

# 「地域密着型金融推進計画」の進捗状況

平成19年5月



## 目 次

( ページ )

( 全体的な進捗状況及びそれに対する評価 )	1
( 「地域密着型金融推進計画」の進捗状況 )	
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	3
( 2 ) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	3
( 3 ) 事業再生に向けた積極的取組み	4
( 4 ) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	4
( 5 ) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	5
( 6 ) 人材の育成	5
2 . 経営力の強化	
( 1 ) リスク管理態勢の充実	6
( 2 ) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	6
( 3 ) ガバナンスの強化	7
( 4 ) 法令等遵守態勢の強化	7
( 5 ) IT の戦略的活用	8
3 . 地域の利用者の利便性向上	8
( 経営改善支援の取組み実績 )	9

## 全体的な進捗状況及びそれに対する評価

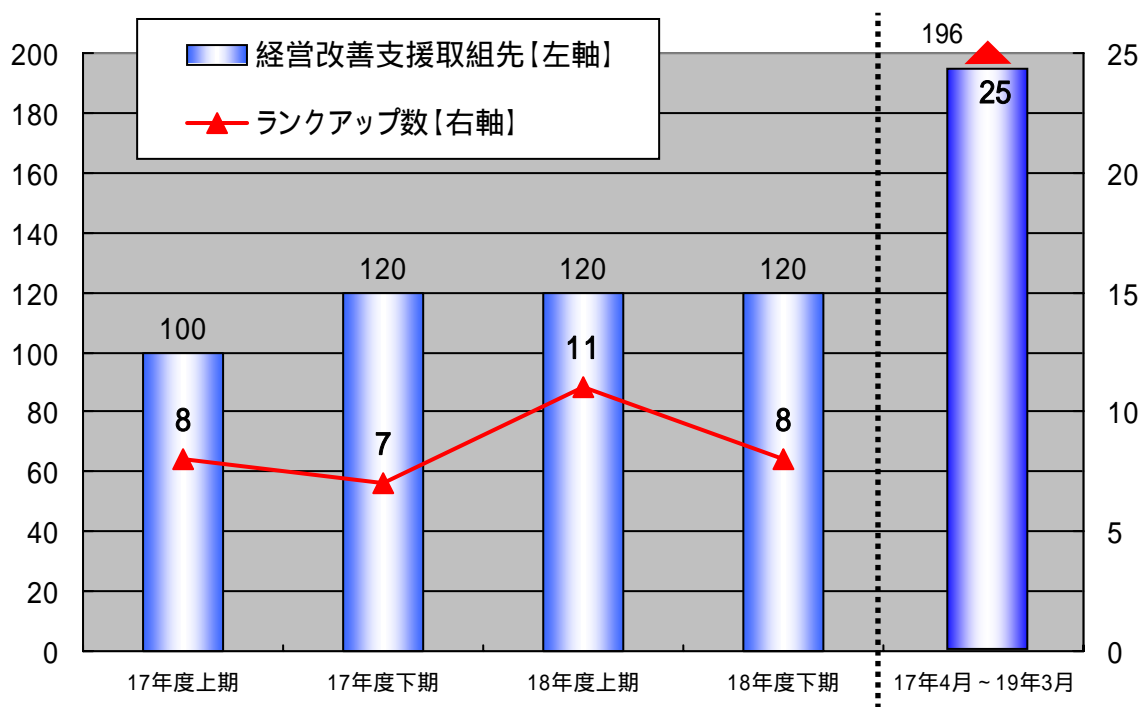
### 全体の進捗状況

当行は、金融庁が平成17年3月に公表した「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」に基づき「地域密着型金融推進計画」(平成17年度～18年度)を策定・実施し、地域金融の各種機能強化へ取り組んでまいりました。

この2年間において、各項目とも計画達成に向けた取組みをすすめ、全体的にはスケジュール通りの進捗となりました。特に「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」の項目では、債務者区分のランクアップ件数目標23先に対し25先と計画を上回る実績となりました。これは専担部署の「企業支援室」と営業店・企業経営者が一体となった経営改善への取組みが実を結んだ結果と捉えております。

### 経営改善支援先 債務者区分ランクアップ推移

(単位：先)



## 各項目毎の評価

### 事業再生・中小企業金融の円滑化

医療・介護事業のお客さま向けセミナーの実施、インターネットを活用した経営支援・情報提供サービスの提供、ビジネス商談会の継続実施など、経営支援ツールの拡充、ビジネスチャンスの提供等を進めてまいりました。

今後も目利き能力や経営指導力などの内部人材のスキルアップを図るとともに、無担保・第三者保証人不要融資商品の充実、外部機関との提携による事業再生の強化など、効果的な経営支援態勢を構築してまいります。

### 経営力の強化

経営力の強化については、基幹システムの共同化について、着実な移行作業を進めております。

引き続き管理態勢の充実、収益管理態勢の整備と収益力の向上、ガバナンスの強化、法令等遵守態勢の強化および IT の戦略的活用に向けた取組みを着実に実施してまいります。

### 地域の利用者の利便性向上

昨年度に続き、18年11月に利用者満足度アンケートを実施いたしました。今後も、アンケートの結果をもとにしたCS活動の実施、営業戦略および新商品への積極的な活用により、お客さまの利便性向上につとめてまいります。

当行は、企業理念である「地域のために お客さまとともに 人を大切に」に基づき、地域金融機関としての役割を十分に果たし、地域との共存共栄を実現してまいります。

(「地域密着型金融推進計画」の進捗状況)

項目	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
<b>1. 事業再生・中小企業金融の円滑化</b>					
(1) 創業・新事業支援機能等の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 医療・介護専担チーム設置による支援強化</li> <li>2. 産学官・政府系金融機関との連携</li> <li>3. 産業クラスターサポート金融会議の活用</li> <li>4. 新規事業助成金の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 医療・介護専担チーム設置</li> <li>2. 産学官・政府系金融機関との情報交換</li> <li>3. 産業クラスターサポート金融会議への参加</li> <li>4. 新規事業助成金の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 開業・承継セミナー開催</li> <li>2. 産学官・政府系金融機関との情報交換</li> <li>3. 産業クラスターサポート金融会議への参加</li> <li>4. 新規事業助成金の実施および再検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 18年2月法人部内に「医療・介護事業コンサルティングチーム」を設置。情報提供機能と相談機能を強化</li> <li>2. 産業クラスターサポート金融会議等に参加し、各関係機関と情報交換を実施</li> <li>3. 18年7月あおぎん地域産業育成助成金を3社に助成(18年度までの累計は14団体、1個人)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 「医療・介護」に係る行員向け・事業者向けセミナー(19年3月)を開催。また、本部担当者の直接訪問、営業店との帯同訪問等を実施</li> <li>2. 東北六県産業クラスターサポート会議等に出席</li> </ul>
<b>(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</b>					
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. ビジスマッチングに関して「北東北三行共同ビジネスネット」の活用</li> <li>2. 経営相談・情報提供の体制の整備と充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 北東北三行によるビジスマッチング活動および商談会の開催</li> <li>2. 経営相談・情報提供ツールの導入検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 北東北三行によるビジスマッチング活動継続</li> <li>2. 経営相談・情報提供体制の構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. インターネットを活用した法人向け会員制経営支援総合サービスを18年6月に導入</li> <li>2. 18年11月東京流通センターにおいて、第4回ビジネス商談会を開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. インターネットを活用した法人向け会員制経営支援総合サービスを18年6月導入し、会員数は着実に増加</li> <li>2. 18年11月に第4回ビジネス商談会を東京流通センターにて開催</li> </ul>
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化及び実績の公表等	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 要注意・要管理先を中心に重点支援先を選定し、2年間で23先のランクアップ目標とする(経営改善支援取組先の20%程度)</li> <li>2. 企業実調・経営者面談による問題点の共有</li> <li>3. 外部コンサルの活用</li> <li>4. 実績の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. ランクアップ目標 平成17年上期 5先 平成17年下期 6先</li> <li>2. 経営者面談の実施</li> <li>3. 実績の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. ランクアップ目標 平成18年上期 6先 平成18年下期 6先</li> <li>2. 経営者面談の実施</li> <li>3. 実績の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 17年度下期より経営改善支援先を100先から120先に拡大し、ランクアップ目標23先(17年4月～19年3月)に対し、実績25先</li> <li>2. 営業店と一体で経営者面談を継続</li> <li>3. 外部コンサル導入による収益改善取組み及び経営改善指導を継続</li> <li>4. 営業店と一体で計画の進捗管理及び取組み状況のフォローアップを継続実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. ランクアップ目標6先に対し実績8先</li> </ul>

(「地域密着型金融推進計画」の進捗状況)

項目	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) 事業再生に向けた積極的取組み	1. 企業再生ファンドの活用 2. RCC、中小企業再生支援協議会等との情報交換 3. DES、DDS等の活用検討 4. 再生実績の公表、ノウハウの蓄積	1. 企業再生ファンドの活用 2. RCC、中小企業再生支援協議会等との情報交換 3. 大手行、政府系金融機関との連携強化 4. 再生実績の公表、ノウハウの蓄積	1. 企業再生ファンドの活用 2. RCC、中小企業再生支援協議会等との情報交換 3. 大手行、政府系金融機関との連携強化 4. 再生実績の公表、ノウハウの蓄積	1. 中小企業再生支援協議会の機能活用による再生手続完了1件及び継続事業3件 2. RCCの調整機能活用による再生手続完了1件及び継続事業1件 3. 民間ファンドとの連携による再生支援4件 4. 大手行との連携による再生取組み継続事業1件 5. 外部コンサルとの連携による再生取組み事業3件 7. 政府系金融機関との情報交換継続 8. 地銀協他民間ファンド主催による企業再生関連講座並びにセミナーへの研修派遣	1. 中小企業再生支援協議会の機能活用による継続事業3件 2. RCCの調整機能活用による再生手続完了1件及び継続事業1件 3. 民間ファンドとの連携による再生支援1件 4. 大手行との連携による再生取組み継続事業1件 5. 外部コンサルとの連携による再生取組み事業3件 7. 地銀協開催の「企業再生実務講座」等への研修派遣
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	1. 対象商品販売先のデータ分析に基づく商品見直し 2. 動産・債権譲渡担保等を活用した融資手法の導入 3. 財務制限条項付融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス、地域CLO導入検討 4. ローンレビューの徹底 5. 既存の包括根保証契約の限定根保証契約への切替え	1. 対象商品販売先のデータ分析に基づく商品見直し 2. 動産・債権譲渡担保等を活用した融資手法の検討 3. 財務制限条項付融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス、地域CLO導入検討 4. ローンレビューの徹底 5. 既存の包括根保証契約の限定根保証契約への切替え	1. 対象商品販売先のデータ分析に基づく商品見直し・新商品検討 2. 動産・債権譲渡担保等を活用した融資手法の検討制度化 3. 財務制限条項付融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の導入、地域CLO導入検討 4. ローンレビューの徹底	1. 無担保・第三者保証人不要商品の融資状況データの蓄積・分析により、融資基準の見直し検討を行い一部改定実施 2. 車両担保ローン商品の取扱いを開始。その他の動産・債権譲渡担保についても融資手法の研究・情報収集を継続 3. 既存の包括根保証契約の限定根保証契約への切替え等を完了	1. 無担保・第三者保証人不要商品「あおぎんスピードローン」「あおぎんビジネスローンデュオ」について、融資状況のデータ分析を行い、融資基準・条件の見直しを実施 2. 19年3月に動産担保融資「あおぎん車両担保ローン」「ビジネスウェイ」の取扱いを開始 3. 18年12月に青森県信用保証協会との責任共有追認制度「あおぎんスピードチャージ」の取扱いを開始

(「地域密着型金融推進計画」の進捗状況)

項目	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
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化	<ol style="list-style-type: none"> <li>顧客説明態勢 ・顧客説明マニュアルの制定 ・会議・研修等による周知・徹底</li> <li>相談・苦情処理態勢 ・システム導入 ・会議・研修等による周知・徹底</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>顧客説明態勢 ・顧客説明マニュアルの制定・見直し ・会議・研修等による周知・徹底</li> <li>相談・苦情処理態勢 ・システム導入 ・営業店への具体的事例の還元 ・会議・研修等による周知・徹底</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>顧客説明態勢 ・顧客説明マニュアルの見直し ・会議・研修等による周知・徹底</li> <li>相談・苦情処理態勢 ・システムの活用による情報の一元管理 ・会議・研修等による周知・徹底</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>顧客説明態勢 ・顧客説明マニュアル制定・改訂 ・会議・研修等による周知・徹底</li> <li>相談・苦情処理態勢 ・相談・苦情情報を一元管理するシステムを導入 ・事務管理会議、地区内コンプライアンス担当責任者会議(青森・弘前・八戸)において苦情の事例紹介 ・次長研修、テラーレベルアップ研修など各階層別研修において苦情事例の発生原因と処理状況について説明 ・17年8月地域金融円滑化会議へ参加</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>顧客説明態勢 ・顧客説明マニュアル改訂 ・会議・研修等による周知・徹底</li> <li>相談・苦情処理態勢 ・18年10月よりクレーム対応支援システムを稼働 ・地区内コンプライアンス担当責任者会議において苦情等の事例紹介 ・19年1月スタッフ・キャリアパートナー合同研修で最近の苦情事例、留意点等を周知徹底</li> </ol>
(6) 人材の育成	<ol style="list-style-type: none"> <li>行内研修(91名程度)</li> <li>行外研修(10名)</li> <li>セミナー実施(4回)</li> <li>通信講座(100名程度)</li> <li>中小企業診断士育成(2名)</li> </ol> <p>( )内は2年間の累計</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>行内研修(年間38名程度)</li> <li>行外研修(年間5名)</li> <li>セミナー実施(年間2回)</li> <li>通信講座(年間50名程度)</li> <li>中小企業診断士育成(年間1名)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>行内研修(年間53名程度)</li> <li>行外研修(年間5名)</li> <li>セミナー実施(年間2回)</li> <li>通信講座(年間50名程度)</li> <li>中小企業診断士育成(年間1名)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>行内研修(117名) 審査部インターバル研修(延べ32名) 業種別企業審査講習会(26名) 融資レベルアップ講習会(32名) 融資担当役員研修(27名)</li> <li>行外研修 地銀協研修派遣(23名)</li> <li>セミナー実施(7回/242名) FP1級セミナー2回(26名) FP2級セミナー2回(72名) 財務分析セミナー1回(46名) 医療介護関連セミナー2回(98名)</li> <li>通信講座(502名受講)</li> <li>中小企業診断士育成(2名) 中小企業大学校1名修了 国家試験1名合格</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>行内研修 審査部インターバル研修(延べ8名) 融資レベルアップ講習会(16名) 融資担当役員研修(13名)</li> <li>行外研修 地銀協研修派遣(5名)</li> <li>セミナー実施 医療介護関連セミナー1回(33名)</li> <li>通信講座(116名受講)</li> </ol>

(「地域密着型金融推進計画」の進捗状況)

項目	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 新自己資本比率の算出に向けた取組み</li> <li>2. 統合リスク管理態勢の構築に向けた取組み</li> <li>3. 資産監査プロセスの高度化、流動性ギャップへの対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 新自己資本比率の算出に向けた要件定義、システム導入</li> <li>2. 統合リスク管理の高度化に向けた基本方針の検討と確立</li> <li>3. 信用格付自己査定に対する監査手法の確立</li> <li>4. オフサイトモニタリング計数の活用促進</li> <li>5. 市場関連・流動性リスク管理の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 新自己資本比率の算出と信用リスクの内部格付手法の検討</li> <li>2. 統合リスク管理管理態勢の構築</li> <li>3. オフサイトモニタリング計数の活用促進</li> <li>4. 市場関連・流動性リスク管理の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. パーゼル について                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・17年度上期にパーゼル 対応システムのスキームと導入スケジュールを決定</li> <li>・17年度下期は、行内ワーキング・コンサルティング・システムベンダーの協働による要件定義会議を開催し、標準的手法による信用リスクアセット算出のための準備作業を開始</li> <li>・18年度は、18年3月末データにてリスクアセット算出のシステム試行と検証作業を実施</li> </ul> </li> <li>2. 統合リスク管理については、情報収集やデータ蓄積、定量化の精緻化へ向けたシステム更改および関係部との協議等により、各リスク管理とともに方針を策定し、管理体制、定量化手法等を定めた規程等を制定。統合リスク管理態勢の整備を図った</li> <li>3. 資産監査プロセスの高度化・効率化等への取組については、業務マニュアルの策定、同マニュアルに基づいた監査の実施など、計画通り進捗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 17年下期に確定した要件定義をもとに、信用リスクアセット算出システムの構築を進め、18年3月末データにてシステム試行および検証作業を実施</li> <li>2. 統合リスク管理および各リスク管理の方針を策定し、管理体制、定量化手法等を定めた規程等を制定。統合リスク管理態勢の整備を図った</li> <li>3. 「自己査定及び償却・引当業務マニュアル」を活用した監査実施</li> </ul>
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 管理会計の整備                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・部門別収益管理の活用</li> </ul> </li> <li>2. 信用リスクデータの蓄積                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・財務スコアリングモデルの検証</li> <li>・自行格付データと外部データの検証継続と地銀協データを活用したポートフォリオ管理確立</li> </ul> </li> <li>3. 金利設定のための内部基準                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部データ、地銀協データを利用した累積デフォルト率の採用検討</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 管理会計の整備                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・部門別収益管理の試行</li> </ul> </li> <li>2. 信用リスクデータの蓄積                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・財務スコアリングモデルの検証</li> <li>・自行格付データと外部データ、地銀協データの蓄積</li> <li>・ポートフォリオ管理手法の検討</li> </ul> </li> <li>3. 金利設定のための内部基準                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・累積デフォルト率の算出と採用検討</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 管理会計の整備                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・部門別収益管理の試行</li> </ul> </li> <li>2. 信用リスクデータの蓄積                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・財務スコアリングモデルの検証を実施し、モデルを一部改定</li> <li>・自行格付遷移分析を実施、CRD・地銀協システムへのデータ登録を実施</li> <li>・還元データを活用したポートフォリオ分析を実施</li> </ul> </li> <li>3. 金利設定のための内部基準                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・CRD・地銀協データを基に、累積デフォルト率の検討を開始</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 管理会計の整備                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・部門別収益管理の試行</li> </ul> </li> <li>2. 信用リスクデータの蓄積                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・自行格付遷移分析を実施、CRD・地銀協システムへのデータ登録を実施</li> <li>・還元データを活用したポートフォリオ分析を実施</li> </ul> </li> <li>3. 金利設定のための内部基準                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・地銀協データを基に、累積デフォルト率の活用を検討</li> </ul> </li> </ul>	



(「地域密着型金融推進計画」の進捗状況)

項 目	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) ガバナンスの強化	1. 有価証券報告書の作成に関する内部管理態勢の強化	1. 内部管理態勢強化プロセスの検討 2. 有価証券報告書に関する分掌、規程の整備 3. 行内「確認書制度」の確立 4. 内部監査実施マニュアルの作成	1. 内部監査実施 2. 有価証券報告書に「確認書」添付 3. 内部監査態勢のメンテナンス	1. 有価証券報告書へ「確認書」を添付するための自己点検、行内確認書制度等を定めた有価証券報告書作成要領を制定 2. 平成18年度3月期有価証券報告書および平成18年9月期半期報告書へ「確認書」を添付 3. 内部監査実施に関する手順書などを策定し、監査を実施	1. 有価証券報告書作成要領に基づき、自己点検を実施。半期報告書へ「確認書」を添付。 2. 有価証券作成に係る監査手順書及び監査用チェックリストに基づいた「確認書」対応に関する監査を実施
(4) 法令等遵守態勢の強化					
営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等、適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	1. コンプライアンスプログラムに基づく計画的な研修・態勢の確立 2. 顧客情報管理態勢の整備 3. 営業店還元資料の見直し 4. 会議等での顧客情報管理態勢の周知徹底	1. コンプライアンスプログラムの実践 2. FAX誤送信防止対策実施 3. 営業店還元資料の見直し 4. 記録媒体授受管理強化 5. 会議等での顧客情報管理態勢の周知徹底	1. コンプライアンスプログラムの実践 2. 会議等での顧客情報管理態勢の周知徹底	1. コンプライアンス担当責任者会議による全行への指導強化 2. コンプライアンス情報(17年度1,456件、18年度1,598件)に係る対策および改善確認によりコンプライアンス情報管理態勢を強化 3. 階層別・業務別コンプライアンス研修実施 4. 情報管理態勢の点検を含むモニタリングを実施(17年度営業店15カ店・18年度営業店32カ店) 5. 内部通報体制を整備 6. FAX誤送信防止対策実施 7. 還元資料の一部廃止 営業店送付還元資料の一部電子化実施 8. 記録媒体授受管理手続制定	1. コンプライアンス担当責任者会議を18年10月、19年1月に開催 2. 全部店・全職員(含む派遣社員)によるコンプライアンス点検の実施(111カ店、12部所、2,104名) 3. 情報管理態勢点検を含むモニタリング実施(営業店14カ店) 4. 営業店送付還元資料の一部電子化実施

(「地域密着型金融推進計画」の進捗状況)

項目	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
(5)ITの戦略的活用	<ol style="list-style-type: none"> <li>顧客統合データベースの安全性確保</li> <li>新BISシステムの構築</li> <li>渉外支援システムの構築</li> <li>住宅ローン自動審査システムを活用したリスクの計量化</li> <li>IT投資の最適化に向けた情報収集・検証体制の整備</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>顧客統合データベースのハードウェアの二重化</li> <li>新BIS、渉外支援システムの要件定義・構築</li> <li>住宅ローン自動審査システムを活用したリスクの計量化に向けた要件定義・システム構築</li> <li>IT投資の適正性の確保に向けた体制の検討</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>新BISシステムの検証</li> <li>渉外支援システムの構築</li> <li>住宅ローン債権のポートフォリオ全体でのリスク計量化実施</li> <li>IT投資効率の検証</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>顧客統合データベースシステムの安全性強化策として、ソフトのレベルアップおよびハードウェアの二重化を実施</li> <li>パーセル 対応システムの構築計画を策定し、構築作業の最終確認中</li> <li>住宅ローン自動審査システムの稼働(平成17年4月)</li> <li>地銀協および業界団体が主催するIT投資関連の研修会・実践講座へ4名参加し、情報収集ならびに実践力を強化</li> <li>基幹システムの共同化を決定し、移行作業を開始</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>基幹システムの共同化を決定し、移行に向けた行内体制・マスタースケジュール等を策定。移行に向けた作業を実施中</li> <li>パーセル 規制対応システム構築継続</li> <li>平成18年12月に業界団体主催のIT投資戦略講座へ2名参加し、実践力を強化</li> </ol>
3. 地域の利用者の利便性向上	<ol style="list-style-type: none"> <li>地域貢献に関する開示項目等の見直し</li> <li>質問事項等のホームページでの開示</li> <li>顧客満足度アンケート等の実施</li> <li>地域全体の活性化への取組み</li> </ol> <p>地域貢献等に関する情報開示(地域貢献に関する情報開示、充実した分かりやすい情報開示の推進)、地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立、地域再生推進のための各種施策との連携等</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>地域貢献に関する開示項目等の見直し</li> <li>ホームページの改訂、「Q&amp;A」の再構築</li> <li>利用者満足度アンケート等の実施</li> <li>地域貢献に関する各団体の取組みへの参加、情報交換</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>地域貢献に関する開示項目等の見直し</li> <li>ホームページの更新管理</li> <li>利用者満足度アンケート等の実施</li> <li>地域貢献に関する各団体の取組みへの参加、情報交換</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>地域貢献に関する開示項目等については検討を継続</li> <li>ホームページで当行が実施している主な偽造キャッシュカード被害防止対策をタイムリーに開示</li> <li>平成18年2月利用者満足度アンケートを実施、6月に結果を公表</li> <li>アンケートの結果を受けて「CS推進活動」の実施</li> <li>各種関係機関・団体の研修・セミナー・会議等に参加、情報交換を密にし、地域活性化に向けた取組みを継続</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>18年11月に第2回利用者満足度アンケートを実施</li> <li>「CS推進活動」の結果を営業店へ還元</li> <li>「青森産業育成ファンドシンポジウム」「産業クラスターサポート会議」「ひろさき産学官連携フォーラム」「産業クラスター創出シンポジウム」等に出席</li> </ol>

## 経営改善支援の取組み実績

【17～18年度(17年4月～19年3月)】

(単位:先数)

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先	のうち期末に債務者 区分がランクアップした 先数	のうち期末に債務者 区分が変化しなかった先 数
正常先		12,289	59		13
要 注 意 先	うちその他要注意先	1,698	104	21	67
	うち要管理先	99	26	4	11
破綻懸念先		267	7		6
実質破綻先		182			
破綻先		77			
合 計		14,612	196	25	97

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は17年4月当初時点で整理。  
 ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む。)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。  
 ・ には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。  
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は に含まれるもの の 含まない。  
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合は に含まれる。  
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が  
 期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。  
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。  
 ・ には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。  
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。

## 経営改善支援の取組み実績

【18年度(18年4月～19年3月)】

(単位:先数)

		期初債務者数	うち	
			経営改善支援取組み先	のうち期末に債務者区分がランクアップした先数
正常先		9,897	7	
要注意先	うちその他要注意先	3,506	115	20
	うち要管理先	85	19	1
破綻懸念先		564	6	5
実質破綻先		278		
破綻先		124		
合 計		14,454	147	106

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は18年4月当初時点で整理。  
 ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む。)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。  
 ・ には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。  
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は には含めるもの の には含めない。  
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合は には含める。  
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。  
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。  
 ・ には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。  
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。

## 経営改善支援の取組み実績

【18年度下半期(18年10月～19年3月)】

(単位:先数)

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先	のうち期末に債務者 区分がランクアップした 先数	のうち期末に債務者 区分が変化しなかった先
正常先		9,481			
要 注 意 先	うちその他要注意先	3,752	93	8	81
	うち要管理先	76	18		15
破綻懸念先		651	8		8
実質破綻先		320	1		1
破綻先		118			
合 計		14,398	120	8	105

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は18年10月初時点で整理。  
 ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む。)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。  
 ・ には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。  
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は には含めるものの には含めない。  
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合は には含める。  
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が  
 期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。  
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。  
 ・ には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。  
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。