

## 中小企業の経営支援に関する取組方針

### ■ 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みます。

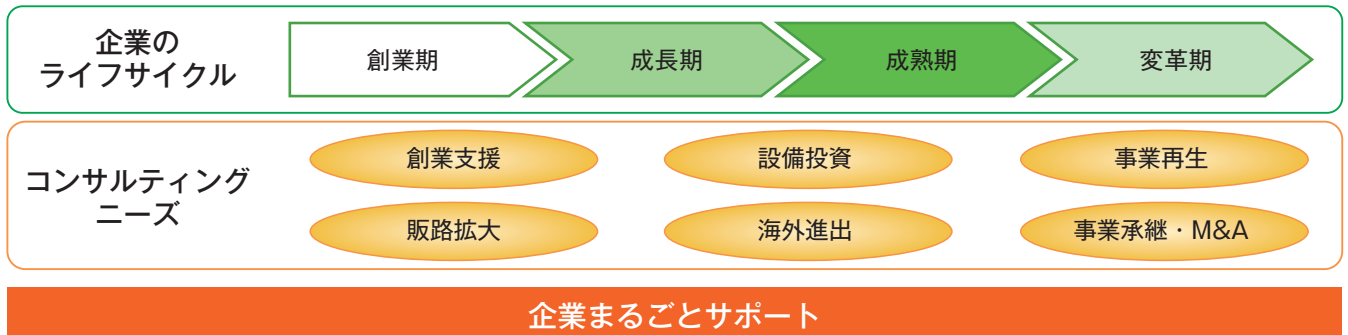
### ■ 地域の活性化のための取組み

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。

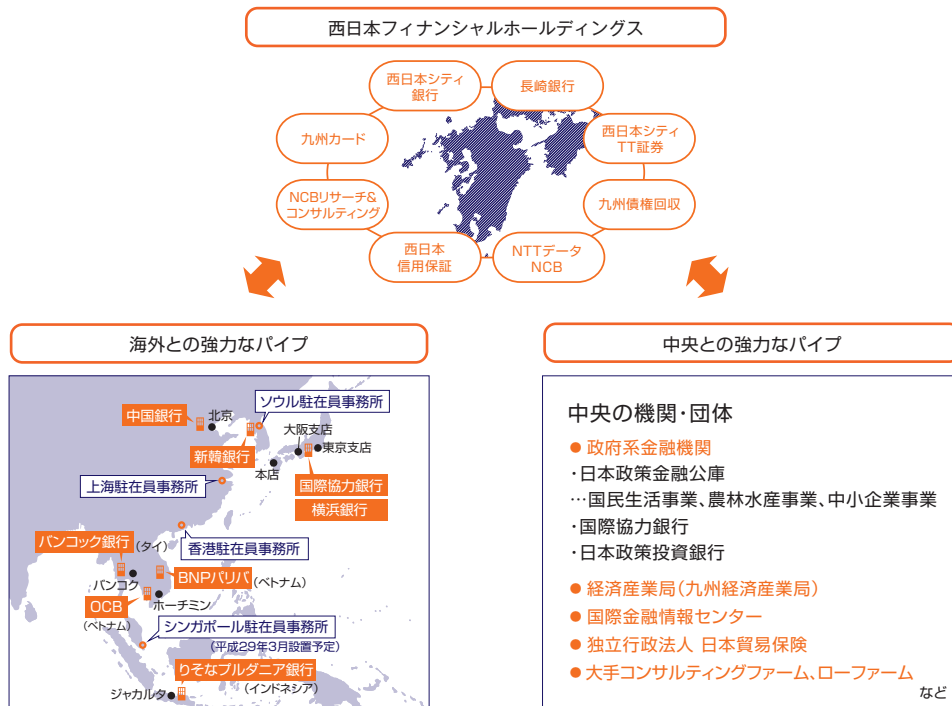
中小企業のお客さまとの日常的・継続的なリレーションに基づき得られた経営相談・経営課題に対し、ライフステージに応じた最適なソリューションを提供することで、地域経済の活性化、地域との共栄、地域社会づくりに貢献します。

#### (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取組状況

### 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28年9月期中の創業・新事業支援融資の実績は310件9,543百万円です。また、平成28年9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319百万円、外部組織組成ファンドは4件846百万円です。

<参考>

#### ● 当行が関与した創業、第二創業の件数

	平成28年3月期 (平成27年4月～平成28年3月)	平成28年9月期 (平成28年4月～平成28年9月)
創業件数	497件	278件
第二創業(※)件数	18件	32件

※第二創業…既に事業を営んでいる企業の後継者等が新規事業を開始すること、既存の事業を譲渡(承継)した経営者等が新規事業を開始すること、抜本的な事業再生によって企業が業種を変えて再建すること。

### ■ 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19名(平成28年11月末現在)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、西日本フィナンシャルホールディングス(以下、西日本FH)の子会社であるNCBリサーチ&コンサルティング(以下、R&C)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、西日本FH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ています。
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ています。
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ています。
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ています。 【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】 【平成28年8月3日福岡会場72名、平成28年8月4日北九州会場17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

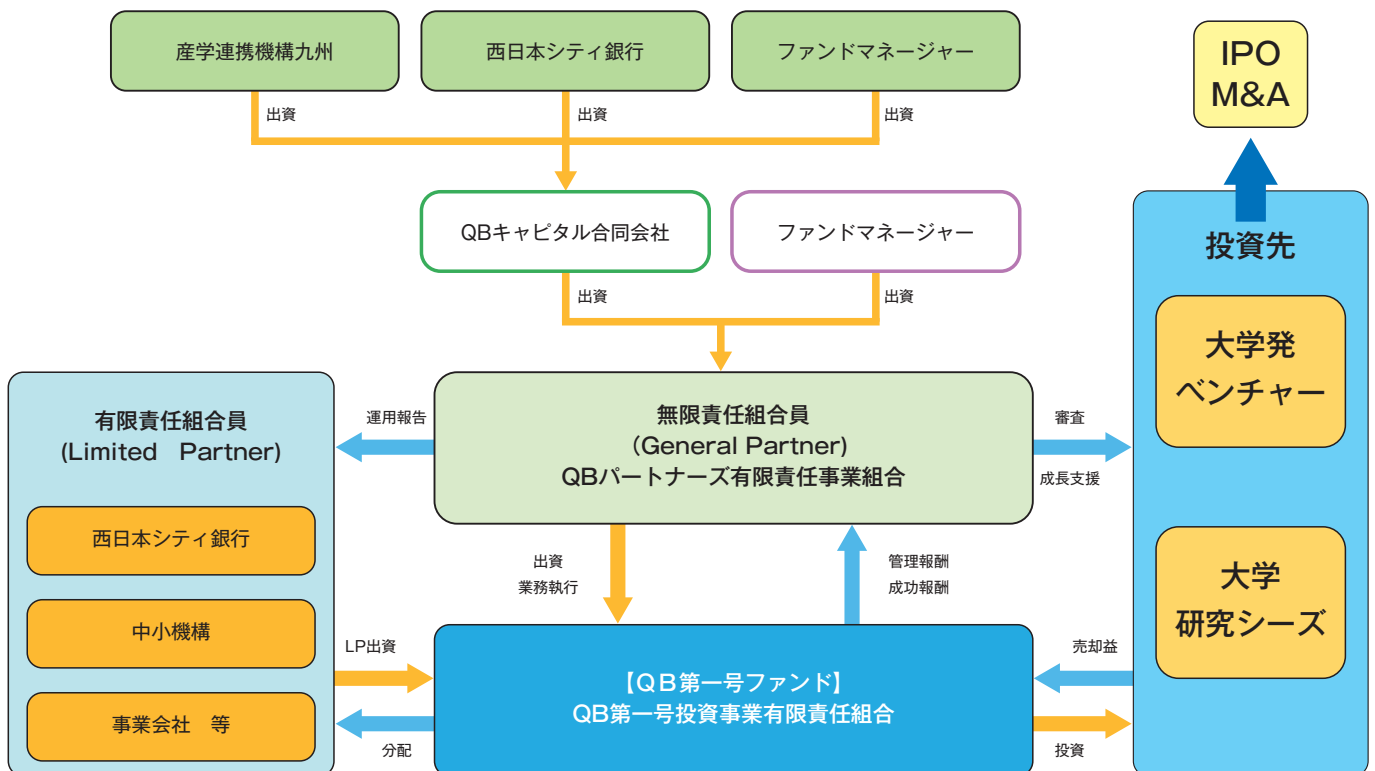
平成26年10月にオープンした福岡市運営の「スタートアップカフェ」においても、創業カウンセラーによる個別相談会を開催し、創業・起業を目指す方々への支援活動を行っています。

### ■ ファンドを活用した大学発ベンチャー企業への支援

地方の大学は、保有するシーズの事業化において、中央の大学と比較すると、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「QB第一号ファンド」を平成27年9月に設立しています。

本ファンドは、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。

平成28年4月から11月にかけて、本ファンドを通じて3件の出資を行っています。



### ■ 海外ビジネス支援への取組み

福岡県内で回転寿司チェーンを展開しているA社は、アジアでは、和食に精通していない外国人が日本料理店を経営するケースがあるとの情報を入手し、「日本の職人が本物の寿司を提供できればビジネスチャンスになる」と考え、寿司の人気の高まりつつあるシンガポールへの出店を検討していました。A社は、初めての海外進出にあたり、当行にシンガポールへの出店に関する各種サポート及び出店資金調達の支援を依頼しました。

そこで、当行は西日本FHの子会社である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、海外進出における留意点や補助金制度の活用など、初期段階での各種情報の提供に努めました。また、リーガル面の対応が海外進出成功の重要なポイントとなることから、R&Cの連携先である国際弁護士事務所を紹介し、店舗取得に係る契約書の作成をはじめとしたリーガル面からのサポートを行いました。さらに当行は、日本政策金融公庫と連携し「業務提携・協力に関する覚書」に基づき、出店に係る資本金及び運転資金の支援を行い、資本金は当行から現地銀行の口座へ外国送金を行いました。

こうした西日本FH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社のシンガポール出店手続きは順調に進み、当初予定どおり平成28年9月に回転寿司店を開業す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。

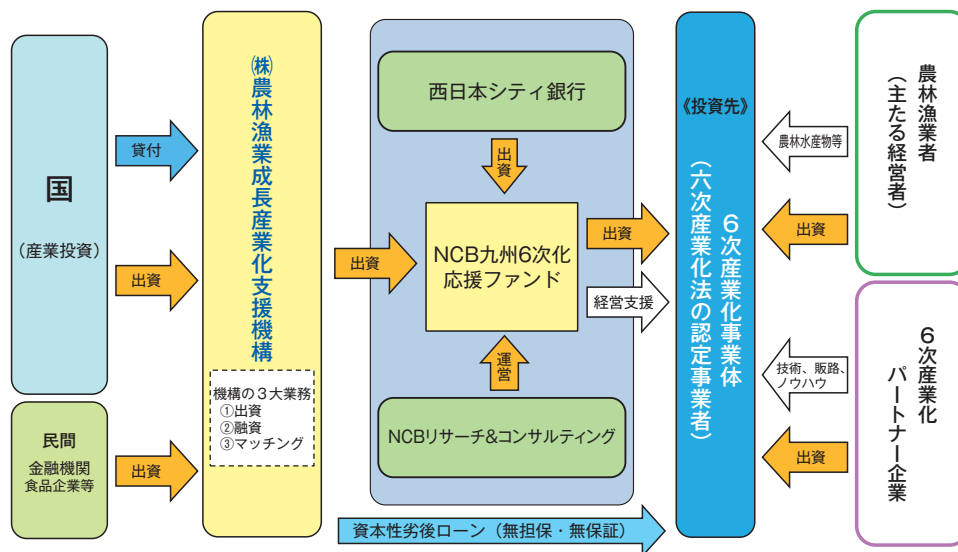
平成28年9月期中のビジネスマッチング成約件数は664件、海外進出支援及び海外ビジネス支援の取組み先数は253先です。

### ■ ファンドを活用した農業の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、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。

### 「NCB九州6次化応援ファンド」スキーム図



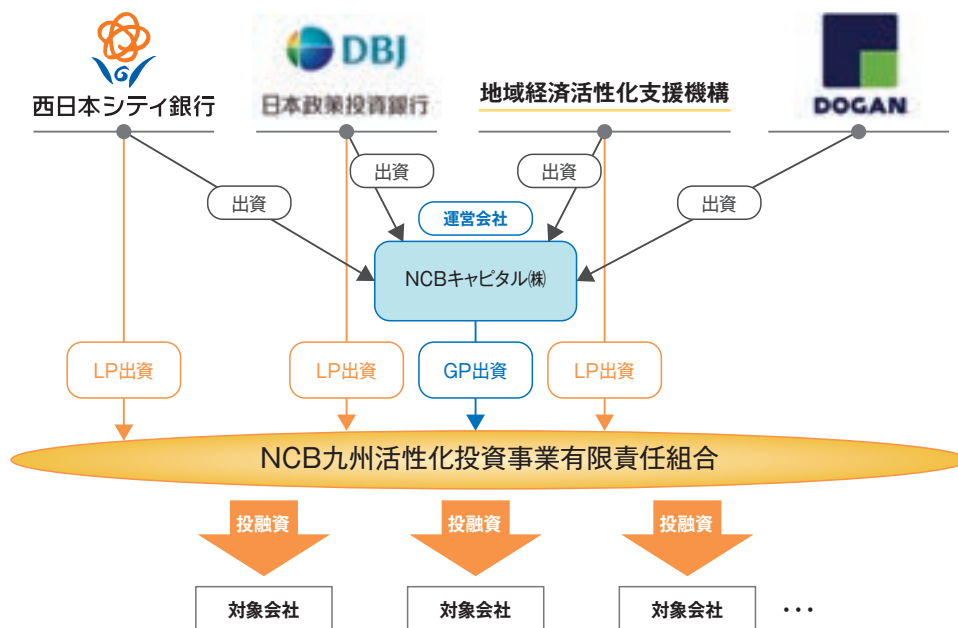
- ・当行と(株)農林漁業成長産業化支援機構が半々の出資でNCB九州6次化応援ファンドを設立。
- ・NCB九州6次化応援ファンドから農林漁業者とパートナー企業との合併会社に対して出資を行う。

## ■ ファンドを活用した地場中堅企業への支援

当行は、地域経済活性化支援機構及び日本政策投資銀行と共同で、「NCB九州活性化ファンド」を平成27年1月に設立しました。

本ファンドは、多様な成長資金の供給により、地域経済の活性化や雇用の創出に資する地場企業を支援することを目的とした地域活性化ファンドです。

平成28年4月から11月にかけて、本ファンドを通じて1件の出資を行っています。



## 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の精神に基づき、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28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3先、再生計画策定先数は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28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813百万円です。

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28年9月期中に878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28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			
		先数	ランクアップ率	先数	策定率
39,765先	686先	30先	4.4%	397先	57.9%

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	平成28年 9月末
中小企業者	債権数	31,574件	32,750件	33,900件	36,235件	38,628件
住宅ローン 借入者	債権数	2,578件	2,632件	2,673件	2,751件	2,931件

ABLの実績

(平成28年9月末)

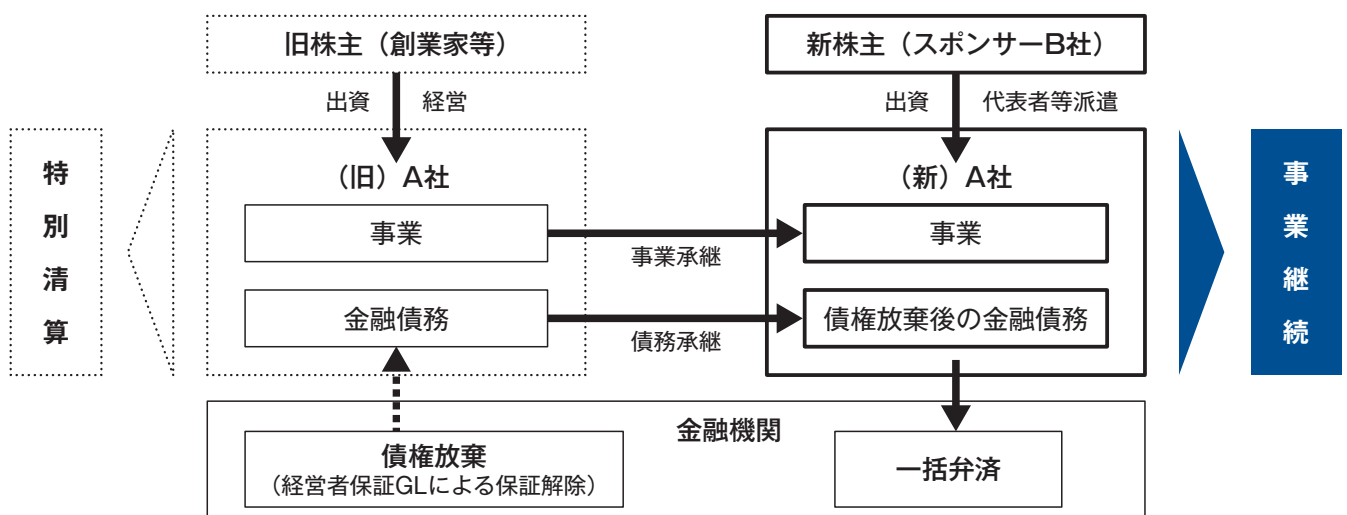
	動産・債権譲渡担保融資		
		うち売掛債権担保融資	うち動産担保融資
融資残高・枠設定先数	42先	20先	22先
融資残高	54.4億円	4.2億円	50.2億円
融資枠設定額	95.5億円	4.3億円	91.1億円

■ 福岡県中小企業再生支援協議会を活用したスポンサースキームによるお取引先の事業再生支援

製造販売業A社は、業績低迷から実質債務超過・過剰債務となっており、当行より他企業との業務提携・資本提携に向けた働きかけを実施しました。その結果、A社の取引先であるB社によるスポンサー表明が行われました。

そこで、当行は、再生スキーム検討にあたり計画の透明性・衡平性・蓋然性を確保するため、福岡県中小企業再生支援協議会及び外部専門家（会計事務所・法務事務所）を活用し、抜本的な再生計画策定に向けた検討を行いました。また、B社による資本注入、人材派遣、ガバナンス強化、営業支援の他、第二会社方式による金融機関からの債権放棄を骨子とする再生計画を完成させ、全金融機関からの同意を取得した上で、私的整理が成立しました。さらに、主債務に合わせて保証債務を一体で整理することも同意を得て解除しました。

取引金融機関からの債権放棄、また、B社グループの傘下となったことにより、企業信用力の向上、営業体制・ガバナンスの強化が図られたことにより、今後、安定した事業継続が見込まれることとなりました。また、経営者保証に関するガイドラインに沿った対応により、経営者は一定の自由財産等を手元に残すことができました。





## ■ 種類株式と持株会社を活用した事業承継対策支援

サービス業A社（売上高約5億円、純資産約10億円）の持株比率は、高齢の創業者が80%、社長（創業者の長男）が10%、専務（創業者の次男）が10%でした。また、創業者の個人財産はA社株式を含めて約10億円あり、相続が発生した場合、多額の納税資金が必要だと試算されており、その対策を検討していました。

A社の将来の事業承継に関する社長、専務の考え方

- ① 将来、A社を創業者の孫（社長と専務のそれぞれの子供）に承継したい
- ② 今後も株価上昇が想定されるため、自社株を早めに創業者の孫に移転したいが、経営権を渡すのは時期尚早である

そこで、当行は、上記のニーズを踏まえ、A社の顧問税理士法人と協議を重ね、「種類株式を導入した新設法人による自社株移転」のスキームを提案しました。

**【提案スキーム】** … 「種類株式を導入した新設法人による自社株移転」

<STEP1> 社長、専務及びそれぞれの子供達が出資する法人を設立。

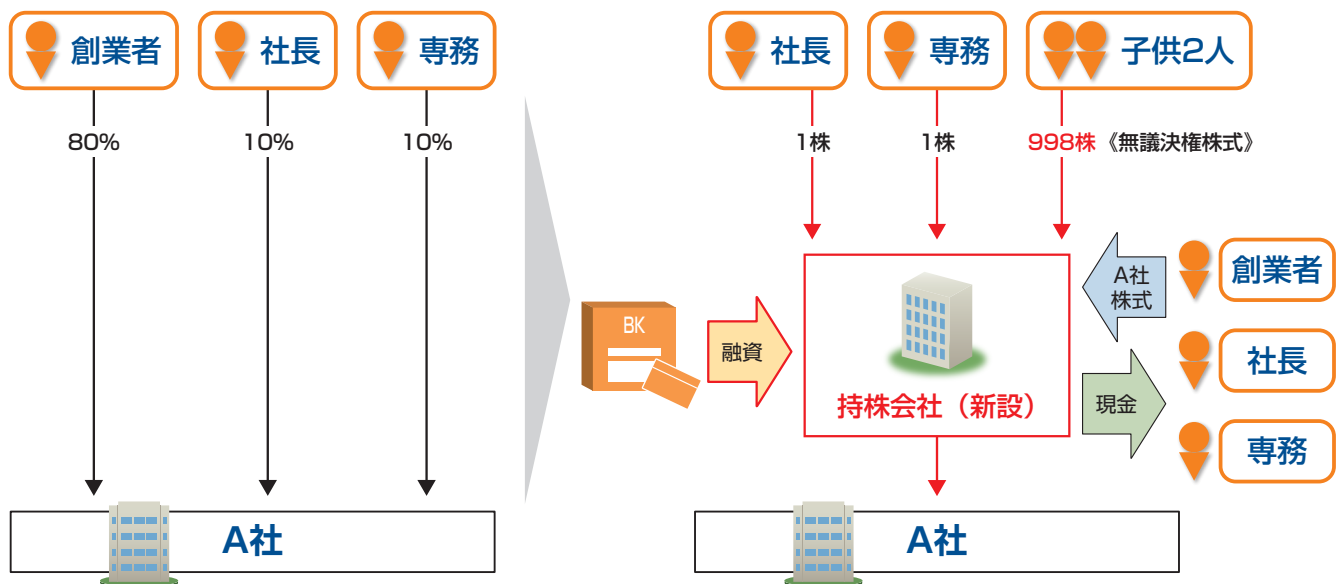
⇒ 子供達が出資する株式を「無議決権株式」とした

<STEP2> 創業者、社長及び専務が保有する自社株を新設法人へ移転。

⇒ 自社株を現金化することにより将来の納税資金を準備

本スキームを活用することにより、社長、専務の経営権を確保しつつ、財産権としての自社株は将来の後継者である創業者の孫（社長・専務の子供）に実質的に移転することができました。また、高齢の創業者保有の自社株を現金化したことにより、生前贈与などを行うことができました。

### 【創業者と社長・専務保有株式を持株会社へ】



■ 「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28年4月～平成28年9月

(単位：件)

新規に無保証で融資した件数	3,667
新規融資件数	14,845
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	24.7%
保証契約を変更した件数	1
保証契約を解除した件数	358
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様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。

<参考>

● 経営者保証に関するガイドラインの活用先数、及び、全与信先数に占める割合

	平成28年3月期 (平成27年4月～平成28年3月)	平成28年9月期 (平成28年4月～平成28年9月)
全与信先数	41,541先	41,090先
ガイドライン活用先数	5,890先	3,102先
全与信先数に占める割合	14.2%	7.5%

## 地域の活性化に関する取組状況

### 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、地方公共団体では「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」に対する取組支援

平成27年6月以降、13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、密接な連携を図っています。

また、地方公共団体以外では、平成28年10月31日に東京海上日動火災保険株式会社と「地方創生に係る包括連携協定」を締結しています。

#### ■ 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	⑧	日田市	平成28年 2 月12日
②	須恵町	平成27年 8 月 6 日	⑨	糸田町	平成28年 2 月24日
③	中間市	平成27年12月18日	⑩	那珂川町	平成28年 3 月10日
④	福智町	平成27年12月21日	⑪	田川市	平成28年10月27日
⑤	福岡県	平成27年12月22日	⑫	唐津市	平成28年10月28日
⑥	みやこ町	平成27年12月24日	⑬	鳥栖市	平成28年11月21日
⑦	久留米市	平成28年 2 月12日			

- (1) 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。平成28年8月8日より、福岡県が募集する「ふくおか住みかた会員」に対し、住宅ローン金利を全期間0.1%優遇。
- (2) 平成28年9月より、福岡県内市町村の魅力を多くの皆さまに知っていただくため、当行の店舗内（福岡県内161店、福岡県外25店）に設置しているインフォメーションボードを活用し、地方創生に関連した広報VTRの放映を開始。
- (3) 平成28年12月には、福岡市役所イベントスペースにおいて、締結先である中間市・那珂川町・みやこ町との共催により、地元の名産品をPRし地方自治体の知名度向上を図ることを目的に「地方創生応援イベント 観光・物産展」を開催。



地方創生包括連携協定締結式



地方創生広報VTRイメージ映像



地方創生応援イベント 観光・物産展

## 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3台設置しています。

### ■ 自動外貨両替機設置

設置時期	場所	台数
平成26年 9 月	太宰府支店（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	太宰府支店（太宰府市）増設	1
平成28年 6 月	天神地下街（福岡市）*	1
平成28年12月	本店営業部（福岡市）*	1
平成28年12月	大名支店（福岡市）*	1

※「売買双方向型自動外貨両替機」

## 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. 「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。



## 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、学識経験者及び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9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9月現在、33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28年9月現在、123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9月現在、131会員）に、設立段階から監査役の立場で参画し、その後立ち上げられた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状況

北九州市立大学の「地（知）の拠点大学による地方創生推進事業（COCプラス）」\*に、「大学コンソーシアム関門」への講師紹介、「第3回 就活ワークカフェ」への当行行員派遣、「1dayスペシャルプログラム（当行主催）」の開催など、積極的に関与しています。

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。

\*北九州市と下関市からなる関門地域13の大学・高専、3つの自治体、3つの経済団体が一丸となって「北九州・下関まなびとびあ」を組織し、地域の学生の域内就職や域内定着を後押しする事業。

### ■ 筑豊地区への面的再生取組状況

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、建替えが急務の状況でした。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。



## お客様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・日曜日に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FHグループの子会社である西日本シティTT証券は、お客様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、お客様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12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。お客様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、お客様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・日曜日に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。



## 全てのお客様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

障がいのあるお客様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711台(平成28年9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

取引店窓口に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

次世代を担う子どもたちに「金融リテラシー教育」\*を積極的に行っています。福岡市が主催する「こどもがつくるまち ミニふくおか2016」(8月23日～25日)へのブース出展や小学校5・6年生を対象とした「第10回 お金のがっこう」(8月27日～28日)を開催し、お金の銀行に関する金融講座を開催しました。各営業店でも銀行見学やお金に関するセミナー、親の職場体験などを開催しました。また、7月6日に福岡女学院大学で「『グローバル社会』をどう生きるか、どう学ぶか」、7月12日に中村学園大学で「次代を担う皆さんへ期待すること」をテーマに当行の役員が、講義を行いました。さらに、西南学院大学では10月～11月に「実践仕事塾・金融スペシャリスト育成講座」、福岡大学では11月に「金融業界研究セミナー」を開催しました。

\*金融や経済に関する知識や判断力を身につける教育



お金のがっこう



お札の数え方



窓口体験(制服着用)

### ■ 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り組み)に対し、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、店舗の周辺や地元商店街などを清掃、本店では西日本FHグループ各社の職員が、JR博多駅周辺などを地域の皆さまと一緒に清掃しました。

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

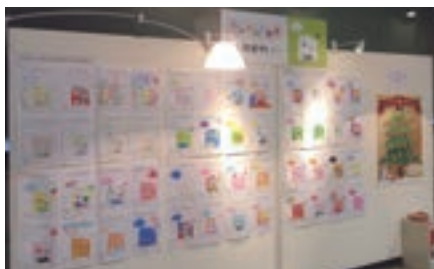
12月14日、西日本FHの設立を記念し、「NCB音楽祭～歓喜と喝采・青い地球は誰のもの～」を開催しました。この音楽祭は、年末の福博の街を音楽で活気づけることを目的に、九州交響楽団など地元九州にゆかりのある一流の音楽家と地域の皆さまとの共演により、行員と市民の混声合唱団による「第九」合唱やバレエやダンスなど多彩な音楽芸術で構成した演奏会を開催しました。

また、当行の営業店を通じて地域の子どもたちなどから応募があった約480枚の当行キャラクター「ワンク」のぬり絵の展示会を開催しました。

そのほか、各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っています。



NCB音楽祭



ワンクぬり絵展



夏祭り



### ■ 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、子ども団体等の表彰（アジアKids大賞）も行っています。（主催：公益財団法人 西日本国際財団）



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、小倉藩「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、11月3日に伝統行事として地域で継承されている「神楽」や「神舞」を一般の皆さまに紹介する「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。また、同財団は毎月1回、お昼休みのクラシック演奏会「プロムナードコンサート」を開催しており、平成27年12月に30周年を迎えました。30周年を記念して11月22日に「プロムナードコンサート 30周年記念特別演奏会～クアルテットの夕べ～」を開催しました。



九州流



北九州に強くなろう



「日本の神様と舞い踊ろう」



プロムナードコンサート 30周年記念特別演奏会

### ■ 歴史・文化活動への取組み

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、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。

## ■ 金融犯罪防止への取組み

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28年10月には、犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認の方法が一部改正され、顔写真のない本人確認資料については他の公的書類の提示の依頼、法人の実質的支配者については該当する自然人を特定する等、厳格な取扱いを行っています。

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。

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）