

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

■ 6次産業化への支援

“地域への貢献 地場産業育成”の一環として平成25年2月に「農林漁業成長産業化セミナー」を開催いたしました。

本セミナーでは九州における農林漁業の今後の展望、農業の成長産業化に向けた国内先進事例および農林漁業成長産業化ファンドの概要についての解説を行い、セミナー後に開催したレセプションでは、業種を越えた参加者の交流機会を提供いたしました。

セミナーは250名、レセプションは146名といずれも定員を上回る参加をいただき、農林漁業の成長産業化に対する皆さまの関心の高さが感じられました。

また平成25年4月には、6次産業化に取り組む農林漁業者の方を支援する目的で、九州6次化応援ファンド（総額20億円）を設立し、出資いたしました。

当行では地域の活性化につながる6次産業化に対し、今後もさまざまな支援を実施してまいります。



農林漁業成長産業化セミナー

■ 販路拡大の支援

平成24年10月に東京ビッグサイトにおいて「地方銀行フードセレクション2012」が開催され、当行のお取引先8社が出展されました。同商談会には流通業を中心とした1万人を超えるバイヤーが来場され、多くの商談が行われました。

平成25年1月には「ネットショップセミナー」、同年3月に「通信販売ビジネスセミナー」を開催いたしました。ネットショップ・通信販売は販売チャネル拡大策のひとつとして大きな注目を集めており、いずれのセミナーも定員を超える参加をいただきました。

当行ではお客さまの販路拡大ニーズに対して、商談会の開催・誘致やセミナーでの情報発信を継続的に実施してまいります。



地方銀行フードセレクション2012

■ 医療セミナーの開催

“コンサルティング機能の拡充”の一環として、医療・介護経営のバックアップを目的とした「医療経営セミナー」を平成24年4月に北九州、同年7月に福岡で開催いたしました。

本セミナーでは診療報酬・介護報酬の同時改定に伴う影響や政府の政策を踏まえた今後の医業経営のあり方に焦点をあてた情報発信を行い、医療機関や介護施設の経営者や運営者を中心として延べ239名にご参加をいただきました。

当行では今後も定期的な情報発信を行ってまいります。

国際ビジネスのサポート

■ アジアビジネス支援の総合WEBサイト「アジアへの扉」創設

平成24年4月、当行は地元中堅・中小企業の海外ビジネス支援業務の更なる強化を目的に、グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティングに「国際コンサル室」を開設いたしました。

また、平成24年9月には、同社ホームページ上にアジアビジネス支援の総合WEBサイト「アジアへの扉」を創設し、従来の電話や対面でのコンサルティングに加え、インターネットを通じて海外ビジネスをサポートする体制を強化いたしました。

アジアビジネス支援の
総合WEBサイト

「アジアへの扉」

ホームページはこちら

http://www.johoza.co.jp/asia/

■ 海外ビジネス/外貨建て取引のサービス向上策を実施

国境を越えたクロスボーダー取引や外貨建て取引に対するニーズの増加に対応するため、お客さまにとって「より垣根を低く、より分かりやすく」をコンセプトに、平成25年4月に外貨建て取引のさらなるサービス向上策を実施いたしました。

- 外貨と円貨の交換にかかる外国為替売買幅を見直し、お客さまのコスト負担を軽減しました。
- 「世界とのビジネスの広場」として、外国為替取引のサポートに加えて、お客さまの海外展開をトータルにサポートする専門窓口・WBS (World Business Square) を営業店14ヶ店に設置しました。
- 法人向けインターネットサービス「外為スーパーダイレクト」に、Eメールによる通知機能や各種照会機能を新たに追加し、利便性をさらに向上させました。
- 外貨預金の取扱店舗135ヶ店から189ヶ店に拡大しました。

外国為替売買幅の見直し

(外国送金の場合の一例)

TT幅

1ユーロあたり……	1.5円
1豪ドルあたり……	2.0円
1英ポンドあたり……	4.0円

1円に統一

例えば…英国留学中のお子様への仕送りで年4万ポンド送金する場合、為替手数料がこれまでの16万円から4万円に大幅にお安くなりました。

※外国送金には別途、送金手数料等が必要になります。詳しくは店頭まで。

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

■ まるごとサポート店舗

二日市支店（平成25年3月新築建替）、下関支店（平成25年4月新築建替）、宮崎営業部（平成25年5月リニューアルオープン）は、お客さまのさまざまなニーズにワンストップでお応えする専門拠点を集約した「まるごとサポート店舗」になりました。法人や事業主のお客さま向けには事業や海外取引の、個人のお客さま向けには保険・ローン・資産運用の窓口を設け、各分野の専門スタッフがご相談を承ります。

■ 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ご相談にお応えする専門拠点を、天神西通りの西日本シティ銀行大名支店ビルに集結させました。

土日や平日15時以降も営業しておりますので、お客さまの都合に合わせてゆっくりとご相談いただけます。

●4F：「NCBアルファ天神」「NCBほけんプラザ」「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、お客さまの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、各店の担当者とともライフプランに合わせたご提案を行います。



■ NCBほけんプラザ

西日本シティ銀行の保険の専門窓口「NCBほけんプラザ」では、お客さまのライフプランに応じた必要な保障を無料でアドバイスし、複数の保険会社から最適な商品を選んでご提案します。平日はもちろん、土日も営業いたしております。

平成25年3月には二日市店、久留米店、4月には下関店、5月には宮崎店をオープンし、9つの窓口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TT証券は、お客さまの多様化・高度化するニーズにきめ細かくお応えするため、店舗の拡充や金融商品・サービスの拡充に取り組んでおります。

平成25年3月には二日市支店を、5月には初の福岡県外店舗として宮崎支店をオープンし、計9ヵ店で営業いたしております。

土日もご相談いただけます

お客さまのさまざまな生活スタイルに合わせてご利用いただけるよう、土日もご相談いただける窓口を30ヵ所に設置しております。

■ ローン営業室・NCBローンプラザ

ご自宅の新築・購入、返済中の住宅ローンのお借換をはじめ、お車の購入やお子さまの教育資金などローンに関するさまざまなご相談を専門のスタッフが承ります。

■ NCBいつでもプラザ

ショッピングセンターの中にあり、土日・祝日や平日15時以降もご利用いただけます。預金や資産運用、ローン、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。

《お電話でも土日にご相談いただけます》

ローンコールデスク ☎0120-714-919

ローンのお問合せ、ご相談、お申込みなどを専門に受け付ける専門窓口です。平日多忙でご来店いただけないお客さまも、電話でお気軽にお問合せ・お申込みいただけます。

《土日の相談窓口MAP》



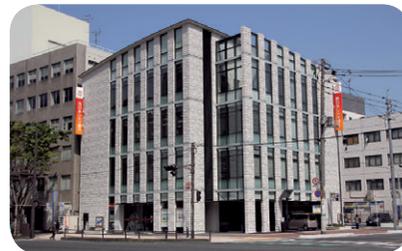
CSR ～地域との共栄～

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

■ 「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24年度は若松支店、二日市支店、平成25年4月には下関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。



下関支店（平成25年4月新築建替）

■ 視覚障がいをお持ちのお客さまに配慮した取組み

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。そのほか、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。

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。



視覚障がい者対応ATM

地域の皆さまへ最新の金融情報等を発信しています

■ 経済情報をお届けする新春講演会・緊急講演会を開催

時々刻々と社会が変化する中、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、地域の皆さまをお招きし、平成25年1月に新春講演会「2013年経済・金融の見通し～世界、日本、そして九州～」を、平成25年4月には緊急講演会「どう変わる日本経済～日銀の新しい金融政策を踏まえて～」を開催し、最新の経済金融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」福岡大会を開催

自らで判断する「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24年12月、第7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」福岡大会を開催しました。大会本番では参加した多数の高校生達が熱戦を繰り広げました。



「エコノミクス甲子園」福岡大会

■ 西南学院大学「実践仕事塾・金融スペシャリスト育成講座」の開催

平成24年10月から11月にかけて、“地域との共栄 知的貢献”の一環として、西南学院大学との産学連携協定に基づき、同大学の学生を対象に開講されている「実践仕事塾・金融スペシャリスト育成講座」に、当行のさまざまな分野で活躍する役員職員を講師として派遣いたしました。

今回で5年目となりますが、24名の受講生に対して全5回コース、6名の講師を派遣し、実践的な金融知識に関する寺子屋形式の講義を行いました。



実践仕事塾

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

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まいりました。

このたび、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、法終了後も、当行の金融円滑化に向けた基本方針は何ら変わるものではありません。引き続き、お客さまの主体的な経営改善・事業再生等への取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、ローン営業室においてご相談・お申込みを承っております。

■ 金融犯罪への取組み

当行は、社会問題となっている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取引停止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せんので、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～金曜日9：00～17：00（祝日及び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

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～金曜日9：00～17：00（祝日および銀行休業日は除きます）

■信託協会 信託相談所 TEL 0120-817335、TEL 03-3241-7335

【受付時間】月～金曜日9：00～17：15（祝日および銀行休業日は除きます）

■ 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。

■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～金曜日9：00～17：00（祝日および銀行休業日は除きます）