

推進計画の進捗状況（要約）

	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>②農業ビジネスへの支援拡大</li> <li>③農業金融に関する審査情報提供態勢の構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①政府系金融機関等連携による制度融資新設検討</li> <li>②農業を含めたビジネスマッチング事業の企画検討</li> <li>③農業金融審査担当者の配置検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①ベンチャー企業向け制度融資の推進姿勢強化</li> <li>②農業を含めたビジネスマッチング事業の実現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①17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                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・17年12月、「グローバル産業創出・集積支援プロジェクト事業」に参画し、案件実現性への協議開始</li> <li>・18年5月より「青森県版地域ファンド」組成に関し、県と具体的協議を開始</li> <li>・18年9月、「みちのく銀行ふるさと貢献基金」の創設を公表</li> <li>・地元大学との産学連携実現に向け、具体的協議を開始</li> </ul> </li> <li>②18年11月、中国上海経営者交流会及び商談会を開催                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・県、地元金融機関による首都圏商談会開催の検討協議開始</li> <li>・行内ビジネスマッチング制度を策定</li> </ul> </li> <li>③17年9月、審査部内に農業審査担当者を新たに設置                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・18年12月、「農業経営アドバイザー」資格者輩出</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①地元新規産業の創出を目的として、地元大学との産学連携実現に向け、具体的協議を開始（19年5月、八戸工業大学と産学連携協力協定締結）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・「財団法人みちのく・ふるさと貢献基金」の設立に向けて準備中（19年5月設立発起人会開催）</li> </ul> </li> <li>②青森ブランドの海外への販路拡大を目的に18年11月に中国上海経営者交流会及び商談会を開催し、県内企業31社参加、うち2社が商談成立                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・県、地元金融機関との協賛による首都圏商談会の開催に向け、県との具体的協議を開始、来年2月開催を予定</li> <li>・国内ビジネスマッチング事業開始に向け、行内ビジネスマッチング制度を策定（19年4月運用開始）</li> </ul> </li> <li>③18年12月、農業ビジネス支援の一環として、農林漁業金融公庫主管の「農業経営アドバイザー」資格者1名を12月に輩出</li> </ul>
(2) 取引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	<ul style="list-style-type: none"> <li>①顧客への経営相談、支援機能の充実</li> <li>②「みちのく財務診断サービス」等の推進態勢強化</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①経営相談・支援機能強化策の具体的検討</li> <li>②「みちのく財務診断サービス」の継続推進</li> <li>③中小企業オーナーニーズへの対応手法構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①経営相談・支援機能強化策の実践</li> <li>②取引先企業への有益な情報提供態勢の構築</li> <li>③「みちのくビジネスクラブ」のサービス内容充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①17年11月より、コンサルティング業務を専担とする「ソリューション営業部」を八戸、弘前、青森、函館の4地区に順次設置                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・17年12月より「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>・業務連携先とのタイアップによる、事業承継対策等の各種セミナーを企画、検討</li> <li>・18年3月、中小企業基盤整備機構（以下中小機構）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</li> </ul> </li> <li>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197先に対し実施</li> <li>③18年2月、「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4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"> <li>・19年3月、中小企業オーナーのニーズ把握のためモニタリングを実施</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①ソリューション営業部による顧客訪問相談件数、延べ1,227件                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務連携先とのタイアップにて、行内向け事業承継対策セミナーを6月に開催する予定</li> <li>・「みちぎんカレッジ」を通じたセミナーの開催（18年下期3回開催）</li> </ul> </li> <li>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94先に対し実施</li> <li>③19年3月、顧客ニーズの把握を目的として、中小企業オーナーに対するモニタリングを19年1月2,434社に対し実施し、1,053社からの回答を得て、現在、業務への反映手法の検討に着手</li> </ul>
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					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>①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>①17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                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①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                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①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、17年9月中旬期末に一斉見直しを実施し、「経営改善支援対象先」を再度248社リストアップした                             <ul style="list-style-type: none"> <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」を行内にて制定した</li> <li>・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</li> <li>・主要営業店13ヶ店への臨店指導を実施し、本支店一体となった取組みを強化した</li> <li>・継続的に臨店指導を実施するとともに、業種担当者による建設業に対する統一した審査目線のツールとして「建設業融資マニュアル」を制定、全店融資部門責任者会議を開催し、周知徹底を図った</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>①継続的に臨店指導を実施するとともに、業種担当者による建設業に対する統一した審査目線のツールとして「建設業融資マニュアル」を制定、全店融資部門責任者会議を開催し、周知徹底を図った</li> </ul>

推進計画の進捗状況（要約）

	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
	③健全債権化等の強化に関する実績の公表等	①公表内容の拡充検討 公表	①公表内容の拡充検討 公表	①17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年下期最終期では、新たに4社のランクアップが実現、最終的には2年間のランクアップ先は累計27社となった（債務者区分別のランクアップ集計結果を公表）	①18年下期最終期では、新たに4社のランクアップが実現、最終的には2年間のランクアップ先は累計27社となった（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	①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	①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  ②事業再生ファンドの組成・活用検討	①態勢整備および中小企業支援協議会の積極的活用 ・17年10月企業支援室として正式発足 ・17年11月に1名、18年4月に2名、19年2月1名の増員 ・休日の中小企業診断士行内セミナーの開催を定例化し行員全体のレベルアップや外部研修の積極的参加にて支援体制・スキルの整備。本年度は中小企業診断士1名合格、外部研修には5名派遣 ・中小企業支援協議会主催の研修1回実施  ②再生ファンドの組成・活用 ・RCC関与による再生案件…取扱1件（再生完了1社） ・中小企業支援協議会関与による再生案件…取扱4件 ・ふるさと再生ファンドを活用した案件…取扱2件（再生完了1社【但しRCC関与による再生案件と重複】） ・外部の再生ファンドを活用した案件…取扱2社（再生完了2社） ・外部コンサルを活用した案件…取扱1社（再生完了1社） ・M&Aによる対応…1社 ～再生支援先11社のうち、4社の再生実績	①態勢整備および中小企業支援協議会の積極的活用 ・企業支援室の機能充実のため19年2月に1名増員し6名体制とした ・行員全体のレベルアップのため中小企業診断士行内セミナーや外部研修への参加を継続、18年下期に中小企業診断士合格1名、外部研修に2名派遣 ・中小企業支援協議会への持込は18年下期3件  ②再生ファンドの組成・活用 ・「ふるさと再生ファンド」への持込案件のうち1件はRCCの再生スキームを活用し19年3月に完了、他の案件については継続中であり20年3月までの終了を目指す ・その他外部コンサル（アドバイザー）等の導入による事業再生計画策定支援、M&Aによる事業再生、外部再生ファンド活用など継続実施 ・来期にはより実効性のある再生活動実現と再生手法の充実を意図し他金融機関との連携にも着手中
	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	①②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	①事業再生実績等の具体的事例公表  ②事業再生ノウハウの共有化に向けた公表	①再生支援実績の事例公表 ・RCCスキームによる「ふるさと再生ファンド」を利用した企業再生案件の公表実施  ②事業再生ノウハウの共有化 ・企業支援室発足以降人員増強し、情報・ノウハウの共有化を図る体制構築を実施 ・再生手法取得のため定期的な外部セミナーへの積極的な参加を継続し、実践への活用・ノウハウの共有化を推進（企業支援室5名受講） ・17年10月立ち上げた「ふるさと再生ファンド」の積極的活用から、再生可能性ある企業へ対応スキームの合理性判断が出来る組織体制を構築 ・既存再生支援着手先の判断経緯、支援方法、再生収支計画企業の定性評価等の考え方を纏め、内部研修資料として活用を検討中 ・2年間の再生活動で外部機関等からのノウハウ構築中	①再生支援実績の事例公表 ・RCCスキームによる「ふるさと再生ファンド」を利用した企業再生案件の公表実施  ②事業再生ノウハウの共有化 ・企業支援室発足以降人員増強（19年2月に1名増員）し、情報・ノウハウの共有化を図る体制構築を18年下期にも実施 ・再生手法取得のため定期的な外部セミナーへの積極的な参加を継続し、実践への活用・ノウハウの共有化を推進（18年下期企業支援室2名受講） ・「ふるさと再生ファンド」の活用による金融スキームの合理性判断により、18年下期に1件再生案件を完了 ・既存再生支援着手先の判断経緯、支援方法、再生収支計画企業の定性評価等の考え方を纏め、内部研修資料として活用を検討中 ・2年間の再生活動で外部機関等からのノウハウ構築中

推進計画の進捗状況（要約）

	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
(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等  ②中小企業の資金調達手法の多様化等	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	①18年11月財務制限条項付融資への取組みに関し、審査部においてコベナンツ管理手続制定  ②18年11月、青森県信用保証協会付新型ビジネスローン発売 ・既存のビジネスローンについては、高格付層の融資期間拡大等による新商品を開発 ・ビジネスローン「ふるさと応援団シリーズ」の19年3月末残高実績5.5億円 （実行件数 1,984件、実行金額 166億円）	①財務制限条項付融資への取組みに関しては、現在コベナンツ管理体制の構築と併せ、検討継続中  ②18年11月、青森県信用保証協会付き新型ビジネスローン「ふるさと応援団Ⅲ地域の力」を発売開始 （19年3月末の取扱実績122件、15億円の残高） ・ビジネスローン「ふるさと応援団シリーズ」の19年3月末残高実績5.5億円 （実行件数 541件、実行金額 49億円） ・既存のビジネスローンについては、高格付層の融資期間拡大及び助成金等無料診断サービス付帯の新商品を開発 （19年4月より取扱開始）
	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  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	①「みちぎんCLO融資」発売準備、募集実行  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	①CLO融資（ローン担保証券）は17年12月に、28社で740百万円の融資（証券化）を実行済 ・18年12月、2回目の募集を実施し、19社約565百万円を実行済（2年間で合計47社、約13億円を実行）  ②18年3月、三井リース事業㈱、みちのくリース㈱と業務提携契約を締結 ・18年5月、当行・荘内銀行・東北銀行・北部銀行の4行連携による「SPC設立に伴う債権流動化業務」への取組開始 ・18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2月、銀行保証付無担保私募債取扱開始 ・18年8月、無担保私募債の適債基準等の改定を実施 ・19年3月末迄の私募債実行実績は7社9億円	①18年12月、新型CLO融資（ローン担保証券）の2回目の募集を実施し、19社約565百万円を実行済  ②19年3月末迄のリース導入支援実績86件 ・「SPC設立に伴う債権流動化業務」への取組みについては、現在、具体的案件に取組中 ・市場誘導業務（株式公開支援業務）への取組みについて、現在具体的案件発掘に取組中  ③18年度下期の私募債実行実績は1社1億円
	①顧客説明マニュアル等の整備  ②営業店における顧客説明の実効性確保  ③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	①顧客説明マニュアル等の整備  ②営業店における顧客説明の実効性確保  ③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	①顧客説明マニュアル等の整備  ②営業店における顧客説明の実効性確保  ③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	①中小企業の資金調達手法の多様化に対応するため、17年9月から「みちぎんCLO融資」の募集を開始  ②必要書類が一覧表示されるよう「融資申込書」を改定し、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  ③取引等の適切性確保への取組みについては、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 ・顧客説明不十分で苦情となったものについては、コンプライアンス統括部で一元管理し組織的管理体制を強化した ・融資の対応まで至らなかった案件については、苦情として表面化していない場合であっても、その多くは苦情・不満が内在している以上、いつ、どの時点で苦情として表面化することも限らないものと考え、融資未対応先の顧客対応状況について、全件本部にてモニタリングすることをルール化	①融資の対応まで至らなかった案件については、苦情として表面化していない場合であっても、その多くは苦情・不満が内在している以上、いつ、どの時点で苦情として表面化することも限らないものと考え、融資未対応先の顧客対応状況について、全件本部にてモニタリングすることをルール化
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化					

推進計画の進捗状況（要約）

	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
(6) 人材の育成	①行内集合研修の実施	①行内集合研修の実施	①行内集合研修の実施	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」 等の企業取引推進にかかる研修を13回（209名）実施	①集合研修 「支店長融資戦略研修」13名 「企業調査研修」10名 「企業調査実践研修」14名（3回、37名）
	②行外（地銀協）集合研修への派遣	②行外（地銀協）集合研修への派遣	②行外（地銀協）集合研修への派遣	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」「新金融取引研究講座（M&A研究コース） 等へ27名派遣 ・外部トレーニー 「株式会社みずほ銀行」（2名）「みずほアドバイザー（株）」 （1名）「有限責任中間法人CRD協会」（1名）へ 派遣：合計4名	②行外研修派遣 ・地銀協6名 ・外部トレーニー派遣4名（継続派遣中）
	③自己啓発の奨励	③自己啓発の奨励	③自己啓発の奨励	③自己啓発の奨励 ・休日セミナーの（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49回実施 （1次試験3名合格、2次試験1名合格） ・156名の行員が各種通信講座（20講座）を受講し修了	③自己啓発 ・各種通信講座受講 13講座 17名修了 ・休日セミナー（みちぎんカレッジ）継続開催 「中小企業診断士2次試験1名合格」

推進計画の進捗状況（要約）

	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
2. 経営力の強化					
(1) リスク管理態勢の充実	<p>&lt;新自己資本比率管理規制の適正対応&gt;</p> <p>①行内ワーキンググループ組成</p> <p>②コンサルティングの活用検討</p> <p>③リスク計量化関連システム導入ならびに態勢整備</p>	<p>①行内ワーキンググループ組成</p> <p>②コンサルティングの活用検討</p>	<p>③システム運用のためのデータ整備、データ検証</p> <p>・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</p>	<p>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</p> <p>②17年10月にコンサルティング導入を決定</p> <p>・18年9月迄に11回、コンサルティングを受け要件定義作業実施</p> <p>③18年4月にリスクアセット額算出システム導入</p> <p>・18年8月より計測用データ整備開始</p> <p>・18年10月に「自己資本管理規程」を制定</p> <p>・18年12月末データにて、リスク・アセット額を算出</p>	<p>③18年10月に「自己資本管理規程」を制定し、自己資本管理に係る関連部署の役割並びに自己資本管理方針を明確化</p> <p>・平成18年12月末基準データにてリスク・アセット額を算出するとともに、システム内ロジックの検証を実施し4月からの本格運用に備えた</p>
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	<p>①信用リスクデータの蓄積</p> <p>・個社毎の経費額の算定</p> <p>・信用格付モデルの再構築</p> <p>・金利設定のための内部基準の整備</p> <p>・利便性向上に向けた商品全般の見直し</p>	<p>①審査基準の継続的見直し</p> <p>と商品内容の見直し</p> <p>・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</p> <p>・リスクに見合う金利設定の運用基準の検討</p>	<p>①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</p> <p>・リスク額算定の試行開始</p> <p>・信用格付モデルの再構築</p> <p>・リスクに見合う金利設定への取組試行開始</p> <p>・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</p> <p>・リスクに見合う金利設定への取組開始</p>	<p>①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</p> <p>・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</p> <p>・リスクに見合う金利設定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、信用リスク定量化分析の高度化を目指す</p> <p>・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組織決定し、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に着手した</p> <p>・的確な信用リスク量の構築に向け、融資関連データの一元化を実現し、新融資統合支援システムを稼働</p> <p>・18年下期は、信用リスク管理担当者を1名増員、3名体制とするとともに、外部コンサル活用もと、格付モデルの再構築に着手した</p>	<p>①18年下期は、信用リスク管理担当者を1名増員、3名体制とするとともに、外部コンサル活用もと、格付モデルの再構築に着手</p>
(3) ガバナンスの強化					
①財務内容の適正性の確認	<p>①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</p> <p>②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</p> <p>③「J-SOX」対応への検討</p>	<p>①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</p>	<p>②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</p> <p>③「J-SOX」対応への検討</p>	<p>①②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</p> <p>・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について見直しを行い、チェックリスト等の改定を平成18年9月期までに終了</p> <p>・また、18年9月期においても、監査部による内部監査を実施し、改善すべき点について見直しを実施</p> <p>③「J-SOX」（財務報告に係る内部統制の評価、及び監査）に対応するプロジェクトチームの設置</p>	<p>①②監査部による内部監査を実施し、改善すべき点を洗い出し、手続やマニュアルを改定見直しを実施</p> <p>・「有価証券報告書等作成手続」の制定</p> <p>・内部監査指摘事項に対応したマニュアル等の改定</p> <p>・決算報告、税務報告項目の見直しに対応した決算チェックリストの改定</p> <p>・有価証券報告書に関する情報作成マニュアルの改定</p> <p>③「J-SOX」（財務報告に係る内部統制の評価、及び監査）に対応するプロジェクトチームの設置</p>

推進計画の進捗状況（要約）

	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19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	<p>① 監査部の営業店臨時におけるコンプライアンス項目点検の強化</p> <p>② 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</p>	<p>① 監査部の営業店臨時におけるコンプライアンス項目点検の強化</p> <p>② 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</p>	<p>① 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</p> <p>② 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</p> <p>③ 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</p>	<p>① 「点検項目実施報告チェックリスト」による具体的な点検の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「コンプライアンス点検制度」に基づく統括部署の臨店指導</li> <li>・「コンプライアンス・チェックリスト」の信憑性チェック</li> <li>・コンプライアンス自己点検チェックの継続実施</li> <li>・コンプライアンス・ニュースや研修による「内部通報制度」の周知</li> <li>・業績推進と業務管理を車の両輪と位置付け、19年4月より「事務の基本を守る全行運動」を展開していく</li> </ul> <p>② 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・テーマを完全採り入れ・囑託・派遣社員を対象としたマインドアップ研修の実施</p>	<p>① 「点検項目実施報告チェックリスト」による具体的な点検の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「コンプライアンス・チェックリスト」の信憑性チェック</li> <li>・コンプライアンス自己点検チェックの継続実施</li> <li>・コンプライアンス・ニュースや研修による「内部通報制度」の周知</li> <li>・業績推進と業務管理を車の両輪と位置付け、19年4月より「事務の基本を守る全行運動」を展開していく</li> </ul> <p>② 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・テーマを完全採り入れ・囑託・派遣社員を対象としたマインドアップ研修の実施</p> <p>③ 基本事務の徹底、コンプライアンス・マインドの向上を目的に役員を講師とした全営業店対象の「コンプライアンス・セミナー」の実施</p>
	② 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<p>① 監査部の営業店臨時におけるコンプライアンス項目点検の強化</p> <p>② 情報管理責任者および担当者に対する研修強化</p>	<p>① 情報管理チェックシートの有効活用徹底・監査部臨時の点検強化、本部担当部署の指導強化</p> <p>③ 情報管理責任者および担当者に対する研修強化</p>	<p>① 「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</p> <p>② 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</p>	<p>① 情報管理チェックシートによる点検の毎月実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・監査部臨時の点検強化</li> <li>・全営業店に対し情報管理に関する臨店指導を実施</li> <li>・「個人情報取扱いマニュアル」などの規程類の整備</li> <li>・ICカード職員証による入退館管理の実施</li> </ul> <p>② 全店で店内研修を毎月実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報管理責任者・担当者等の階層別・業務別に研修会を実施</li> </ul>	<p>① 「個人情報取扱いマニュアル」を教材とした店内研修の全店毎月実施による顧客情報管理意識の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・監査部等による臨店点検の強化</li> <li>・情報管理チェックシートによる点検の毎月実施</li> <li>・情報管理に関する各種規程類（郵便・シュレッターなど）の整備</li> </ul> <p>② 全店で店内研修を毎月実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・階層別研修会を実施</li> </ul>
	(5) ITの戦略的活用	<p>① 法人向けポータルサイトの推進</p> <p>② 行内情報体系の再構築による顧客サービスの充実化</p>	<p>① 法人向けポータルサイトの検証</p> <p>② 行内情報体系の再構築検討</p>	<p>① 法人向けサービスの積極推進と多機能化実現</p> <p>② 行内情報体系の再構築</p>	<p>① 18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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・18年5月、ICチップを搭載した「ICキャッシュカード」</li> <li>・「クレジット一体型ICキャッシュカード」の取扱開始</li> <li>・18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</li> <li>・18年10月、キャッシュカード付加機能型口座振替受付サービスの取扱開始</li> <li>・19年2月、「指静脈認証機能付ICキャッシュカード」の取扱開始</li> </ul> <p>② 行内情報マッチング制度を策定</p>	<p>① 18年10月、キャッシュカード付加機能型のPay-easy（ペイジー）口座振替受付サービスの取扱開始</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・19年2月、カード偽造、盗難被害対策を目的として、「指静脈認証機能付ICキャッシュカード」の取扱いを開始</li> </ul> <p>② 行内僚店間での顧客情報の共有化を可能とする行内情報マッチング制度を策定（19年4月より運用開始）</p>

推進計画の進捗状況（要約）

	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
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	<p>①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</p> <p>②地域貢献等に関する情報の積極的開示</p> <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>	<p>①地域貢献等に関する情報の積極的開示</p> <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>	<p>①地域貢献等に関する情報の積極的開示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・17年4月～19年3月 情報開示件数 <ul style="list-style-type: none"> <li>・17年度上期……3件 17年度下期……7件</li> <li>・18年度上期……11件 18年度下期……25件</li> </ul> </li> <li>・17年4月～19年3月 主な情報開示事例 <ul style="list-style-type: none"> <li>◎ソリューション営業部、住宅ローンセンターの開設</li> <li>◎銀行保証付私債の引き受け</li> <li>◎SPC設立による債権流動化業務の開始</li> <li>◎株式公開支援に関する業務提携</li> <li>◎CLF融資の実施について</li> <li>◎合併30周年を契機とした新たな施策について「財団法人みちのく・ふるさと貢献基金」の創設（19年10月から助成開始予定）</li> <li>◎中小企業向けビジネスローンの取扱開始</li> <li>◎3大疾病+5つの重度慢性疾患保障付住宅ローンの取扱開始</li> <li>◎3行共同企画「上海経営者交流会」の開催</li> <li>◎みちぎんカレッジ主催「金融教養セミナー」の開催</li> </ul> </li> <li>・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 <ul style="list-style-type: none"> <li>◎2006年版ディスクロージャー誌……10ページ</li> <li>◎2006年中間版ミニディスクロージャー誌……2ページ</li> </ul> </li> <li>・18年7月より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 <ul style="list-style-type: none"> <li>18年7月～19年3月実績</li> <li>県内経済指標……9件 県内企業景況調査……3件</li> </ul> </li> </ul>	<p>①地域貢献等に関する情報の積極的開示</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・18年10月～19年3月 情報開示件数……25件</li> <li>・18年10月～19年3月 主な情報開示事例 <ul style="list-style-type: none"> <li>◎「J-SOX」対応のプロジェクトチームの設置</li> <li>◎「暴風雨被災者救済融資制度」の取扱開始</li> <li>◎中小企業向けビジネスローンの取扱開始</li> <li>◎3大疾病+5つの重度慢性疾患保障付住宅ローンの取扱開始</li> <li>◎3行共同企画「上海経営者交流会」の開催</li> <li>◎みちぎんカレッジ主催「金融教養セミナー」の開催</li> </ul> </li> <li>・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 <ul style="list-style-type: none"> <li>◎2006年中間版ミニディスクロージャー誌……2ページ</li> </ul> </li> <li>・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 <ul style="list-style-type: none"> <li>18年10月～19年3月実績</li> <li>県内経済指標……6件 県内企業景況調査……2件</li> </ul> </li> </ul>	
②充実したわかりやすい情報開示の推進	<p>①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</p> <p>②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）</p>	<p>①②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</p>	<p>①②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</p>	<p>①利用者からの質問や相談等の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ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月にリニューアル</li> <li>・18年6月のホームページリニューアル後も、より見やすいものにするため、随時、掲載内容の変更、情報の追加を実施</li> </ul> <p>②利用者によりわかりやすい情報開示の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ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月にリニューアル</li> <li>・18年6月のホームページリニューアル後も、より見やすいものにするため、随時、掲載内容の変更、情報の追加を実施</li> <li>・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等にも写真・イラストを多用し、わかりやすいものにした</li> </ul>	<p>①②18年6月のホームページリニューアル後も、より見やすいものにするために、随時、掲載内容の変更、情報の追加を実施</p>
(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	<p>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</p> <p>②中小企業オーナーに対するモニタリング調査の実施</p>	<p>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の実施</p> <p>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</p>	<p>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の実施</p> <p>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</p>	<p>①17年9月「象の耳（お客様の声）カード」を全店設置（19年3月末迄3,780件を回収）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当行50カ店を対象に「外部機関による顧客ニーズのモニタリング調査」を3回実施し、分析結果に基づく行内指導等を継続的に実施</li> <li>・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）</li> <li>・19年3月、外部委託による顧客ニーズのモニタリングを実施、同時に個人顧客に対して店頭でのアンケートも実施</li> <li>・19年3月、行内において「CSマネジメント研修」を実施</li> <li>・19年3月、外部講師による行内マナー学校を開講</li> </ul> <p>②18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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・19年1月、中小企業オーナーに対し、外部委託による顧客ニーズのモニタリングを実施</li> </ul>	<p>①各営業店から回収された「象の耳（お客様の声）カード」の内容及び顧客ニーズの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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・19年3月、外部委託による顧客ニーズのモニタリングを実施（個人顧客3,605先中、1,622先回答）、同時に、個人顧客に対して店頭でのアンケートも実施し、7,256件の回答を回収</li> <li>・19年3月、お客様満足度をより追及すべく、CS体制の改善取組と更なる意識向上を目的として、行内において「CSマネジメント研修」を実施</li> <li>・19年3月、顧客応対の基本となるビジネスマナーの徹底を目的として、外部講師による行内マナー学校を開講</li> </ul> <p>②19年3月、外部委託による顧客ニーズのモニタリングを実施（中小企業オーナー2,434社中、1,053社回答）し、今後の事業反映に向け検討着手</p>

推進計画の進捗状況（要約）

	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	<p>①商工会議所等関連団体との地域連携活動の実施</p> <p>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</p>	<p>①関連団体主催の各種活動への積極参画</p> <p>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</p>	<p>①関連団体主催の各種活動への積極参画</p> <p>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</p>	<p>①18年4月、PFI事業に関する情報収集機能を営業統括部公務担当から支店部へ移行 ・青森商工会議所広域連携推進協議会に参画</p> <p>②県、各市町村への訪問活動実施。PFI情報収集活動を継続</p>	<p>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向けた活動を鋭意実施中</p> <p>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</p>
4. 進捗状況の公表	<p>①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</p> <p>②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</p>	<p>①②利用者にとってわかりやすい公表の方法内容を検討</p>	<p>①②継続的によりわかりやすい公表への取組み</p>	<p>①②半期毎に定例公表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・17年11月、18年5月、18年12月に進捗状況を社外公表し、ホームページ上にも掲載した</li> <li>・17年4月～19年3月までの進捗状況については、19年5月に社外公表する予定</li> </ul>	<p>①②半期毎に定例公表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・17年4月～18年9月までの進捗状況については、18年12月に社外公表し、ホームページにも掲載した</li> <li>・17年4月～19年3月までの進捗状況については、19年5月に社外公表する予定</li> </ul>