

1. 全体的な進捗状況

（1）事業再生・中小企業金融の円滑化

企業の将来性・技術力を的確に評価できる能力・経営支援の能力等を備えた人材を育成しながら、中小企業金融の円滑化に資する積極的な取組みを行っていくための態勢整備等を行っております。中小企業経営サポート事業を推進すべく、ソリューション営業部を17年11月に八戸に開設したのを皮切りに、18年2月に弘前、18年4月に青森に開設いたしました。今後は、函館に開設する予定で更なる充実を図ってまいります。

17年9月末の自己査定に基づき「経営改善支援対象先」として248社をリストアップし、「経営改善支援マニュアル」に基づき、経営改善計画書を策定するなど、経営改善支援活動を強化しております。

また、再生債権先5社を選定し、再生ファンドの活用等も踏まえた事業再生活動を継続実施しております。

中小企業に対する無担保かつ第三者保証不要の資金供給を拡大する意図で取扱いを開始した「みちぎんＣＬＯ融資」については、17年12月に、30社10億円の目標に対し28社740百万円の実績となりました。

当行独自のビジネスローン「ふるさと応援団」につきましては、当初目標を45億円から60億円に修正のうえ販売態勢を強化し、中小企業金融の積極的な推進を図っているほか、経営不振に陥っている地元中小企業の早期事業再生に向け、「ふるさと再生ファンド」の活用スキームを提案するなどコンサルティング態勢を強化しております。

今後とも、更なる態勢整備を進めていくとともに、中小企業の支援・育成に向けた取組みを強化してまいります。

（2）経営力の強化

銀行の経営力の強化のため、新B I S規制への適正対応、リスク管理態勢の充実、収益管理態勢の整備に向けて取組んでおりますが、ほぼ計画通りに進捗しており、18年4月に新B I S対応システムを導入し、稼働に向けたデータ整備と規程等の整備を図る予定です。

また、収益管理システムが18年4月から稼働するほか、リスクに見合う金利設定の運用基準策定に向け検討を開始しております。

企業経営の健全性を確保すべくガバナンスの強化に向けて、内部統制の有効性の確立、監査態勢の充実、法令等遵守態勢の強化等に継続的に取組んでいるほか、財務内容の適正性確認を行う態勢の整備を行っております。

証券取引法上の確認書については18年3月期の有価証券報告書から対応することにしております。

IT技術を戦略的に活用し、法人営業推進や顧客情報基盤の整備、営業店支援機能の強化を図るための検討を行ってまいりましたが、ビジネスマッチングや「みちのくビジネスクラブ」の見直しなど具体的な作業に着手いたしました。

経営力の強化については、更なる対応が必要であると認識しており、今後とも、経営力の強化に向けた各取組策について更なる対応強化を図ってまいります。

（3）地域の利用者の利便性向上

地域貢献等に関する情報開示につきましては、当行社外モニターのアンケート調査結果を踏まえ、17年9月期のミニディスクロージャー誌で充実を図りました。内容につきましても、グラフを多用し、わかりにくい言葉には解説を挿入するなどして内容の平易化を図りました。

また、お客さまの満足度向上を図るため全店に設置した「象の耳（お客さまの声）カード」の回収実績は、17年9月から18年3月末までで2,004枚となりました。

当行営業店50カ店を対象とした「外部機関によるモニタリング調査」については、全3回実施し、行内指導等に活用中です。

このようにして収集した貴重なお客さまのご意見やニーズは、経営に反映してまいります。

今後とも、お客さまのニーズについて分析し、お客さまの利便性の向上に努め、また、情報開示につきましても、金融機関としての社会的な責任を考慮しながら、お客さまの目線に立ち、より分かり易いものにするよう工夫してまいります。

2. アクションプログラムに基づく個別の取組み

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	進捗状況	備考
			17年度	18年度	(17年4月～18年3月)	(17年10月～18年3月)	
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化							
(1) 創業・新事業支援機能等の強化	法人取引推進室	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベンチャー企業、中小企業技術開発等に関する支援対応として当行関連会社、業務提携先と連携し、案件発掘に取り組む。</li> <li>農業ビジネスへの支援として、地場産品に関わるビジネスマッチング事業を展開し、販路拡大支援等に取り組む。</li> <li>農業金融、専門的審査ノウハウの蓄積等について、業務提携先と連携し、審査・情報提供態勢を構築する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創業・中小企業の新事業支援に対する機能強化に向け、本部組織の見直しを実施する。</li> <li>ベンチャー企業の育成に向け、業務提携先の政府系金融機関等と連携強化し、制度融資の新設等の検討に着手する。</li> <li>農業金融については、業種別審査担当者の配置を検討するほか、ビジネスマッチング事業の企画検討に着手する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベンチャー企業向け制度融資の活用に向け、営業推進態勢の強化を図る。</li> <li>農業経営法人に対する積極的な情報提供活動等と並行し、農業ビジネスの活性化を目的に、県・農林漁業金融公庫等との連携によるビジネスマッチング事業を実現する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17年7月に創業・中小企業新事業支援部署を審査部から営業統括部へ移設。</li> <li>農業金融については、17年9月、審査部内に農業審査担当者を新たに設置し、本部組織の見直しを実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>みちのくキャピタル(株)との連携のもと、17年12月に(財)21あおもり産業総合支援センターが実施する「グローバル産業創出・集積支援プロジェクト事業」に関するフォーラムに参加し、案件の実現性についての具体的な検討を開始。</li> <li>上海駐在員事務所を活用した「中国における地場特産品のビジネスマッチング」について、上海進出地銀との共同開催について検討を開始。</li> <li>農業ビジネス支援として、18年度下期におけるビジネスマッチング事業の展開を目指し、具体的検討に着手。</li> </ul>	
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化							
①取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	法人取引推進室	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人向け情報提供サービスを目的とした顧客組織の見直しを図るとともに、中小企業オーナーに対するモニタリングの強化を図る。</li> <li>顧客ニーズを反映させた情報提供・支援機能の充実に向けた新たな手法の構築に取り組む。</li> <li>顧客の財務内容検証のサポートサービス等について推進態勢を強化するほか、顧客ニーズを幅広く捉えたソリューション態勢の構築を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取引先企業に対する経営相談・支援機能強化策の具体的な検討に着手する。</li> <li>ソリューション態勢面の整備検討を具体的に、中小企業オーナーの幅広いニーズに対応できる体制の構築を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業店が保有するビジネス情報の一元管理を実施し、取引先企業に対して有益な情報を提供できる態勢を構築する。</li> <li>業務連携先とのタイアップ等による顧客ニーズを加味したサービス内容の充実化を実現し、経営相談・支援機能の強化を図っていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17年12月から18年3月にかけて、金融情報やサービスの提供を目的とした「みちぎんカレッジ」を開講し、資産運用に関わる金融教養セミナーを実施。</li> <li>18年2月末から、中小企業オーナーに関する情報収集活動の一環として、「みちのくビジネスクラブ文化講演会」を青森・弘前・八戸・函館の四会場で開催し、モニタリング調査を同時実施。</li> <li>ソリューション態勢の構築として、コンサルティング業務を専担とする八戸ソリューション営業部(平成17年11月)、弘前ソリューション営業部(18年2月)を立ち上げ、計13先の融資新規開拓を実現。</li> <li>18年3月、中小企業基盤整備機構と業務提携を行い、経営相談・支援業務強化に向けた態勢を構築。</li> </ul>	同左	
②要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	審査部	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営改善支援先の事業再生について、営業店との連携強化のもと、早期実現を図っていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17年9月期自己査定に基づき、経営改善支援先をリストアップ。「経営改善支援マニュアル」に基づき、本部(外部専門機関含む)と営業店の連携のもと具体的に経営改善指導活動を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業店担当者が企業訪問等を継続的に実施し、本部と協議・連携のもと、事業再生の早期実現を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>要注意先等の健全債権化に向けた活動を強化するべく、9月中間期末に一斉に見直しを実施し、「経営改善支援対象先」を再度248社リストアップ</li> <li>経営相談・支援機能の強化に向けて、「経営改善支援マニュアル」及び金融検査マニュアル別冊(中小企業融資編)の「事例要約版」を行内にて制定、具体的な活動内容・活動期間を定め、経営改善支援活動を推進するべく行内体制を整備し、健全債権化に向けた活動を開始</li> </ul>	同左	

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	進捗状況	備考
			17年度	18年度	(17年4月～18年3月)	(17年10月～18年3月)	
③健全債権化等の強化に関する実績の公表等	審査部	・具体的な成功事例も含め、債務者区分別、地域別、規模別、支援内容別等に集計し公表	・公表内容の拡充検討・公表	同左	・徹底した資産内容の見直しを実施し資産内容を大幅に健全化、要注意先債権等の健全債権化に向けた活動を行う態勢を整備 ・経営改善支援対象先の決算内容及び債務者区分認定要因の分析・検証を行い、「経営改善計画書」を策定、健全債権化に向けた取り組みを強化	・経営改善支援対象先の決算内容及び債務者区分認定要因の分析・検証を行い、「経営改善計画書」を策定、健全債権化に向けた取り組みを強化	
(3) 事業再生に向けた積極的取組み							
①事業再生に向けた積極的取組み	企業支援室	・中小企業再生支援協議会の積極的活用 ・政府系金融機関等との連携により、事業再生ファンドの組成・活用を検討	・事業再生に向けた態勢整備 ・中小企業再生支援協議会の活用促進	・政府系金融機関、中小企業再生支援協議会との情報交換、研修会の実施 ・事業再生ファンドの組成・活用検討	・17年7月に融資部企業支援室を新設し、再生債権先5社を選定、事業再生活動を開始。17年7月以降に対象企業を含む7社に対して延べ76回の企業訪問や外部機関との協議等を実施 ・当行取引先専用の「ふるさと再生ファンド」を17年10月に設立、現状維持の状態で一歩踏み込んだ支援体制を構築、1社の活用実績 ・17年11月に開催した全店融資部門責任者会議において、中小企業再生支援協議会から講師を招き、事業再生に向けた活動、成功事例等のレクチャーを受け、事業再生支援に対する重要性の認識を徹底	・17年11月に開催した全店融資部門責任者会議において、中小企業再生支援協議会から講師を招き、事業再生に向けた活動、成功事例等のレクチャーを受け、事業再生支援に対する重要性の認識を徹底 ・来期には融資部企業支援室の当初2名の人員を4名に増員し対象企業も9社に拡大、企業再生に向けた取り組みを強化して行く。	
②再生支援事業実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進	企業支援室	・再生支援実績の具体的事例公表 ・事業再生ノウハウの共有化に向けた公表	・政府系金融機関等の外部機関との連携強化による事業再生ノウハウの共有化	・事業再生実績等の具体的事例公表 ・事業再生ノウハウの共有化に向けた公表	・中小企業再生支援協議会と連携を強化 ・再生ファンドの設立により、早期事業再生に向けた支援体制を整備 ・RCC、中小企業支援協議会、コンサルタント会社等外部機関と連携のもと事業再生活動を継続的に実施、再生ファンドの実績も1社挙げ、再生ノウハウの蓄積を図る	同左	
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等							
①担保・保証に過度に依存しない融資の推進	法人取引推進室	・信用格付、財務分析等の検証に基づき、財務制限条項を活用した無担保・第三者保証人不要の新商品を開発・推進する。 ・当行独自のビジネスローン「ふるさと応援団シリーズ」の販売態勢を強化する。	・特徴ある商品等の調査、研究を行い、財務制限条項付融資の在り方、当行の各種ビジネスローンとの商品性の比較検証を実施する。	・ビジネスローン「ふるさと応援団シリーズ」の平成19年3月末残高目標60億円達成に向け、販売態勢を強化していく。 ・財務制限条項付融資商品を開発・推進するほか、担保・保証に過度に依存しない融資推進態勢の在り方の検証を継続的に実施する。	・財務制限条項の内容及び活用手法の検討を引き続き行っているほか、既存の各種ビジネスローンについては、対象マーケットの分析を再度行っただうえ適用期間の延長等を中心とした商品の見直し検証を継続的に実施。	・ビジネスローン「ふるさと応援団シリーズ」の18年3月末の残高実績が4.6億円と当初目標4.5億円を達成（19年3月末残高目標を6.0億円に上方修正）。	・ビジネスローン「ふるさと応援団」の販売目標【平成19年3月末残高6.0億円】

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	進捗状況	備考
			17年度	18年度	(17年4月～18年3月)	(17年10月～18年3月)	
②中小企業の資金調達手法の多様化等	法人取引推進室	<ul style="list-style-type: none"> <li>「みちぎんＣＬＯ融資」について、平成17年9月から11月まで募集を行い、平成17年12月での融資及び証券化を実現する。</li> <li>中小企業の資金調達手法の多様化実現に向け、無担保私募債、顧客債権流動化等への取り組みについても検討し、地元企業の経営戦略をサポートする態勢を構築する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「みちぎんＣＬＯ融資」の募集（平成17年9月～11月）及び融資・証券化（平成17年12月）を実行する（実行目標を30社10億円に設定）。</li> <li>信用保証協会保証付私募債についても引き続き推進し、2年間の獲得目標を10社10億円として取組む。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無担保私募債、顧客債権流動化等への取り組みについて検討を行い、地元企業の経営戦略をサポートする態勢を構築する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ＣＬＯ融資については中小企業金融公庫との連携において、17年12月22日、28社に対し740百万円の融資（証券化）を実行済。また、中小企業の資金調達手法の多様化に対応すべく、売掛債権流動化等についても具体的検討に着手した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客の資金調達ニーズ多様化に対応すべく、18年2月に「無担保私募債」の取扱要綱を制定し、他行優先の取り込みの強化を図った（18年3月末私募債発行実績、2社・5億円）。</li> <li>18年3月、三井リース事業（株）、みちのくりス（株）と業務提携契約を締結し、金融ニーズへの多様化に対応できる態勢を構築。</li> <li>18年4月末、当行・荘内銀行・東北銀行・北都銀行の4行間で連携して、「SPC設立に伴う債権流動化業務」を開始することに合意し、5月を目途に中間法人及びSPC設立等を完了させ、その後速やかに業務を開始する予定。</li> <li>18年4月には市場誘導業務（株式公開支援業務）への取組みにも着手し、証券会社と業務提携を締結し、顧客の市場調達ニーズに対応できる業務の開始を実現させる予定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「みちぎんＣＬＯ融資」販売目標【30社10億円】</li> <li>信用保証協会保証付私募債の受託業務目標【10社10億円】</li> </ul>
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	審査部	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客説明マニュアル等の整備</li> <li>営業店における顧客説明の実効性確保</li> <li>顧客に対するモニタリング実施、分析結果の検証、還元手法検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客説明マニュアル等の整備</li> <li>営業店における顧客説明の実効性確保</li> <li>顧客に対するモニタリング実施、分析結果の検証、還元手法検討</li> </ul>	同左	<ul style="list-style-type: none"> <li>「みちぎんＣＬＯ融資」の募集に際し、中小企業金融公庫と連携のもと、証券化スキーム・証券化費用等に対する顧客向け説明資料を制定、募集・契約締結までの説明態勢を整備した上で募集活動を開始</li> <li>融資申込時に顧客から提出された書類の授受を明確にすることを目的に、必要（提出）書類が一覧表示されるよう「融資申込書」を18年1月に改定し、融資申込時の説明態勢を整備</li> <li>あわせて「条件変更依頼書」を新設し、条件変更が必要となった背景を的確に把握するよう行内態勢を整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>融資申込時に顧客から提出された書類の授受を明確にすることを目的に、必要（提出）書類が一覧表示されるよう「融資申込書」を18年1月に改定し、融資申込時の説明態勢を整備</li> <li>あわせて「条件変更依頼書」を新設し、条件変更が必要となった背景を的確に把握するよう行内態勢を整備</li> </ul>	
(6)人材の育成	人事部	<ul style="list-style-type: none"> <li>行内集合研修の実施</li> <li>行外（地銀協）集合研修への派遣</li> <li>自己啓発の奨励</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>行内集合研修の実施</li> <li>行外（地銀協）集合研修への派遣</li> <li>自己啓発の奨励</li> </ul>	同左	<p>《集合研修》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●目利き力強化および中小企業支援スキル習得</li> <li>を目的とした研修</li> <li>・企業調査実践研修31名</li> <li>・企業調査研修16名</li> <li>・財務分析研修16名</li> <li>・融資初任者研修20名</li> <li>・支店長融資戦略研修16名</li> <li>●企業再生スキル習得を目的とした研修</li> <li>・企業再生講座15名</li> </ul> <p>《行外研修派遣》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●地銀協講座派遣</li> <li>・目利き力強化関連講座 7名</li> <li>・中小企業支援スキル習得関連講座 2名</li> <li>・企業再生支援スキル習得関連講座 2名</li> <li>・リレバン関連階層別講座 7名</li> </ul> <p>《外部トレーニー派遣》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●みずほ銀行1名（ソリューションビジネススキルの習得）</li> </ul>	<p>《集合研修》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●目利き力強化および中小企業支援スキル習得</li> <li>を目的とした研修</li> <li>・企業調査実践研修14名</li> <li>・企業調査研修16名</li> <li>●企業再生スキル習得を目的とした研修</li> <li>・企業再生講座15名</li> </ul> <p>《行外研修派遣》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地銀協講座派遣</li> <li>・目利き力強化関連講座 6名</li> <li>・中小企業支援スキル習得関連講座 1名</li> <li>・企業再生支援スキル習得関連講座 1名</li> <li>・リレバン関連階層別講座 4名</li> </ul> <p>《外部トレーニー派遣》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●みずほ銀行1名（ソリューションビジネススキルの習得）</li> <li>●CRD協会1名(18年4月から派遣予定)（信用リスク分析スキルの習得）</li> </ul>	

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	進捗状況	備考
			17年度	18年度	(17年4月～18年3月)	(17年10月～18年3月)	
2. 経営力の強化							
(1) リスク管理態勢の充実	リスク統括部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行内ワーキンググループの組成</li> <li>・各種セミナー参加、コンサルティングの活用検討</li> <li>・リスク計量化関連システム導入ならびに態勢整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行内ワーキンググループの組成</li> <li>・各種セミナー参加、コンサルティングの活用検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システム運用のためのデータ整備、データ検証</li> <li>・新規制に向けた態勢整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17年8月に新自己資本比率規制対応のワーキンググループを発足</li> <li>・17年9月に新自己資本比率規制にかかる採用手法を決定</li> <li>・17年10月に新自己資本比率規制対応のシステム及びコンサルティング導入を決定</li> <li>・17年12月に新自己資本比率規制に対応する為、不動産担保評価システムの統合（住宅ローン管理の高度化含む）を検討開始</li> <li>・17年12月にワーキンググループキックオフ</li> <li>・18年1月にコンサルティング会社とセッション開始（業務要件定義）</li> <li>・コンサルティング会社、システムベンダーと18年2月5回、3月4回のセッション実施</li> <li>・18年3月に外部講師を招いての、部長向け「統合リスク管理」勉強会を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信用リスク管理システムについては、コンサルティング会社とのセッションを終え、システム導入についても4月上旬を予定</li> <li>・金利リスク測定システムについては、システムベンダー2社からプレゼンテーションを受けている最中である。</li> </ul>	
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	審査部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信用リスクデータの蓄積</li> <li>・個社毎の経費額の算定</li> <li>・信用格付モデルの再構築</li> <li>・金利設定のための内部基準の整備</li> <li>・利便性向上に向けた商品全般の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・審査基準の継続的見直しと商品内容の見直し</li> <li>・ABC原価計算システムと信用リスク管理システムの連携による収益管理システムの構築</li> <li>・リスクに見合う金利設定の運用基準の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地銀共同開発システムによるポートフォリオ管理・分析の運用開始</li> <li>・リスク額算定の試行開始</li> <li>・信用格付モデルの再構築</li> <li>・リスクに見合う金利設定への取組試行開始</li> <li>・ABC原価計算システムと信用リスク管理システムの連携による収益管理システムの再構築</li> <li>・リスクに見合う金利設定への取組開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・信用リスク地銀共同開発システムへの財務データ等蓄積が終了し、与信ポートフォリオ分析を行う環境を構築</li> <li>・本部機構改革により、信用格付モデルの精度検証体制を確立</li> <li>・リスクに見合う金利設定の運用基準策定のため、信用格付モデル再構築の必要性を検討し、18年度中の開発に向け態勢を整備、信用リスク定量化分析の高度化を目指す。</li> </ul>		
(3) ガバナンスの強化							
① 財務内容の適正性の確認	主計室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京証券取引所の適時開示規則に基づく「有価証券報告書の適正性に関する確認書」に対する体制強化</li> <li>・証券取引法上の確認書の作成に向けた内部管理体制の構築・整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京証券取引所の適時開示規則に基づく「有価証券報告書の適正性に関する確認書」に対する体制強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・証券取引法上の確認書の作成に向けた内部管理体制の構築・整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>証券取引法上の確認書について、平成18年3月期の有価証券報告書から対応すべく内部管理態勢の枠組みを構築。具体的には、①「内部分掌規程等の整備（文書化、チェックリストの作成）を中心とする有価証券報告書の作成プロセス明確化」、②「業務監査、自己評価制度・内部宣誓制度等の内部管理態勢に対する有効性評価手法の確立」に向けた対応を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・証券取引法上の確認書について、当行としての内部管理態勢の枠組みを構築</li> <li>・内部分掌規程等の整備（文書化、チェックリストの作成）を中心とした取組みを実施</li> </ul>	

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	進捗状況	備考
			17年度	18年度	(17年4月～18年3月)	(17年10月～18年3月)	
(4) 法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化							
① 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	コンプライアンス統括部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・監査部の営業店臨時時におけるコンプライアンス項目点検の強化</li> <li>・コンプライアンス責任者・コンプライアンス管理者に対する研修強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・監査部の営業店臨時時におけるコンプライアンス点検項目の強化</li> <li>・コンプライアンス責任者・コンプライアンス管理者に対する研修強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス委員会、コンプライアンス・チェックリスト、内部通報制度等の充実を図りコンプライアンス態勢の強化を図る。</li> <li>・各種研修会・会議を通じて役員主導によるコンプライアンス・マインドの向上を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス責任者・管理者を全部室店に配置し内部管理態勢の強化</li> <li>・コンプライアンス統括責任者である頭取が全店を巡回しコンプライアンス・マインドの向上を図った。</li> <li>・各種研修会・会議等においてコンプライアンス・テーマを取り入れたほか、コンプライアンス店内研修会は月5回以上開催している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年10月にコンプライアンス研修（全部室店長）を実施している中に、頭取からのコンプライアンス・マインドの向上のための訓示を盛り込んでいる。</li> <li>・引き続き、頭取（コンプライアンス統括責任者）による全店巡回を行い、コンプライアンス・マインドの向上を図った。</li> <li>・平成17年10月からのコンプライアンス点検制度において、営業店69か店の臨店を実施した。</li> <li>・営業店のリスク管理意識の向上、不祥事未然防止のため小冊子「営業店のリスクとチェック・ポイント」を作成し、平成18年4月全店へ配付した。</li> </ul>	
② 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	コンプライアンス統括部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・監査部の営業店臨時時におけるコンプライアンス項目点検の強化</li> <li>・情報管理責任者および担当者に対する研修強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報管理チェックシートの有効活用徹底</li> <li>・監査部臨時時の点検強化、本部担当部署の指導強化</li> <li>・情報管理責任者および担当者に対する研修実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報取扱いマニュアル」を基に個人情報の取扱いの徹底</li> <li>・情報管理室による全営業店における個人情報の適切な取扱いの定着のモニタリング・指導実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報管理室による全部室店の情報管理チェックシートの毎月点検実施</li> <li>・監査部臨時時における監査項目に情報管理態勢を追加</li> <li>・教育体制としては、店内研修を毎月2回以上実施し、また、コンプライアンス・ニュースを研修教材として提供し実効性を高めている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報取扱いに関するリスク・アセスメントを行い、その対策を盛り込んだ「個人情報取扱いマニュアル」を3月末に完成</li> </ul>	
(5) ITの戦略的活用	法人取引推進室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CNS法人向けポータルサイトの有効活用および法人顧客組織の活性化により、コンサルティング機能の強化を図るとともに、法人ニーズに応えるべく、ITを戦略的に活用していく。</li> <li>・営業店への支援機能強化のために、情報システムの再構築を行い、顧客サービスの充実に結び付けていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人推進機能を審査管理部門より営業統括部門へ移行。</li> <li>・法人顧客組織の活性化と法人向けポータルを積極的に展開する。</li> <li>・情報システム構築のための開発計画の策定。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報系システムの再構築に着手するとともに、法人向けサービスの積極推進と多機能化を実現する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CNSと中小企業基盤整備機構との連携に基づく「経営相談窓口サービス」の開始を目的として、18年3月に中小企業基盤整備機構と業務提携を行い、CNS法人向けポータルサイトの有効活用に向けた態勢を構築。</li> </ul>	同左	
3. 地域の利用者の利便性向上							
(1) 地域貢献等に関する情報開示							
① 地域貢献等に関する情報開示	広報室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域貢献にかかる情報について、よりわかりやすく、より見やすい開示</li> <li>・利用者の立場に立ったホームページの作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域貢献にかかる情報について、よりわかりやすく、より見やすい開示</li> <li>・金融機関の社会的責任を考慮した開示項目の拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報開示内容について、顧客の声をモニタリングし、より充実した情報開示を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行社外モニターアンケート調査結果を踏まえ、ディスクロージャー誌に掲載する開示情報をわかりやすくしたほか内容の充実を図った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年9月期のミニディスクロージャー誌にて、中小企業金融の強化に向けた取り組み状況や地域貢献活動に関するページを作成し、情報開示を積極的に行った。</li> </ul>	

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	進捗状況	備考
			17年度	18年度	(17年4月～18年3月)	(17年10月～18年3月)	
②充実したわかりやすい情報開示の推進	広報室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの質問や相談のうち、頻度が高いものについての回答事例の作成・公表</li> <li>・利用者にとって利便性があり、よりわかりやすい情報開示の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの声を吸収し、わかりやすい情報開示になるよう活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者にとって利便性があり、よりわかりやすい情報開示の検討・公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17年3月期のディスクロージャー誌を従来にくらべ読みやすい内容にして発行した</li> <li>・社外モニターに対しディスクロージャー誌に関するアンケート調査を実施した。</li> <li>・取引先懇談会を開催し当行の経営内容などについて説明(4会場、延べ695名参加)したほか、各地で開催されるグリーンクラブなど外郭団体の会合に役員が参加し、機会あるごとに積極的に当行の情報を開示した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17年9月期のミニディスクロージャー誌においてグラフを多用し、また言葉の解説を挿入して内容の充実したわかりやすいものとした。</li> </ul>	
(3) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	法人取引推進室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中小企業オーナーに対するモニタリングを適時実施するほか、個人顧客に対しても「外部機関によるモニタリング調査」を実施し、その結果等を分析のうえ、実効性を確保する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「お客様の声カード」を全店に備え付け、モニタリング分析を行うほか、「外部機関によるモニタリング調査」を12月末まで50ヵ店程度、3回実施し、お客様満足度(CS)向上運動取組みの成果を客観的に検証していく。</li> <li>・モニタリング結果の検証、還元手法を定着化させ、実効性を確保していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17年度の定着度合いを勘案し、継続的に実施していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17年9月より全店に設置した「象の耳(お客様の声)カード」を18年3月末まで2,004件を回収し、意見等を行内還元または個別指導を継続的に実施。</li> <li>・当行50ヵ店を対象に「外部機関によるモニタリング調査」を3回実施し、分析結果に基づいた行内指導等を行っている。</li> <li>・中小企業オーナーに対しては、広報室とも連携し、県内景況調査(四半期毎)においてモニタリングを実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・18年2月末から、中小企業オーナーニーズに関する情報収集活動の一環として、「みちのくビジネスクラブ文化講演会」を青森・函館・弘前・函館の四会場で開催し、モニタリング調査を同時実施。</li> </ul>	
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	法人取引推進室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商工会議所等の関連団体への積極的参加による地域連携活動の実施。</li> <li>・県・市町村担当部署との情報交換及び地域内のPFI支援ニーズの調査、情報収集。</li> <li>・PFI事業の成功事例先に関する情報整備及び手法蓄積。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商工会議所等、関連団体主催の各種活動への積極的な参画し、PFI支援ニーズの調査、情報収集活動を実施する。</li> <li>・県・市町村担当部署との情報交換も積極的に行うほか、PFI事業の成功事例先に関する情報整備も行っていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・PFI事業に関する手法蓄積等を継続実施しながら、県・市町村との連携活動を実施していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県・各市町村への継続訪問を行ったなか、PFI事業に関して現段階では未定または検討中との状況にあることを考慮し、17年度については関連団体からの情報収集を主な活動として行った。</li> </ul>	同左	
4. 進捗状況の公表	広報室	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施する施策の状況について、半年毎の決算発表時に公表し、ホームページへの掲載を実施</li> <li>・地域の利用者の立場に立ったわかりやすい内容で公表を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者にとってわかりやすい公表の方法・内容を検討</li> <li>・モニタリング等により利用者の声を把握し次回以降の公表に活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続的によりわかりやすい公表への取組み</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスクロージャー誌およびミニディスクロージャー誌の発行による情報開示を推進</li> <li>・分かり易さのチェックのためのモニタリングを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年9月期のミニディスクロージャー誌を発行、当行ホームページにも掲載</li> <li>・平成18年2月社外モニターアンケート調査による分かり易さのチェックのモニタリングを実施</li> </ul>	