

長崎県経済の活性化を実現するための 取組みについて

CONTENTS

- 1 コミットメント&モニタリングの全体像
- 2 進捗状況
 - 長崎県における主な取組み
 - 2021年度までのコミットメントの進捗状況
- 3 今後の取組み
- 4 外部モニタリング委員会の開催結果

2022年6月

1 コミットメント&モニタリングの全体像

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

期間 2019年4月～2022年3月

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(外部有識者で構成予定)

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おります。

経営統合以降の主な取組み

- 2019年4月の経営統合以降、当社グループは、順次、長崎県経済に貢献するための取組みを行ってまいりました。※2021年度下期の主な取組みはP3～P5
- 今後につきましても、店舗統合により生じた人員等の経営資源を地元に振り向けることで、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

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
- 旧十八銀行とFFGグループ行間のビジネスマッチング・M&Aスタート
- 7月 本部フロントの一体開始(ソリューション部門・**ローンセンター**)
- 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

2020年

- 4月 地域総合商社事業の一環として「波佐見陶器市@エンニチ 2020春」を開催
- 10月 **十八銀行と親和銀行の合併(十八親和銀行の誕生)**
- 長崎市における地域活性化・地域課題解決に関する産学官金連携協定を締結
- 11月 離島振興地方創生協会へ加入

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**
- 2月 南島原市での地域通貨「MINAコイン」のサービス開始
- 5月 **店舗統合(移転)開始** ※店舗統合2022年3月までに全68拠点を統合(県外5拠点含む)
- 8月 長崎市の「住みよかプロジェクト」の協力認定
- 11月 出島メッセ長崎(MICE長崎)のオープンに伴い開業イベントを主催

2022年

- 1月 店舗統合跡地にコワーキング施設「DIAGONAL RUN NAGASAKI」を開設
- 西海市と「電気自動車や再生可能エネルギーの普及・災害時の支援」について連携
- 3月 地域総合商社事業の一環として「長崎離島お取り寄せグルメ特集」を開催
- **店舗統合(移転)の完了**

詳細
P3～P5

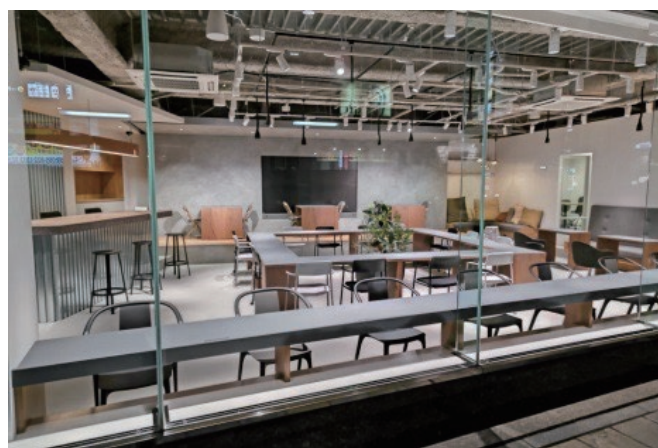
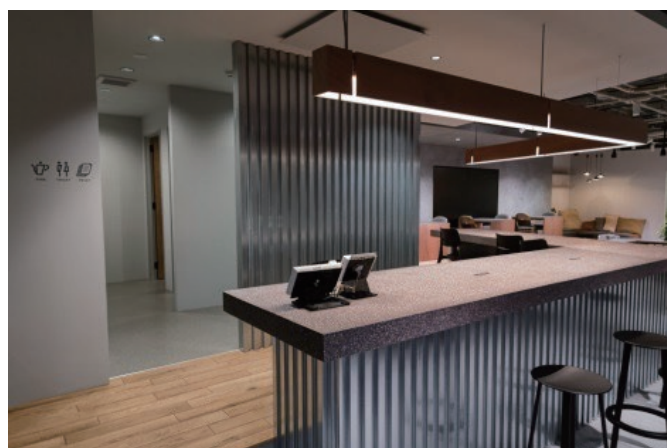
店舗統合跡地の地域への活用

- 2022年1月17日、当社グループは店舗統合が完了した旧思案橋支店の跡地にコワーキングスペース「DIAGONAL RUN NAGASAKI」をオープンしました。
- 当施設は、長崎＝地域の人、企業＝技術、アイデア、情報をつなぎ新しい価値を生み出すための拠点となり、イノベーションに必要な様々な機能を提供します。長崎と全国を結び、新しい価値とともに創造する拠点としていきます。
- 今後は、各種イベントや交流会を実施し、地公体やスタートアップ企業との協業や、企業間のマッチング機会創出に繋げることで地元企業の発展、新たな事業創出を促進してまいります。

施設概要

施設名称	DIAGONAL RUN NAGASAKI	フロア構成	コワーキングスペース、ミーティングスペース、イベントスペース、スモールオフィス、コミュニティスペース
所在地	長崎市油屋町1-1 1F		
営業時間	平日9:00～22:00 ※月額契約者は土日も利用可	その他	フリーWi-Fi、フリードリンク、電源利用可

施設内装



開催したイベント

主なイベント	内容
①地場企業が社員研修に利用	「クリエイティブな意見が出る環境で社内研修を実施したい」との希望から、施設を研修会場として利用。
②トークセッションイベント	芸術イベントの開催とオンライン会議
③ワークショップイベント	スタートアップイベントの一環として、企業や新規事業に興味を持つ参加者がワークショップ実施

利用者の声



開放感のあるスペースで研修が行われたため、普段よりもクリエイティブな発想が生まれた。

今後、新商品の発表会や、記者会見等での利用も検討したい。

お洒落な空間なので、効率の良い仕事ができる。今後、プライベートでも活用したい。

西海市との連携協定

- 2022年1月18日、十八親和銀行は西海市ならびに長崎県内企業8社と「電気自動車及び再生可能エネルギーを核とした災害に強いカーボンニュートラルな地域づくりに係る連携協定」を締結しました。
- 本協定により「電気自動車や再生可能エネルギーの普及・災害時の支援」を西海市や地場企業と連携・推進していきます。
- 十八親和銀行は、地域金融機関として金融面での下支えのほか、FFGのネットワークを活用した企業マッチングも実施して、西海市の課題解決に取り組んでまいります。

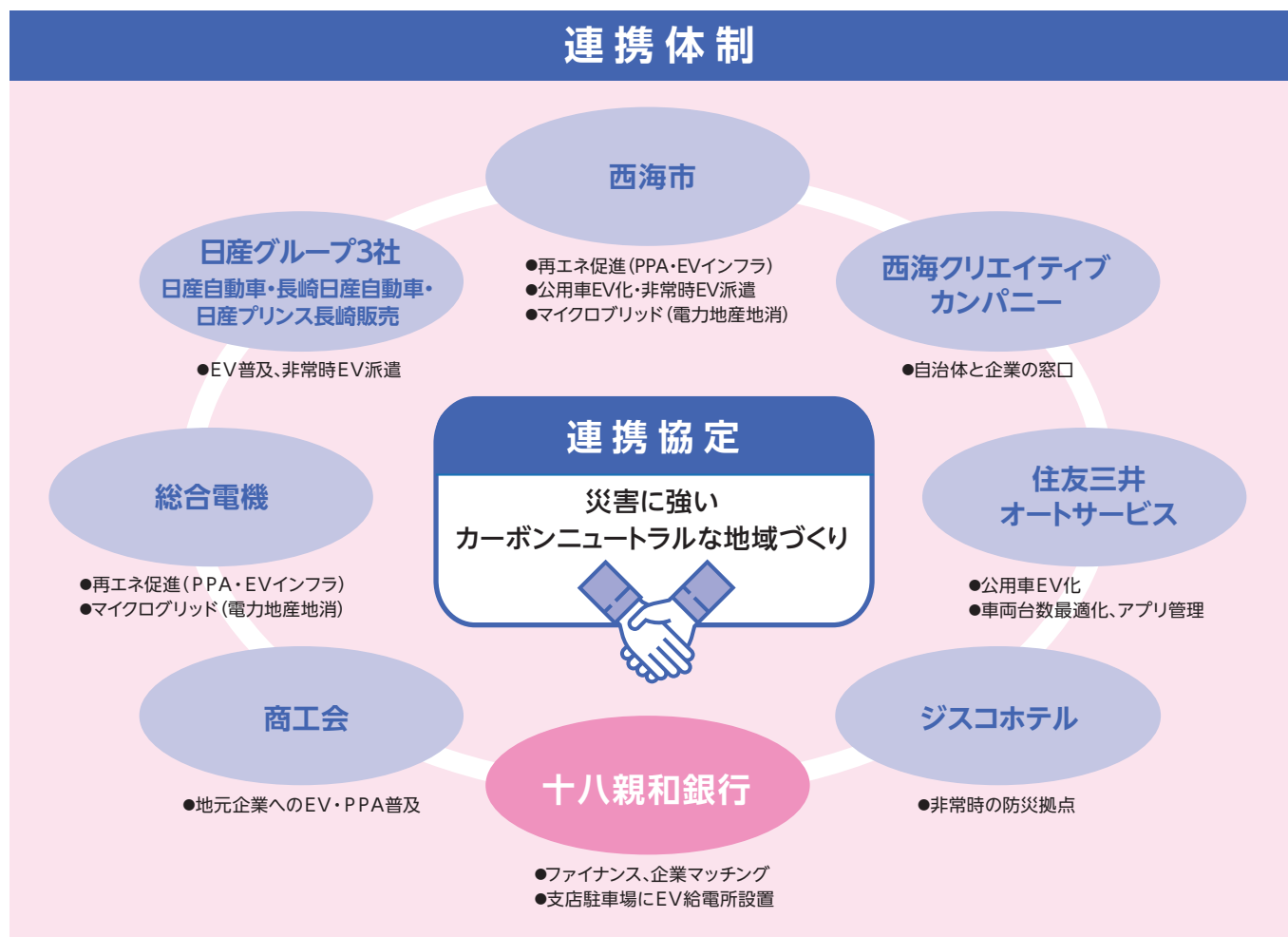
連携事項

電気自動車や再生可能エネルギーの普及・災害時の支援

十八親和銀行 の役割

- ◆西海市の災害に強いカーボンニュートラルな地域づくりを金融面で下支え
- ◆FFGのネットワークを活用した企業マッチングの積極的な実施
- ◆銀行営業店の駐車場にEV給電所の設置
- ◆個別課題についてのソリューション提案や各種フォロー

連携体制



地域商社機能を活用した離島地区事業者の販路拡大サポート

- 十八親和銀行は、グループ会社のiBankマーケティングと連携して、離島産品の販路拡大・プロモーションを後押しすべくオンラインストア「エンニチ」を活用して壱岐・対馬・五島・上五島の4島、計11社の商品を販売しました。
- 今後も離島産品の販路拡大・プロモーションに加え、商品開発やブランディングといったマーケティング活動全般におけるサポートを通じて地域経済活性化に資する取組みを実施してまいります。

出店者

地域	出店者	地域	出店者
①壱岐	壱岐オリーブ園(株) (株)平山旅館 (株)丸昇水産	③五島	(株)アグリ・コーポレーション (資)椿乃 (株)五島列島酒造 (株)マルセイ水産 (株)五島ワイナリー
②対馬	(株)丸徳水産	④上五島	(株)江口組 五島手延うどん協同組合

販売商品(一部)

■水産加工品(朝獲れ鮮魚・鯛茶漬けなど)



■農作物の加工品(五島芋・椿油・オリーブ等の加工品)



■酒類(ワイン・焼酎)



■ご当地グルメ(五島手延べうどん)



長崎離島お取り寄せグルメ特集



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

2021年5月から2022年3月にかけて、長崎県内63ヶ店（ほか県外5拠点）の店舗統合が完了いたしました。統合した店舗は、お客さまの利便性を十分に検討のうえ決定しており、全店において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

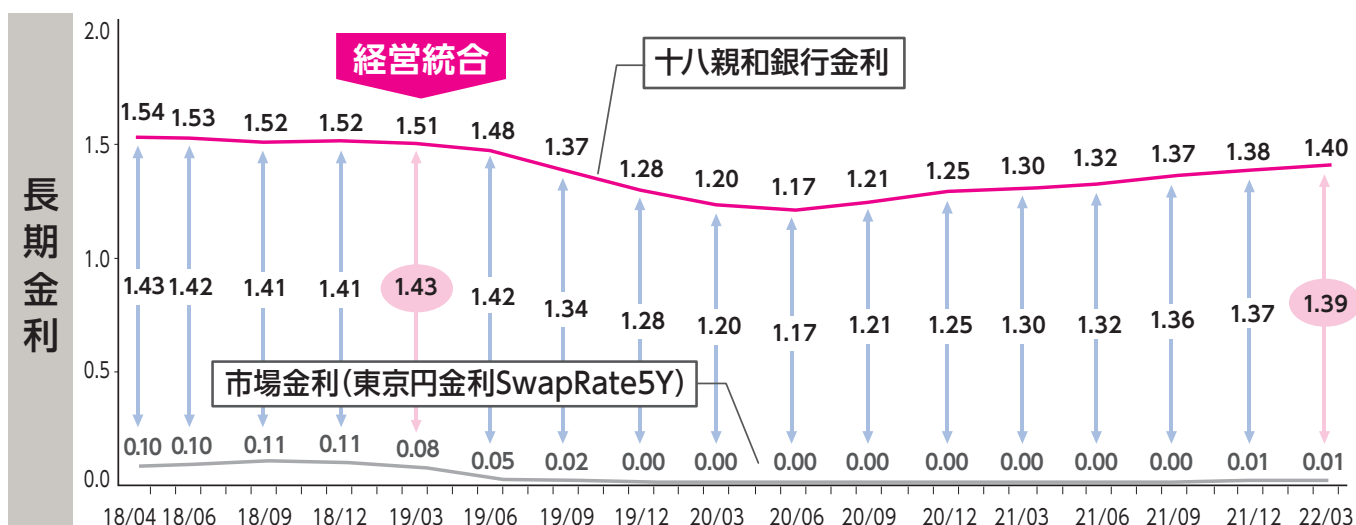
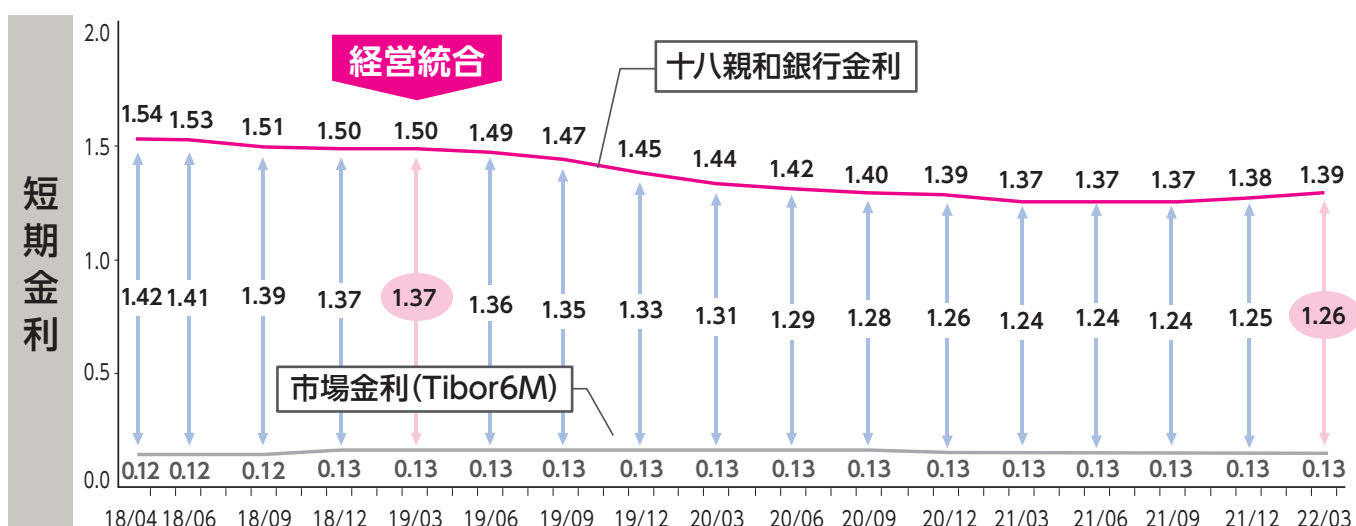
コミットメント ② 貸出金利の水準を不当に引上げないこと

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

長崎県内における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を適切に運営しており、短期金利・長期金利共に、経営統合前と比較して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①十八親和銀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)。

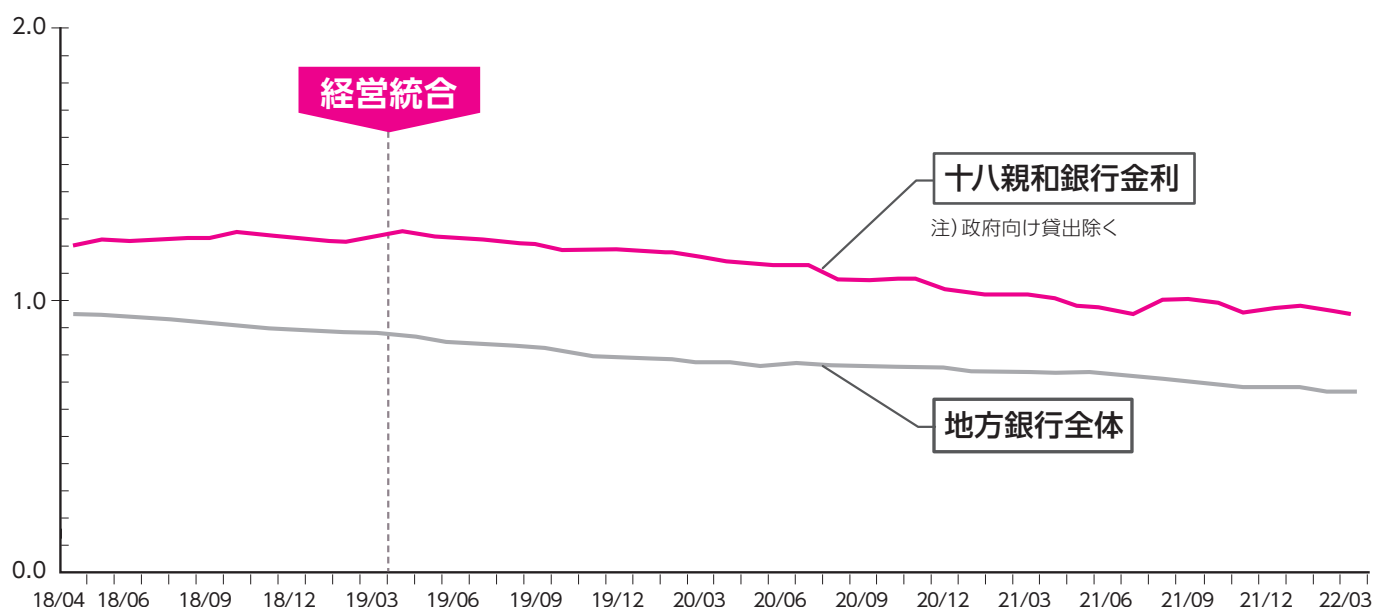
コミットメント ② 貸出金利の水準を不当に引上げないこと

KPI

日銀が公表している新規実行金利[※]について、地方銀行全体と十八親和銀行の比較を開示します。

実績

十八親和銀行の金利は、日本銀行が公表する地方銀行全体の新規実行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

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

当初 500先 修正目標※ 700先

※2020年3月に上方修正

実績

事業承継支援先数は、経営統合前の328先から毎年増加し、2022年3月末には上方修正後の目標値700先に対して739先(前期比+123先)となりました。近年、社会課題となっている事業承継問題に対応すべく、引続き、お取引先の事業承継支援に注力してまいります。

	'19年3月期	'20年3月期	'21年3月期	'22年3月期	前期比	'22年3月末目標比
事業承継支援先数	328先	505先	616先	739先	+123先	+39先

※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

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

当初 400先 修正目標※ 430先

※2021年3月に上方修正

実績

販路開拓支援先数は、経営統合前の295先から毎年増加し、2022年3月末には上方修正後の目標値430先に対して、514先(前期比+88先)となりました。引続き、当社グループが有する地域内外のネットワークを活用して、お取引の販路開拓支援に注力してまいります。

	'19年3月期	'20年3月期	'21年3月期	'22年3月期	前期比	'22年3月末目標比
販路開拓支援先数	295先	420先	426先	514先	+88先	+84先

※販路開拓支援先数:各期中に('19年3月期:'18年4月～'19年3月末の1年間、'20年3月期:'19年4月～'20年3月末の1年間、'21年3月期:'20年4月～'21年3月末の1年間、'22年3月期:'21年4月～'22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

当初 2,500先

修正目標※ 5,000先 → 6,400先

※2020年3月および
2021年3月に上方修正

実績

事業性評価先数は、順調に増加したため、2度にわたり上方修正し、2022年3月末には6,450先と修正後目標を超過達成しました。今後もお取引先との積極的な対話を通じて、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してまいります。

	'19年3月期	'20年3月期	'21年3月期	'22年3月期	前期比	'22年3月末目標比
事業性 評価先数	1,831先	3,901先	5,326先	6,450先	+1,124先	+50先

※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

経営改善支援取組先数は、経営統合前の248先から毎年増加し、2022年3月末には315先(前期比+5先)となりました。引続き、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連携を図りながら、課題解決に向けたサポートに取り組んでまいります。

	'19年3月期	'20年3月期	'21年3月期	'22年3月期	前期比
経営改善支援 取組先数	248先	276先	310先	315先	+5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

中小企業取引割合は、経営統合前の水準を維持しております。新型コロナウイルスの影響が拡大する中におきましても、引き続き、資金繰りのご支援をはじめとする金融サービスの提供を継続するとともに、ご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まいります。

	'19年3月期	'20年3月期	'21年3月期	'22年3月期	'19/3月期比
中小企業取引割合	26%	26%	26%	26%	0% (割合維持)

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

2 お取引先向けアンケート結果 ～2022年1月実施

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、昨年に引き続き、アンケートを実施いたしました。

アンケートは、今後の業務運営や各種施策に活用してまいります。

Q 総合的に十八親和銀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。
- 今後も、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尽力してまいります。

Q 十八親和銀行とのお取引にあたり、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"> 貸出金利の上昇 店舗・ATMの統廃合 審査スタンスの変更 希望した融資金額の借入 | } | 主な不安項目 |
|---|---|--------|

- 主な不安項目は、昨年と同じ上記4項目となりました。経営統合以降、全体の不安は減少傾向にあるため、引き続き、お取引先の不安解消に努めてまいります。

当社グループは、経営統合に際しコミットメント6点を掲げ、以降、その実践に尽力してまいりました。

今般、2022年3月をもって、予定していた3年間を経過しましたが、コミットメントに掲げる「長崎県経済への貢献」は、私ども地域金融機関にとって欠かすことができない経営のポリシーであり、十八親和銀行は、本年4月からスタートした新中期経営計画においても、その考え方を継承したうえで、将来にわたって長崎県経済の発展に貢献してまいります。

新中期経営計画の概要(5月13日に公表した十八親和銀行の中期経営計画)

本計画の基本的な考え方

十八親和銀行は、2020年10月に銀行合併を実現し、2021年1月に事務システム統合、2022年3月に全68拠点の店舗統合を完了させるなど、地域やお客さまのインフラとなる基盤の強化を進めてまいりました。

この間、「長崎県経済の発展に貢献する地域金融機関本来の役割」を果たすべく「地域への6つのコミットメント」※を掲げ、合併に伴う不安の払拭に努めるとともに、合併によるシナジー効果を通じて、サービス品質の向上、お取引先の成長支援、地域への人財供給など、地域活性化に資する取組みに注力してまいりました。

本計画では、引き続き「地域への6つのコミットメント」の考え方を継承し、お客さまとの信頼関係をより強固なものにしていくとともに、銀行合併以降に構築した土台やシナジー効果を下支えにした、利便性の高いチャネル・ネットワークの整備や、お客さま起点の付加価値の高いソリューションの提供を通じて、長崎県経済の将来にわたる発展に貢献してまいります。

※地域への6つのコミットメント

- 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、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

長期ビジョン(目指す姿)

十八親和銀行は、地域社会の豊かさや地域経済の発展に貢献することで、お取引先とともに持続的に成長していく、好循環サイクルを創出し、本計画の長期ビジョンである「顧客満足度No.1銀行」を目指してまいります。

長期ビジョン
(目指す姿)

1. 地域経済活性化と企業価値向上の同時実現
2. 地域の企業・個人・自治体の成長への貢献
3. 働きがいと誇りを持ち、自身も成長できる組織

「顧客満足度NO.1銀行」

本計画の基本戦略概要

本計画では、地域へのコミットメントの考え方にに基づき、『4つのJS』※を行動指針として、「既存ビジネスの磨き上げ」と、成長戦略である「4つの変革（ビジネス、情報、人財、組織）」の取組みを進め、地域とお客さまの持続的な成長に貢献してまいります。

基本戦略			『4つのJS』を行動指針として、重点取組みである「既存ビジネスの磨き上げ」と「4つの変革」に取組み、地域とお客さまの持続的な成長に貢献	
重点 取組み	既存ビジネスの磨き上げ		お客さまとの接点強化、質の高い提案提供 事業サポート 人生サポート	
	成長戦略（4つの変革）	お客さま・情報	ビジネススタイル変革	お客さま起点の徹底、真のお客さま本位実現 事業サポート 人生サポート
			情報マネジメント変革	情報収集と地域課題の見える化 地元サポート 事業サポート 人生サポート
		行員・組織	人財変革	営業店人財、専門人財の育成 地元サポート 事業サポート 人生サポート
			組織変革	働きがいと誇りを実感できる組織の実現 従業員サポート

※4つのJS：十八親和銀行のロゴである「J」と「S」に想いを込め、地域に貢献する取組みである「地元サポート」、事業者の皆さまの本業を支援する「事業サポート」、個人のお客さまの豊かな生活を実現する「人生サポート」、従業員が生き生きと働くための「従業員サポート」の4つを、行動指針としたもの

重点取組みの内容

既存ビジネスの磨き上げ		お客さまの利便性を維持・強化するチャネルやネットワークを整備していくとともに、合併効果や生産性向上を通じて、質の高い提案ができる営業体制を確立し、お客さまの成長をサポート
成長戦略（4つの変革）	ビジネススタイル変革	お客さまを深く理解し寄り添う「ゴールベース型コンサルティング」を通じて、お取引先の本業支援や個人のお客さまのライフプランニングなどの高品質かつ最適なサービスを提供
	情報マネジメント変革	当行が保有する豊富な情報活用や外部との連携などを通じて、データを一元化するプラットフォームの構築に取り組むとともに、集約した情報の価値化を通じて、地域課題の見える化とその解決につなげる
	人財変革	お客さまの接点となり真の課題を把握する営業店人財や、お客さまの多様な課題を解決できる専門人財の育成を通じて、付加価値の高いソリューションを提供
	組織変革	働きがい向上に資する環境の整備や、オープンでフラットな企業カルチャーの醸成を通じた、行員が地域やお客さまのために生き生きと働く活性化した組織づくり

4 外部モニタリング委員会の開催



2022年6月9日(木)、今回が最終回となる「第6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 2022年6月9日(木) 10:30～11:30

開催場所 十八親和銀行本店

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 コミットメントの進捗状況
- 3 これまでの活動に対するFFGの総括
- 4 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

詳細については、「外部モニタリング委員会によるFFGの取組みに対する評価」をご確認ください。

■ 当初掲げたコミットメントは十分に達成されている

経営統合以降、十八親和銀行は単独ではなし得なかった迅速かつ丁寧な事業者サポートや地域活性化策を実行しており、その結果はモニタリング指標やアンケート結果に表れている。また、経営統合・合併に伴う弊害はなく、十八親和銀行はインフラとして地域に確りと受け入れられている印象。

■ 十八親和銀行は、コミットメントの趣旨を経営のポリシーと捉え、新中期経営計画にも反映させており、その考えは役職員にも浸透しているため、今後も地域貢献に取組み、地域と協力のうえ難しい経済局面を乗り切っていくものと確信している

お問い合わせ窓口

十八親和銀行に対し、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。

十八親和銀行

十八親和銀行 サービス監査室

 0120-333-284