



REPORT
2013.9

山口フィナンシャルグループ
ディスクロージャー
2013 中間期 情報誌編
| 平成25年9月期 |

あなたの「夢」と「未来」を総合力でサポート

笑顔の
おもてなし。

福田社長 × YAB伊藤アナウンサー対談

おもてなし

YMFG TV CM出演者メッセージ

応援してください。
YMFGも、私も。

お取引先紹介

おもてなしのこころ

YMFG アジア便り【山口銀行 釜山支店】

釜山からアンニョンハセヨ



山口銀行 もみじ銀行 北九州銀行
ワイエム証券 ワイエムセゾン ワイエムコンサルティング 井筒屋ウィズカード 北九州経済研究所



対談 01 おもてなし

株式会社 山口フィナンシャルグループ 代表取締役社長

株式会社 山口銀行 取締役頭取

福田浩一

YAB山口朝日放送アナウンサー

伊藤明日香さん



特集 04 応援してください。YMFGも、私も。



女子卓球 全農 所属

石川佳純さん

株式会社安川電機 陸上部 所属

中本健太郎さん

国宝・重要文化財保存修復 日本画家

馬場良治さん

- 08 YMFG 商品紹介
ご愛顧いただいている皆さまに感謝の気持ちをこめた
山口フィナンシャルグループの **おもてなし** です
株主優待カタログ
「YMドリーム倶楽部」
「退職記念」特別金利定期預金
ゴールド定期預金「順風満帆」



- 10 わたしたちがYMFGです。
わたしが考えるおもてなし

11 YMFG グループプロフィール

お取引先紹介

12 おもてなしのこころ

株式会社大谷山荘

(山口県長門市)

株式会社ヤマサキ

(広島県広島市)

株式会社スターフライヤー

(福岡県北九州市)

- 18 YMFG アジア便り【山口銀行 釜山支店】

釜山からアンニョンハセヨ

- 20 平成25年9月期の **業績について**

山口フィナンシャルグループ・山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行

※平成25年9月期の詳細な財務データ等につきましては、「ディスクロージャー2013中間期 資料編」をご覧ください。

株式会社 山口フィナンシャルグループ
代表取締役社長
株式会社 山口銀行 取締役頭取

福田 浩一

おもてなし

YAB 山口朝日放送アナウンサー

伊藤 明日香さん

2020年の東京五輪開催決定に沸いた2013年。

招致スピーチで使われた「おもてなし」という言葉は、

流行語大賞にも選ばれるなど話題となりました。

日本人の「心」を表すとされる「おもてなし」。

今回は、このおもてなしをテーマとした対談をお届けします。
あなたにとって「おもてなし」とは、どのようなものですか？



心に響く「おもてなし」は 相手をよく知ることから。

株式会社 山口フィナンシャルグループ
代表取締役社長
株式会社 山口銀行 取締役頭取
福田浩一

お詫びの手紙に添えられた
「おもてなし」のこころ。

伊藤 おもてなしといえば最高の
「おもてなし」を感じた出来事がありまして。昨年夏、集中豪雨で旅館が営業できなくなったために、予定していた旅行を断念したことがあったんですが、後日、旅館から割引チケットを添えたお詫びのお手紙が届いたんです。封筒にはまだ色づいていない紅葉の葉と干し柿も。とても感激しました。

福田 「紅葉もあなたをお待ちしています」というメッセージだったんですね。

伊藤 ええ。お茶を飲みながら干し柿をいただいて、窓の外を見る

と紅葉...というシーンをイメージして、直接でなくても「おもてなし」はできるんだな、と思いました。そして、行ってもいないのに、その旅館が大好きになりました。社長の心に残っている「おもてなし」があったらお聞かせください。

福田 一番に思い浮かぶのは、学生時代にアメリカでホームステイしたときのことですね。ホストファミ



リーが私をお客さん扱いするのでなく、教会に一緒に行こう！と家族として受け入れてくれたんですよ。ごちそうを用意したり、観光スポットに連れていったりするのはなく、家族として温かく接してもらったことが、わたしにとっては最高のおもてなしでした。

仕事が、お客さまが、好き。
だからこそ、

「一緒に」という熱い想いで
応援させていただける
金融機関でありたい。

福田 また、時期や渡し方も含めて、思いやりが伝わるプレゼントをもらうと、「特別だ」と感じますね。「おもてなし」で大切なのは、

相手をいかに知り、親身に考えるかだと思えますよ。これを日ごろの業務にも反映できたらと考えています。

伊藤 そうですね。行員の方が自分のことを本心に考えてくれていることが伝わってくると、「私の銀行はここ！」って思いますから。山口フィナンシャルグループ（以下、YMF G）は、コンビニATM※の利用手数料が平日無料です。山口銀行に口座を持ったとき、「お客さまのことを考えてくれているんだな」と感じました。便利だし、とてもありがたいです。

福田 コンビニの時間外手数料は銀行のATMと同じにしています。全国で約5万店まで普及した



コンビニのATMを、YMF GのATMと思ってご利用いただければ、という想いからです。もちろん、ATMだけでなく、窓口でも、お得意先に訪問したときでもお客さまが第一ですが、これもYMF Gの「おもてなし」の一つと考えたのです。

伊藤 YMF Gならではの「おもてなし」に必要なことは何だとお考えですか？

福田 行員一人ひとりが銀行の仕事を、そしてお客さまを好きになることです。仕事にやりがいを感じ、「お客さまの厳しい局面と一緒に乗り越えたい。何とか応援させていたきたい」と思ったとき、お客さまの心に届く「おもてなし」が実現すると考えています。

時には行き過ぎてお節介になることもあるかもしれませんが、真剣に向き合っていれば、お客さまのお気持ちを察した対応もできることでしょう。

伊藤 利用者や取引先からみれば、そういう行員の方は頼りになります。YMF Gの支店でも、ATMの前で、振り込み詐欺に遭わないように様子を気遣う行員の方を見かけますが、やっぱり声をかけやすい雰囲気大切だと思います。「この人になら相談できそう」「あの銀行に行けば、あの人が親切に伝えてくれるから、あそこへ行こう」と思われる環境づくりも金融機関の「おもてなし」なのかもしれませんね。

「応援してください」
そして、応援していただける
金融機関へ。

伊藤 ところで、「応援してください」のテレビCMを拝見しました。あのフレーズは社長のご発案だそうですね。私も初めて石川佳純選手のCMを見たとき、思わず「応援する！」って言っちゃいました(笑)。

福田 石川選手を見ていると素直に応援したくなりますよね。YMF Gもお客さまにそう思っていただけのように思えます。収益だけを考えるのではなく、お客さまと一体になって、若者がイキイキと働ける社会にしていけるのが地域の金融機関としての責務。「応援してください」という想いは地域とともに歩んでいくという決意表明でもあります。

伊藤 日々の対応に「おもてなし」の気持ちを込めていらつしやるのがよく分かりました。これからも地域のために、お客さま一人ひとりのために邁進してください。応援しています！
(敬称略)

「あの銀行には、あの人がいるから」
そう思ってもらえる環境づくりも
金融機関の「おもてなし」の二つでは。

YAB山口朝日放送アナウンサー

伊藤明日香さん

プロフィール

山口朝日放送アナウンサー。6月4日生まれ。趣味はスポーツ観戦。土曜朝7時25分からの情報番組「とくとくマルシェ」などに出演。





〔特集〕

応援してください。 YMFGも、私も。

山口フィナンシャルグループ各店のテレビCM「応援してください」シリーズ。

現在、石川佳純さん、中本健太郎さん、馬場良治さんにご登場いただき、3種類のCMを放映しています。

このCM、「応援してください」というメッセージに、わたしたちのもっと謙虚な姿勢を大事にしたいという思いを込めました。

各店の店頭や、ホームページのCMギャラリーにてご覧いただけます。ぜひご覧ください！



石川佳純



中本健太郎



馬場良治



祝・優勝!!
平成25年度
全日本卓球選手権大会
女子シングルス・
女子ダブルス

皆さまYMFGと一緒に応援した
石川佳純選手が、
見事、単複2冠を達成しました。
温かいご声援ありがとうございました!

女子卓球 全農 所属

石川佳純さん

1993年山口県生まれ。
2010年 ジャパントップ12卓球大会 優勝
2011年 全日本卓球選手権大会 女子シングルス 優勝
2012年 ロンドンオリンピック 女子団体 銀メダル
女子シングルス 4位

平成26年3月までの期間限定で石川佳純選手の
メッセージ動画をご覧ください!携帯電話・ス
マートフォンでQRコードからアクセスしてください。



全力で最高のプレイをして試合に勝つ。
それが私の「おもてなし」です。



昨年は山口フィナンシャルグループ
(以下、YMFG)のコマーシャルに出演
させていただいたこともあり、地元
に帰って街を歩いていると「あつ、佳純ちゃ
ん!」と温かく声をかけてくださる方
が増え、「地元つてありがたいな」と感
謝しています。特に、2012年のロン
ドンオリンピック後は、これまで以上に
たくさんの方が応援してくださるよう
になり、とても嬉しく思っています。

で、リベンジできて本当に良かったです。
数多くの試合を重ね、嬉しいことや悔
しいことを経験しながら、「回り成長で
きた1年になりました。」

そんな中、2020年夏季オリ
ピックの開催都市が東京に決定し、信
じられないような喜びとともに、「きつ
と私の集大成の大会になる」と感じて
います。ただ、今は目の前の一つ一つの
大会に向けてしっかりと頑張るのみ、と
燃えています。

応援してくださる方々へ私ができる
「おもてなし」は、全力で最高のプレイ



インタビュー当日は、正月用ポスター
の撮影日で、かわいらしい晴れ着姿を
披露していただきました。

地元の方々の応援が大きな力に。
活躍をお見せできるよう、
これからもさらに頑張ります!

をお見せして、試合に勝つこと。若い選
手に負けないよう精進し、日本代表と
して世界の強豪選手に打ち勝たなけ
ればなりません。また、今年は全日本
選手権や、それに続く世界選手権でも
活躍をお見せしたいと思っています。

地元の方々の応援つて、本当に力にな
るんですよ。いつも、ありがとうございます。
ます。これからもさらに頑張りますの
で、温かい応援をよろしく願いま
す。YMFGも私も、一緒に地元を元氣
にできれば幸せです。



株式会社安川電機陸上部 所属

中本健太郎さん

1982年山口県生まれ。現在、安川電機陸上部に所属。
2012年ロンドンオリンピック男子マラソン6位入賞、2013年世界陸上モスクワ大会男子マラソン5位入賞。(共に日本男子最高位)



みんなのおかげで今の僕がある。 感謝の気持ちをお返ししたいんです。



コマーシャル撮影は今回が初めての経験だったのですが、監督さんと撮影クルーの皆さんが明るい現場づくりをしてくださったので、楽しい雰囲気の中で撮影を終えることができました。周囲の人は私がコマーシャルに出ていることにビックリしたようですね。「とても良かった」と言ってくれる人が多くて嬉しいです。ただ、自分自身が出ているコマーシャルを観るのは、正直、恥ずかしいです(笑)。

同じように陸上人生も、これまで支えてくださった方々や、応援してくださる皆さん、また、レース後にねぎらいの声をかけてくださる皆さんのおかげで続けることができました。一人の力では難

しかったに違いありません。とても感謝しています。そんな思いをコマーシャルでも伝えたかった。地域イベントなどへ積極的に参加しているのも、感謝の気持ちを何らかの形でお返ししたいからです。

特に地元の皆さんには温かい声援をいただいているので二人ひとりへは無理でも、イベントやマラソン大会などを通じて多くの方に感謝の気持ちを伝えたいと思っています。また、少しでも陸上競技の楽しさを知っていただければ、とも。私流の「おもてなし」と感じてくださる方もいらつしやるようです。

そうした中、昨年は世界陸上モスクワ大会で、昨年のロンドンオリンピックとは違う積極的なレースを展開して入賞し、確かな手応えをつかむことができました。この結果に満足することなく、今年もさらなる高みを目指してい



きたいと思っています。

そんな私から誌面を借りて皆さんへ。いつも温かいご声援、ありがとうございます。世界陸上、オリンピックと結果を残せたのも、いつも応援してくださる皆さんのおかげです。私自身も皆さんに勇気と感動を与えられる選手になれるよう、これからも感謝の気持ちを忘れずに頑張っていきます。今年もよろしく願います！

応援してくださる皆さんに 少しでも陸上競技の楽しさを 知っていただければと思っています。



国宝・重要文化財保存修復 日本画家

馬場良治さん

1949年山口県生まれ。日本画家。

全国各地の国宝や重要文化財をはじめとする歴史遺産の色彩や壁画の調査・復元の第一人者。平等院鳳凰堂(京都府宇治市)や三十三間堂(京都市)、住吉神社本殿(下関市)などを手がける。



創作と「おもてなし」に通じるのは、相手のことを心底考えること。



「コモーションでお話ししているように、重要文化財の修復にも日本画の創作にも、いろいろな出会いが活かされています。作品は、その結晶と言えるかもしれません。特に古い作品の修復は、描かれた時代や作者との時間を越えた出会いのような気がします。それだけに、いろいろなことを考えますね。例えば、徳川家康と秀忠の霊廟には、ほとんど同じ文様の絵が壁に描かれているのですが、同じ文様のはずなのに、気性の激しかった家康の霊廟は、体温が上がるような、見る者の気持ちを昂ぶらせる雰囲気があるのに対して、気性の穏やかだった秀忠の霊廟は、気持ち落ち着くというか、とても静か

な雰囲気があつて、空気がまるで違うんです。きっと、その絵を描いた人たちが、家康と秀忠の気性や人柄などを本当に心から考えながら描いた結果、作品に性格のようなものが現れたのでしょう。面白いですよ。相手のことを心底考える。それは、「おもてなし」の心に通じるのかな、と。そんなことを考えたりします。

「おもてなし」というのは、こうした目に見えないものだと思うんです。日本人の感性というか、余韻のようなものなのかもしれませんね。

ところで、今回のコモーション撮影は長くて大変でした。正直、「早く終わらないかな」と思ったり(笑)。驚いたのは「衣裳」かな。もともと衣裳デザイナーの仕事もしていたので、まさか私の衣裳まで用意されているとは思いませんで



した。それが驚きでしたね。

最後に読者の方へメッセージですか？ そんな大層なものには特にありません(笑)。ただ、宇部に来て20年になりましたが、いつも知ってもらえる、という意味で、地元の方さんには本当にありがたいと思っています。自分が生まれ育った町というのは、いいですね。つくづくそう感じています。

「おもてなし」は目に見えないもの。日本人の感性というか、余韻のようなものかもしれませんね。

まに感謝の気持ちをこめた

おもてなしです

山口フィナンシャルグループ

地元特産品をお届けする 株主優待カタログ

地元の特産品のよさを広めたい、株主さまに感謝の気持ちを届けたいと、山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行の行員がプロジェクトチームを結成し、自分たちで一から選んだ特産品等を集めた株主優待カタログをお届けしています。

株主さまに喜んでお選びいただけるよう、プロジェクトチームでじっくり検討しました。



地元の魅力が詰まっています。ぜひご覧ください。



※毎年3月31日現在の株主名簿に記載または記録された1,000株(1単元)以上保有される普通株式の株主さまが対象です。

山口銀行

もみじ銀行

北九州銀行

心のこもったおもてなしで きめ細やかに対応する会員制サービス 「YMドリーム倶楽部」



お預かり資産の合計額※が1,000万円以上等、所定の基準を満たした個人のお客さまにご入会いただけるYMドリーム倶楽部では、お取引きに感謝して、旅行ツアーや金融サービスなどを特別優遇でご利用いただけるサービスをご提供しています。

銀行ならではの金融サービスだけでなく、提携企業各社が提供するサービスも特別優遇にてご利用いただけます。

金融サービス

健康 &
ライフサポートサービス

旅行 &
レジャーサービス

※円定期預金・外貨定期預金・投資信託(投資額または評価額のうち高い方)およびワイエム証券における預かり資産(金融商品仲介口座による取引の前月末時点の評価額)の合計額。

くわしくは、山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行の窓口でお問い合わせください。

ご愛顧いただいている皆さま

山口フィナンシャルグループの

山口銀行

もみじ銀行

北九州銀行

退職金をお預けいただき、
年金のお振込みをご指定(ご予約)いただいた
お客さまに感謝を込めて特別金利で提供する

「退職記念」 特別金利定期預金



年金受取口座のご指定(ご予約)をいただいているお客さまに、
大切な退職金を特別優遇金利年2.0%(3ヶ月、税引き前)にてお預けいただける定期預金をご用意
しています。

くわしくは、山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行の窓口でお問い合わせください。

さらに

山口銀行

北九州銀行

お花で感謝のおもてなし ゴールド定期預金 「順風満帆」



各商品の詳細は
お近くの銀行窓口まで
お問い合わせください。

記念日に年1回お花を
プレゼントいたします。



年金をお受取りまたは受取
口座のご指定(ご予約)をい
ただいているお客さまが、
特別優遇金利でお預けいた
だけのゴールド定期預金「順
風満帆」。

300万円以上(自動継続)で
ご新約いただいたお客さま
には、年1回ご指定の記念日
にお花もお届けしています。

くわしくは、山口銀行・北九州銀行の窓口でお問い合わせください。

※もみじ銀行では、年金をお受け取りいただいているお客さまに「もみじゴールド定期預金」を
ご用意しています。くわしくは、もみじ銀行の窓口でお問い合わせください。

※本ページに掲載している金利、条件等は平成26年1月27日現在のものです。
予告なく変更となる場合がありますので、あらかじめご了承ください。



銀行名でなく
名前でも呼んでもらえる
銀行員を目指します。

もみじ銀行海田支店 石丸 峻

お客さまに良かれと思った商品のセールスが一方的だったのか、自分には話してもらえなかった悩みをお客さまが他行に相談…。それを教訓に、いまではお客さまのお話をよくお聞きするように心がけています。これからも銀行名でなく石丸さんと呼んでもらえる、相談しやすい銀行員を目指します。



わかりやすい言葉に
おきかえ、お客さまの
大切な資産を守ります。

山口銀行防府支店 中島 厚子

「中島さんに聞いてみてからにしようと思って」と相談いただけると嬉しいですね。保険契約や相続手続きは複雑で、言葉も難解。わかりやすい言葉におきかえ、ゆっくりお話するなど工夫し、これからもお客さまの大切な資産をしっかりと守ってじっくり増やすお手伝いをしていきます。



「来てくれてありがとう」といわれる
銀行員を目指します。

山口銀行本店営業部 藤井 健二郎

「お礼とお詫びは早く」「相手のスピード・トーンで話す」どちらもお客さまに教わりました。「おもてなし」って相手をよく知らないといけない。だから、お客さまを訪問するとき事前準備は欠かしません。銀行員だからできる「おもてなし」で「来てくれてありがとう」といわれる銀行員を目指します。



これからも
一期一会を大切に
がんばります。

北九州銀行橋支店 藤村 道太

行橋支店は開店4年目。一日でも早く地域に溶け込めるよう、フットワークの良い活動を心がけています。おかげさまで、新しい銀行、支店であることもあってか「応援しているよ」と直接お声掛けいただくことも。これからも一期一会を大切にがんばりますので、応援よろしくお願いします。

わたしたちがYMF Gです。
わたしが考える
おもてなし



たくさんのお客さまと
お会いできるのを
楽しみにしています。

もみじ銀行八本松支店 竹田 英里子

以前担当させていただいたお客さまがご来店。ロビーにいらしゃったのでお声かけすると、「覚えてくれたのね。声をかけてくれてありがとう。」と笑顔に。それから来店されるとお客さまから声をかけて下さるようになり、とても嬉しく思います。これからもたくさんのお客さまとお会いするのが楽しみ！



お客さまの
お求めになるもののために
できる事を惜しみません。

井筒屋ウィズカード営業所 山崎 あかね

確認のつमりの一言がお客さまの反感を買ってしまったことも。「お客さまのお求めになるもののためにできる事を惜しまない」をモットーに、よくあるご要望にスムーズにお応えできるよう心がけていると、「ありがとう」とのお言葉が！これからも笑顔でがんばります。



お客さまの期待を超える
「おもてなし」を
目指します。

ワイエム証券柳井支店 竹中 晴美

当社でのお取引ではないとわかっていました。でも、お客さまからの相談にお応えしようと、一緒に検討したり、お客さまが必要とされる資料を集めたりしているうちに、当社でお取引いただけるように！これからも、お客さまの期待を超える「おもてなし」を目指します！



お客さまに
「また来よう」と
感じていただきたい。

北九州銀行びきの支店 鶴田 英里

丁寧な接客で、お客さまのニーズを感じ取りたい…。でも、丁寧を意識するあまり、名前ではなく、「ゆっくり話す子」で覚えられてしまうことも。ひびきの支店は、昨年オープンしたばかりのピカピカの新店舗。お客さまに「また来よう」と感じていただけるよう「おもてなし」の心でお待ちしております！

YMFG グループプロフィール

■ ■ ■ ■ 平成26年1月31日現在



名称 株式会社山口フィナンシャルグループ
本社所在地 下関市竹崎町4丁目2番36号
設立年月日 平成18年10月2日
資本金 500億円



名称 株式会社山口銀行
本店所在地 下関市竹崎町4丁目2番36号
創業年月日 明治11年11月25日
創立年月日 昭和19年3月31日
資本金 100億円
拠点数 【国内】133カ所(本・支店108、出張所25)【海外】4カ所(支店3、駐在員事務所1)



名称 株式会社もみじ銀行
本店所在地 広島市中区胡町1番24号
創業年月日 大正12年11月2日
資本金 874億円
拠点数 【国内】117カ所(本・支店96、出張所21)



名称 株式会社北九州銀行
本店所在地 北九州市小倉北区堺町1丁目1番10号
設立年月日 平成22年10月1日
資本金 100億円
拠点数 【国内】31カ所(本・支店30、出張所1)

ワイエム証券株式会社

本店所在地 下関市豊前田町3丁目3番1号
設立年月日 平成19年7月3日
資本金 12億7千万円
拠点数 16カ所

ワイエムセゾン株式会社

本社所在地 下関市竹崎町4丁目2番36号
設立年月日 平成19年8月29日
資本金 2,500万円

ワイエムコンサルティング株式会社

本社所在地 下関市細江町2丁目2番1号
設立年月日 平成4年3月25日
資本金 8,500万円

株式会社井筒屋ウィズカード

本社所在地 北九州市小倉北区船場町1番1号
設立年月日 平成3年1月10日
資本金 1億円

株式会社北九州経済研究所

本社所在地 北九州市小倉北区香春口2丁目8番8号
設立年月日 平成14年10月1日
資本金 3,000万円

■その他のグループ企業

- 三友株式会社
(不動産等の賃貸・評価業務)
- 株式会社やまぎんカードホールディングス
(子会社経営管理業務)
- 株式会社やまぎんカード
(クレジットカード業務)
- 株式会社やまぎん信用保証
(信用保証業務)
- 山口リース株式会社
(リース業務)
- 山口キャピタル株式会社
(ベンチャーキャピタル業務)
- もみじ地所株式会社
(不動産賃貸業)
- もみじカード株式会社
(クレジットカード業務)
- 一般財団法人山口経済研究所
(山口県内経済・産業動向の調査研究)
- 公益財団法人やまぎん地域企業助成基金
(地域経済貢献企業に対する助成)

YMFGのネットワーク

広域地域金融グループのネットワーク

[国内拠点数]

山口銀行 133カ所 北九州銀行 31カ所
もみじ銀行 117カ所 ワイエム証券 16カ所

[海外拠点数]

山口銀行 4カ所(支店3、駐在員事務所1)

301カ所



おもてなし
のこころ

野の花のように、さり気なく、温かく。

株式会社大谷山荘

—— 山口県長門市 ——



お客さまこそ最高の講師。
お叱りから真摯に学び、
お褒めの言葉を励みに
進化を目指しています。

代表取締役社長
大谷 峰一様

profile

設立／昭和29年
住所／山口県長門市湯本温泉
事業内容／旅館業、宿泊、結婚式および各種会
合、宴会、ホテル内飲食業務、青バス
運行管理

【問合せ先】 電話番号 0837-25-3221
URL <http://www.otanisanryo.co.jp>



客室や館内のあちこちで、大谷山荘のおもてなしを象徴する季節の野の花がお出迎え。素朴でありつつ洗練された活け方に女将のお人柄がうかがわれます。



平成18年にオープンした「別邸 音信」では、チェックイン前にまず抹茶でおもてなし。上質な時間が始まります。

団体から個人へ、遊興から癒しや寛ぎへと、近年、旅行者の志向や価値観は大きく変化しています。宿泊施設にも多様化するニーズへの対応が求められるようになってきました。大谷山荘は、こうした時代の趨勢にこたえつつ、創業時から、さり気なく濃やかな「山草花のおもてなし」を信条としてきた名宿。大谷さんは、「野の花のように、出すすぎず、さりとしてなおざりせず、相手の心に添うようなおもてなしをと考えています。さり気ないサービスこそ、究極のおもてなし。マニュアル通りの対応だけでは心を動かすことはできません。お客さまに感動していただけるサービスが目標です」と語ります。



「別邸 音信」には広々としたメゾネットタイプの部屋も。2階のスペースにはAVコーナーと文机が用意されています。

「ニーズに合わせてハード面の進化を図り、ライフスタイルのご提案ができる宿でも在りたいと思っています。そして、明るい挨拶や笑顔とともに、地域の文化や食を発信し、地元の方々と一緒に長門を、山口県を盛り上げていきたいという思いもあります。交通の便が良いとは言えないのに、わざわざお越しくださるお客さまを思うと、まだまだ努力が必要です」
爽やかで温かいスタッフの笑顔に気持ちがあわりと和み、「第38回プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」の「おもてなし部門」で4位（山口県内1位）に輝いたことも大いに納得。大谷山荘では、旅の感動を満喫できる特別な時間が待っています。



感動と幸せを感じていただける場所へ。

大谷社長は、「施設もサービスもまだまだ」とおっしゃいますが、伺うたびに、これ以上があるとは思えない上質なおもてなしに感服するばかり。「別邸音信」のオープン以来、毎月おみえになるお客さまがいっぱいいらっしゃるのですね。「地域とと



ともに」という想いを同じくするパートナー

としてお役に立ち、

これからも末長く、

良いお付き合いを

させていただきたい

と思っています。

担当者ホット情報

向上心に感服しています。

山口銀行長門支店 上田 紘平



湯本温泉周辺の見所や楽しみ方、歴史などが綴られた情報誌「音信」。抒情的な写真と文章に思わず引き込まれるよう。



お客さまの姿が見えなくなるまで見守るのが大谷山荘の流儀。それは、お車であっても電車であっても変わりません。



金子みすゞの世界を表現した人形作家・内海清美氏の作品や名窯の陶器などが展示されている「ギャラリー月の風」。



パソコン入力でお目当ての星座が簡単に観測できる「天体ドーム」。横には見晴らしの良いウッドデッキも。

おもてなし
のこころ

「喜び」と「感動」を、お客さまとともに。

株式会社ヤマサキ

— 広島県広島市 —



さらなる躍進を期し、
髪や肌への願いに応える商品に
心を添えて
お届けしています。

代表取締役
山崎 宏忠様

profile

設立／昭和45年
住所／広島県広島市中区舟入本町3-7
事業内容／化粧品の製造および販売、医薬部外品(スキンケア・入浴剤)の製造および販売

【問合せ先】 電話番号 082-292-7141

URL <http://www.corporate.lasana.co.jp>

売上本数1,000万本を突破した「海藻ヘアエッセンス」。当製品を始め、洗い流さないトリートメントのバイオニアとして美髪ケアを提唱しています。



商品開発は、お客さまの声を出発点とするマーケティング主導型。「実感」にこだわった研究が続けられています。

株式会社ヤマサキは、ヘアケア、スキンケア、アロマの3部門で「ラサーナ」ブランドの商品を展開しています。店頭だけでなく、通信販売、ウェブでも販売。とりわけ、ヘアケア部門の洗い流さない髪美容液「海藻ヘアエッセンス」が大ヒットし、富士経済調査の「アウトバス部門」で5年連続の全国売上ナンバーワンを記録しています。その理由は、もちろん商品力。そして、お客さまの感動と満足を目指す数々の取り組みです。

「髪や肌を大切に思い、ラサーナを選んだくださった方に感謝の想いを届けたい。健やかな美しさを実感していただきたい。それが実現できなければ会社の成長はありません」と山崎さんは断言します。



原料を混ぜ合わせる調整室。長いものは約7時間、短いものでも2時間以上かけて商品の中身が完成します。

通信販売では、20万人ものお客さまへ誕生月にお祝いの手紙と入浴剤、優待券をプレゼント。店頭でも、キャンペーンに応募した方へ手書きの手紙を添えて商品を発送するといった心遣いに感動の声が寄せられ、それがまた、ヤマサキの次なる原動力に。「広島県で化粧品を製造している唯一の会社として成長を続け、広島の誇れる存在になるため、利益は設備投資に注ぎ込んでいきます」とも伺いました。

健康や安全、そしてエイジングケアへの願いに応える商品と、心が通うサービスは、ヤマサキのおもてなしに他なりません。「ラサーナ」が贈る感動と満足の真価をお試しになってみませんか。



トータルビューティブランドへと前進。

担当者ホット情報

サービス業の範たる会社です。 もみじ銀行舟入支店 安達 賢司

株式会社ヤマサキ様はスタッフの方々が若く、とても元気な会社です。また、社長は商品企画力を含めて実行力に秀でた方。同じサービス業として多くのことを学ばせていただいています。業績は抜群、お客さま第二のスタンスも素晴らしく、担当になって

約2年半が過ぎましたが、「広島を代表する企業の発展に貢献したい」と強く思うようになりました。私も精一杯頑張ります。



コールセンターでは、「笑声」と専門的なアドバイスでお客さまの不安を解消。「あなただから」とファンを持つ人も。



工場の屋上には芝生や花壇、彫刻などを配した庭園を整備し、年間約20万トンのCO₂を削減しています。



「使えば必ず良さが分かってもらえる」という信念のもと、年間3,000万個以上のサンプルを生産しています。



出荷商品の箱詰めには、漏れがないよう、バーコードで商品と数が表示されるデジタルピッキングシステムを採用。

おもてなし
のこころ

目指すは、「感動のあるエアライン」。



トータルデザインとして豪華さではなくスタイリッシュを追求する株式会社スターフライヤーのコーポレートカラーは斬新な黒。世界初の選択でした。



株式会社スターフライヤー

福岡県北九州市

「乗って良かった」と

言っていただけのよう

期待を超えるサービスに

全社で取り組んでいます。

代表取締役社長執行役員

米原 慎一様

profile

設立／平成14年

住所／福岡県北九州市小倉南区空港北町6

北九州空港スターフライヤー本社ビル

事業内容／航空運送事業

【問合せ先】 電話番号 093-555-4500

URL <http://www.starflyer.jp>

スタッフのユニフォームもスタイリッシュに黒で統一。パンツスタイルCAの方は颯爽としつつ温かい笑顔が印象的。

飛行機に他の乗り物とは違った特別なワクワクした気持ちを感じる方も多いのではないのでしょうか。その高揚する気持ちを期待以上の満足という「感動」でさらに満たしてくれるのが、北九州空港をベースとする株式会社スターフライヤー。経済産業省が主催する「平成24年度おもてなし経営企業選」に選出され、財団法人日本生産性本部サービス産業生産性協議会が行うJCSI（日本版顧客満足度指数）調査では、国内航空業界の中で顧客満足度5年連続第1位に輝いています。

「満足はハードとソフトで成り立っています。ハード面では他社に真似のできないものにと、高級感・快適性を追求しました。一方ソフト面は、ご不満を懸命に分析して改善し、満足に変えるのが当社のスタンス。また、機内アナウンスやCAが通路を行き来する回数を少なくし、ゆったりとお寛ぎいただけるようにも努めています。その上で五感を研ぎ澄まし、お一人お一人の様子や表情などから求められるサービスを知覚する。それが評価につながっているのではないのでしょうか」

スタイリッシュでリーズナブルを旨とする同社に、「真のおもてなし」の在り方が感じられました。



地方にシミュレーター*を持つ航空会社は国内でも僅か。昨年末には格納庫も完成し、ますます設備が充実しました。

*航空機の地上操縦訓練装置



「おもてなし」を経営理念の真ん中に。

顧客満足度ナンバーワンを目指す株式会社スターフライヤー様とともに、地域のために発展を目指しています。米原社長はダイナミックな発想と牽引力が魅力の方。国内の定期旅客航空会社が20社を超える厳しい環境の中、ますます発展してい

ただくために法人のお取引先をご紹介します。など、メインバンクとして最大のサポートに尽力したいと思っています。



担当者ホット情報

地域のために発展のお手伝いを。 北九州銀行 本店営業部 河口義朗



「おもてなし経営企業選」選出のトロフィーは顧客ニーズに合致したサービスと従業員や地域に愛される経営の証です。



年1回の「北九州空港まつり」では、シミュレーターを公開。今年からは格納庫で整備の現場見学も企画中だそうです。



座席数を減らしてゆとりを持たせた客席はまるでハイクラスな書斎のよう。フットレストや電源も完備されています。



国内線では珍しい全席へのモニター設置。このモニターを使った楽しい企画も進んでいるようです。

Y M F G アジア便り【山口銀行釜山支店】

プ
サ
ン

こ
ん
に
ち
は

釜山からア・ン・ニ・ヨ・ン・ハ・セ・ヨ

山口銀行は、釜山（韓国）、青島、大連および香港（中国）に3支店1駐在員事務所を設けており、東アジアに特化した独自色の強いネットワークがあります。もみじ銀行・北九州銀行においても、山口銀行のもつ韓国・中国ビジネスの経験やノウハウ、ネットワークを有効活用し、お客様の海外進出をサポートいたします。

韓国でビジネスをサポート

山口銀行は釜山市内で唯一の邦銀です。韓国に進出されている日系企業や韓国の現地企業の各種資金ニーズにお応えしています。また、韓国への進出を検討されている日本国内のお客様からのニーズにお応えし、韓国の商習慣、各種制度や業界の動向についての情報提供や、会計事務所・通関等の紹介も行っています。

韓国第2の都市「釜山市」

釜山市は、人口約350万人。韓国第2の都市です。韓国主要都市の中で日本に最も近く、古くから朝鮮半島と日本を結ぶ交通の要衝として栄えてきました。地理的にも歴史的にも九州・山口との関係が深く、最近では「釜山ー福岡広域経済圏」を目指す構想もあり、今後、経済・文化の両面で交流がますます活発化すると予想されます。

北東アジアの物流ハブ港湾

釜山港



韓国の輸出入コンテナ取扱量は13億3000万トン（韓国国土海洋部2013年1月30日発表）。釜山港の取扱量はその約4分の3を占め、世界第5位のコンテナ港湾として確固たる地位を築いています。また、世界100カ国、500以上の港湾と連結するネットワークが形成されています。

釜山港への進出は、物流業だけでなくさまざまな日系企業の卸売業・小売業等は、物流コスト削減が図られることから、釜山港をハブ港として日本各地及びアジアへの輸送拠点とし、企業の競争力強化につながっています。1995年から建設が始まった釜山新港も順次稼働し、特に大手物流会社等日系企業の進出が目立っています。

北九州市のお取引先A社様のサポート例

北九州市に本社を置くA社様は韓国に現地法人を有し、大型機械分解修理等の特殊な業務を行っていました。A社様は韓国のパートナー工場の一部を間借りして作業を行っていましたが、機械稼働の騒音問題等から、釜山近郊の中古工場への移転を検討していました。

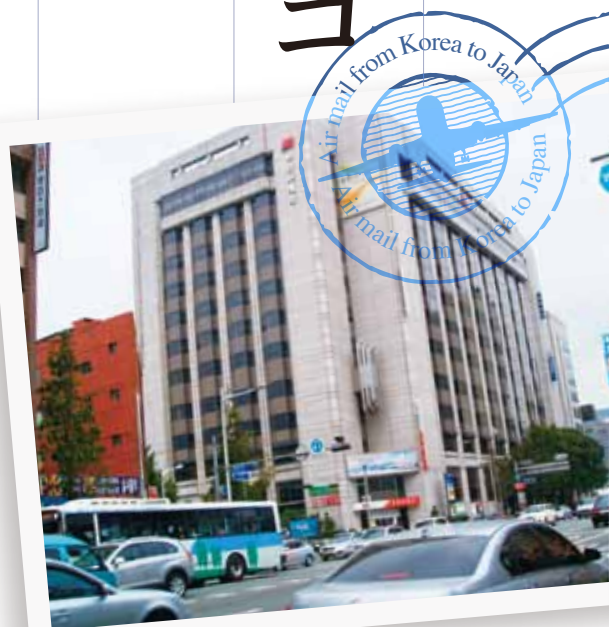
そこで、北九州銀行を通じて、山口フィナンシャルグループ傘下の山口銀行釜山支店で韓国内における不動産購入に関する調査を行い、情報を提供いたしました。現地に営業拠点を有する当グループならではのスピードある活きた情報提供等ができたことから、A社様に満足いただき、不動産の購入資金については北九州銀行から融資を行う事となりました。

また、その後も韓国で日本語対応可能な会計事務所の紹介や、日本人派遣者の納税手続きを代行している納税組合の紹介等、引き続き、海外進出に関するお手伝いをさせていただきます。

山口フィナンシャルグループはグループ一体となって、お客様の海外事業をサポートしています。



釜山支店は貴方のお越しを心よりお待ちしております。



日本とアジアの架け橋に

山口銀行では、1986年から下関市立大学への留学生受け入れに協力し、中国・トルコ・タイの留学生の学費・生活費等を支援しているほか、1992年から青島市で山口銀行杯日本語弁論大会を開催、また下関の小学生と青島、大連の小学生との交流支援なども行い、長年、日本とアジアの友好親善のための活動を続けています。



山口銀行青島支店が外務大臣表彰を受賞。

このたび、こうした活動が評価され、山口銀行青島支店が平成25年度外務大臣表彰を受賞しました。外務大臣表彰は、世界中で活躍し、日本と諸外国との友好関係の増進に多大な貢献があり、中でも特に顕著な功績があった個人、団体に授与されるもので、山口銀行杯弁論大会の会場で表彰状の授与が行われました。



さまざまな交流活動を行っています。

山口銀行が支援している下関市立大学の聴講留学生が、下関市の小学校を訪れて交流。留学生は、祖国の生活や世界遺産などを紹介し、子供たちは目を輝かせて話を聞いていました。また、中国でボランティアなどの「小さな親切」運動に取り組む善行児童を日本に招待・表彰するなどの活動も行っています。

今後も、引き続き日本とアジアの架け橋となれるような活動を続けてまいります。

業績についてご報告します

損益の状況

(3行合算・山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行)

(億円)

	3行合算		
	H24/9期	H25/9期	前年同期比
業務粗利益	689	554	△134
コア業務純益	196	158	△38
経常利益	200	250	49
中間純利益	137	163	25

国債等債券損益等のその他業務利益の減少があったものの、株式等関係損益の増加や与信費用の減少を主因として、経常利益は前年同期比49億60百万円増加して250億43百万円、中間純利益は前年同期比25億56百万円増加して163億52百万円となりました。

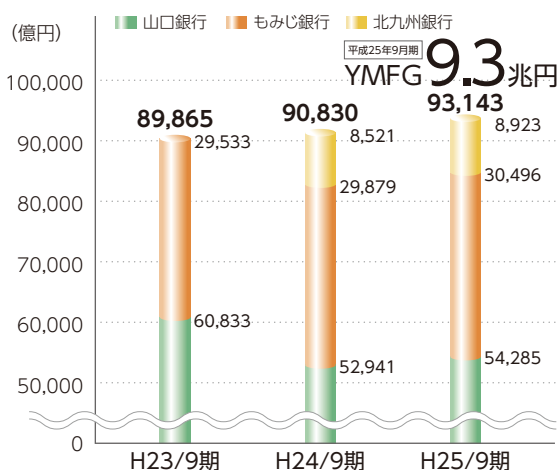
(億円)

	山口銀行			もみじ銀行			北九州銀行		
	H24/9期	H25/9期	前年同期比	H24/9期	H25/9期	前年同期比	H24/9期	H25/9期	前年同期比
業務粗利益	335	293	△41	300	206	△93	53	53	0
コア業務純益	80	99	19	107	48	△58	9	10	1
経常利益	93	162	69	103	78	△24	3	8	5
中間純利益	57	100	43	78	57	△20	2	4	2

総資産

(YMFG連結・山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行)

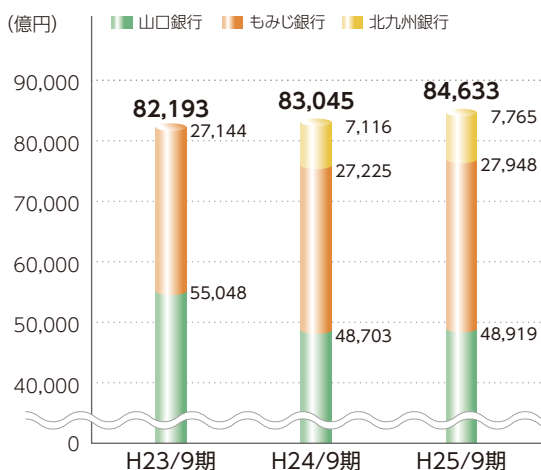
総資産は前年同期末比2,312億円増加して9兆3,143億円となりました。



預金

(3行合算)

預金は、商品やサービスの充実とともに、地域に根ざした着実な営業展開を進めました結果、譲渡性預金を含む中間期末残高は8兆4,633億円となりました。

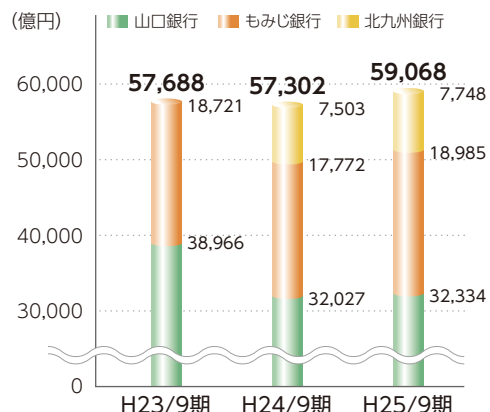


貸出金

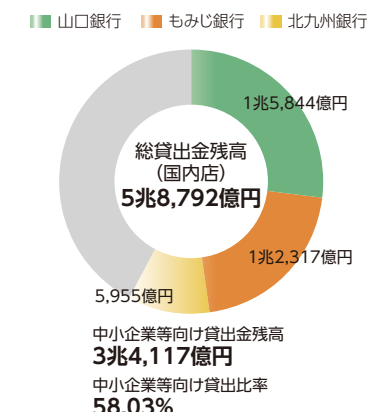
(3行合算)

貸出金は、お取引先の信頼に応えるべく健全な資金需要に積極的姿勢で取組んだ結果、中間期末残高は5兆9,068億円となりました。

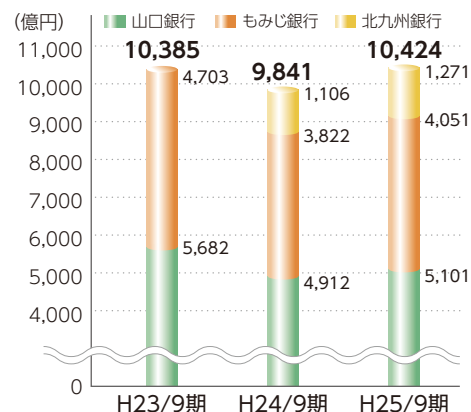
貸出金



中小企業等貸出金残高



個人ローン残高

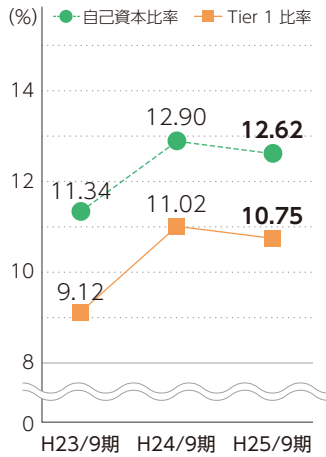


自己資本比率

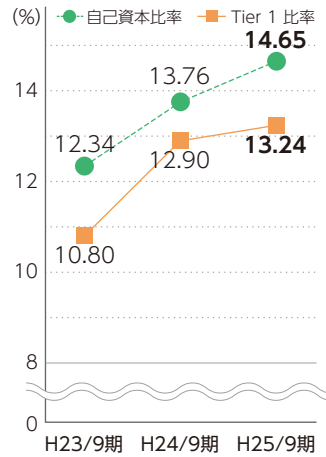
(YMFG連結・山口銀行・もみじ銀行・北九州銀行)

海外に営業拠点をもつ山口フィナンシャルグループおよび山口銀行は8%以上、もみじ銀行および北九州銀行は4%以上の確保が求められていますが、いずれも大きく上回っています。

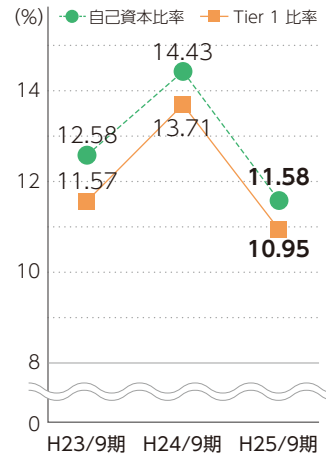
■YMFG連結(国際統一基準)



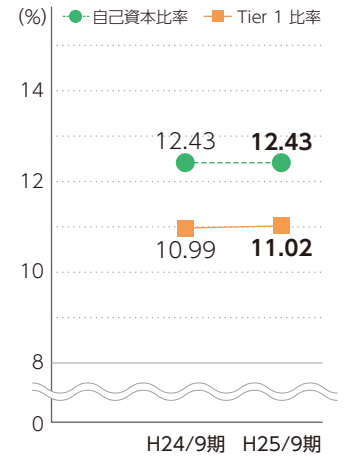
■山口銀行(国際統一基準)



■もみじ銀行(国内基準)



■北九州銀行(国内基準)



ポイント1

自己資本比率とは？

「自己資本」とは、文字どおり自分のお金のことで、返済する必要のないお金を意味します。例えば、多額の貸出金の回収ができなくなるというような、予想外の費用や損失が発生し、その損失を収益でカバーしきれないような場合に、この「自己資本」を取り崩して処理することになります。自己資本比率は、総資産のうち、貸出金などの資産(リスク・アセット)に対して、「自己資本」がどれくらいあるかを示す指標で、この水準が高いほど、銀行の健全性は高いと評価されます。

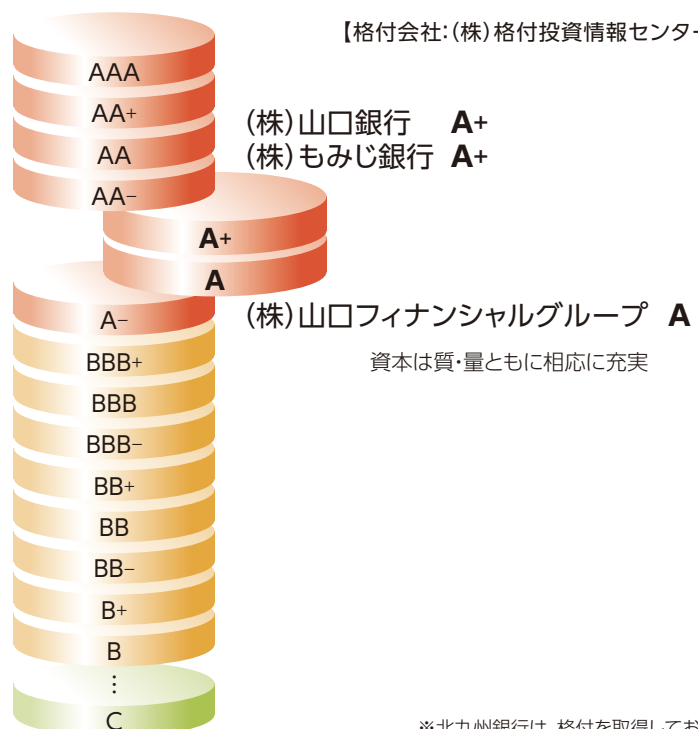
※YMFG連結及び山口銀行は、平成25年3月期からバーゼル3(国際統一基準)により自己資本比率を算出。もみじ銀行及び北九州銀行は、バーゼル2(国内基準)により算出。なお、YMFG連結及び山口銀行については、基準の変更により、前期との単純比較はできません。
※平成24年9月期から、YMFG連結、山口銀行及びもみじ銀行は、信用リスク・アセットの算出において、基礎的内部格付手法を採用。北九州銀行は、標準的手法により算出。

銀行の安全性を評価する「格付」

お客さまに安心して選んでいただけるためのひとつの目安となる、第三者の外部評価が「格付」です。山口銀行、もみじ銀行、北九州銀行を傘下に持つ山口フィナンシャルグループは、格付投資情報センター(R&I)から、信用度について高い評価をいただいています。

(格付の公表:平成25年6月28日)

【格付会社: (株) 格付投資情報センター(R&I)】



※北九州銀行は、格付を取得していません。

ポイント2

格付とは？

格付機関が財務分析・業界分析などを行って、発行体の信用度を記号で評価することをいいます。投資家が投資を行う際などの参考データとなります。当社では「格付投資情報センター(R&I)」に依頼して格付を取得しています。



YMFGは
ここからの笑顔で
おもてなしします。



株式会社
山口フィナンシャルグループ

山口銀行 もみじ銀行 北九州銀行

ワイエム証券 ワイエムセゾン ワイエムコンサルティング 井筒屋ウィズカード 北九州経済研究所