

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。



- 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・お申込みを承ります。

中小企業のお客さま

- すべての営業店のご融資窓口
- 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かを検証し、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

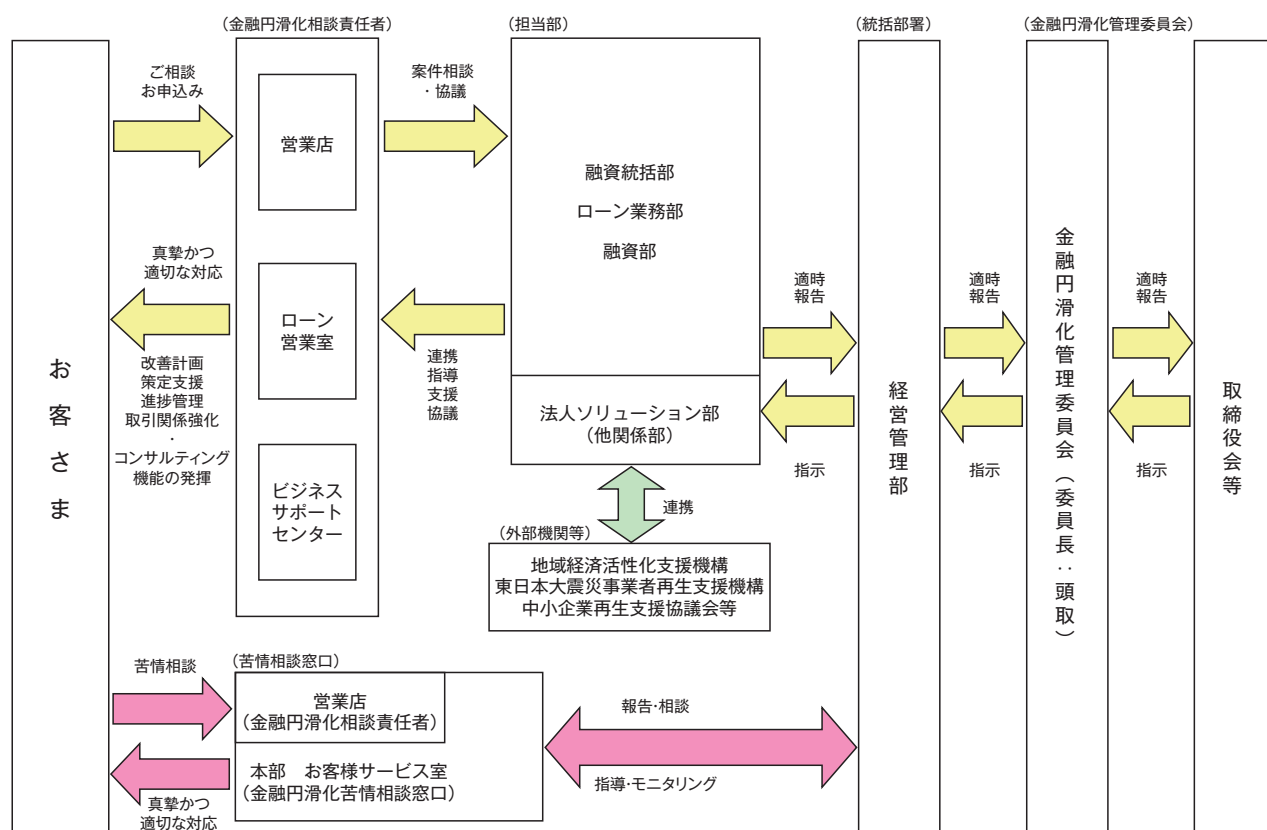
フリーダイヤル：0120-771-305

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。
- 融資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。

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、平成26年10月22日より当行では、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26年9月期の創業・新事業支援融資の実績は54件、4,782百万円、企業育成ファンドへの出資のうち、当行組成ファンドは2件280百万円、外部組織組成ファンドは3件158百万円です。

■ 創業者支援に向けた取組みについて

1. 創業支援機能拡充の具体的な内容

(1) 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

当行では、創業支援の専担者である創業カウンセラーを法人リテール営業拠点であるBSC福岡に4名、BSC北九州に3名配置し、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、当行グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティングと「創業支援等に係る業務連携・協力に関する覚書」を締結しました。

この業務連携・協力により、当行グループと日本政策金融公庫、福岡県信用保証協会が、それぞれの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、創業を目指す事業者の方に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様々な相談まで丁寧にサポートします。
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NCBリサーチ&コンサルティングが連携し、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ます。

(3) 九州リースサービスとの業務提携

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開始しました。

この業務提携により、創業時の資金ニーズに対して、融資だけではなくリース商品での提案が可能となりました。

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26年9月期のビジネスマッチング成約件数は395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216先です。

■ 農業の6次産業化支援

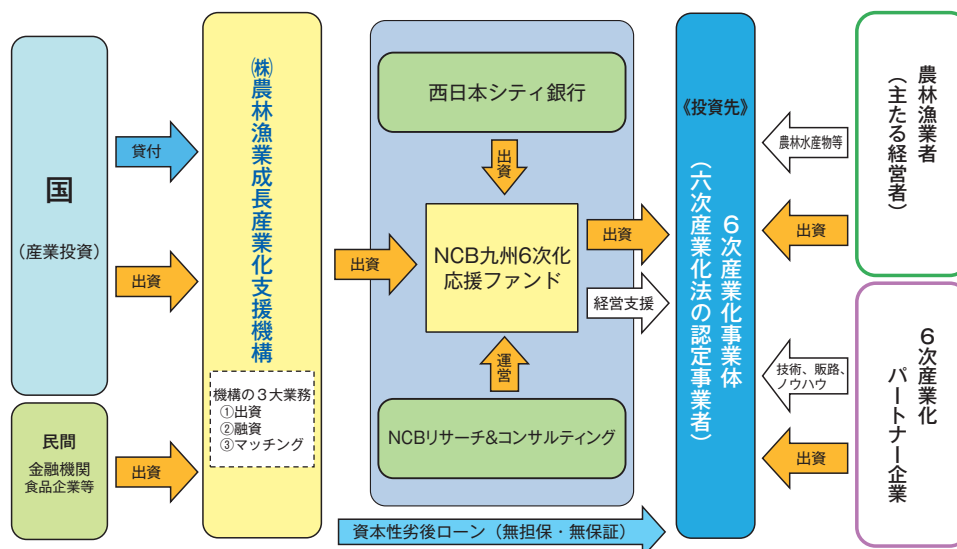
平成25年4月に九州における1次産業者（農林漁業者）と2次・3次産業者（商工業者）との連携による新たな事業機会の創出、付加価値創造（1次×2次×3次＝6次産業化）を目的として、当行と農林漁業成長産業化支援機構の共同出資により、「NCB九州6次化応援ファンド」を設立しています。ファンド総額は20億円で、当行グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティングがファンドの運営・管理を行います。

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。

平成26年6月には、農産物を生産する1次産業者と青果物の販売を行う3次産業者が共同出資し、カット野菜の製造販売を行う6次産業化事業体に対して、「NCB九州6次化応援ファンド」の第3号となる出資を行いました。

当行は、地元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、引き続き農林漁業分野への取組みを積極的に行っていきます。

「NCB九州6次化応援ファンド」スキーム図

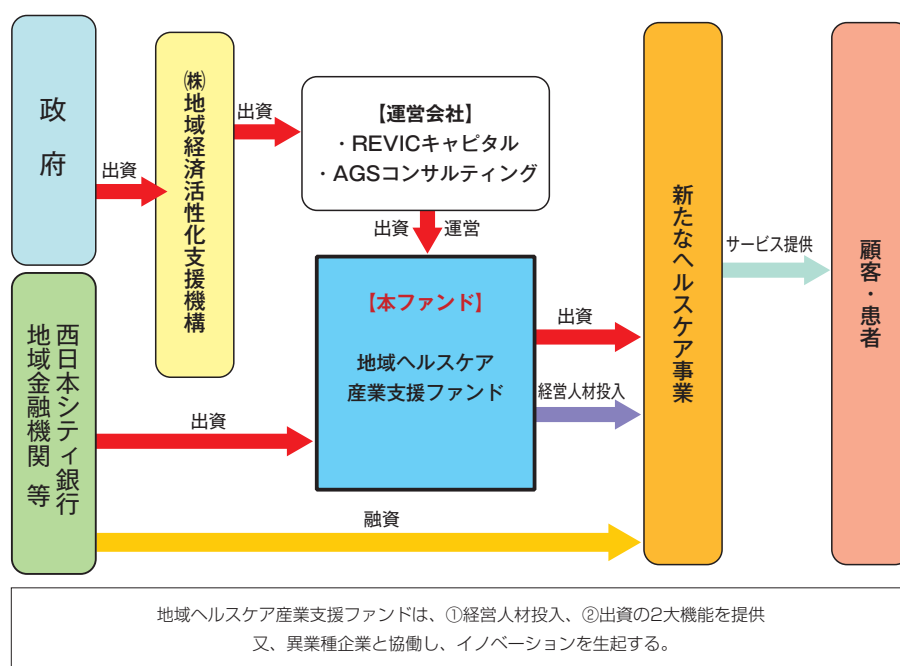


- ・当行と(株)農林漁業成長産業化支援機構が半々の出資でNCB九州6次化応援ファンドを設立。
- ・NCB九州6次化応援ファンドから農林漁業者とパートナー企業との合併会社に対して出資を行う。

■ 新たなヘルスケア産業の創出支援への取組み

当行は平成26年9月に地域経済の活性化、雇用の創出に資するヘルスケア事業者の方を支援することを目的に設立された「地域ヘルスケア産業支援ファンド」へ出資しました。本ファンドは事業の成長に必要な資金の提供のみならず、地域経済活性化支援機構が豊富に有するヘルスケア産業に精通した経営人材を集中投入することで、新たなヘルスケア産業の創出を目指しています。

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、引き続きヘルスケア産業への取り組みを積極的に行います。



■ 海外ビジネス支援事例

A社（情報通信業）はアセアンを新たなマーケットと捉え、タイでモバイル通信機器を扱う現地企業に一部出資を行い、将来的な海外事業展開を模索していました。しかし、A社にとって、本格的な海外ビジネスは初めてであり、現地で企業運営を行う上での情報ネットワークが不足していました。加えてタイの外国人事業法では原則すべてのサービス業への外資出資が50%未満に制限されており、A社の最優先課題は信頼できる現地の有力パートナーを見つけ、実質的な意思決定権を握ることでした。

そこで、A社はメイン銀行である当行に相談し、当行グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティングの海外ビジネス支援の専門部署「国際コンサル室」が、提携コンサルタントと協働でパートナー企業調査、出資交渉をサポートし、増資後の運営業務もサポートしました。さらに、現地での銀行口座開設にあたっては、当行国際部を通じて現地の提携大手銀行を紹介しました。

日本政府による観光ビザの発給要件緩和により訪日するタイ人観光客が増加し、モバイル機器の需要が高まるなか、A社の海外事業拡大ニーズに当行グループが一体となってタイムリーにお応えすることができました。A社はタイで構築したビジネスモデルをもとに、現在では台湾、香港でも同様の事業を開始しており、アジア各国の需要を取り込んでいます。

■ 地域における成長産業への取組み事例

木質バイオマス発電事業（山林未利用材、リサイクル材にて排出される木質チップを原料とする）へ進出するお取引先に対し、当行にて先行して取組みした企業訪問等を当行主導で行い、本事業計画の進捗に貢献しました。同社は補助金を活用するとともに、当行を含む3行より協調支援を受け、木質バイオマス発電事業を開始する予定です。

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26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先数は6先、再生計画策定数は1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1）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26年9月末の企業再生ファンドへの出資件数は4件、出資金額は1,256百万円です。

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26年9月期中に825件の事業承継等相談受付、支援を実施しています。

（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、再生ビジネスに関与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26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
41,773先	765先	28先	3.7%	15先	2.0%

※「再生計画を策定した先」とは、平成26年9月期中に実抜計画を策定し「その他要注意先」とした先としている。

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・金額）

	平成25年 9月末	平成25年 12月末	平成26年 3月末	平成26年 6月末	平成26年 9月末
中小企業者	24,451件	25,644件	26,846件	28,111件	29,286件
住宅ローン 借入者	2,265件	2,329件	2,399件	2,459件	2,494件

ABLの実績

（平成26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	39先	26先	13先
融資残高	29.3億円	5.6億円	23.7億円
融資枠設定額	46.8億円	5.9億円	40.8億円

■ 地域経済活性化支援機構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事例

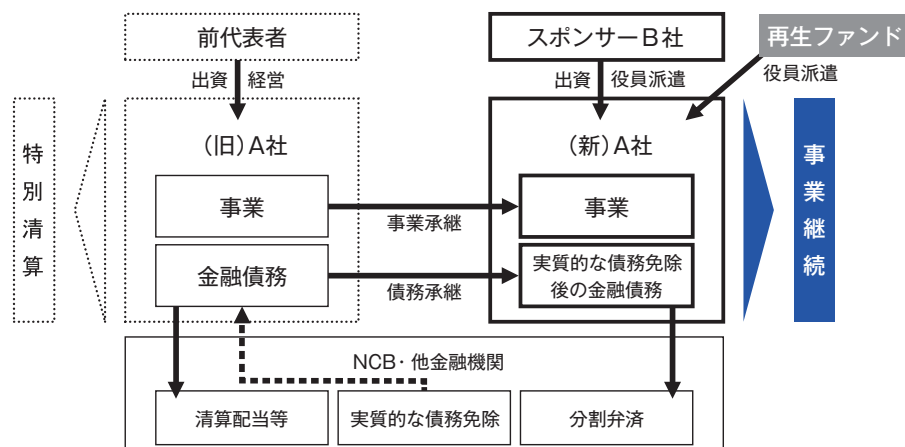
輸入資材等の加工製造販売業を営んでいたA社は、本業においては一定のキャッシュフローを創出できていたが、円高の進行により、為替デリバティブ取引の決済に伴う赤字決算が続いていました。

その結果、過剰債務・大幅債務超過に陥り、一部取引行がサービサーへの債権売却を実施する等、金融機関の協調体制に乱れが生じ始めたことから、事業継続のためには抜本的な再建スキームの構築が不可欠な状況となっていました。

そこで、当行は他行と協働でA社に働きかけを行い、計画の透明性・衡平性・蓋然性を確保して他の金融債権者の同意のもと金融支援を行うため、地域経済活性化支援機構を活用した抜本的な再建スキームを検討することとしました。

具体的には、同機構関与の下で、第二会社方式による金融支援（特別清算を活用した実質的な債権放棄）、スポンサースキーム、再生ファンドによる債権買取等を骨子とする事業再生計画を策定。全行同意を得て成立し、施策の実行・手続きを進めました。

この結果、取引金融機関による実質的な債権放棄を受け、債務超過の圧縮・既存債務の返済軽減が行われたこと、地場業界大手企業B社のスポンサー就任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から、今後、B社グループの一社として安定した事業継続が見込まれます。



計画に同意の上、債権継続保有を希望しない金融機関については、再生ファンドで債権買取を実施。

■ 事業承継を必要とされるお取引先へのサポート状況

当行では、営業推進部プライベートバンキング室に所属する、ファイナンシャルプランニング技能士資格を有するプライベートバンカー17名が、福岡県内の拠点、店舗に駐在し、会社オーナー等への事業承継（含相続）提案活動を行っています。提案活動にあたっては、顧客ニーズに合わせた総合的な提案が行えるよう、専門分野に精通した外部アライアンス先との連携態勢を構築しています。

主な提案内容としては、自社株評価引下げ、後継者等への自社株移転、事業用不動産の移転、後継者の納税資金の確保等の親族内承継にかかる各種対策です。親族外承継としてのM&A等は法人ソリューション部にてサポートしています。

その他、事業承継のニーズ喚起や相談案件の発掘のため、顧客向けセミナーである「事業承継対策セミナー」「相続・不動産対策セミナー」を開催しています。平成26年4～9月は11会場にて開催した他、12月には平成27年からの相続税改正を踏まえ「相続セミナー」（参加者延べ320名）を実施しました。

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み状況

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26年9月現在、156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けるためのまちづくりを推進しています。

また、「博多まちづくり推進協議会」では、博多駅前通りを快適で歩いて楽しい通りにするため、「官民一体となった『はかた駅前通り』再生による魅力あるまちなみ形成に関する提案書」を取りまとめ、福岡市長へ提出しました。

■ 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26年9月現在、36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26年9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。

天神一丁目南ブロック地区にて、敷地面積約1,000坪の土地を取得し、再開発を計画した法人に対し、用地取得資金の支援を行いました。

■ 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26年9月現在、93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（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。

また、正式な部会員登録はしていませんが、「観光部会」の“誘致・ビジネスコーディネートプロジェクト”にも参画し、当行のビジネスマッチング業務における経験を生かすべく、連携協力を図っています。

■ アイランドシティ、香椎パークポート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「香椎パークポート」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。こうしたなか、当行は地場お取引先企業に対し情報提供を行い、A社は分譲地8,200坪、B社は分譲地5,010坪を落札しました。

港湾関連用地においても、公募公表の度、公募情報を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、取引先への紹介とニーズ発掘を積極的に行っています。こうしたなか、当行は地場お取引先企業に対し情報提供を行い、C社は分譲地13,270坪を落札しました。

■ 北九州地区への面的再生取組み状況

北九州市は今後の低炭素社会の早期実現に向けて、街区単位でCO₂排出量を大幅に削減したゼロ・カーボンを目指した「低炭素・省エネルギー」先進モデル地区を推進しており、当行は地権者である財務省・UR都市機構との情報交換を行い、また、地権者に対し意見具申を行いました。こうしたなか、当行は入札時にお取引先への情報提供を行い、当該地区の落札者に対し資金支援を行いました。

■ 筑豊地区への面的再生取組み状況

当行は、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について、補助金及び保留床処分金の支払いまでのつなぎ資金として当行を含む3行にて協調支援を行っています。

■ 地元企業の事業力強化と地域の学術研究活性化への取組み状況

平成26年3月、当行は九州大学が持つ研究成果や技術シーズ^(※)等の知的財産と、当行が持つ幅広いネットワーク及び金融、経済に関するノウハウの融合により、学術の振興と地域の発展に寄与することを目的に、九州大学と産学連携協定を締結しました。

6月には九州大学と当行グループ会社であるNCBリサーチ&コンサルティングとの共催により、最先端の大学技術シーズと企業ニーズのマッチングを通じた地元企業の事業力強化と地域の学術研究活性化を図るため、産学連携協定締結記念「シーズ発表会」を開催し、38社59名に参加いただきました。発表会開催後も、大学との連携を希望される参加企業に対し大学の産学官連携本部と連携しフォローを行っています。

※技術シーズとは
知的財産や特殊技術、特許、ノウハウ、研究成果等の総称（シーズ＝種）



お客さま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おります。お手続きも専門のスタッフが正確・迅速に対応いたします。土曜日・日曜日にも営業しておりますので、休日に時間を気にせず、ゆっくり、ゆっただりご相談いただけます。

住宅や車、お子さまの教育資金など、ローンのことなら何でも「ローン営業室」と「NCBローンプラザ」におまかせください。現在、福岡県を中心に21の窓口で営業しています。

■ 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。お客さま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、お客さま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おりますので、お気軽にご相談ください。現在10店舗で営業しています。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）



■ 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。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。

平日時間がない方、当行にご口座をお持ちでない方も、ちょっと相談してみようかなと思ったら、お近くのショッピングセンターにある「NCBいつでもプラザ」にお気軽にお立ち寄りください。現在、福岡県内のショッピングセンター12店舗で営業しています。

■ 西日本シティTT証券

西日本シティ銀行グループの証券会社である西日本シティTT証券は、お客さま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、お客さま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ています。現在、西日本シティ銀行の営業店舗内の共同店舗を中心として9店舗で営業しています。



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・バリアフリー設備の積極的な採用

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、座ったままご利用いただける記帳台など、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26年9月末現在725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・代読の対応を実施しています。

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。

■ 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26年9月期は八女支店の建替えを実施しました。

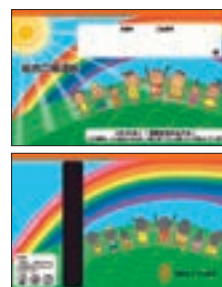
地域の環境美化をお手伝いする清掃ボランティア活動を継続実施しています。

営業店では、店周りや地元商店街、近くの公園などを、地元の皆さまへの感謝の思いを込めて清掃しました。また、本店ではJR博多駅周辺や、秋のイベントが行われる御供所地区のお寺やその周辺を地域の皆さまと共同で清掃しました。



■ 地域との共栄

平成26年8月、八女支店をリニューアルオープンしました。新店舗では、“地域との共栄”をコンセプトに、店舗外観は歴史ある八女市の街並みにあわせ白壁づくりをイメージとする意匠としています。また、当行では初の試みとなる公募デザインによるご当地通帳を発行しました。このご当地通帳は、八女の大茶園で笑う八人の子どもと八本の光、虹を描き、～笑顔が溢れる八女～をイメージした作品となっています。その他にも、休日の地域イベントへ銀行駐車場を開放するなど、地域経済の活性化や豊かな地域社会づくりにも取り組んでいます。



■ 地域社会への知的貢献

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26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しました。



エコノミクス甲子園福岡大会

また、若い世代の国際理解を深めるため、アジアで制作された教育的・文化的価値の高い映画を鑑賞する「アジア映画中学生鑑賞会」を開催しています。平成26年は9月に約550名を招待しました。（主催：公益財団法人 西日本国際財団）

■ 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

「経営者賞」として昭和48年から41年以上九州・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名以上にのぼり、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。あわせて未来を担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98号になり、最新号では、「筑紫万葉」を取り上げています。平成21年創刊の「九州流」とあわせて、地元の身近な話題やゆかりの人物などをご紹介します。また、地元テレビ局と共同で制作したTV番組「温故知新『発見！九州スピリット』」では、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、遺跡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。



本店エントランスホールで、毎月1回、無料で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29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、NCBいつでもプラザ（インストアプラザ）、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。
-----------	--

■ 金融犯罪への取り組み

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り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口座凍結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

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」との間に、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）	0120-817335／03-6206-3988

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