

中小企業の経営支援に関する取組み方針

■ 中小企業の経営支援に関する取組み方針

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。

また、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を迎えましたが、当行では引き続き「金融円滑化の取組みに関する方針」※にもとづき、新規のお借入れやお借入れ条件の変更及び経営改善・事業再生支援などに係るお客さまからのご相談等に、従来と同様に迅速かつ適切に対応します。

※「金融円滑化の取組みに関する方針」に関する詳細については、当行ホームページ(<http://www.ncbank.co.jp/>)をご覧ください。

■ 中小企業の経営支援に関する態勢整備の状況

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、お客さまの成長ステージに応じたコンサルティングニーズを起点に、グループ総合金融力のさらなる充実に向け、お客さまとの接点を拡大するとともに、グループ会社一体となって最適な金融サービスを提供します。

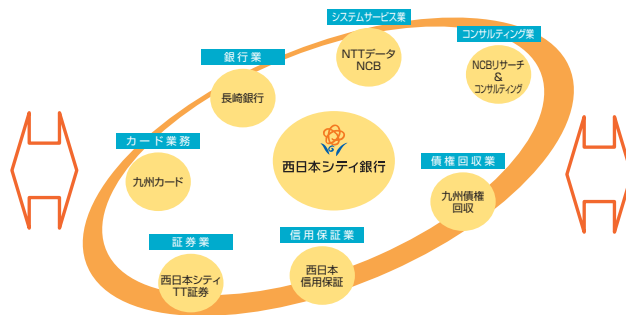


当行は、銀行業を中心に証券、カード、コンサルティング等、幅広い業務をカバーするグループ企業と連携し、お客さまのあらゆるニーズにお応えします。また、中央・海外との強力なパイプを活用し、コンサルティング機能を発揮します。

海外との強力なパイプ



西日本シティ銀行グループ



中央との強力なパイプ

中央の機関・団体
政府系金融機関
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
経済産業局（九州経済産業局）
国際金融情報センター
独立行政法人 日本貿易保険
大手コンサルティングファーム、
ローファーム
など

■ 地域の活性化のための取組み

(1) 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。
- 地元に根付く歴史・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。

(2) 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年度の創業・新事業支援融資の実績は515件、5,868百万円です。また、平成28年3月末時点の企業育成ファンドへの出資のうち、当行組成ファンドは1件314百万円、外部組織組成ファンドは6件658百万円です。

■ 創業者支援に向けた取組みについて

創業支援機能拡充の具体的な内容

(1) 「NCB創業応援サロン」の開設及び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

創業を目指すお客さまを対象に、創業時の課題に関する相談に応じ、創業して間もない起業家の方に、起業家同士で情報交換を図る「場」を提供する「NCB創業応援サロン」を平成28年2月に開設しました。また、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9名、BSC北九州に3名配置し（平成28年6月末現在）、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、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、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8月3日福岡会場70名、平成27年8月4日北九州会場34名】 【平成28年2月15日福岡会場62名、平成28年2月16日北九州会場23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、融資だけでなくリース商品での提案が可能となっています。

(4) 福岡市との連携による個別相談会の開催

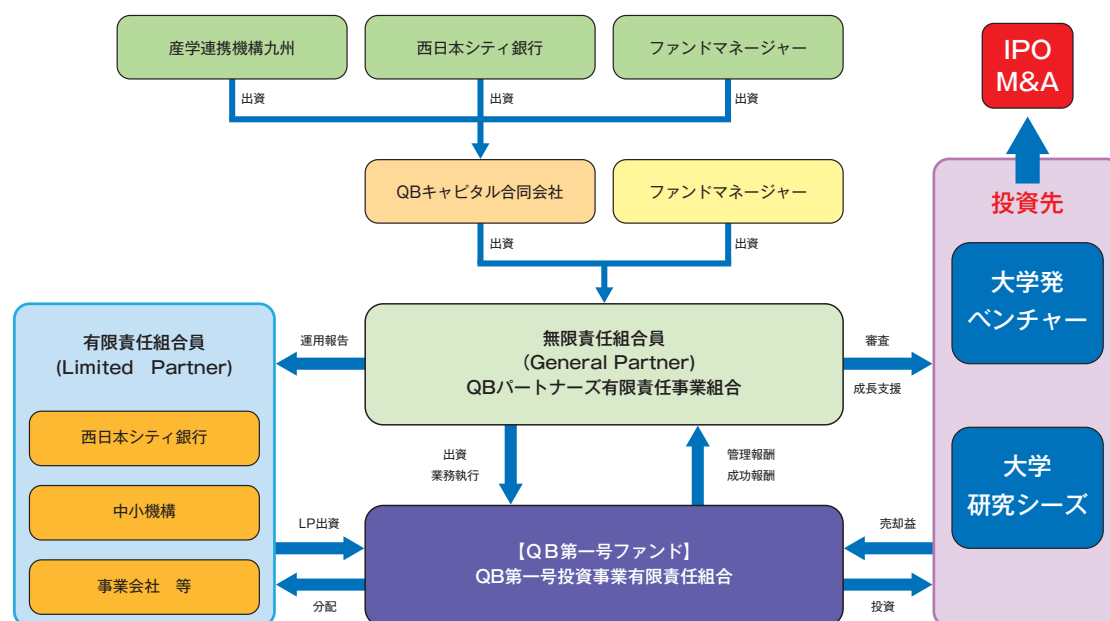
平成26年10月にオープンした福岡市運営の「スタートアップカフェ」においても、創業カウンセラーによる個別相談会を開催し、創業・起業を目指す方々への支援活動を行っています。

■ 大学TLO（技術移転機関）と連携したファンドの設立

地方の大学では、保有するシーズの事業化において、中央の大学と比較した際、ベンチャーキャピタルが少ないなど資金調達面での課題があります。この課題の解決を図るべく当行と産学連携機構九州（承認TLOの認可有）が主体となり、九州内大学発シーズの事業化を支援するファンドを設立しました。

当該ファンドは、地域の事業会社等からの出資を受け、大学が有する研究成果等の知的財産と、産学連携機構九州や地域の事業会社及び当行が有するさまざまなノウハウを融合した形式の産学連携ベンチャーファンドです。基礎的な発明と事業化の間にあるといわれるギャップ（死の谷）を越えることができるよう、事業化前のプレ投資から成長段階まで一気通貫でハンズオン支援することが可能です。

本ファンドを通じ、大学の知財を活用した新産業を育成することで、優秀な人材が働くことができる雇用の場が創出され、地域社会の活性化に繋がることが期待されています。



■ 海外ビジネス支援への取組み

文房具小売を事業の柱とするA社は、訪日韓国人観光客のインバウンド需要を取り込むため、メイドインジャパンの文房具を中心に取扱う免税店の新規出店を検討していました。そこで、支店担当者は、A社に役立つ情報を提供し、同社にとって初めての『国際ビジネス展開』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）を紹介しました。R&CはA社と面談を行い、インバウンド消費に関する情報提供や主催するセミナーの案内など、検討初期段階のサポートを行いました。さらに、R&Cはスムーズに免税店設立の手続きが進むよう、サポート企業であるコンサルティング会社B社を紹介し、A社はB社とコンサルティング契約を締結しました。

A社はB社より免税店オープンにあたっての留意点や出店地域選定のアドバイスを受け、平成28年1月に韓国からの訪日客が多い地域に免税店をオープンしました。今後は、本格的なチェーン展開を見据え、当行ソウル駐在員事務所を通じて紹介した韓国の旅行会社と連携し、免税店のプロモーションを計画中です。

また、A社はもう一つの事業の柱である食品事業について、韓国での小売店展開の検討を開始しており、R&Cは、韓国に詳しいコンサルティング会社C社を紹介しました。今後、A社は、C社を通じた事業化調査や当行ソウル駐在員事務所によるA社社長の現地視察アテンドの結果を踏まえ、韓国進出の判断を行う予定です。

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社は主力事業において、国際ビジネスで新たな展開を迎えることができました。

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年度のビジネスマッチング成約件数は1,178件、海外進出支援及び海外ビジネス支援の取組み先数は488先です。

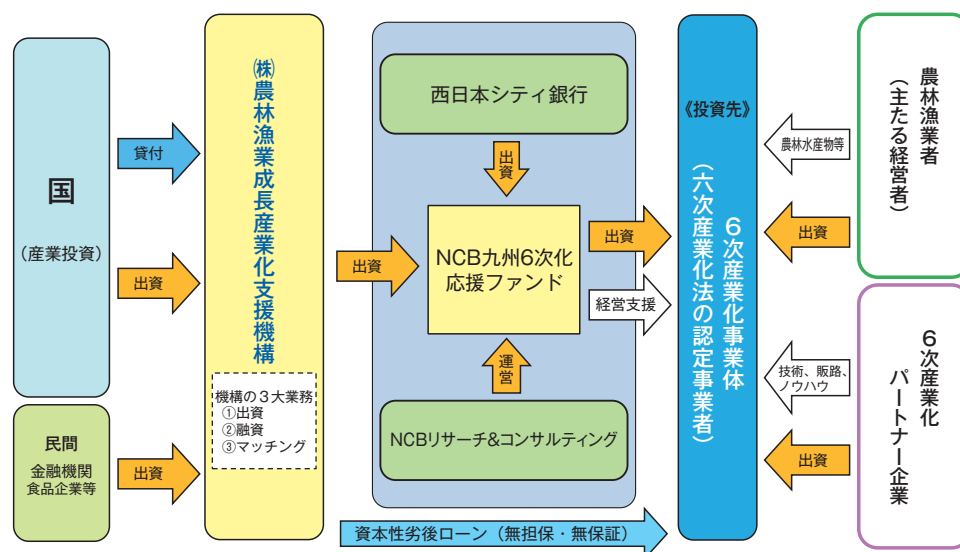
■ 農業の6次産業化支援

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。

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。

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年度中の中小企業再生支援協議会への相談持込先数は11先、再生計画策定先数は10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年度末の企業再生ファンドへの出資ファンド数は2件、出資金額は757百万円です。

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年度中に1,740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年度中）

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
40,840先	808先	56先	6.9%	162先	20.0%

（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 12月末	平成27年 3月末	平成27年 6月末	平成27年 9月末	平成28年 3月末
中小企業者	債権数	30,369件	31,574件	32,750件	33,900件	36,235件
住宅ローン 借入者	債権数	2,533件	2,578件	2,632件	2,673件	2,751件

ABLの実績（平成27年度末）

	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	37先	20先	17先
融資残高	43.7億円	4.7億円	38.9億円
融資枠設定額	81.8億円	4.8億円	76.9億円

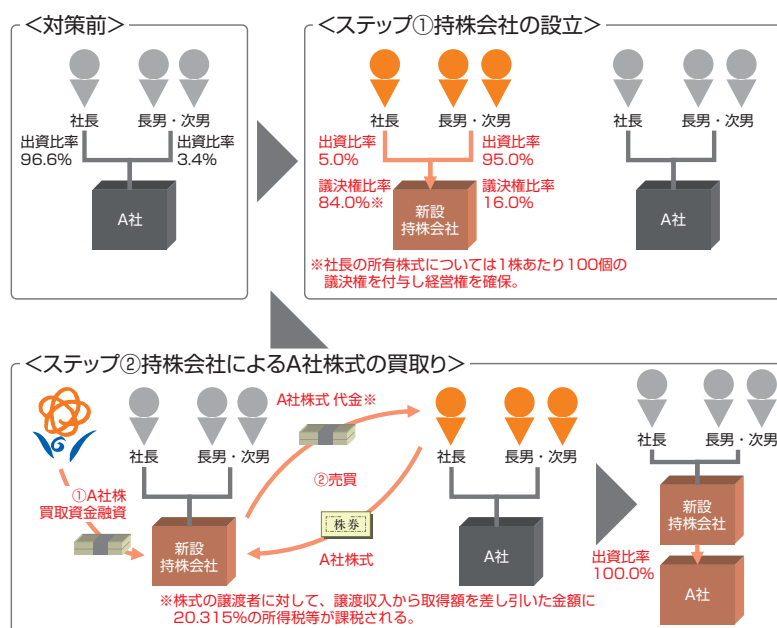
■ 経営権と財産権の分離を目的とした自社株対策支援

A社（売上高64億円、純資産10億円）は家具・寝具販売業を営み、ここ数年売上及び利益が大幅に増加し、それにともない自社株評価が上昇傾向にありました。

そこで、当行は、A社に当行主催の事業承継セミナーへの参加を案内しました。セミナー参加後、当行は継続的にフォロー訪問を行い、代表者の事業承継に関する願在ニーズを把握することができました。A社社長のニーズは、「株価対策」、「A社に勤務する息子2人へのスムーズな承継」、及び「A社の議決権について一定数を確保しておきたい（社長の自社株持分割合は95%超）」であり、そのニーズに対応するため、持株会社の活用を提案しました。

具体的な提案内容は、①社長及び息子2人を株主とする法人を新設し、出資割合は息子2人の割合を95%とする一方、社長の株式については1株あたりの議決権を通常の100倍とすることで、社長に84%の議決権割合を残し、会社の権限を社長が維持する仕組みにする。②社長及び息子2人が保有するA社株式を新設法人にて買い取り、新設法人をA社の持株会社とする。

その結果、A社社長のニーズに沿った事業承継を実現することができました。



■「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28年3月

(単位：件)

新規に無保証で融資した件数	6,910
新規融資件数	32,243
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	21.4%
保証契約を変更した件数	4
保証契約を解除した件数	751
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	2
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

「まち・ひと・しごと創生総合戦略」を受けて、地方自治体では「地方版総合戦略」の策定及びその推進が求められています。当行は、そのサポートも含めて、積極的に地方創生に取り組む観点から、態勢を強化しています。

1. 地方公共団体の「地方創生」に対する取組み支援

平成27年6月以降、10の地方公共団体との間で「地方創生に関する包括協定」を締結しました。

■ 包括協定締結状況（締結順）

	自治体名	締結日		自治体名	締結日
①	福津市	平成27年6月15日	⑥	みやこ町	平成27年12月24日
②	須恵町	平成27年8月6日	⑦	久留米市	平成28年2月12日
③	中間市	平成27年12月18日	⑧	日田市	平成28年2月12日
④	福智町	平成27年12月21日	⑨	糸田町	平成28年2月24日
⑤	福岡県	平成27年12月22日	⑩	那珂川町	平成28年3月10日

※締結している地方自治体において、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。



2. インバウンドビジネス支援への取組み

外貨買取サービスができる「自動外貨両替機」を4台、外貨から円貨への両替、円貨から外貨への両替の双方向で利用できる「売買双方向型自動外貨両替機」を1台設置しています。

あわせて、ハード面に加えソフト面でも地域の観光振興に取り組むため、インバウンド観光についての最新情報を提供する各種セミナーを開催しました。

こうした取組みを行い、インバウンドビジネス支援に対して、ハード面に加えソフト面でも地域の観光振興を図ることができました。

■ 自動両替機設置

設置時期		台数
平成26年9月	太宰府（太宰府市）	1
平成27年7月	中央ふ頭クルーズセンター（福岡市）	1
平成27年9月	キャナルシティ博多（福岡市）	1
平成27年10月	太宰府（太宰府市）増設	1
平成28年6月	天神地下街（福岡市）※	1

※「売買双方向型自動外貨両替機」

■ セミナー

開催時期	内容
平成27年9月	太宰府観光協会・太宰府市商工会との「中国語・文化セミナー」
平成28年1月	商業施設「キャナルシティ博多」との「韓国人旅行客接客セミナー」
平成28年2月	福岡市等との「商店街インバウンド対策セミナー」

3. ローン商品の取扱い

開始時期	内容
平成27年5月	空き家の問題解決に向け、空き家の解体費用に対応する「NCB空き家解体ローン」
平成27年6月	地元企業の雇用増加や新規事業展開等を支援する「NCB地域創生応援ローン」
平成27年7月	各地方自治体が積極的に実施している移住・定住促進事業を支援する「移住促進応援ローン」
平成27年11月	北九州市との「産業振興分野に関する連携協定」に基づき、北九州市における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
平成28年5月	天神のまちづくりに貢献するため福岡市の「天神ビッグバン」の一環である魅力あるデザイン性に優れたビルにインセンティブを付与する専用融資商品「NCB天神ビッグバン応援ローン」（「天神BBB（ビッグバンボーナス）」の一つ）

4. セミナーの開催

平成27年8月に、創業者を対象に創業後の経営を軌道に乗せることを目的とした「創業支援セミナー」を開催しました。

5. 「地方創生ガイドブック2016」の発刊

平成28年4月、政府が平成27年12月に閣議決定した「まち・ひと・しごと創生長期戦略（2015 改訂版）」及び「まち・ひと・しごと創生長期ビジョン」に基づき、多岐に亘って実施される国の補助事業について、お客さまの視点から8つのテーマで整理し、「地方創生」関連の各種補助事業や当行の地方創生への取組みについて、お客さまにとって"わかりやすく"整理した「地方創生ガイドブック2016」を発刊しました。



6. その他の取組み

実施時期	内容
平成27年9月	預金キャンペーンの商品に「ご当地特産品」を採用し、当選者の方にプレゼント
平成28年2月	福岡県との包括連携協定を記念して、福岡県内店舗限定で「早春！いちごキャンペーン」を実施し、福岡県の人気特産品「博多あまおう」にちなんだ商品をプレゼント

当行は、地域金融機関として地元の活性化のため、これまで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、地方創生の実現に向け取り組んでいます。

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28年4月現在、162会員）に参画しています。顧問、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、会の中心的な役割を担っています。九州新幹線全線開業、新博多駅ビルの開業、平成32年度には地下鉄七隈線延伸を控えるなど、新たな開発が続く博多のまちを、より魅力的な風格のあるまちにしていく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28年4月現在、34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月現在、116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28年5月現在、127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。

「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と連携し、「スマートモビリティ」、「スマートエネルギー」、「グローバルビジネス/シティ」に関する実証実験などを実施しています。「都市再生部会」では、部会長である事業会社と連携しミズベリリングプロジェクト（那珂川周辺等の水辺の豊かな時間を見直し、水辺好きの輪を広げて、水辺のムーブメントを創造していくプロジェクト）や、ウォーターフロント地区（中央ふ頭・博多ふ頭）再整備支援等、具体的なプロジェクトを進めています。

■ 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

響灘地区におけるエネルギー産業拠点の形成促進に取り組んでいます。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「響灘エネルギー産業拠点化推進期成会」を設立し、当行は役員（監事）として関与しています。また、響灘地区への企業誘致、さらには、北九州市地域エネルギー拠点化推進事業に取り組んでいます。北九州市が設立した発電側と需要側（市内企業）をつなぐエネルギー供給会社（株式会社北九州パワー）の設立にあたり、当行は、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。

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総合施設「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

飯塚市所有の温泉施設付宿泊施設（昭和48年建設）は、耐震化のため数億円単位の資金が必要であり、建替えが急務な状況でした。そこで、当行は、飯塚市にA施工会社を紹介しました。飯塚市は、温泉施設付宿泊施設の建替え後も、建物管理運用を含め、A施工会社に委託したいとの意向を示されました。今後、飯塚市経済施設等対策室からの説明を受けたうえで、A施工会社が建替えに関する案を飯塚市に提示する方向で一致しました。

■ 外部機関と連携した地域の面的再生取組み状況

地方創生の実現への取組みの一環として、当行と公益財団法人九州経済調査協会との共催で、連続セミナー「アジアゲートウェイとしてのFUKUOKA」を開催しました。福岡のゲートウェイ機能（インフラ）の歴史や今後の福岡の経済やまちづくりの発展の方向性などをテーマとしたセミナーを平成27年3月から9月の間で、全7回開催しました。総計で651名の方に参加いただきました。

<セミナー内容> 平成27年3月～9月

	開催時期	人数	テーマ・講師
1	3月	36名	「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）
2	4月	60名	「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）
3	5月	52名	「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）
4	6月	54名	「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）
5	7月	58名	「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）
6	8月	70名	「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）
7	9月	321名	【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 氏（西日本シティ銀行 取締役会長）

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、お気軽に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10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、銀行ではお取り扱いできなかった商品も多数揃え、現在、当行の営業店舗内の共同店舗を中心として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。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）

現在10店舗で営業しています。



全てのお客さまにご利用いただきやすい店舗づくり

■ コミュニケーション補助ツールの設置

障がいのあるお客さまとのコミュニケーションを円滑にするため、全ての営業店に耳マーク表示板・簡易筆談器・携帯助聴器・コミュニケーションボードを設置しています。

■ 視覚障がい者対応（受話器型操作機付）ATMの設置

全ての営業店に1台以上、店舗外ATMコーナーとあわせて合計713台（平成28年3月末現在）の視覚障がい者対応ATMを設置しています。

■ 点字文書の無料郵送サービス

取引店窓口で直接または電話でのお申込により、下記の取引明細等を点字で作成し、ご自宅宛に郵送するサービスを実施しています。

【対象取引】 普通預金・貯蓄預金取引明細の通知（1か月単位で送付）、定期預金満期の通知（満期日到来の都度送付）

地域・社会貢献活動への積極的な取組み

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

最新の金融・経済情報を、企業経営や景気見通しのご参考にしていただくため、平成20年より新春講演会を開催しています。平成28年1月29日に開催した講演会では、久保田会長が世界経済の現状や国際的な視点から、米国、中国、ロシア、ユーロ経済、また日本の経済政策について説明し、それらをベースにした地元九州経済の見通しについて解説しました。

また、次世代を担う若い世代の金融知識を深めるための「金融リテラシー教育」を継続的に行っています。小学校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（平成27年7月30日）、北九州会場（平成27年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「全国高校生金融経済クイズ選手権エコノミクス甲子園」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。

平成28年4月、新たに小学生・中高生を対象とした金融リテラシーオリジナル教材を作成しました。この教材は、図表やイラストを多く取り入れ、わかりやすい内容にしています。教材は当行ホームページに掲載している他、各営業店にもご用意しています。

また、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。



久保田会長による新春講演会



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



小学生用「お金の学校」



中高生用「School of Money」

■ 環境問題への取組み

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（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、地域の子どもたちや学生、行員、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、本店では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。

そして、博多どんたく港まつりをはじめ、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



博多どんたく港まつり

■ 地域の優れた経営者、アジアとの国際交流に貢献している団体・個人への支援

九州・山口地域で中小企業の経営・技術に優れた業績をおさめ、地域経済の発展に貢献された経営者を毎年表彰（経営者賞）しています。昭和48年の開始以来受賞者は159名にのぼり、受賞者の中には、その後上場企業に成長された企業の経営者も多く、地元企業のかたがたの大きな励みとなっています。（主催：公益財団法人 経営者顕彰財団）

また、国際相互理解の促進のため、九州・沖縄・山口地域でアジアとの国際交流に貢献している団体及び個人を毎年表彰（アジア貢献賞）しています。あわせて、未来を担う子どもたちの国際相互理解を育むため、アジア諸国との国際交流を通じて、国際友好親善に貢献している小・中学校、こども団体等の表彰（アジアKids大賞）も行っています。



経営者賞受賞者の皆さま



アジア貢献賞受賞者の皆さま



アジアKids大賞受賞者の皆さま

■ 歴史・文化活動への取り組み

昭和54年より発行している「博多に強くなろう」「北九州に強くなろう」は通算99号になり、最新号では、「豪商と大庄屋の日記」を取り上げています。また、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として発行しています。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として、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28年6月で366回を迎えました。



九州流



北九州に強くなろう



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

毎週日曜日午後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200社を超えています。



志、情熱企業

毎週土曜日午後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400社を超えています。



温故知新「発見！九州スピリット」

毎週土曜日午後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、以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。

また、不正利用口座を検知した場合は口座凍結などの措置によりお客さまの財産保護に努めています。

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等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います。当行に対するご意見・苦情等は、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）