ローン



NCB地域創生応援ローン



福岡県との地方創生に関する包括協定書 締結式

地域の面的再生への積極的な参画

当行は、地元金融機関として、地域経済社会をとりまく環境、構造変化に対応して、地域全体の活性化や持続的な成長を視野に入れた、地域の面的再生への取組みを行っています。地方公共団体、地元大学等の外部機関とも連携しながら、地域産品・産業の活性化のための商談会の開催や、地域の新産業・新事業創出に向けた産官学連携支援、中心市街地活性化事業の支援など、地域活性化のためにさまざまな取組みを行いました。

■ 博多駅周辺地区への面的再生取組み状況

博多駅周辺地区で事業を営む企業・団体、住民、学識経験者ならびに福岡市にて組織するまちづくり団体「博多まちづくり推進協議会」（平成27年9月末現在、163会員）に参画しています。副会長、部会長会議議長、部会長などの要職を当行役職員が務め、九州新幹線全線開業、新博多駅ビルの開業を機に新しい時代を迎えた博多のまちを、より魅力的な風格のあるまちにしていこうためのまちづくりを推進しています。

■ 天神周辺地区への面的再生取組み状況

天神明治通り地区約17haの地権者にて組織する「天神明治通まちづくり推進協議会」（平成27年9月末現在、36会員）、天神地区の商業活動の活性化に繋がる憩いの場創出等を目的として組織されたまちづくり団体「We Love 天神協議会」（平成27年9月末現在、108会員）にも積極的に参画し、福岡の商業中心地である“天神地区”の付加価値向上、さらにはアジアへの玄関口としての国際競争力向上のため、行政と一体となったまちづくりを推進しています。

■ 天神・博多駅・ウォーターフロント周辺地区への面的再生取組み状況

福岡都市圏の地域診断、成長戦略の策定と個別プロジェクトの構築を推進するために設立された「福岡地域戦略推進協議会（通称FDC）」（平成27年9月末現在、113会員）に、設立段階から監査役の立場で参画し、その後に立ち上げられた5部会のうち、「環境部会（平成26年度よりスマートシティ部会へ改称）」と「都市再生部会」にも部会員として積極的に参画しています。また、「スマートシティ部会」では、福岡版スマートシティモデルの構想及び企画の確立を進めるため、部会長の国立大学法人与連携し、伊都ユニバーシティアベニュープロジェクト他各種実証実験事業の検討を進めています。「都市再生部会」では、天神、博多駅、ウォーターフロントの3つのエリアにおいて、部会長である事業会社と連携し具体的なプロジェクトを策定すべく協議を進めています。

■ アイランドシティへの面的再生取組み状況

福岡市が平成6年から進めている人工島整備事業「アイランドシティ」の分譲（公募）に際し、取引先への紹介とニーズ発掘、福岡市との連携を積極的に行っています。

■ 北九州地区への面的再生取組み状況

今後期待されるエネルギー産業の振興を加速し、雇用の創出やビジネスチャンスの一層の拡大を図るなど、地域経済の発展に貢献することを目指すため、行政及び地元財界が一体となって設立した「響灘エネルギー産業拠点化推進期成会」に、役員（監事）として積極的に参画し、響灘地区への企業誘致などに取り組んでいます。

また、北九州市と周辺15市町が「北九州都市圏域」を形成するため、産・学・金・官・民で発足した「北九州地域連携懇談会」に、委員として参画し、金融機関の立場で同会に意見具申を行っています。

■ 久留米地区への面的再生取組み状況

文化芸術振興の拠点として、大・中・小の劇場を中心に商業施設や緑と憩いの空間も併設した「久留米シティプラザ」の建設事業について、積極的に支援を行っています。

■ 筑豊地区への面的再生取組み状況

飯塚市中心市街地活性化基本計画に基づく再開発事業に参画し、同主要3事業のうち、吉原町1番地区第一種市街地再開発事業について、補助金及び保留床処分金の支払いまでのつなぎ資金として、当行を含む3行にて協調支援を行っています。

■ 外部機関と連携した地域の面的再生取組み状況

地方創生の取組みの一環として、福岡のゲートウェイ機能（インフラ）の歴史を知り、将来の福岡のまちを展望するとのコンセプトに立ったセミナー「アジアゲートウェイとしてのFUKUOKA」を、公益財団法人九州経済調査協会との連携企画として平成27年3月から9月まで開催しました。

回次	開催日	テーマ・講師
第1回	3/17（火）	「福岡の発展に寄与してきた福岡空港～福岡空港の歩み～」 馬場 耕一 氏（福岡空港ビルディング株式会社 代表取締役副社長）
第2回	4/23（木）	「グローバル時代に対応する福岡空港」 垣阪 紀之 氏（国土交通省大阪航空局福岡空港事務所 空港長）
第3回	5/20（水）	「アジアとの交流を支えてきた博多港」 大東 光一 氏（博多港ふ頭株式会社 代表取締役社長）
第4回	6/24（水）	「日本の対アジア拠点港を目指す博多港」 石原 洋 氏（福岡市港湾局 理事）
第5回	7/8（水）	「九州・アジアの玄関口である博多駅とその周辺のまちづくり」 山根 久資 氏（九州旅客鉄道株式会社 博多駅 駅長） 原楨 義之 氏（九州旅客鉄道株式会社 事業開発本部博多まちづくり推進室 室長）
第6回	8/19（水）	「アジアのビジネス拠点を目指す天神」 高崎 繁行 氏（西日本鉄道株式会社 取締役専務執行役員）
第7回	9/8（火）	【基調講演】 アジアゲートウェイとしてのFUKUOKA 坂井 猛 氏（国立大学法人九州大学工学部建築学科 教授） 【パネルディスカッション】 アジアゲートウェイとしてのFUKUOKA コーディネーター 坂井 猛 氏 パネリスト 鈴木 弘之 氏（国土交通省九州地方整備局 局長） 麻生 泰 氏（福岡地域戦略推進協議会 会長） 久保田 勇夫（西日本シティ銀行 取締役会長）

■ 自動外貨両替機による外貨買取サービスの取扱い拡大

インバウンドへの取組みの一環として実施している「自動外貨両替機」による外貨買取サービスの取扱いを拡大しています。平成27年7月2日に「中央ふ頭クルーズセンター」、9月26日に「キャナルシティ博多」に「自動外貨両替機」を設置しました。また、10月16日には太宰府支店の店舗外で「自動外貨両替専用ブース」を設置し、取扱いを拡大しています。

■ 地域における成長産業への支援

北九州市新成長戦略の主要プロジェクトとして取り組む「北九州市地域エネルギー拠点化推進事業」の一環として、北九州市が発電側と需要側（市内企業）をつなぐエネルギー供給会社を設立しました。当行は同社設立にあたり出資・人材派遣を行うなど、北九州市の主要プロジェクトに参画しています。

お客さまの幅広いニーズに対応した窓口

■ ローン営業室・NCBローンプラザ



ローン専門窓口である「ローン営業室」、「NCBローンプラザ」では専門のスタッフが、住宅ローンをはじめさまざまなローンのご相談をお受けしています。お手続きも専門のスタッフが正確・迅速に対応します。土曜日・日曜日も営業していますので、休日に時間を気にせず、ゆっくり、ゆったりご相談いただけます。

現在、福岡県を中心に20の窓口で営業しています。

■ NCBいつでもプラザ



ショッピングセンターの中にあり、土曜日・日曜日・祝日や平日15時以降もご利用いただけます。ローンはもちろん、預金や資産運用、もしもに備える保険のことなど幅広くご相談いただける便利な窓口です。平日に時間がない方、当行にご口座をお持ちでない方も、お気軽にご相談いただけます。

現在、福岡県内のショッピングセンター11店舗で営業しています。

■ 西日本シティTT証券



西日本シティ銀行グループの証券会社である西日本シティTT証券は、お客さまの資産運用ニーズにきめ細かくお応えするため、金融商品・サービスの拡充に取り組んでいます。専門性の高い資産運用相談やコンサルティングサービスの提供を通じて、お客さまのあらゆる資産運用ニーズにお応えします。

従来、銀行ではお取扱いできなかった商品も多数揃えています。

現在、11店舗で営業しています。

■ NCBほけんプラザ



保険の専門窓口である「NCBほけんプラザ」では、保険の専門スタッフが、保険に対するお悩みや疑問を解決します。お客さまのライフプランに応じて必要な保障を無料でアドバイスし、お客さまに適した商品を組み合わせたオリジナルのプランをご提案します。

平日はもちろん、土曜日・日曜日も営業していますので、お気軽にご相談いただけます。

現在10店舗で営業しています。キッズルームもありますのでお子さま連れの方も安心してご来店いただけます。（一部店舗を除く）

■ ユニバーサルデザイン・バリアフリー設備の積極的な採用

当行の新しい店舗には、自動ドア、段差のない出入り口、点字ブロック、多目的トイレ、エレベーター、座ったままご利用いただける記帳台など、全てのお客さまにご利用いただきやすい設備を積極的に取り入れています。

■ 視覚障がいをお持ちのお客さまに配慮した取組み

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コーナーとあわせて平成27年9月末現在709台を設置しています。また、お取引明細等の点字文書無料郵送サービスを実施しているほか、窓口振込手数料の優遇や代筆・代読の対応を実施しています。

地域・社会貢献活動への積極的な取り組み

当行は、地域に根ざした企業市民として、私たちが、地域のため、社会のためにできることを考え、積極的かつ継続的に取り組んでいます。

■ 地域社会への知的貢献

次世代を担う若い世代の金融知識を深めるための金融教育活動を年代別に行っています。小学生5・6年生を対象とした「キッズ・サマー・キャンプ～お金のがっこう～」を福岡会場（7月30日）、北九州会場（8月5日）で開催し、合わせて40名とその保護者が参加しました。高校生を対象とした第10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」福岡大会を平成27年12月13日に開催し、14チーム28名が参加しました。さらに大学生を対象として、当行役員が、中村学園大学流通科学部の3・4年生を対象に「地方創生に果たすべき地方銀行の役割」というテーマで平成27年6月23日に講義を行いました。また、西南学院大学では「実践仕事塾・金融スペシャリスト育成講座」を平成27年10月～11月にかけて開催しました。



キッズ・サマー・キャンプ～お金のがっこう～



「エコノミクス甲子園」福岡大会



中村学園大学での講義

■ 環境問題への取り組み

北九州市が新成長戦略に掲げる「環境産業・自動車関連産業の振興」の一環として取り組む「古着リサイクル事業」（古着を自動車のエンジンルームなどで使う防音剤に再生する取組み）に対して、不用になった制服を同事業に寄付しています。

また、地域の環境美化をお手伝いする清掃ボランティア活動を継続実施しています。営業店では、店周りや地元商店街、近くの公園などを、地元の皆さまへの感謝の思いを込めて清掃し、本店ではJR博多駅周辺などを地域の皆さまと共同で清掃しました。

店舗の建替えにあたっては、環境配慮型機能（太陽光発電システム、LED照明、エコガラス、雨水再利用等）を備えた「エコ店舗」への転換を行っています。



■ 地域との共栄

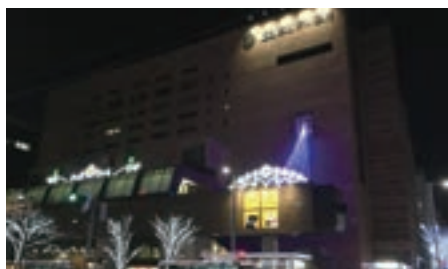
伝統工芸である博多人形の新しい展開、発展に寄与することを目的として、当行のオリジナルキャラクター「ワンク」をモチーフにした素焼きの博多人形に、行員、地域の子もたちや学生、プロの博多人形師などが絵付けを行い、「博多人形ワンク」110匹を一堂に集めた「ワンクmeets博多人形展」を開催しました。

また、博多駅周辺地区の冬季イルミネーション「光の街 博多 2015」とあわせ、当行キャラクターのワンクをモチーフとした点滅式のイルミネーションを実施しました。

営業店では各地域で開催される行事やお祭りに積極的に参加し、地域の皆さまとの交流を図りました。



ワンクmeets博多人形展



イルミネーション



各地域のお祭りに参加

■ アジアとの国際交流支援

公益財団法人西日本国際財団は、アジアと九州・沖縄・山口の交流を支援し、国際親善と世界平和の促進に寄与することを目的に設立され、平成27年3月に創立30周年を迎えました。これを記念して、平成27年6月11日に「西日本国際財団創立30周年記念フォーラム」を開催し、アジアの平和と国際貢献のあり方について幅広い視点から討議を繰り広げました。また、同財団は若い世代の国際理解を深めるため、アジアで制作された教育的・文化的価値の高い映画を鑑賞する「アジア映画鑑賞会中学生招待」を開催し、平成27年9月に約500名を招待しました。



西日本国際財団創立30周年記念フォーラム



アジア映画鑑賞会中学生招待

■ 歴史・文化活動への取り組み

平成21年創刊の「九州流」は、新しい視点でふるさとを見直し、地元九州の文化向上に寄与することを目的に発行しています。10月発行の最新号では、古代伊都国をテーマにした「絹に訊け 古代日本史の舞台は福岡だった」などを取り上げています。

公益財団法人福岡文化財団は、平成27年11月3日に当行との共催による「日本伝統文化塾 日本の神様と舞い踊ろう～地域に根付く神楽と神舞～」を開催しました。これは、伝統行事として地域で継承されている「神楽」や「神舞」を一般の皆さまに披露し、日本文化の再認識とその歴史や内容を紹介することを目的に、初めて開催したもので、約500名が鑑賞されました。また、同財団は本店エントランスホールで、毎月1回、無料でお昼休みのクラシック演奏会「プロムナードコンサート」を開催しています。昭和61年より開始し、平成27年12月で360回を迎えました。



九州流



日本伝統文化塾



プロムナードコンサート

■ TV番組の提供

地元TV局と共同でTV番組を制作し、地域の歴史、文化、地元企業の“元気”を地域の皆さまに紹介しています。



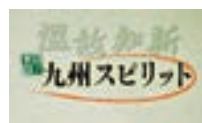
アジアへの扉

毎週日曜午後5時25分より
TNCテレビ西日本にて放映中
地元九州からアジアビジネスにチャレンジした企業の経緯や特色などを紹介し、グローバル展開のヒントを提供します。これまでの紹介企業は170社を超えています。



志・情熱企業

毎週土曜午後6時50分より
RKB毎日放送にて放映中
未来に飛躍する地元企業の志と情熱を応援する企業紹介番組です。これまでの紹介企業は380社を超えています。



温故知新「発見！九州スピリット」

毎週土曜午後11時6分より
KBC九州朝日放送にて放映中
進取の気性にとんだ九州人スピリットをテーマに、意外に知られていない人物、出来事、祭りなどの幅広い分野で「知らなかった九州」を紹介しています。

■ 金融犯罪への取組み

当行は、警察等と連携のうえ、社会問題となっている電話等を利用した振り込め詐欺をはじめとする金融犯罪を防止するための取組みを行っています。

平成25年4月より改正犯罪収益移転防止法が施行されたことに伴い、口座開設や多額の現金によるお取引を行う際には、ご本人であることの確認に加え、お取引の目的やご職業等（法人の場合は事業内容や実質的支配者等）の確認をお願いしています。

なお、昨今、銀行員や警察官を装い、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や、電話でATMコーナーに誘導し他人の口座に振込みをさせる還付金詐欺などが発生しています。

当行行員や警察官が電話や店舗外でキャッシュカードをお預りしたり、ATMを利用した還付金の手続きをお願いすることはありませんので、十分ご注意ください。

窓 口	受付時間	TEL
金融犯罪被害に関する相談窓口	月～金曜日9：00～17：00（祝日及び銀行休業日は除きます）	0120-797-919

■ 反社会的勢力への対応について

当行は、銀行の社会的責任を強く認識し、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組みを行っています。

具体的には反社会的勢力対応の所管部署を定めるとともに、警察、弁護士等外部専門機関と連携し、反社会的勢力からの不当要求や介入等に対しては毅然とした態度で排除するなど、組織として対応しています。また、融資取引の約定書や普通預金規定等に、暴力団等の反社会的勢力を排除するための条項を導入し、取引防止・関係遮断を図っています。

■ 金融ADR制度について

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」との間に、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。

窓 口	受付時間	TEL
全国銀行協会 相談室	月～金曜日9：00～17：00（祝日及び銀行休業日は除きます）	0570-017109／03-5252-3772
信託協会 信託相談所	月～金曜日9：00～17：15（祝日及び銀行休業日は除きます）	0120-817335／03-6206-3988

■ 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。

窓 口	受付時間	TEL	FAX
西日本シティ銀行お客様サービス室	月～金曜日9：00～17：00 （祝日及び銀行休業日は除きます）	0120-162-105	092-461-1916 （24時間）