

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おります。

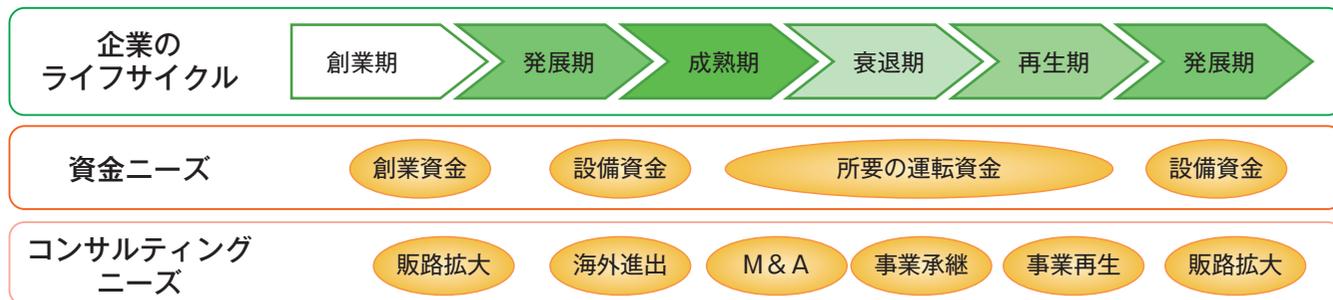
平成25年3月末をもって「中小企業金融円滑化法」は期限到来となりましたが、当行における「金融円滑化の取組みに関する方針」は何ら変わることなく、今後も、お客さまへ適切かつ十分なコンサルティング機能を発揮し、お客さまの立場に立った経営支援に取り組んでまいります。

■ 地域の活性化のための取組み

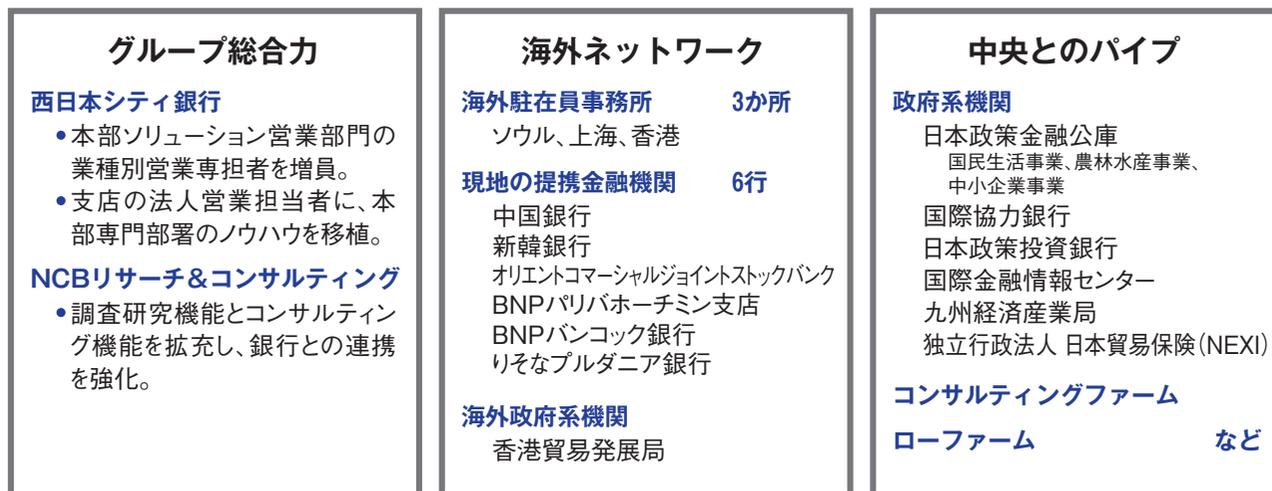
当行は、資金供給者としての役割にとどまらず、中小企業のお客さまのライフステージから生じる様々なニーズに対して、お客さま目線に立った最適なサービスを提供する「総合金融サービス業」への進化を目指し取り組んでおります。中小企業のお客さまとの日常的・継続的なリレーションに基づき得られた経営相談・経営課題に対し、ライフステージに応じた最適なソリューションを提供することで、地域経済の活性化、地域との共栄、地域社会づくりに貢献してまいります。

(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」を展開しております。



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、人材の育成に努めます。

(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。

(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態勢整備の状況

(1) 金融円滑化に関する対応状況を適切に把握するための体制の概要

① ご相談・お申込み受付窓口の体制について

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およびビジネスサポートセンター等においてご相談・お申込を承ります。

中小企業のお客さま

- すべての営業店で融資窓口
- ビジネスサポートセンターのご融資窓口

② 金融円滑化に関する責任者の配置について

金融円滑化に関する状況を適切に把握するため、上記窓口の営業店長を「金融円滑化相談責任者」とし、金融円滑化に関するお客さまからのご相談・お申込みに対応するとともに、その内容の把握や進捗管理に努めます。

③ 「金融円滑化管理委員会」(委員長：頭取)の設置について

金融円滑化の推進を図る観点から、金融円滑化に関する当行の取組状況を審議する機関として「金融円滑化管理委員会」を設置します。「金融円滑化管理委員会」は、行内の金融円滑化に係る取組状況について報告を受け、必要な改善策等の協議・指示を行うとともに、適時、取締役会等へ報告を行います。

④ 金融円滑化に関する案件の適切な管理について

- お客さまよりお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みがあった場合には、その内容をもれなく記録し、適切に保存いたします。
- 営業店が受け付けたお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みの内容や進捗状況は、「金融円滑化相談責任者」が適切に管理いたします。
- 「金融円滑化管理委員会」は、適時、行内の金融円滑化に係る取組状況について報告を受け、必要な改善策の協議を行うとともに、取締役会等に報告いたします。
- 取締役会等は、金融円滑化管理の状況に関する報告・調査結果等を踏まえ、必要に応じて体制の見直し等を含め、「金融円滑化管理委員会」を通じて改善を指示いたします。

(2) 金融円滑化に関する苦情相談に適切に対応するための体制の概要

- すべての営業店において、新たなお借入れおよびお借入れ条件の変更等のご相談・お申込みに関する苦情等を承ります。
- すべての営業店に配置した「金融円滑化相談責任者」が、新たなお借入れおよびお借入れ条件の変更等に関するお客さまからの苦情等に対応してまいります。
- 本部においてはお客様サービス室内に「金融円滑化苦情相談窓口」を設置し、お客さまからの苦情等に直接対応いたします。
- 苦情等をお受けした場合には、その内容をもれなく記録し、適切に保存いたします。
- 「金融円滑化管理委員会」は、金融円滑化に関する苦情等について報告を受け、適切な分析・評価や再発防止策の協議を行うとともに、取締役会等に報告いたします。
- 取締役会等は再発防止策等が十分であることを検証し、適時「金融円滑化管理委員会」を通じて改善を指示いたします。

金融円滑化に関する苦情相談電話窓口

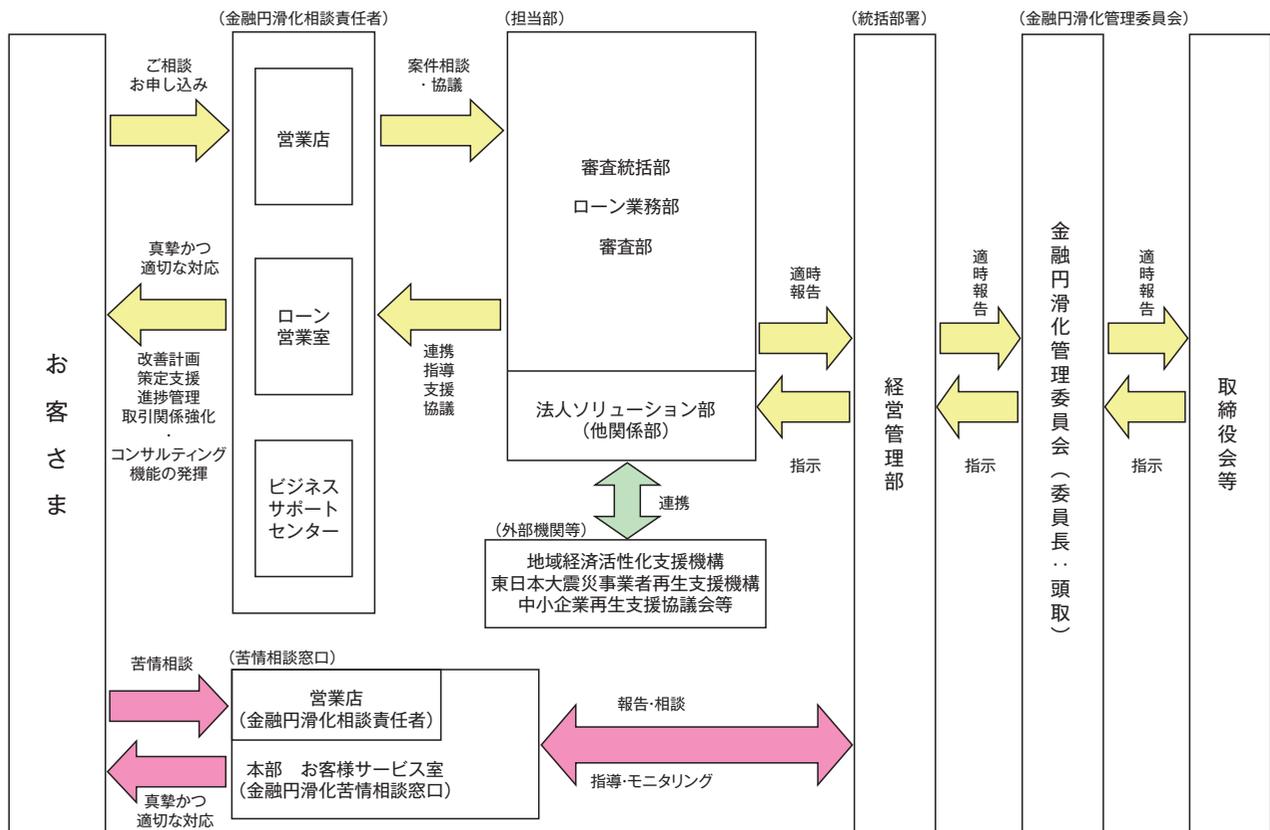
フリーダイヤル：0120-771-305

受付時間：平日9:00～17:00（銀行窓口休業日を除く）

(3) 中小企業のお客さまの事業の改善または再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- 中小企業のお客さまとのこれまでのお取引関係を重視し、継続的な訪問等を通じて、お客さまの実態に則した経営相談にお応えするとともに、経営改善に向けた取組みに対する積極的な支援を行ってまいります。
- 中小企業のお客さまからご依頼がある場合には、事業に関する改善計画等の策定を支援するとともに、改善計画等を策定した場合には、定期的にその進捗状況を確認、検証し、必要に応じて改善計画の見直しを助言、支援するよう努めます。
- 審査部及び法人ソリューション部は、外部機関（経営コンサルタント、公認会計士等）と連携し、改善計画等の策定を支援するとともに、中小企業再生支援協議会等のさまざまな再生手法を活用してお客さまの事業再生支援に取り組みます。

《金融円滑化管理体制図》



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。

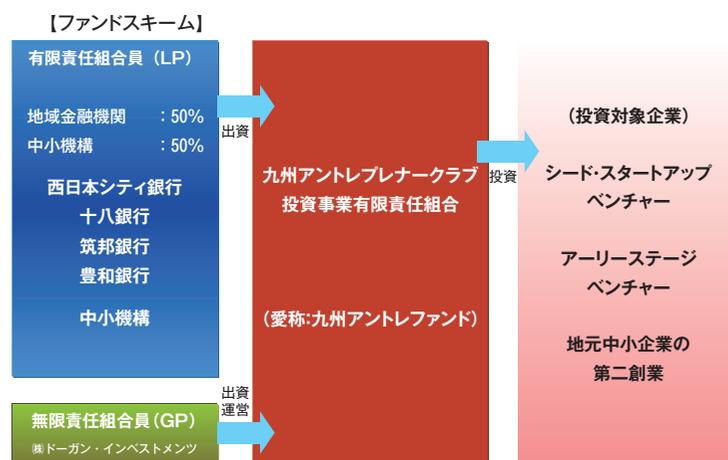
平成25年9月期の創業・新事業支援融資の実績は25件2,791百万円、平成25年9月末の企業育成ファンドへの出資は5件467百万円です。

■ 創業・第二創業に対する資金支援の拡充事例

当行は、従来からマザーファンドを通じて「チャレンジ九州・中小企業がんばれ投資事業有限責任組合」（出資総額10億円、うち当行3.5億円出資）へ出資を行い、創業期・発展期のベンチャー企業や地元中小企業の第二創業の支援を行ってまいりました。

このファンドの運用期限が到来するにあたり、引き続き地場産業の育成に貢献していくためには、後継ファンドが必要であるとの判断に至り、平成24年9月に地場の投資運営会社が設立した「九州アントレプレナークラブ投資事業有限責任組合」（出資総額11億円）に対し、中小企業基盤整備機構、九州内地銀5行（当行3.5億円）による出資を決定しました。投資対象企業に対しては、ファンド出資による「財務の安定（自己資本の充実）」と同時に、ファンド運営会社のきめ細かいハンズオン支援による「経営の安定」が図られるため、銀行本体による今後の資金支援を円滑に行うことが可能となります。

当行は、本ファンドへの出資を通じ、新商品の開発や新規事業展開もしくは第二創業にチャレンジする中小企業を支援し、地場産業の育成・発展に努めてまいります。



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25年9月期のビジネスマッチング成約件数は357件、海外進出支援および海外ビジネス支援の取組み先数は104先にのびります。

■ 農業の6次産業化支援

平成25年4月に九州における1次産業事業者（農林漁業事業者）と2次・3次産業事業者（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、当行と株式会社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」を設立しました。ファンド総額は20億円で、当行グループの株式会社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事業者と商工業者との合弁企業体で、生産から消費までの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。

全国でこれまでに（平成25年10月末現在）出資の決定した4件の6次産業化事業体のうち、2件は当行の「NCB九州6次化応援ファンド」を通じた案件です。当行は、地域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、ひきつづき農林漁業分野への取組みを積極的に行ってまいります。



車海老とウナギの画期的な養殖事業に出資。



また、宮崎地区における6次産業化の推進およびフードビジネス振興のため、平成25年7月4日から「みやざきフードビジネス成長産業化プログラム」を開始しました。全6回のセミナー・商談会を通じて、宮崎地区の農林漁業者に、6次産業化の取組み過程で求められる商品企画・開発、流通・販売に関する知識習得とスキルアップ、および小売業者等に向けた販路拡大の機会を提供します。

■ 再生エネルギー事業への支援

再生エネルギー事業では、日射量等の地域特性から太陽光発電事業を中心とした対応を行っています。太陽光発電事業では、大手資本等による大規模事業のみならず、地元企業による事業に対してもEPC業者（※）とのマッチングや事業計画の策定支援等の積極的な対応を行い、固定価格買取制度開始の平成24年7月以降、平成25年11月末までに25件83億円の資金支援を実施しています。



※プラント建設などにおいて設計、調達、建設の一連の工程を請け負う事業者のこと。

■ 海外ビジネス支援への取組み

中国大連に現地法人を設立し販路拡大を検討しているお取引先のため、当行グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティング/国際コンサル室より、進出形態のアドバイスやアジアビジネスセミナーの案内など、初期段階での海外進出に関する各種情報を提供しました。

また、次のステップとして、現地法人設立をサポートする現地コンサルタントを紹介するとともに、大連での販路開拓や貿易事務のアウトソーシングを行う企業を紹介するなど、現地法人設立後を見据えた支援も行いました。

このようなサポートにより設立手続きはスムーズに進み、同社は現地法人の設立手続きを開始。当初の目的である海外での販路拡大が大いに期待出来るものとなりました。

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ったほか、抜本的な支援策として、デット・エクイティ・スワップ（DES）（注1）やデット・デット・スワップ（DDS）（注2）など、新たな支援スキームの活用も視野に入れた検討を行いました。平成25年9月期中の中小企業再生支援協議会への相談持ち込み件数は7件、再生計画策定数は10件です。

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3）にも積極的に取り組みました。さらに、銀行およ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4）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25年9月末の企業再生ファンドへの出資は4件1,334百万円です。

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25年9月期中に47件の事業承継等相談受付、支援を実施しています。

（注1） 債務の圧縮のため、既存の貸出債権の一部を当該取引先に対する株式に振り替えること。

（注2） 既存の貸出債権を他の債権よりも弁済順位が劣後する債権（劣後ローン）に変更すること。劣後ローンのうち一定の要件を満たすものは「資本的劣後ローン」（資本性借入金）と呼ばれ、銀行の自己査定上、資本とみなされるため、債務者にとっては新規融資を受けやすくなる等のメリットがある。

（注3） 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4） 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25年9月期中）

期初債務者数	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
45,546先	741先	36先	4.9%	14先	1.9%

貸付条件の変更の申込みを受けた債権

（平成21年12月4日からの累積件数・金額）

		平成24年 9月末	平成24年 12月末	平成25年 3月末	平成25年 6月末	平成25年 9月末
中小企業者	債権数	19,193件	20,539件	21,910件	23,185件	24,451件
	債権額	6,226億円	6,690億円	7,100億円	7,503億円	7,915億円
住宅ローン 借入者	債権数	1,930件	2,015件	2,115件	2,204件	2,265件
	債権額	259億円	269億円	282億円	294億円	302億円

ABLの実績

（平成25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	41件	31件	10件
融資残高	34.9億円	6.1億円	28.7億円
融資枠設定額	54.2億円	6.5億円	47.6億円

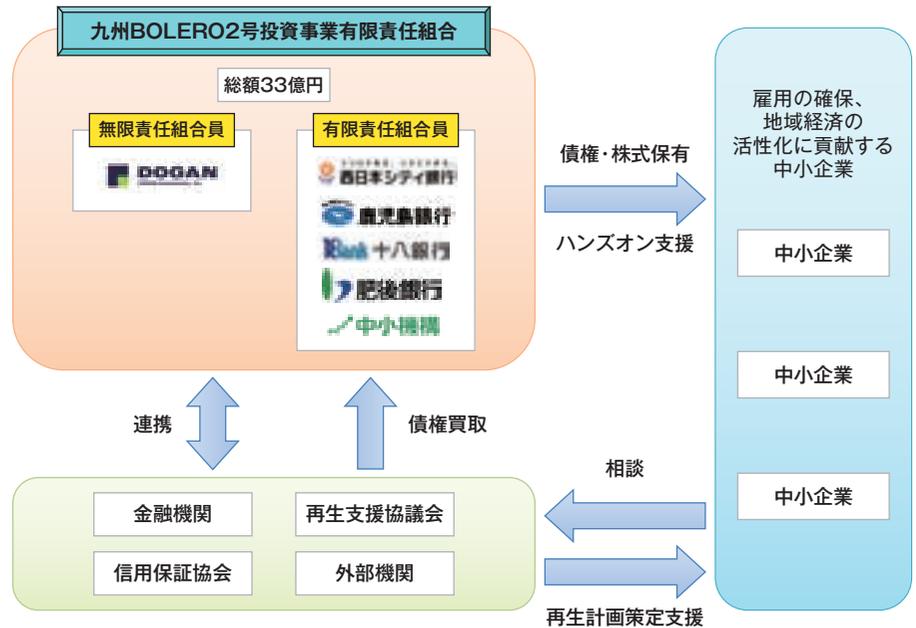
■ 事業再生ファンドへの出資事例

株式会社ドーガン・インベストメンツ（代表取締役 森 大介、以下「DI」）が平成25年9月4日に設立した「九州BOLERO2号ファンド投資事業有限責任組合」への出資を行いました。

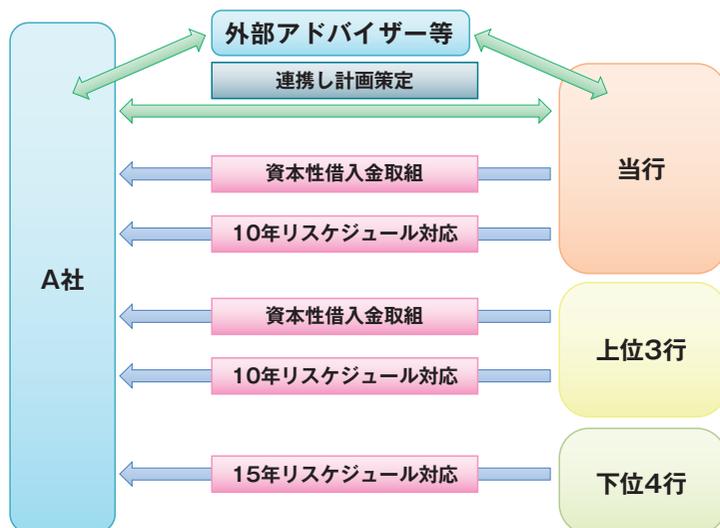
本ファンドは、平成20年6月に組成した「九州BOLERO投資事業有限責任組合」の後継ファンドで、経営改善・事業再生に取り組む中小企業を支援するために設立され、当行のほか、九州の地元銀行3行（株式会社鹿児島銀行、株式会社十八銀行、株式会社肥後銀行）と独立行政法人中小企業基盤整備機構（以下、「中小機構」）を有限責任組合員とし、DIが無限責任組合員となってファンドの運営・管理を行う再生ファンドで、ファンド総額は33億円です。

当行は、この出資を通じて、地場企業の経営改善・事業再生および組織再編を積極的に支援してまいります。

【ファンドスキーム】



■ 資本性借入金を活用した企業再生支援事例



マーケット縮小を背景として、設備投資を実施した上で既存技術を活かせる関連事業へ参入した結果、経営管理体制の構築が追いつかず、債務超過・過剰債務に陥ったお取引先企業に対し、当行主導による事業再生を支援いたしました。

再生支援にあたっては、主力取引行として外部アドバイザー等を活用した上で、当行を含む主要取引4行による資本性借入金の導入（貸出金の一部劣後化）にて、債務超過解消を目指す対応を行いました。

この結果、金融債務返済負担軽減・固定費削減による収支改善を実現し、お取引先企業のブランドの維持、従業員の雇用継続にも繋がるなど、金融機関としてのコンサルティング機能を最大限発揮して地域経済に貢献することができました。

地域の活性化に関する取組み状況

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おります。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25年12月現在、159会員）に参画しています。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おり、九州新幹線全線開業、新博多駅ビルの開業を機に新しい時代を迎えた博多のまちを、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25年12月現在、35会員）、および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途として組織されたまちづくり団体「We Love天神協議会」（平成25年12月現在、109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・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25年12月現在、86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」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。

「環境部会」では、福岡版スマートシティモデルの構想およ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、伊都ユニバーシティアベニュープロジェクト他各種実証実験事業の検討を進めています。

「都市再生部会」では、天神、博多駅、ウォーターフロントの3つのエリアにおいて、部会長である事業会社と連携し具体的なプロジェクトを策定すべく協議を進めています。

■ アイランドシティ地区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」における事業用地の分譲（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。

現在公募されている港湾関連用地においても、各店支店長が集まる会議などの機会を通じて全店支店長へ周知し、取引先ニーズの掘り起こしに向けて引き続き積極的に関与してまいります。



■ 北九州地区への面的再生取組み状況

北九州市と締結した「産業振興分野の連携協定（平成20年8月）」に基づき、同市の行政施策と協働・連携を実施しています。特に「環境ビジネス分野の事業者支援」においては同市が立ち上げた「北九州市環境産業推進会議（市内外420団体）」の「金融部会」幹事を引受け、各事業者の具体的案件に積極的に関与しています。

また、当行は同市が地域経済発展の起爆剤と位置づける「グリーンアジア国際戦略総合特区（平成24年12月）」の特例を活用した案件（工場拡張等）では地場他行と連携した融資対応を行っており、引続き特区活用の案件に積極的に関与してまいります。

■ 筑豊地区への面的再生取組み状況

飯塚市中心市街地活性化基本計画に基づく再開発事業に参画しています。同主要3事業のうち、吉原町1番地区第一種市街地再開発事業（バスセンター、飯塚医師会関連施設、住居（60戸）鉄筋コンクリート造11階建、平成27年8月完成予定）について、補助金及び保留床処分金（バス事業会社・医師会）が支払われるまでのつなぎ資金として当行を含む3行で協調融資を支援しています。

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

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」を拡大しています。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。

平成25年は下関支店、宮崎営業部が新たにまるごとサポート店舗となりました。



■ 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、お客さまのご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行っています。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に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。

9つの窓口で平日はもちろん、土日も営業しております。

■ 西日本シティTT証券

当行の証券子会社である西日本シティ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、店舗の拡充や取扱金融商品・サービスの拡充に取り組んでおります。平成25年度は初の福岡県外店舗として宮崎支店を西日本シティ銀行宮崎営業部内にオープンし、計9カ店で営業しております。



土日もご利用・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、ローンや資産運用、保険などについて土日もご相談いただける窓口を拡充しており、平成25年12月現在39カ所がご利用いただけます。

■ ローン営業室・ローンプラザ

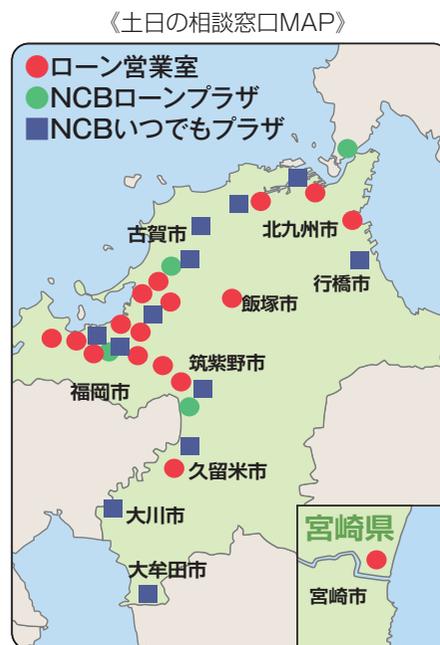
ご自宅の新築や購入から、現在ご返済中の住宅ローンのお借り換え、お車の購入やお子さまの教育資金など、ローンに関するさまざまなご相談を専門のスタッフが承ります。

■ NCBいつでもプラザ

ショッピングセンター内にあり、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。

■ ローンコールデスク

ローンのお問い合わせ、ご相談、お申し込みなどを専門に受け付ける電話窓口です。平日多忙で店舗にご来店いただけないお客さまも、土日に電話でお気軽にご利用いただけます。



ローンコールデスク 0120-714-919 ナイスフィックス

■ 24時間使えるコンビニATM充実



平成25年9月、ファミリーマートなどのコンビニを中心に全国で約1万3千台のATMを運営する㈱イーネットとのATM利用提携を開始しました。これにより、従来からご利用可能なセブン銀行ATM、ローソンATMとあわせて、全国で4万台以上のコンビニATMをご利用いただけるようになりました。あわせてご利用時間も延長しており、西日本シティ銀行のキャッシュカードはますます便利になりました。

全てのお客さまにご利用いただきやすい店舗づくり

■ 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。

当行の新しい店舗には、自動ドア、段差のない出入り口、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、全てのお客さまにご利用いただきやすい設備を積極的に取り入れています。

■ 視覚障がいをお持ちのお客さまに配慮した取組み

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コーナーとあわせて平成25年9月末現在729台を設置しています。また、お取引明細等の点字文書無料郵送サービスを実施しているほか、窓口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。

地域・社会貢献活動への積極的な取り組み

当行は、地域に根ざした良き企業市民として、私たちが、地域のため、社会のためにできることを考え、誠実に取り組んでいます。

■ 環境問題への取り組み

店舗の建替えにあたっては、環境配慮型機能（太陽光発電システム、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。

平成25年度は下関支店の建て替えを実施しました。



環境経営に積極的に取り組む地元の企業を応援するため平成25年10月より「環境格付融資」の取り扱いを始めました。

当行では、これまでも「環境私募債」、「環境応援資金」及び「環境省利子補給金活用資金」等の環境応援商品により、お客さまの環境経営を支援してきました。今後も、融資を通じた環境配慮への取り組みを強化していきます。

地域の環境美化をお手伝いするため、全店一斉の清掃ボランティア活動「地域のNCBクリーンデー」を平成21年より毎年実施しています。平成25年度は10月17日、18日を中心に、店周りや地元商店街、近くの公園などを日頃の感謝の思いをこめて清掃しました。

今後も地域の環境に配慮したさまざまな活動を行っています。



■ SRI(社会的責任投資)指数「FTSE4Good Index」への組入れ

当行は、英国FTSEグループの株価指数「FTSE4Good (フィッツィー・フォー・グッド) Index Series」の構成銘柄に選ばれています。

「FTSE4Good Index Series」は世界的なSRI(社会的責任投資)指数の一つで、ESG(環境、社会、ガバナンス)に関する取り組みが優れている企業によって構成されています。



■ 地域社会への知的貢献

地元の皆さまに最新の金融、経済情報をタイムリーにお届けするため、当行トップによる講演会を行っています。平成25年5月には宮崎営業部発足記念の特別講演会「どう変わる日本経済」を開催いたしました。

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教育活動を年代別に行っています。平成25年は小学生を対象とした「キッズ・サマーキャンプ～お金のがっこう～」を8月に、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」福岡大会を12月に開催、さらに大学生を対象とした「実践仕事塾・金融スペシャリスト育成講座」を西南学院大学との産学連携協定に基づき、10月～11月に当行役職員が講師となって実施いたしました。



■ 地域の優れた活動、「人」への支援

「経営者賞」として昭和48年から40年間にわたって九州・山口地域の優れた中小企業経営者を表彰し続けています。

これまでの受賞者は150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、地元企業の方々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)



「アジア貢献賞」として、九州・沖縄・山口地域でアジアの発展およびアジアとの国際交流に地道に貢献している団体、個人を毎年表彰しています。あわせて未来をになう子どもたちの国際相互理解を育むため、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、子ども団体を「アジアKids大賞」として表彰しています。

(主催：公益財団法人 西日本国際財団)



■ 歴史・文化活動への取り組み

昭和54年より発行している「博多に強くなるろう」「北九州に強くなるろう」は通算97号になりました。平成21年創刊の「九州流」とあわせて、ふるさとの歴史やゆかりの人物、文化などをご紹介します。



本店エントランスホールで、「プロムナードコンサート」として毎月1回、無料でお昼休みのクラシックコンサートを27年間開催しています。

(主催：公益財団法人 福岡文化財団)

■ 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。

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。

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、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。

窓 口	受付時間	TEL
全国銀行協会 相談室	月～金曜日9：00～17：00（祝日およ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（祝日および銀行休業日は除きます）	0120-817335/03-3241-7335

■ 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 （祝日および銀行休業日は除きます）	0120-162-105	092-461-1916 （24時間）