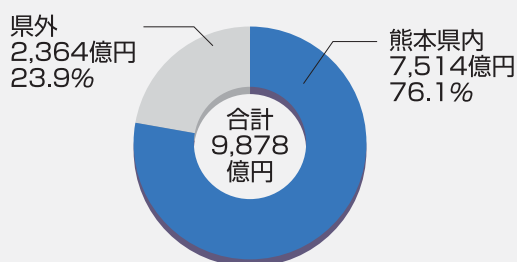


1 地域への貸出金等について

(平成18年9月末現在)

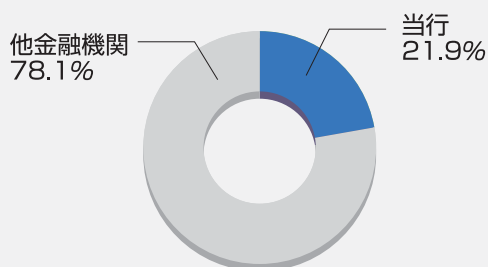
①当行貸出金の地域別残高と比率

平成18年9月末の当行の貸出金残高は9,878億円であり、このうち熊本県内は76.1%の7,514億円、県外が23.9%の2,364億円となっています。



②当行貸出金の熊本県内におけるシェア

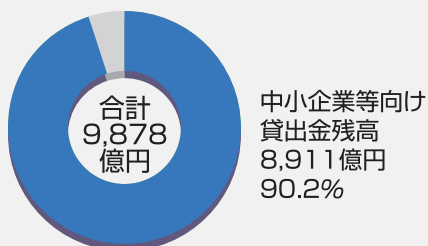
平成18年9月末の熊本県内における金融機関の貸出金残高のうち当行シェアは21.9%となっています。



③当行の中小企業等向け貸出比率

平成18年9月末の当行の中小企業等向け貸出金残高は8,911億円であり、貸出全体に占める比率は90.2%と高い水準となっています。

※中小企業等とは、中小企業と個人です。



④企業向けおよび個人事業者向け事業性ローン

スコアリングモデルを活用した「商売応援資金“ゆとり”」、「スピードサポートローン」、「SBL500」、「ナイスアシスト」や、熊本県信用保証協会との連携による「くまもとファイト資金」、「アッドアルファ」など、中小企業や個人事業主の皆さまのいろいろな資金ニーズに即応できる商品を取り揃えています。

⑤地方自治体の制度融資の取扱い件数と金額

地方自治体の制度融資の取扱い件数・金額は6,997件の473億円で、このうち熊本県内での取扱いは、6,955件の471億円となっています。

⑥個人のお客さまへの消費者ローン・住宅ローンの豊富な品揃え

個人のお客さまのお使いみちに応じた、豊富な消費者ローン、住宅ローンの商品を取揃え、ライフプランのお手伝いを提案しています。

また、「エコ」関連の商品も取揃え、当行貸出金残高に占める個人ローン比率は22.9%となっています。

2 地域振興について

①PFI事業の取組について

当該事業に関するノウハウの蓄積に努め、各行政および地元企業との関係を強化し、当該事業の有効的な活用を促し、地域と一体となった取組みを行っています。

18年9月末実績で1件の取組みを行っています。



3 地域サービスの充実について

①産学連携支援サービス

大学が有する研究成果等を地域に還元すること、ならびに当行取引先が検討している新商品・新製品等を大学と共同開発することにより、地域の産学連携を推進し、より一層の地域中小企業および地域社会の発展に貢献することを目的にサービスを提供しています。現在、熊本大学、九州東海大学、崇城大学と提携しています。

②各種セミナー・相談会の開催

熊本ファミリーニュービジネスクラブを通じてさまざまなセミナーや研修会を開催し、会員の皆さまの事業支援活動を行っています。

また、当行は「社外経営会議」と称するさまざまな業種の若手経営者の交流・研修の場を提供し、外部からの講師を交えて勉強会を開催しています。現在は第9期生が19名参加されており、第1期から延べ約200名の方々に参加頂いています。



③ローンプラザ

平日にご来店できないお客さまのために、土曜日・日曜日でも住宅ローンのほか、各種ローンに関するご相談などにお応えしています。

ローンプラザのご案内

本店ローンプラザ

TEL 096-385-2424
FAX 096-385-9344

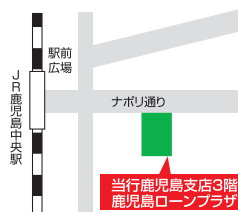
平 日／10:00～18:00
土 曜・日曜／10:00～16:00
水曜・祝日／休み



鹿児島ローンプラザ

TEL 099-257-1476
FAX 099-257-1477

平 日／10:00～17:00
土 曜／10:00～17:00
水曜・日曜・祝日／休み



八代ローンプラザ

TEL 0965-32-7077
FAX 0965-32-7822

平 日／10:00～17:00
土 曜／10:00～17:00
水曜・日曜・祝日／休み



④ATMネットワークの拡大

かねてより大変ご要望の多かった上通アーケード街に店舗外ATMコーナーを新たに設置しました。このATMコーナーは、平日は午前8時から午後9時まで、土・日・祝日も午前9時から午後7時までご利用いただけ、お年寄りやお体の不自由な方に配慮したユニバーサルデザインの考え方を取入れたレイアウトを施しています。

また、株式会社セブン銀行に加え、株式会社イーネットとの業務提携を行い、同社における熊本県内初のコンビニATMサービスを開始することとなりました。平成19年1月下旬から、同社提携コンビニエンスストア（ファミリーマート、デイリーヤマザキ、ミニストップ、ポプラ、サンクス、サークルK、コミュニティ・ストア他）の35ヶ所程度でコンビニATMサービスを実施します。

これらATMネットワークの拡大に向けた積極的な取り組みを通じて、お客さまの利便性向上に努めています。



⑤お客様相談室の設置

お客さまからのご相談や苦情を受付けています。銀行業務に関してお困りのことや当行へのご意見、ご要望がございましたら、遠慮なくお申しつけください。

また、税理士による「税務相談」と弁護士による「法律相談」も開催しています。どうぞお気軽にご利用ください。

〈税務相談〉毎週木曜日（午前9時～午後4時）

〈法律相談〉第1・第3水曜日（午前9時半～午前11時半）

※法律相談は事前予約をお願いします。

〈お客様相談室〉 ☎0120-548-775

受付時間：月曜日から金曜日（午前9時～午後5時）

※但し、銀行休業日は除きます。

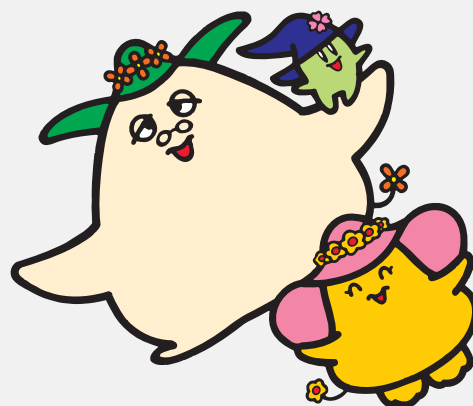
⑥インフォネットフェスティバル2006の開催

平成18年5月19日・20日の2日間、222社の企業に出展いただき、インフォネットフェスティバル2006（大商談会）を開催しました。



⑦その他

- 熊本ファミリーニュービジネスクラブ主催によるセミナー
- 異業種交流会
- 経営支援セミナー
- お取引先新入社員研修会
- 年金相談会
- 熊本経済経営研究所による調査・研究



4 その他の地域への貢献活動

①各種ボランティア活動

当行は、「YMCAフィランソロピー協会」に発足時より幹事社として関わり、ボランティア活動を通じて地域社会支援および社会貢献を行っています。具体的には、①使用済み切手の収集②新入社員ボランティア入門講座③チャリティ駅伝大会、チャリティボウリング大会④年賀はがき4等切手シート収集キャンペーン⑤交流ボランティア（児童養護施設の子どもたちとデイキャンプ）など各種の活動を「できることから始めよう」を合言葉として積極的に取り組んでいます。



②熊本ファミリー銀行旗「ママさんバレーボール大会」

熊本市バレーボール協会が主催し、当行が協賛するママさんバレーボール大会も今年で14回目を迎えました。平成18年9月9日・10日の2日間、熊本市総合体育館をメインに2会場で熱戦が繰り広げられました。



③女声合唱フェスティバル

当行が協賛する熊本県おかあさんコーラス連盟による熊本県女声合唱フェスティバルは、皆さんの日頃の成果を発表する場として、地元の皆さまの定例行事になっています。



④地域行事への参加

当行は、地元の行事やイベントにも積極的に参加しています。毎年8月に行われる「火の国まつり」をはじめ各地区で催される祭りやスポーツ大会等に積極的に参加し、地域の皆さまとの輪を大切にしています。



5 お客さま満足 (CS) の向上に向けた取組み

当行は、これからも地域のお客さまのご意見やご要望に積極的に耳を傾けて、《地域になくてはならない銀行》として、**「地域貢献No.1銀行」・「お客様満足度No.1銀行」**を目指し全力で取組んでまいります。

①「お客さまご意見箱」の活用

営業店の店頭には設置しています「お客さまご意見箱」に投函いただいたご意見を踏まえ、店頭での待ち時間短縮化に向けた取組みのほか、ご来店いただいたお客さまへの「店内全員ご挨拶運動」の推進など、お客さま満足 (CS) の向上に努めています。



②「お客さまアンケート」の結果 (お客さまの声) を踏まえた CS向上策の実施

多くのお客さまのご意見・ご要望をいただきながら、より良い商品・サービスの提供に努めていくため、平成18年2月に、個人・法人合わせて約14,000先のお客さまに対し郵送によるアンケートを実施しました。おかげさまで、大変多くのお客さまよりご回答 (ご意見・ご要望のほか、励ましやお褒めの言葉など) をいただき、お客さまの貴重なご意見を踏まえたCS向上策 (ATMコーナーの新設、ユニフォームの導入、福岡銀行とのATM手数料相互無料化など) を実施しました。

③CSに関する教育の徹底

質の高いサービスを提供するために、営業店の管理職や窓口担当者を対象とした研修会を外部講師を招いて実施するなど、CS向上に向けた教育の徹底を行っています。



④資産運用等の常設相談コーナー「情報プラザ」

下通支店内に開設した「情報プラザ」では、平日は午前9時から午後7時まで、土曜日・日曜日も午前10時から午後4時まで、資産運用等のご相談を受付けています。仕事帰りや休日のショッピングのついでに気軽にお立ち寄りいただけます。専門スタッフがプライベートブースで説明し、ご利用の皆さまから大変ご好評をいただいています。



⑤生活役立ちセミナー「マネー講座」の開催

下通支店「情報プラザ」では、お客さまの生活に役立つ情報発信として「マネー講座」を定期的に開催しています。生活に密着したテーマについて、専門家が判りやすくお話しします。開催内容は「情報プラザ」や当行ホームページ、当行本支店でご案内していますので、是非ご参加下さい。(参加費無料)



資産運用相談・「マネー講座」等のお問合せは
情報プラザ ☎096-325-2050