

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

■ 「アジア環境ビジネス商談会」の開催

平成23年10月、西日本最大の環境見本市である「エコテクノ2011」とあわせて、地元と韓国・中国の環境関連企業とのビジネス交流を目的とした商談会を北九州市等との共催により開催いたしました。当日は環境関連企業で韓国・中国への自社製品の輸出や両国からの製品輸入を検討されている日本企業30社が参加され、商談件数は80件と活発な商談が行われました。



■ 「九州新幹線全線開業記念商談会」の開催



平成23年6月、九州新幹線の全線開業を契機とするお取引先の販路拡大支援および地場産業振興寄与を目的に商談会を開催いたしました。本商談会には新博多駅ビル「JR博多シティ」で事業を展開するJR九州リテール、東急ハンズ、博多阪急のバイヤーをお招きし、九州の金融機関10行のお取引先55社に新たなビジネスチャンス創出の機会を提供いたしました。

■ 福岡市主催「福岡PPPプラットフォーム」の運営サポート

福岡市では高度経済成長期に集中的に整備された市有施設の老朽化が進行し、更新時期到来が目前に迫っています。官と民が協力し、民間企業の経営ノウハウや技術力、資金を活かし、良質な公共サービスの提供、財政負担の軽減を図ることを目的に「福岡PPPプラットフォーム」が設立され、当行はその運営をサポートしています。

平成23年11月に開催されたセミナーでは、当行は他の金融機関と協調して、「PPP/PFI 事業への応募及び事業運営における金融面の留意点」をテーマに報告を担当いたしました。

注) PPPとは、Public Private Partnershipの略語であり、官民協働事業を意味します。



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

国際金融情勢の変化を先取りしたクロスボーダー決済や為替リスクヘッジ商品など、最先端の商品、サービスを地元の皆さまに提供しております。また、上海、香港、ソウルの海外駐在員事務所や、当行から2名の 트레이ニーを派遣している中国銀行 (BANK OF CHINA)、韓国の新韓銀行をはじめとする海外の提携金融機関 (6行) などの海外ネットワークを活用して国内および海外における商談会の開催や海外ビジネスに役立つ多様な情報の提供を行い、地元企業の海外ビジネスをサポートしております。

また、「グローバルビジネス・サポートセンター」では、海外ビジネスに関するご相談、外国為替取引サービスに関するお問い合わせなどをお客さまから直接承っております。

グローバルビジネス・サポートセンター TEL 092-476-2560

【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)

■ インターネット外国為替取引サービス「NCBダイレクト為替予約」



平成23年10月より、九州の地方銀行初となるインターネットを介した為替予約サービス、「NCBダイレクト為替予約」の取扱いを開始しました。パソコンで簡単かつスピーディーに為替予約の締結や照会が行える他、海外市場の相場変動機会を逃さず捉えられるリープオーダー (指値注文) 機能も備えた先進的なサービスです。

中国向け米ドル建て送金の最速当日中の着金が可能なインターネット外国送金・輸入信用状サービス、「NCB外為スーパーダイレクト」とあわせ、法人事業者様向けの外国為替商品・サービスがさらに充実しました。

■ 海外でのビジネスマッチング

平成23年5月、製造業が多く集積する中国江蘇省蘇州において、地方銀行等との共催により「チャイナビジネスセミナー&交流会in蘇州」を開催いたしました。蘇州市・上海市近郊に進出している製造業のお客さまを中心に77社が参加され、幅広いビジネス交流が行われました。

また、平成23年9月には中国上海市において「日中ものづくり商談会@上海2011」を上海に拠点を置く金融機関等との共催により開催いたしました。出展企業数は469社、商談件数は約1万5千件ののぼり、活発な商談が交わされました。



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、お金についてのさまざまな相談に対応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：「NCB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。



■ NCBほけんプラザ



九州の地方銀行としてはじめて設置した保険の専門相談窓口「NCBほけんプラザ」では、当行の専門スタッフが、お客さまのさまざま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、赤間支店内の2カ所で、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

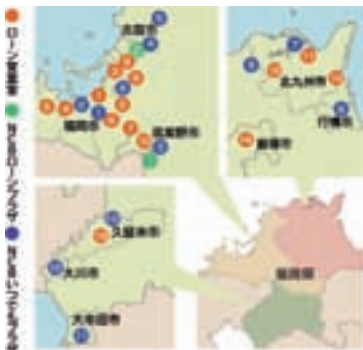
西日本シティ銀行の証券子会社として平成22年5月に開業。平成23年度には西日本シティ銀行の営業店内に共同店舗として久留米支店・飯塚支店を開業。計6カ店体制となり、福岡県内一円をカバーできる体制となりました。

お客さまの多様化かつ高度化する資産運用のニーズにお応えいたします。



土日もご相談いただけます

■ 「ローン営業室」・「NCBローンプラザ」・「NCBいつでもプラザ」



さまざまな生活スタイルのお客さまに土日お気軽にローンについてご相談いただける専門の相談窓口を福岡県下28カ所に設置しています。（ローン福岡営業室を除く）

「ローン営業室」「NCBローンプラザ」ではご自宅の新築・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」ではローンの相談だけでなく、預金をはじめ資産運用のご相談も承っております。

■ 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 ☎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

■ 新しい店舗に「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10月に南小倉支店と篠栗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。



■ 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。詳しくはお気軽にお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。



地域のみなさまへ最新の金融情報等を発信しています

■ 緊急トップセミナー開催「混迷する世界経済と震災復興の日本、九州～その現状と課題～」

平成23年9月、当行とNCBリサーチ&コンサルティング主催で「緊急トップセミナー」を開催しました。時々刻々と社会が変化中、地域の皆さまに、経営に役立つタイムリーな経済・金融についての情報をいち早くお届けする機会を提供しました。



■ 明日を担う子どもたちのために「お金のがっこう」開校！



平成23年8月、「第5回キッズ・サマー・キャンプ～お金のがっこう～」を小学5・6年生を対象に行い、貸金庫やコールセンターなどの施設見学や窓口体験、また、お金や銀行の役割についてのクイズで、楽しく学習してもらいました。お金の大切さや仕事を通じた社会とのつながりを知ってもらうことで、子どもたちの夢の実現につながることを願っています。

■ アジア映画鑑賞会中学生招待

平成23年9月、当行と関連財団である西日本国際財団の共催により「アジア映画中学生鑑賞会」を開催しました。アジアとの架け橋を担う次世代の中学生たちに、アジアの国で制作された教育的・文化的価値の高い映画作品の鑑賞を通して、アジアへの理解を深めてもらうことを目的に、今回は家族の絆をテーマにしたタイ映画「小さなリトル・コメディアン」を上映しました。



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様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

最寄りのお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およ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。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】月曜日～金曜日 午前9時～午後5時（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。

■ 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）