

推進計画の進捗状況（要約）

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		備考
			17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9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	営業統括部	<ul style="list-style-type: none"> ①ベンチャー企業、中小企業技術開発等に対する案件発掘 ②農業ビジネスへの支援拡大 ③農業金融に関する審査、情報提供態勢の構築 	<ul style="list-style-type: none"> ①政府系金融機関等連携による制度融資新設検討 ②農業を含めたビジネスマッチング事業の企画検討 ③農業金融審査担当者の配置検討 	<ul style="list-style-type: none"> ①ベンチャー企業向け制度融資の推進態勢強化 ②農業を含めたビジネスマッチング事業の実現 	<ul style="list-style-type: none"> ①17年12月、(財)21あおり産業総合支援センター実施の「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画し、案件の実現性についての具体的な検討開始。 ②当行上海駐在員事務所を活用した青森ブランド商談会事業を検討。 ③17年9月、審査部内に農業審査担当者設置 	<ul style="list-style-type: none"> ①18年5月「あおり型産業100社」育成を目的とした「青森県地域ファンド」組成に向け、県と具体的協議を開始。来年度実現を目指す。 ・18年9月「みちのく銀行ふさと貢献基金」の創設を公表。年度内での創設を目指す。 ②青森ブランドの海外への販路拡大を目的とした中国上海商談会の開催を企画、県内企業31社参加し18年11月開催予定。 ・国内ビジネスマッチング事業については18年度下期中での事業展開に向け具体的検討に着手。 ③農業ビジネス支援の一環として、18年度下期において、農林漁業金融公庫主管の「農業経営アドバイザー」資格の取得に向けた行員派遣を決定。 	
(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	営業統括部	<ul style="list-style-type: none"> ①顧客への経営相談、支援機能の充実 ②「みちのく財務診断サービス」等の推進態勢強化 ③法人向け情報提供サービス組織「みちのくビジネスクラブ」の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ①経営相談・支援機能強化策の具体的検討 ②「みちのく財務診断サービス」の継続推進 ③中小企業オーナーニーズのへ対応手法構築 	<ul style="list-style-type: none"> ①経営相談・支援機能強化策の実践 ②取引先企業への有益な情報提供態勢の構築 ③「みちのくビジネスクラブ」のサービス内容充実 	<ul style="list-style-type: none"> ①17年12月より「みちぎんカレッジ」を開講、資産運用に関わる金融教養セミナーを実施。 ・コンサルティング業務を専任とする「ソリューション営業部」を17年11月より八戸、弘前、青森、函館の4地区に順次設置。 ・18年3月、中小企業基盤整備機構と業務提携し、経営相談・支援業務強化に向けた態勢を構築。 ②ソリューション営業部による「財務診断サービス」の提供を計103先に対し実施。 ③「みちのくビジネスクラブ文化講演会」を青森・八戸・弘前・函館の四会場で開催し、モニタリング調査も同時実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ①18年度上期において、ソリューション営業部を青森地区（平成18年4月）函館地区（平成18年7月）に設置。 ②18年度上期におけるソリューション営業部による「財務診断サービス」の提供を計83先に対し実施。 ③中小機構等、業務連携先とのタイアップにて事業承継対策等の各種セミナーを18年度下期中の開催に向け具体的検討に着手。 	
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"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・実効性の向上を図るべく、対象先を更に絞り込み、主要営業店への臨店指導を強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・正常先3億円以上、要注意先2億円以上、要管理先全先の債務者区分について、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248社リストアップした ・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。 ・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した。 ・主要営業店23ヶ店への臨店指導を実施し、本支店一体となった取り組みを強化した。 		

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
			17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9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	・17年下期は、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した。 ・17年10月から18年3月末までの支援活動により、6社ランクアップした。 ・18年上期では、新たに17社のランクアップが実現した。 (債務者区分別のランクアップ集計結果を公表)	・18年上期では、新たに17社のランクアップが実現した。 (債務者区分別のランクアップ集計結果を公表)	
(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	融資部	・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	・H17/10より、企業支援室として正式発足。H17/11に1名、H18/4より2名の増員。 ・休日の中小企業診断士行内セミナー開催を定例化し行員全体のレベルアップおよび外部セミナーへの積極的参加にて支援体制スキルを整備。 ・中小企業支援協議会への相談持込1件。 ・中小企業支援協議会主催の研修1回実施。 ・再生の可能性ある企業を優先的に、再生ファンド等活用による早期再生実現を継続中。	・政府系金融機関、中小企業支援協議会との定期的情報交換、研修会実施は今期未実施。 ・H17/10に「ふるさと再生ファンド」を設立。「ふるさと再生ファンド」持込件数は4件。H19/3までの終了を目指す。 ・その他、外部コンサル等導入による再生継続中2件。(M&A、事業計画策定)	
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	融資部	・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	・H18/4よりの人員増加、情報共有化、ノウハウの共有化を図る体制構築を実施。 ・H17/10立ち上げの「ふるさと再生ファンド」の活用を通じて、再生可能性ある企業に対し対応方針、再生スキームの合理性判断が出来る人材の育成と組織体制を構築した。	・再生手法の取得のため、定期的な外部研修、セミナーへ参加。(企業支援室3名受講) ・既存再生支援着手先の判断経緯、支援手法、再生収支計画、企業の定性評価、考え方を纏め、内部研修資料としての編集に着手。	
(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	営業統括部	①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の開発・推進 ②ビジネスローンの販売態勢強化	①財務制限条項付融資及び各種商品の商品性検証 ②ビジネスローンの販売推進	①保証人管理の徹底と財務制限条項付融資商品の開発・推進 ②ビジネスローンの販売推進	①財務制限条項付融資への取組みに関し、財務制限条項管理手法を検討。 ②既存の各種ビジネスローンについては、「ふるさと応援団」の融資期間の拡大及び当行独自の提携商品を含めた商品見直しに着手。	①財務制限条項管理に係る手続化を検討 ②ビジネスローン新商品に関し18年度下期の販売開始に向けて開発着手。 ・18年4月より、ビジネスローン「ふるさと応援団シリーズ」の19年3月末残高目標を当初4.5億円から6.0億円に上方修正(平成18年9月末残高実績4.3億円)。	
②中小企業の資金調達手法の多様化等	営業統括部	①「みちぎんCLO融資」の積極販売 ②経営戦略サポート態勢の構築 ③無担保私募債・顧客債権流動化の取扱推進	①「みちぎんCLO融資」発売準備、募集実行(目標30社10億円) ②経営戦略トータルサポート態勢の構築 ③無担保私募債・顧客債権流動化等の取扱検討	同左	①CLO融資(ローン担保証券)は17年12月、28社740百万円の融資(証券化)を実行済。 ②18年3月、三井リース事業(株)、みちのくリース(株)と業務提携契約を締結し、リース導入ニーズにも対応できる態勢を構築。 ③18年2月、銀行保証付無担保私募債取扱開始(協会・銀行保証付私募債の19年3月末迄の受託目標10社10億円に設定)。	①18年9月、新型CLO融資を新たに募集開始(目標30社10億円)。 ②18年6月、提携証券会社との業務連携による市場誘導業務(株式公開支援業務)の取扱を開始。 ③18年5月、当行・荘内銀行・東北銀行・北都銀行の4行連携による「SPC設立に伴う債権流動化業務」を開始。 ・18年8月、無担保私募債の適債基準等の改定を実施し、販売を推進中(18年9月迄の実績6社8億円)。	

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
			17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(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"> 顧客説明マニュアル等の整備 営業店における顧客説明の実効性確保 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 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客説明マニュアル等の整備 営業店における顧客説明の実効性確保 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 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客説明マニュアル等の整備 営業店における顧客説明の実効性確保 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 取引等の適切性確保に向けた取り組みを強化するべく全店研修の実施、組織的な検証態勢の整備 	<ul style="list-style-type: none"> 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した。 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した。 取引等の適切性確保への取り組みについては18年7月に全店の支店長及び融資部門責任者向けの説明会を実施した。特に短期プライムレート引上げに伴う顧客対応については、顧客保護に配慮した真摯な説明態勢での取り組みを基本スタンスとすることで統一を図った。 顧客説明不十分等の苦情は、コンプライアンス統括部で一元管理するなど、組織的管理体制を強化した。 	<ul style="list-style-type: none"> 取引等の適切性確保への取り組みで、18年7月に全店の支店長及び融資部門責任者向けの説明会を実施（特に短期プライムレート引上げに伴う顧客対応について、顧客保護に配慮した真摯な説明態勢を基本スタンスとして統一）。 顧客説明不十分等の苦情は、コンプライアンス統括部で一元管理するなど、組織的管理体制を強化した。 	
(6) 人材の育成	人事部	<ol style="list-style-type: none"> ①行内集合研修の実施 ②行外（地銀協）集合研修への派遣 ③自己啓発の奨励 	<ol style="list-style-type: none"> ①行内集合研修の実施 ②行外（地銀協）集合研修への派遣 ③自己啓発の奨励 	同左	<ol style="list-style-type: none"> ①行内集合研修開催 「企業調査実践研修」「財務分析研修」「融資初任者研修」「企業再生講座」「企業調査研修」「支店長融資戦略研修」等企業取引推進にかかる研修を10回（172名）実施しました。 ②外部研修派遣 ・地銀協集合研修 「支店長講座」「新任支店長講座」「企業価値研究講座」「中小企業経営支援講座」「企業再生支援講座」「業種別経営研究講座」へ18名派遣しました。 ・外部トレーニー 「みずほ銀行」、「みずほアドバイザー」 「CRD協会」へ派遣：各1名 ③自己啓発の奨励 ・休日セミナー（みちぎんカレッジ）開催 「中小企業診断士1次試験受験対策セミナー」、 「中小企業診断士2次試験受験対策セミナー」を累計37回実施した。 	<ol style="list-style-type: none"> ①集合研修 「財務分析研修」19名 「融資初任者研修」27名 「支店長融資戦略研修」12名 ②行外研修派遣 ・地銀協3名 ・外部トレーニー派遣3名 ③自己啓発 ・各種通信講座受講 12講座 44名 ・休日セミナー継続開催 「中小企業診断士1次試験3名合格」 	
2. 経営力の強化							
(1) リスク管理態勢の充実	リスク統括部	<p>新自己資本比率管理規制の適正対応</p> <ol style="list-style-type: none"> ①行内ワーキンググループ組成 ②コンサルティングの活用検討 ③リスク計量化関連システム導入ならびに態勢整備 	<ol style="list-style-type: none"> ①行内ワーキンググループの組成 ②コンサルティングの活用検討 	<ol style="list-style-type: none"> ③システム運用のためのデータ整備、データ検証 ・新規制に向けた態勢整備の為、基本規程（自己資本管理規程）の制定 	<ol style="list-style-type: none"> ①17年8月に新自己資本比率管理規制対応のワーキンググループ組成 ②17年10月にコンサルティング導入を決定 ・18年9月に11回、コンサルティングを受けた ③18年4月に信用リスク管理システム（リスクアセット額算出システム）を導入 ・18年8月より計測用データ整備開始 ・18年9月に市場系インターフェースプログラム導入決定 	<ol style="list-style-type: none"> ③平成18年4月に信用リスク管理システム（リスクアセット額算出システム）を導入システム要件定義を終え、計測用データの検証および整備を実施（12月までに完了予定） 	

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
			17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(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"> 信用リスクデータの蓄積 個社毎の経費額の算定 信用格付モデルの再構築 金利設定のための内部基準の整備 利便性向上に向けた商品全般の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 審査基準の継続的見直しと商品内容の見直し A B C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 リスクに見合う金利設定の運用基準の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 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 リスク額算定の試行開始 信用格付モデルの再構築 リスクに見合う金利設定への取組試行開始 A B C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 リスクに見合う金利設定への取組開始 	<ul style="list-style-type: none"> 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が構築された。 本部機構改革により、信用格付モデルの精度検証体制が確立された。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た態勢を整備、信用リスク定量化分析の高度化を目指す。 18年下期から外部コンサルを活用して信用格付制度再構築に取り組むことを決定し、的確な信用リスク量の算定の基礎となる信用格付モデルの見直しとリスクに見合う金利設定の運用基準策定に着手した。 的確な信用リスク量の算定に向け、融資関連データの一元化を実現し、18年8月より、新融資統合支援システムを稼働させた。 	<ul style="list-style-type: none"> 適切なリスク量算定の基礎となる信用格付モデルの見直しとリスクに見合う金利設定の運用基準策定に着手し、19年3月完成を目指す。 (審査部内に信用リスク専担者を配置) 的確な信用リスク量の算定に向け、融資関連データの一元化を実現し、18年8月より、新融資統合支援システムを稼働させた。 収益管理システムの本格運用に向けた部門別収益管理の導入等収益管理の態勢整備を図った。 	
(3) ガバナンスの強化							
①財務内容の適正性の確認	経営企画部	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 証券取引法上の確認書に向けた内部管理体制の構築・整備 	<ul style="list-style-type: none"> 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。平成18年3月期より運用を開始し、内部監査結果を受けて改善すべき点の見直しを行い、チェックリスト等の改定を平成18年9月までに終了。 	<ul style="list-style-type: none"> 有価証券報告書等の作成に関する枠組みに沿った具体策として、平成18年3月期における証券取引法上の確認書対応を実施。 ①チェックリストに基づく自己評価の実施 ②自己評価結果に関する内部宣誓の実施 ③内部監査結果による有効性評価の実施 ④代表者による有効性の確認を行い、有効である旨の確認書を提出済。 	
(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"> 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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 18年下期より、会長・頭取はじめ役員を講師とし、最近の不祥事件等を事例としたコンプライアンス・セミナーを実施 	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス責任者及び同管理者を全部室店に配置し、内部管理態勢の強化を図った。また、コンプライアンス点検制度に基づく営業店臨時指導も一巡し、不芳店を優先に二巡目を実施している。 	<ul style="list-style-type: none"> 「コンプライアンス・チェックリスト」の実効性向上のため具体的な点検を実施する「点検項目実施報告チェックリスト」を導入 本部各部主催の会議、研修及び人事部主催の階層別研修のカリキュラムにコンプライアンス・テーマを完全取入れし、延べ15回の研修等を実施。また、支店長会議で役員が講師となり、コンプライアンスマインドの向上を図った。 コンプライアンス点検臨時実施84カ店 	
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"> 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 情報管理責任者および担当者に対する研修強化 	<ul style="list-style-type: none"> 情報管理チェックシートの有効活用徹底 監査部臨時時の点検強化、本部担当部署の指導強化 情報管理責任者および担当者に対する研修実施 	<ul style="list-style-type: none"> 「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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報取扱いマニュアルなどの規程類の整備、ICカード職員証による入退館管理などの物理的・技術的安全管理措置の実施 定期的な研修会実施による教育の充実、点検監査を通じたルールへの定着等に取り組みした 	<ul style="list-style-type: none"> 情報管理室による臨時指導を実施（114カ店中106カ店実施）し適切な取扱いの定着を図った。 毎月、情報管理チェックシートに基づく点検を実施。 「個人情報取扱いマニュアル」を教材とした店内研修を毎月実施し、顧客情報管理意識の向上を図った。 	

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備 考
			17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(5) ITの戦略的活用	営業統括部	①法人向けポータルサイトの推進 ②行内情報体系の再構築による顧客サービスの充実化	①法人向けポータルサイトの検証 ②行内情報体系の再構築検討	①法人向けサービスの積極推進と多機能化実現 ②行内情報体系の再構築	①18年5月、中小企業基盤整備機構との業務連携による「経営相談窓口サービス」取扱開始。 ②18年8月、営業活動及び融資関連業務の効率化を目的として「融資統合支援システム」を導入。 ・18年5月、ICチップを搭載した「ICキャッシュカード」「クレジット一体型ICキャッシュカード」の取扱開始。 ・18年9月、キャッシュカード付加機能型のPay-eazy（ペイジー）口座振替受付サービスの取扱開始を公表（10月より取扱開始）。 ・行内僚店間での情報マッチング体制の構築に向け具体的な検討に着手、18年度下期中での運用開始を予定。	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	経営企画部	・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 ・金融機関の社会的責任を考慮した開示項目の拡充	・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 ・金融機関の社会的責任を考慮した開示項目の拡充	・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	・地域貢献等に関する情報の積極的開示。 ＜開示事例＞ 「リノベーション営業部・住宅ローンセンターの開設」 「三大疾病保証特約付き住宅ローン取扱開始」 「銀行保証付私募債の引き受け」 「SPC設立による債権流動化業務開始」	・地域貢献に関する情報の積極的開示 ＜開示事例＞ 「株式公開支援に関する業務提携」 「CLO融資の実施について」 「合併30周年を契機とした新たな施策について」 「県民駅伝」については、テレビ放映。 ・ディスクロージャー誌に地域貢献に関するきめ細かな情報を開示。 (2005年版は6ページ、2006年版は10ページ) ・ホームページ上に社内調査レポートを掲示するなど地域貢献につながる情報を公開した。	○地域貢献等に関する情報開示数 ・17年度上期3件 ・17年度下期7件 ・18年度上期11件 ○社内調査レポート ・県内経済指標3件 ・県内企業景況調査1件
②充実したわかりやすい情報開示の推進	経営企画部	・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 ・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（ホームページの作成）	・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	・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	・17年上期の状況を踏まえ17年下期からはホームページのリニューアルに向けた作業に着手し、18年6月リニューアルを行った ・当社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も写真・イラストを多用し、わかり易く充実した内容とした	・ホームページの利便性向上に向けたリニューアルを行った。 ＜検索しやすいグローバルページの新設＞ ＜1クリックでできる文字拡大機能＞ ＜頻度の高い質問事項「よくあるお問い合わせ10」の作成・設置＞ ＜携帯電話用ホームページの質問機能の追加＞ ・写真・イラストを多用したディスクロージャー誌を作成した。	○ホームページのリニューアル情報についてはミニディスクロージャー誌に掲載した。
(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	営業統括部	①個人顧客に対する「お客様の声カード」導入及び外部機関を利用したモニタリング調査の実施 ②中小企業オーナーに対するモニタリング調査の実施	①個人顧客に対する「お客様の声カード」全店備付及び外部機関によるモニタリング調査実施 ②中小企業オーナーに対するモニタリング調査の実施、検証	同左	①17年9月「象の耳（お客様の声）カード」を全店設置（18年9月末迄3,617件を回収）。 ・当行50カ店を対象に「外部機関によるモニタリング調査」を3回実施。 ・上記分析結果に基づく行内指導等を継続的に実施。 ②中小企業オーナーに対し県内景況調査（四半期毎）においてモニタリングを実施。 ・18年2月「みちのくビジネスクラブ文化講演会」開催時にモニタリング調査を実施。	①各営業店から回収された「象の耳（お客様の声）カード」の内容及びモニタリング調査結果の行内閲覧を開始し、CS活動への活用体制を整備。 ・18年6月、顧客サービス向上、業務改善を目的とした行内提案制度をスタート（申請件数35件、うち採用17件）。 ②中小企業オーナーに対する外部モニタリング調査の有用性について検証。 ・個人顧客、中小企業オーナーへのモニタリングについては、外部委託による新たなモニタリング手法の導入を検討。18年度下期中での実施を目指す。	

	担当部	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
			17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	営業統括部	①商工会議所等関連団体との地域連携活動の実施 ②県、市町村とのPFI事業ニーズに関する情報交換、調査、情報収集	①関連団体主催の各種活動への積極参画 ②県、市町村との情報交換継続実施・PFI事業成功事例の情報整備、検証	同左	①青森商工会議所広域連携推進協議会に参画。将来の広域都市圏形成に向けた周辺商工会や関係団体との連携強化について検討開始 ②県、各市町村への訪問活動継続。PFIの今後の方向性等について情報収集活動を実施。	同左	○PFI支援ニーズの調査・情報収集等の在り方を再検討し、より実効性のある活動への転換に取組んでいく方針。
4. 進捗状況の公表	経営企画部	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者にとってわかりやすい公表の方法内容を検討 	<ul style="list-style-type: none"> 継続的によりわかりやすい公表への取組 	<ul style="list-style-type: none"> 17年11月、18年5月の記者会見で外部公表し、ホームページ上にも掲載した。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年4月～18年3月までの進捗状況については、18年5月の記者会見で公表し、ホームページにも掲載した。 	