

## 地域との共栄

### 国際ビジネスのサポート

#### 中国銀行（BANK OF CHINA）との連携強化

当行は、中国銀行（BANK OF CHINA：本店 北京）と平成13年から業務協力協定を締結しており、平成22年8月には当行が九州の地銀として初めて人民元建て貿易決済を導入するなど、同行との業務協力協定を積極的に活用しております。

当行と中国銀行（BANK OF CHINA）は、この協力関係をさらに発展させ、業務トレーニーを相互に交換できる制度を創設しました。平成23年2月より、中国における金融商品・サービス等の銀行業務知識の習得を主たる目的として、当行から2名の業務トレーニーを派遣しております。

#### 中国セミナーを開催

お取引先の関心が高い上海を中心とした中国華東地区にフォーカスを当て、「中国セミナー～華東地区のビジネスチャンス～」を平成22年12月に開催しました。第一部の基調講演では、前・駐中国特命全権大使の宮本氏、そして上海より復旦大学の樊（ハン）氏を招き、中国の最新の政治経済動向をお伝えしました。第二部のパネルディスカッションでは、中国進出企業の方々による具体的事例を中心とした情報を提供しました。

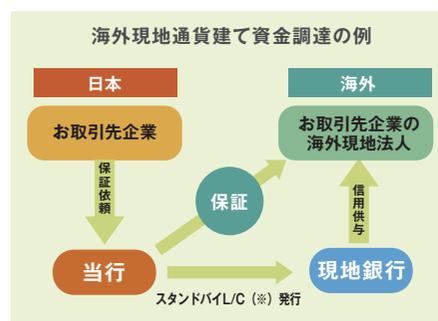
#### 海外現地通貨建て資金調達を支援

バンコック銀行（タイ）との業務提携を活用し、平成22年12月に取引先企業のタイ現地法人によるタイバツ建て資金調達を支援しました。

※スタンバイ/LCとは信用状の一種で、当行が現地にて実行される地場通貨建て貸出の保証を行うもの。



「中国セミナー」



### 地場産業発展のために

#### 九州新幹線全線開業・JR博多シティ開業記念商談会を開催

平成22年12月、九州の地産品を発掘する「ジェイアール九州商事商談会」を九州の金融機関との共催により開催いたしました。

本商談会は今年3月の九州新幹線全線開業・JR博多シティ開業を契機としたお取引先の販路拡大支援および地場産業振興への寄与を目的とするもので、当日各行のお取引先34社が参加され、九州新幹線“つばめ”や特急列車の社内に設置する通信販売カタログの商品、お土産品、鉄道関連グッズなどについての商談会が行われました。

当行ではお取引先のビジネス拡大に資するため、今後もさまざまな商談会に積極的に取組んでまいります。

#### 産学連携協力を促進

当行では産学連携協力を促進しています。九州全域にネットワークを持つ当行が大学の研究成果・ノウハウをお取引先企業に還元し、企業と大学との研究・商品開発等のマッチング機会を提供することにより地場産業発展に貢献できるものと考えています。

平成22年10月に産学連携協定を締結した中村学園大学・中村学園短期大学部とは、同年11月「食品リサイクルの現状と今後について」と題して記念セミナーを共催いたしました。食品分野の権威である同大学の教授やお取引先による取組事例について講演していただき、最新の業界動向についての有益な情報提供ができました。

当行は、平成23年6月30日現在、福岡大学・福岡工業大学・西南学院大学・西日本工業大学・保健医療経営大学・九州産業大学・九州工業大学・中村学園大学（含む中村学園大学短期大学部）の計8大学と産学連携協定を締結しており、地域の発展と学術の振興への寄与を目指しております。



「九州新幹線全線開業・JR博多シティ開業記念商談会」



「産学連携セミナー」

## ● 環境への配慮

### 環境省の利子補給事業制度を活用した融資を実施

平成23年3月、学校法人君が淵学園 崇城大学（熊本市、理事長：中山 峰男様）の「エコキャンパス」新築にかかる設備資金について、環境省の「地球温暖化対策加速化支援無利子融資利子補給事業制度」を活用した当行の融資商品「環境省利子補給活用資金」\*による融資を実施しました。

同制度を適用した融資は、九州の地域金融機関としては初めてであるとともに、学校法人に対しては全国で初めての取組となります。

当行は、今後も環境に配慮した取組を行うお客さまの活動を積極的に支援してまいります。

\*「環境省利子補給活用資金」について

環境省の「地球温暖化対策加速化支援無利子融資利子補給事業」に即したもので、同事業の取扱金融機関については財団法人日本環境協会により公募で選定されますが、当行は九州地区の地域金融機関で初めて取扱金融機関に選定され、平成22年2月1日より取扱いを開始していたものです。

### 「ウォーター・ボンド」への投資を実施

平成23年1月、アジア開発銀行（ADB）が発行する債券「ウォーター・ボンド」への投資を行いました。ウォーター・ボンドは、アジア・太平洋地域の開発途上国におけるさまざまな水関連プロジェクトに活用され、水資源の統合的管理に向けたADBの政策「Water for All」を支援するものです。アジアの開発途上国においては、著しい経済成長が見込まれる一方で、人口増加や経済成長に伴う水資源の枯渇も懸念されており、この水問題が経済成長を阻害する危険性があります。九州との結びつきが深いアジア開発途上国の水関連プロジェクトを、この投資を通じて支援することで、地域発展に貢献したいと考えています。

### 「エコ設備」「ユニバーサルデザイン・バリアフリー設備」を取り入れた店舗を拡大

当行の新しい店舗は、太陽光発電システムやLED照明、エコガラス、雨水再利用など、地球環境に配慮した「エコ設備」、自動ドアや段差のない出入口、点字ブロック、多目的トイレ、エレベーターなど、お客さまが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」を積極的に取り入れています。

今後も地域の皆さまに親しまれる「お客さま目線」での店舗づくりに取組んでまいります。



「太陽光発電システム」



「LED照明」



「点字ブロック」



「多目的トイレ」



「ナノサイエンス学科棟 完成イメージ」

## ● 地域への金融経済情報の発信

### 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、昨年に引き続き、地域の皆さまをお招きし、平成23年1月に新春講演会を開催しました。今回は、「2011年経済・金融の見通し～世界、日本、そして九州～」と題し、最新の金融経済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。



「新春講演会」

### 「エコノミクス甲子園」九州大会を開催

自ら判断する「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22年12月、第5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。



「エコノミクス甲子園 九州大会」

## お客様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主のお客様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主のお客様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様が土・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窓口を福岡県下に26か所に設置しています（NCBローンプラザ・ローン福岡営業室を除く）。

ご自宅の新築・ご購入、ご返済中の住宅ローンのお借換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。

平成23年6月、住宅ローン・消費者ローンなどについて、お客さまにとって最適なご提案を、より身近でより気軽に提供できるよう「NCBローンプラザ」を2拠点新設しました。

「NCBローンプラザ」は、お客さまのご自宅近くで土日でも営業するローン専門窓口です。専門スタッフが皆さまのお越しをお待ちしております。



### ● 預り資産について

#### 資産運用スタッフ

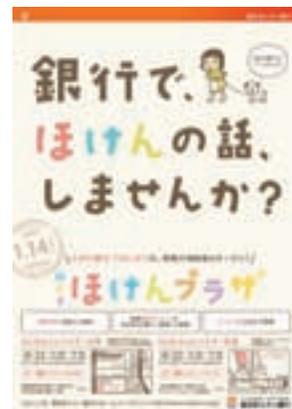
皆さまのライフプランに合わせ、お客さまごとにオーダーメイドのプランをご提案し、その実現のお役に立ちたいと考えています。当行では、各店にマネーアドバイザーやエリアを担当するチーフマネーアドバイザーを配置し、金融資産に関する具体的な運用のアドバイスやご提案をしています。また、お客さまの資産全般の運用や相続、事業承継等のより幅広いご相談には、高度な専門知識を持つプライベートバンカーが、各店の担当者と共にライフプランに合わせたご提案をしています。

#### NCBアルファ天神

曜日や時間を気にせずゆっくりと、どなたでもご利用いただけるコンサルティングプラザ「NCBアルファ天神出張所」を福岡市の中心「天神」に設け、平日は19時まで、土日・祝日も17時まで営業しています。資産運用のご提案をはじめ各種無料セミナーを開催しておりますので、仕事帰りや天神へのお買い物の際に、ぜひお立ち寄りください。

#### NCBほけんプラザ

平成23年1月に、天神と宗像にオープンした保障性保険専門の相談窓口「NCBほけんプラザ」はいつも暮らしのそばにある銀行で、保険の見直し相談や悩みの解決ができます。相談料は、もちろん無料です。当行の専門スタッフが中立的立場でアドバイスをいたしますので、今の保険がベストなら継続をお勧めしますし、改善が必要なら新プランをご提案します。平日は19時まで、土日・祝日も17時まで営業しています。駐車場やキッズスペースもございますので、ご家族でお気軽にお立ち寄りください。



#### 西日本シティTT証券

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り設立した証券子会社「西日本シティTT証券」は本店営業部・天神支店・北九州支店の3か店に加えて、平成23年1月に黒崎支店、同年5月に小倉サテライトブース、同年6月に久留米支店を開設し、お客様の多様化・高度化するニーズにきめ細かくお応えするため、資産運用相談体制の充実や金融商品・サービス・店舗網の拡充に積極的に取り組んでおります。



「西日本シティTT証券 久留米支店」

### ● ソリューションビジネスについて

お客様の高度化・多様化・専門化するニーズに的確に対応するため、「医療・福祉」、「食品・農業・環境」、「流通」、「不動産」、「運輸・サービス」の業種専担者を配置したコーポレートアドバイザーグループの人員を拡充し、フロント部門を強化しました。また、各種金融サービスの開発・提供を行うフィナンシャルアドバイザーグループ（ミドル部門）とフロント部門との連携により、「ABL（動産担保融資）」や「金利デリバティブ」といった金融商品を活用するなど、さまざまな手法でのソリューション提案をおこなっています。このほか、ビジネスマッチングのための商談会や、業界情報、事業承継、M&Aなどの企業経営に役立つセミナーを積極的に開催しています。

## お客さまの信頼にお応えするために

### ● 金融円滑化への取組み

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）は、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に、平成24年3月31日まで延長されました。

当行は、法の趣旨を踏まえ、お客様からの各種ご相談・ご要望に、より迅速かつ適切に対応できるよう取組むだけでなく、中小企業のお客さまの経営支援への取組みを強化するなど、これまでどおり地域金融の円滑化に積極的に努めてまいります。

### 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】月曜日～金曜日 午前9時～午後5時（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、「一般社団法人全国銀行協会」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】月曜日～金曜日 午前9時～午後5時（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】月曜日～金曜日 午前9時～午後5時（祝日および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および農林中央金庫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】月曜日～金曜日 午前9時～午後5時15分（祝日および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信託業法および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。