

長崎県経済の活性化を実現するための 取組みについて

対象：2019年度通期（2019年4月～2020年3月末）

CONTENTS

コミットメント&モニタリングの全体像

- 1 長崎県における主な取組み
- 2 モニタリングの進捗状況
 - ① モニタリング指標の進捗状況
 - ② お取引先アンケートの実施
- 3 外部モニタリング委員会の開催

2020年6月

当社グループは、十八銀行との経営統合、親和銀行と十八銀行の合併による効率化を通じて、厳しい環境下においても、将来にわたり長崎県経済の発展に貢献する地域金融機関本来の役割を果たします。当社グループは具体的な取組み(コミットメント)として、主に6点を掲げております。

コミットメント&モニタリングの全体像

長崎県経済の発展に貢献するためのコミットメント

- 1 お客さまの利便性を考慮した店舗網の維持
- 2 貸出金利の水準を不当に引上げないこと
- 3 金利以外のサービス品質の向上
- 4 担保や保証に依存せず、お取引先の事業を深く理解した融資の実践
- 5 お取引先の課題解決に人員を投入して従来以上のソリューションを提供
- 6 統合により生じる資本や人材等を長崎県内に還元し、中小企業との融資取引に貢献



事前牽制措置

金利水準を不当に引き上げない事前のチェック態勢



モニタリング

定量面(指標)

■コミットメントを実践するためのモニタリング指標を設定

定性面(相談窓口、アンケート)

- 相談窓口の設置(統合に関連した意見・苦情への対応)
- お客さまアンケートの実施(総合的な声の収集)

FFG内のモニタリング委員会

チェック

チェック

外部モニタリング委員会(外部有識者で構成)

チェック

こうした取組みが確実に実践されていることを地域の皆さまにご理解いただけるよう、定量的・定性的な指標等を用いて定期的に開示するとともに、相談窓口の設置やアンケートの定期実施などによりお取引先をはじめとする地域の皆さまの声(意見・苦情等)を収集し、取組みをより良いものへと改善します。

また、これらの実施状況を、社内および第三者で構成される外部モニタリング委員会に報告する態勢とすることで、統合の効果が確実に地域の皆さまに還元されるよう努めてまいります。

経営統合以降の主な取組一覧

2019年4月の経営統合以降、当社グループは長崎県の皆さまに経営統合の効果を還元するための取組みに着手いたしました。

今後につきましても、親和銀行と十八銀行の合併(2020年10月予定)や事務システム統合(2021年1月予定)、重複店舗の統合(同年5月から実施予定)により生じる人員等の経営資源を地元へ振り向けることで、地域活性化に貢献してまいります。

※青字:個人のお客さま向けサービス

※青字:個人のお客さま向けサービス

2019年	4月	経営統合 ATM時間外手数料の相互無料化、両行間の振込手数料引下げ 長崎県でお取引先のデジタル化サポートを先行開始 ⇨P3 十八銀行とFFG3行のビジネスマッチング・M&Aスタート ⇨P4
	5月	親和銀行・十八銀行限定の保証協会商品長崎全力応援融資を開始
	7月	本部フロントの一体運営開始(ソリューション・ローンセンター) ⇨P5 十八銀行のFFG証券との連携スタート
	10月	長崎大学にFFGアントレプレナーシップセンター開設 ⇨P6
	11月	長崎を重点エリアとして地域総合商社事業を開始 ⇨P7 上記に関連し、長崎で補助金制度(長崎Re-Branding Fund)を創設 →地元企業製品のブランディングをサポートするための補助金枠10百万円を設定
2020年	2月	新型コロナウイルスの影響を受けたお取引先のサポートを開始 ⇨P7
	4月	地域総合商社事業の一環として、開催延期となった「波佐見陶器市」に代わり陶器をオンラインで販売するイベント『波佐見陶器市@エンニチ 2020春』を開催
2020年	10月	両行の合併
2021年	1月	事務システム統合 旧十八銀行で各種サービスがスタート Wallet+ Debit+ Yoka!Pay
	5月～	店舗統合(移転)

合併・事務システム統合・
店舗統合で生じた人員等は、
今後も成長分野に投入し

地域活性化に貢献

合併・事務システム統合・
店舗統合で生じた人員等は、
今後も成長分野に投入し

地域活性化に貢献

その他の 経営統合関連 イベント

- 5月 ながさき物産展(福岡銀行・本店) 海外ビジネスセミナー
- 6月 投信フェアin長崎 事業承継セミナー
- 9月 海外ビジネスセミナー 学生向けビジネスプランコンテスト
- 1月 マーケットセミナー
- 2月 ヘルスケアセミナー

デジタル化サポートへの取組み

2019年4月、親和銀行と十八銀行は、当社グループの中でも長崎県を重点エリアとして、中小企業のお取引先のIT導入・デジタル化をサポートする取組みを開始いたしました。

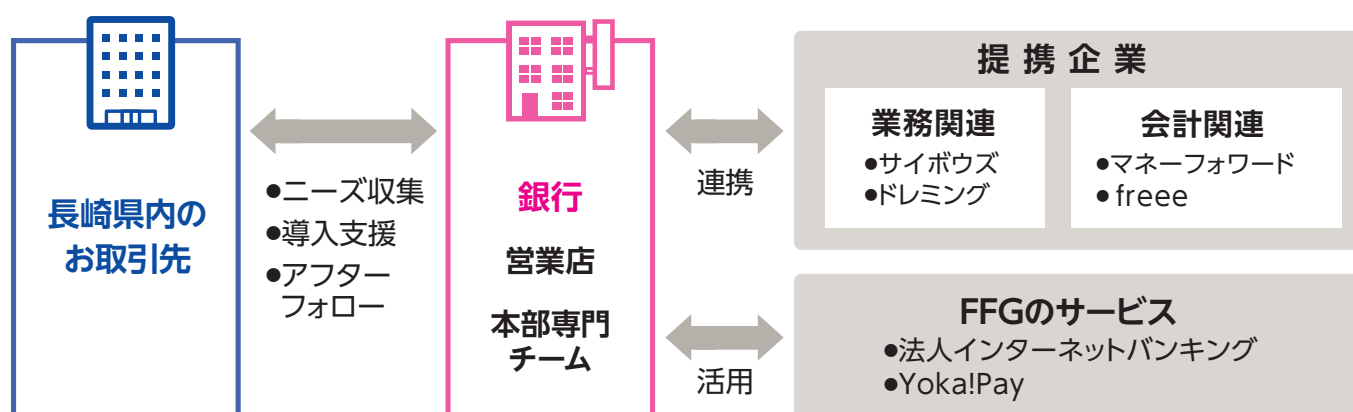
親和銀行と十八銀行に当該サポートを行う本部専門チームを設置し、最適なサービスのご提案から導入、アフターフォローまで展開しております。2020年3月末現在で40先のお取引先のサポートが完了し、186先のお取引先のサポートを継続中です。

背景

地域の中小企業のお取引先は、主にIT人材の不足・相談相手の不在を理由に、昨今急速に広がる各種デジタルツールの活用が進展していない状況。

取組内容

- 親和銀行・十八銀行両行に本部専門チームを設置し、お取引先のデジタル化ニーズを収集。
- 最適なツールの導入支援だけでなく、アフターフォローまで対応する体制を構築し、**お取引先の生産性向上・業務効率化をサポート**



2020年3月末時点 ●サポート完了 40先 ●サポート継続中 186先

デジタル化サポートの具体事例

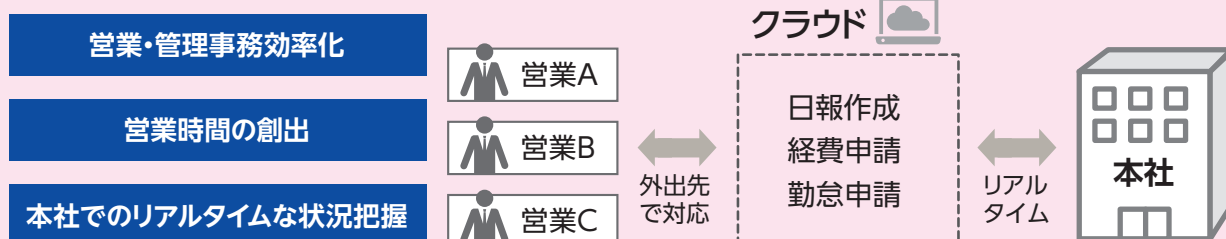
① お取引先の現状

営業担当者の
訪問件数を増やしたい

原因

- 営業事務が煩雑で作業に時間を要す
- 事務作業の都度、営業担当者が事務所へ帰社の必要

② デジタルツール導入によるお取引先のメリット



グループ4行間でのビジネスマッチング業務

当社グループは、九州3県（長崎県・福岡県・熊本県）の強固なネットワークを活かし、お取引先の様々なビジネスマッチングニーズにお応えするための体制を構築しております。

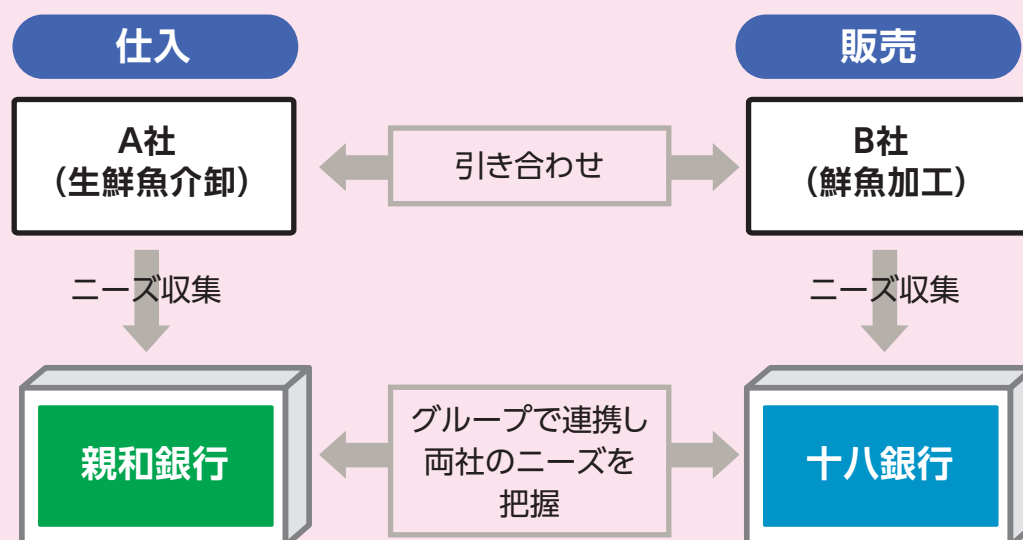
ビジネスマッチングの具体事例 NEW

① お取引先の現状

- 親和銀行のお取引先A社は、自社で扱う活魚としては適さない規格外品の処理にお困り。
- 一方、十八銀行のお取引先B社は、活魚および加工する鮮魚の仕入先を模索されていた。

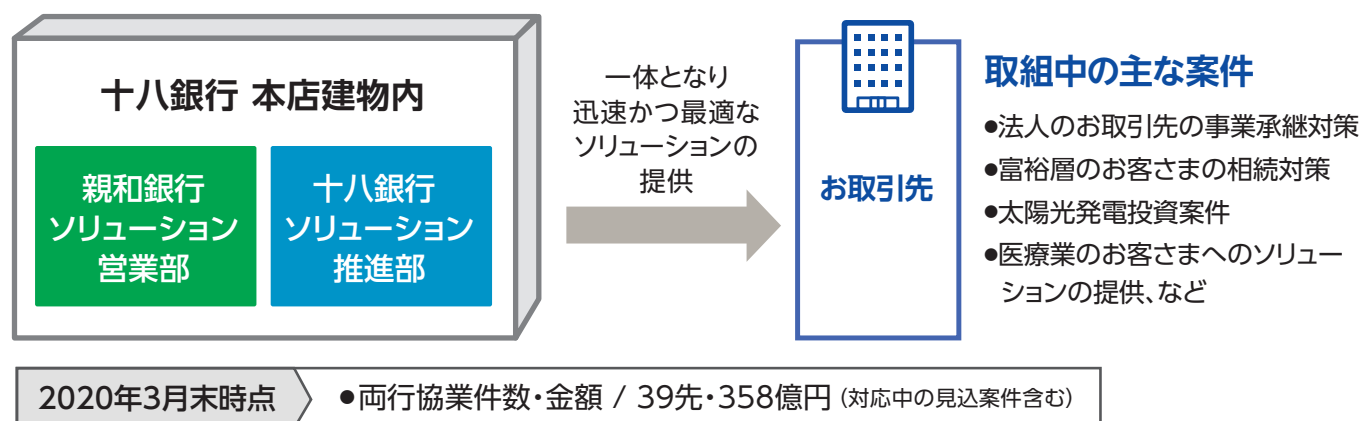
② 対応内容

- グループ内で情報を連携し、A社とB社をマッチング。
- さらに、両お取引先は、活魚の仕入・販売にとどまらず、商品加工・開発における業務提携などにも話が広がり、現在、実用化に向けて協議中。



本部フロント(ソリューション営業部・ソリューション推進部)の一体運営

親和銀行と十八銀行は、2019年7月から本部フロント部隊(ソリューション営業部・ソリューション推進部)を集約いたしました。合併に先んじて集約することによって、ノウハウの共有と陣容の拡大を図り、ご希望のお取引先に対しては、両行が協力して最適なソリューションを提供いたします。



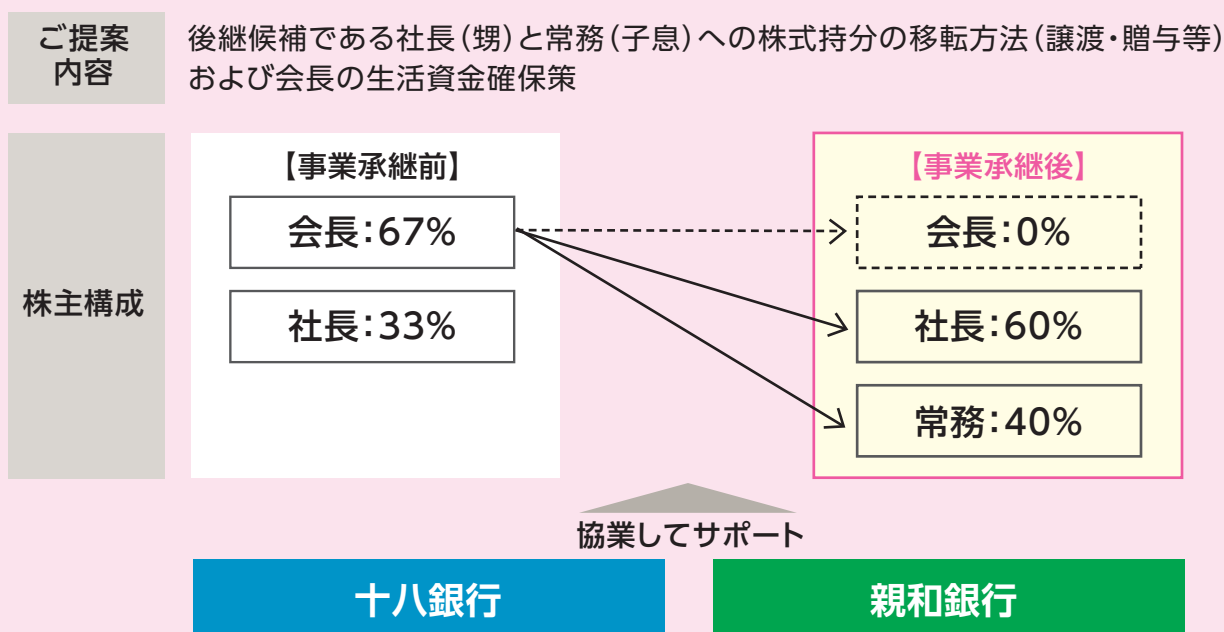
本部フロントの一体運営の具体事例(事業承継) NEW

1 お取引先の現状・課題

A社会長(75歳)は自身の体調面も考慮し、後継者への事業承継をご検討されていたが、相談相手がおらず具体的な検討が進んでいなかった。

2 対応内容

- 日頃からリレーションのあった十八銀行が当社のニーズをキャッチし、両行ソリューション部隊で協業し、会長の意向を踏まえた後継者への株式承継方法を検討・ご提案。
- 課題であった事業承継問題の解決に至った。



FFGアントレプレナーシップセンターの開設

当社グループは、次世代のアントレプレナー人材の育成のため、長崎大学に寄附講座として「FFGアントレプレナーシップセンター」を開設いたしました。

今後も、当社グループは地元自治体や教育機関と連携し、長崎県における新産業やベンチャーの創出に資する取組みを行ってまいります。

実施時期 2019年10月～2023年3月(2020年6月から正式開講)

教育科目

- アントレプレナーシップ論
- イノベーション論(技術戦略・知財戦略等)
- 最新技術や専門知識に関する科目
- FFGインキュベーションプログラム 等

履修対象 長崎大学大学院生・学部生、社会人の方々

体制 FFGの専門人材および外部専門家を招聘



海外ビジネスサポート

当社グループでは、お取引先の海外進出や海外への販路拡大等に関して、グループ内の海外ネットワークや外部提携機関と連携しサポートを行っています。

2019年4月以降については、十八銀行のお取引先に対する海外ビジネス関連のサポートも提供しています。

海外ネットワーク ●大連 ●上海 ●香港 ●台北 ●バンコク ●ホーチミン ●シンガポール

海外ビジネスサポートの取組施策

海外でのビジネス展開や外国人材の活用に興味がある長崎県内のお取引先を対象に経営統合以降、海外ビジネスイベントを開催

内容	1 海外ビジネスセミナー	参加企業数:長崎地区69社、佐世保地区76社
	2 海外ミッション団の派遣	人気の高い2国を視察:ベトナム20社、台湾16社
	3 海外事務所長7人によるセミナー・交流会	参加企業数:90社

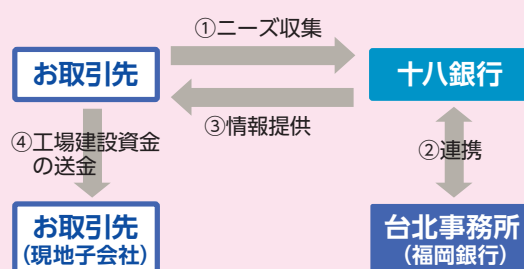
海外ビジネスサポートの具体事例 NEW

① お取引先のニーズ

海外からの受注増加に伴う現地(台湾)での工場建設ニーズ(十八銀行お取引先)

② 対応内容

- 福岡銀行台北事務所経由で現地の法制度や金融制度について情報提供を実施
- 併せて、現地子会社への工場建設資金の送金(現地通貨建て)にも対応予定



新型コロナウイルスの影響を受けたお取引先へのサポート状況

NEW

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い甚大な被害が予想される中、店舗窓口等における感染拡大防止を徹底しながら、全お取引先に対し新型コロナウイルスの影響をお伺いし、ニーズに沿ったご融資等の金融サービスご提供に努めております。

お取引先サポートに向けた主な取組み

2月 ●新型コロナウイルスに関する専用相談窓口の設置

3月 ●休日でもご相談いただける専用相談ダイヤルの設置
●資金繰り支援資金の取扱い開始

5月 ●GW期間中の『休日相談窓口』の設置
●実質無利子融資制度の取扱い開始

3月以降、全お取引先にコンタクトの上、影響や金融面を中心としたサポートの必要性を聴取

聴取
結果

全お取引先(事業性貸出先)約2.2万先のうち、約5,000先のお取引先が新型コロナウイルスの影響を受けご融資に関するニーズをお持ちであることを確認

(2020年6月17日時点)

各お取引先の実情に合わせて、お借入ニーズへ迅速に対応中

お取引先サポートの具体事例

- 新型コロナウイルス感染拡大の影響により、長崎県の「第62回波佐見陶器まつり」が開催延期となりました。
- これを受け、昨年11月から当社のグループ会社が開始している『地域総合商社事業』において、オンラインストア(エンニチ)で陶器を販売するイベント『波佐見陶器市@エンニチ 2020春』を開催しました。
- 多数のお客さまにご利用頂いた結果、お取引先の販路拡大・プロモーションとして活用頂くことができました。なお、今回はお取引先3社にご参加頂きましたが、ご好評につき、出店先を増やし、7月以降に第2弾の開催を予定しています。

オンラインストア(エンニチ)



出店・販売

出店者(地域のお取引先)



1 モニタリング指標の進捗状況

前述のコミットメント6点に対するモニタリング指標の進捗は以下のとおりです。

コミットメント 1 お客さまの利便性を考慮した店舗網の維持

KPI

長崎県内における店舗統合の基準を「閉鎖店舗と統合店舗の距離が車で10分圏内」とし、統合が決定した場合は統合店舗間の距離を開示します。

実績

～2019年度通期(2019年4月～2020年3月末)

2019年10月に店舗統合に関するニュースリリースを実施しております。
2021年5月以降、長崎県内の計63ヶ店を近隣店に統合予定ですが、対象全店において上記KPIを遵守しております。

統合店舗間の車での移動時間

時 間	店舗数	構成割合
1分圏内	43	68%
1分～3分圏内	17	27%
3分～10分圏内	3	5%
合計	63	100%

統合店舗間の距離

距 離	店舗数	構成割合
1km内	54	86%
1km～3km内	7	11%
3km超	2	3%
合計	63	100%

※交通センサスデータをもとに対象店舗間の移動時間を算出。

速度条件：一般国道および主要地方道40km/h、一般県道30km/h、その他道路20km/h

コミットメント

② 貸出金利の水準を不当に引上げないこと

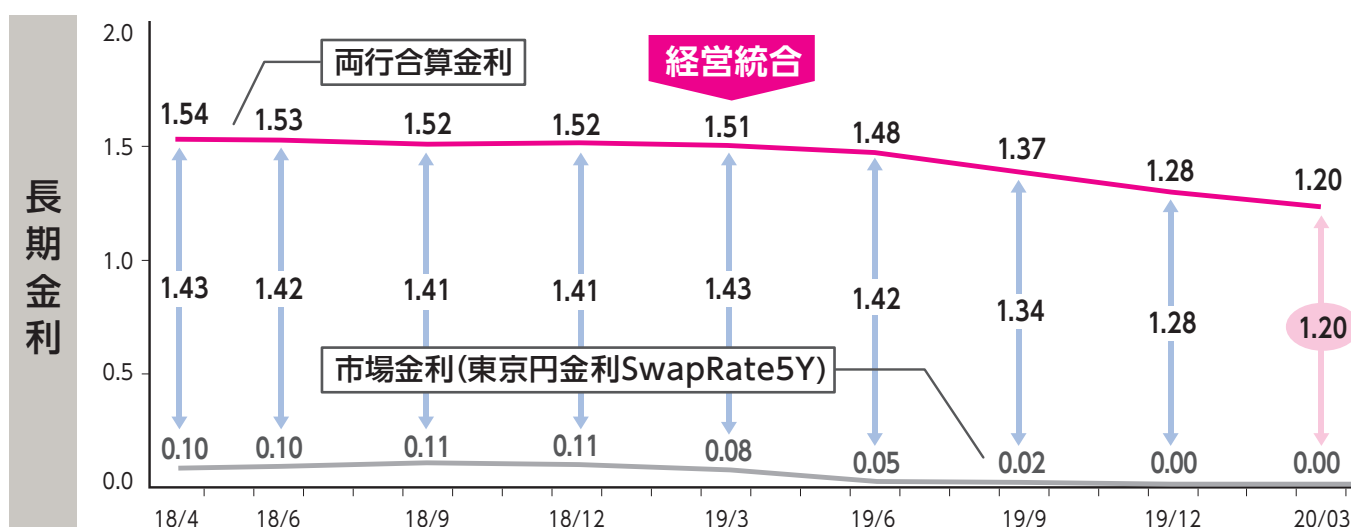
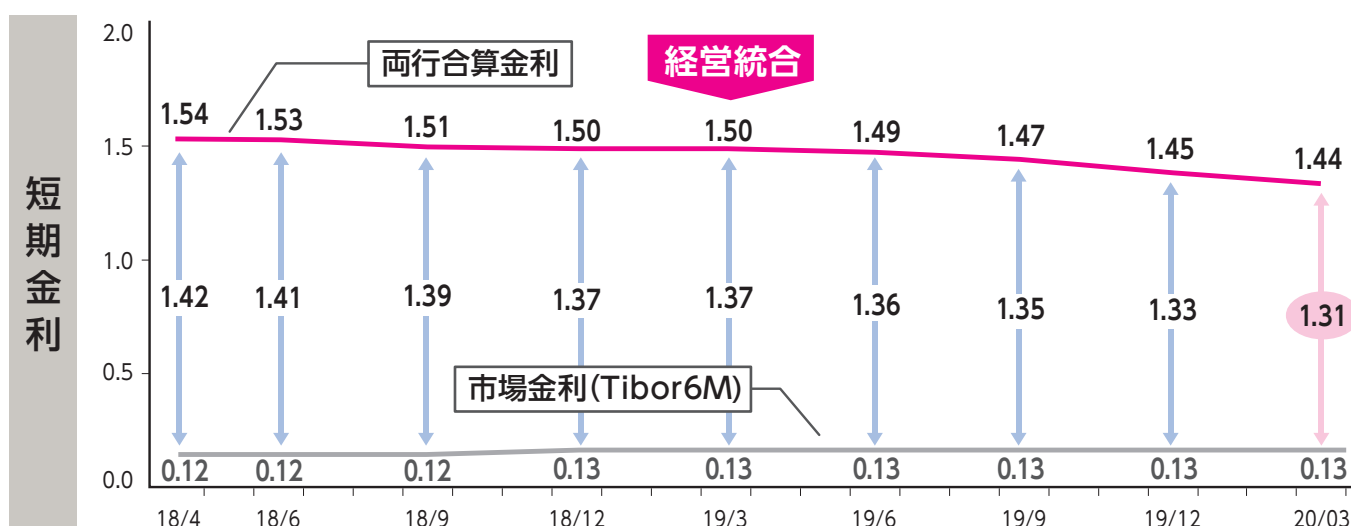
KPI

長崎県内中小企業向け新規実行金利【短期/長期別】が、不自然に上昇していないことを示します。

実績

～2019年度通期(2019年4月～2020年3月末)

長崎県内における親和銀行・十八銀行合算の中小企業向け新規実行金利は、行内における金利の事前チェック態勢の適切な運用や2019年5月に開始した統合記念商品『長崎全力応援融資』を幅広くご利用頂いた結果、短期金利・長期金利共に、市場金利と比較して低下しており、不自然な上昇は生じておりません。



※両行の長崎県内店舗における中小企業・個人事業主のお取引先向け新規実行金利。

上記は①両行の新規実行金利推移、②市場金利推移および①と②の差を表示(1年移動平均)。

コミットメント ② 貸出金利の水準を不当に引上げないこと

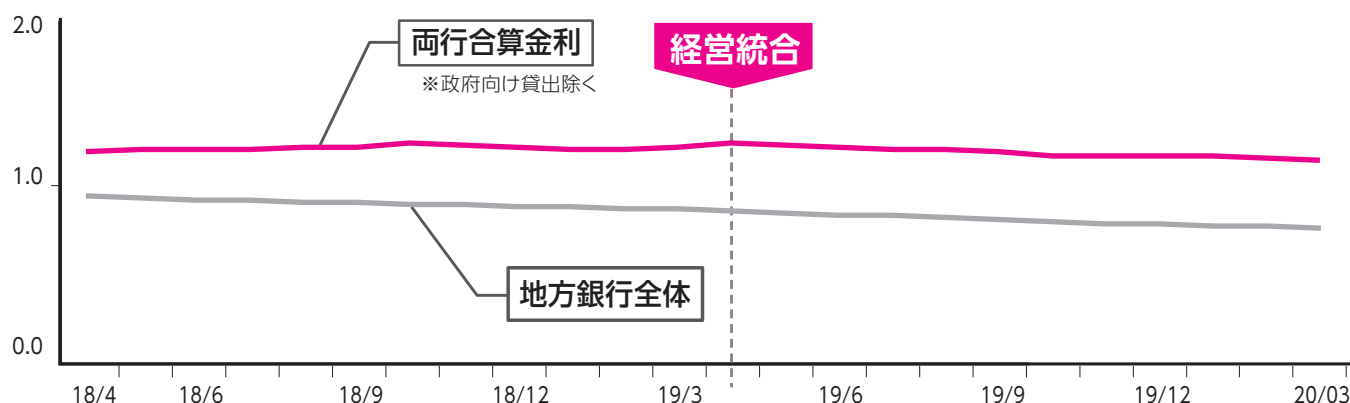
KPI

日銀が公表している新規実行金利※について、地方銀行全体と親和銀行および十八銀行の比較を開示します。

実績

～2019年度通期(2019年4月～2020年3月末)

日本銀行が公表する地方銀行全体の新規実行金利と両行合算の金利を比較しても、両行金利は地方銀行全体金利と同じように推移しております。



※日銀が公表している新規実行金利：日本銀行公表の地方銀行全体の新規実行金利と両行が日本銀行に報告している同金利の推移。なお、新規実行金利は、事業性融資のほかローンなども含む。

コミットメント

③ 金利以外のサービス品質の向上

① 事業承継支援先数

KPI

長崎県内における「事業承継支援先数」を前年よりも増加させることを約束します。

目標

上記指標の2022年3月末の目標値

●事業承継支援先数:500先

実績

～2019年度通期(2019年4月～2020年3月末)

近年社会的課題となっている事業承継問題に対応すべく、両行の本部フロント部署を中心に、お取引先の事業承継の課題にお応えする体制を構築しております。その結果、事業承継支援先数は'19年3月期から大きく増加しております。

'20年3月期で'22年3月末目標の500先を達成したことから、目標を700先(+200先)へ上方修正し、お取引先の事業承継支援に対して、より一層注力してまいります。

	'19年3月期	'20年3月末	前期末比	'22年3月末目標
事業承継支援先数	328先	505先	+177先	500先⇒700先 上方修正

※事業承継支援先数:各時点においてお取引先の事業承継(後継者問題、自社株対策等)の課題に対して銀行がサポート中の先数

② 販路開拓支援先数

KPI

長崎県内における「販路開拓支援先数」を前年よりも増加させることを約束します。

目標

上記指標の2022年3月末の目標値

●販路開拓支援先数:400先

実績

～2019年度通期(2019年4月～2020年3月末)

お取引先同士のマッチングサポートについては、当社グループが有する地域内外のネットワークを活用いただく体制を整備しており、2019年度は最終年度目標の年間400先を上回る結果となりました。2020年度も引き続きお取引先のニーズに沿ったマッチングサポートに努めてまいります。

	'19年3月期	'20年3月末	前期末比	'22年3月末目標
販路開拓支援先数	295先	420先	+125先	400先

※販路開拓支援先数:各年度中に('19年3月期:'18年4月～'19年3月末の1年間、'20年3月末:'19年4月～'20年3月末の1年間)、お取引先に対し販売候補先・仕入候補先などをご紹介した先数

コミットメント

4 担保や保証に依存せず、お取引先の事業を深く理解した融資の実践

KPI

長崎県内における「事業性評価先数」を前年よりも増加させることを約束します。

目標

上記指標の2022年3月末の目標値:2,500先

実績

～2019年度通期(2019年4月～2020年3月末)

親和銀行と十八銀行は、お取引先との積極的な対話を通じて、お取引先の多様化するニーズに対し、グループ各社が一体となって、最適なソリューションを提供する体制を構築しています。

経営統合以降、全てのお取引先を対象としてこうした取組みを行った結果、事業性評価先数は'19年3月期から大きく増加しております。

'20年3月期で'22年3月末目標の2,500先を達成したことから、目標を5,000先(+2,500先)へ上方修正し、事業性評価の実践に一層注力してまいります。

	'19年3月期	'20年3月末	前期末比	'22年3月末目標
事業性評価先数	1,831先	3,901先	+2,070先	2,500先⇒5,000先 上方修正

※事業性評価先数:各時点において、お取引先との対話のうえ様々なご提案(新たに銀行が発掘した資金ニーズ・ビジネスマッチング・事業承継サポート・海外ビジネスサポート・デジタル化サポート・人材派遣など)を行った先数

コミットメント

5 お取引先の課題解決に人員を投入して従来以上のソリューションを提供

KPI

長崎県内における「経営改善支援取組先数」を前年よりも増加させることを約束します。

実績

～2019年度通期(2019年4月～2020年3月末)

お取引先の経営改善にあたっては、お取引先と十分なコミュニケーションをとったうえで、当社グループの専門部署や外部専門家と密な連携を図りながら、課題解決に向けた取組みを行っております。

経営統合以降、経営改善支援取組先数は増加しており、引き続き財務面・事業面の課題把握や解決策の策定・実行に向けたサポートを行ってまいります。

	'19年3月期	'20年3月末	前期末比
経営改善支援取組先数	248先	276先	+28先

※経営改善支援取組先数:各時点において、当社グループが主導してお取引先の改善計画策定やその実現に向けてサポートを行っている先数

コミットメント

6 統合により生じる資本や人材等を長崎県内に還元し、中小企業との融資取引に貢献

KPI

長崎県内における「中小企業との取引割合」を維持していることを示します。

実績

～2019年度通期(2019年4月～2020年3月末)

親和銀行と十八銀行の両行は、長崎県内のお取引先との融資取引のため、経営統合後も継続して営業人員を投入しています。また、信用保証協会と連携した「長崎全力応援融資」の取扱いや融資以外のサービス拡充を図るなどきめ細やかなサービスを徹底しており、その結果、中小企業取引割合は、経営統合前の水準を概ね維持しています。

新型コロナウイルスに伴いお取引先への被害が拡大する中、資金繰り支援をはじめとする金融サービスの提供を継続し、お取引先の企業活動に支障が生じることがないように対応を徹底してまいります。

	'19年3月期	'20年3月末	前期末比
中小企業取引割合	26%	26%	0%

※長崎県内企業数(国税庁が公表する法人番号の登録先数)に占める両行(いずれか)を融資取引がある中小企業取引先数の割合

2 お取引先アンケートの実施

NEW

モニタリング指標などの定量面では把握できない定性的な地域の皆さまの声を収集するため、長崎県内でお取引のある事業者の方を対象に、昨年12月にアンケートを実施いたしました。

Q 総合的に両行にどの程度満足されていますか？

満足・やや満足	約8割
どちらでもない	約15%
やや不満・不満	約5%

- 約8割のお取引先から概ね満足とのご回答を頂いております。
- より多くのお取引先からご満足頂けるよう、満足度向上に繋がる取組みに一層尽力してまいります。

Q 両行の合併にあたり、どのような点に不安をお感じになりますか？

- | | |
|---|----------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 貸出金利の上昇 2 店舗・ATMの統廃合 3 審査スタンスの変更 4 希望した融資金額の借入 | } 主な不安項目 |
|---|----------|

- 主な不安項目は、当社が本コミットメント&モニタリングにおいて掲げるコミットメント項目(6点)とも通ずるため、融資業務や本取組みを実施する中で、お取引先の不安解消に努めてまいります。

外部モニタリング委員会の開催



2020年6月4日(木)、社外の委員で構成される「第2回 外部モニタリング委員会」を以下のとおり開催いたしました。

開催日時 2020年6月4日(木) 10:25～11:30

開催場所 十八銀行本店・
東京(川合委員長)

委員長 川合 弘 造(弁護士 西村あさひ法律事務所)

参加者

委員 佐々木 達也(長崎商工会議所 副会頭/株式会社東美 代表取締役社長)
馬 郡 謙 一(佐世保商工会議所 副会頭/株式会社マゴオリ 代表取締役)
松本 信 幸(税理士 九州北部税理士会 副会長/松本総合会計)

会議構成

- 1 長崎県経済の活性化を実現するための取組み(コミットメント&モニタリング)の概要
- 2 2019年度(初年度)1年間の進捗状況
- 3 外部委員による協議

外部モニタリング委員会における当社グループに対する総評

経営統合に伴う弊害は発生しておらず、地域貢献に向けた取組みも徐々に成果が現れてきている。合併・事務システム統合を完遂し、新銀行として地域の期待にしっかり応えていって欲しい。

- 新型コロナの感染拡大は、地域経済に大きなダメージを与えているが、現在のような支援態勢ができてるのは、去年の経営統合の効果。
- 経営統合以降の取組みをみると、寡占化による弊害は確認されていない。
- 地域貢献に向けた取組みにおいても、事業承継やビジネスマッチング等、取引先にとってポジティブな取組みが多く聞かれた。
- 今後、10月の合併、来年1月のシステム統合と大きなイベントを控えているが、新銀行として地域の期待にしっかり応えていって欲しい。

お問い合わせ窓口

親和銀行や十八銀行に対し、経営統合・合併に伴うご意見・苦情やお借入金利に関するご意見・苦情等がございましたら、お取引店とは別に以下の窓口を設置しておりますので、ご連絡下さい。

親和銀行

親和銀行 サービス監査室

 0120-333-284

十八銀行

十八銀行 サービス監査室

 0120-86-1881