

## カスタマー&コンシューマーバンキング・カンパニー



代表取締役副頭取、執行役員

カンパニー長 工藤 正

カスタマー&コンシューマーバンキング・カンパニーは、当行の営業基盤の中核である「国内の個人および中堅・中小企業のお客さま」を担当しています。

カンパニー制の導入から1年、国内のミドル・リテールマーケットを取り巻く環境は、内外の金融機関との競争のみならず他業態からも参入の動きが見られるなど、激しいスピードで変化しています。当カンパニーとしても、「お客さまニーズに対するクイックレスポンス」をモットーに、あらゆる環境変化を先取りした、より質の高い商品・サービスをスピーディーに提供し、「国内リテールNo.1」の評価をいただくことを目標に日々努力しています。

まず、個人のお客さまに対しては「生涯を通じた金融パートナー」をめざし、ライフステージのなかで生じるさまざまなニーズにお応えします。

例えば、投資信託の販売では単に商品の品揃えを増やすのではなく、J.P.モルガン・インベストメント・マネージメント・インクと共同開発した「手作りのブランド商品」を、お客さまと息の長いお取引をいただくという方針のもとで着実に販売してきました。当行の投信販売額が順調に増加し、その残高の約9割を個人のお客さまが占めているのも、これまでの当行の販売スタンスがご理解いただけたものと考えています。

個人のお客さまの資産運用ニーズは、ますます高度化・多様化していますが、こうしたニーズに的確にお応えしていくために、高度な専門知識を有したプライベートバンカーや地域に密着したファイナンシャル・プランナー（エリアFP）の拡充を進めており、特にエリアFPは今年度中に全国に約200人を配置する予定です。

また、テレフォンバンキング、インターネットバンキングの一層の機能拡充をはじめ、コンビニエンスストア内でのATMサービスも6月よりスタートさせ、順次全国に拡大していく計画としているほか、3月より本格稼働を開始したデビットカードサービスも、ご利用いただける加盟店の開拓を急ピッチで進めるなど、お客さまが「お好きな時に、お好きな方法で」当行をご利用いただける新たなチャネルネットワークの強化に積極的に取り組んでいます。

法人のお客さまに対しては、特に中堅・中小企業を中心に、良質な資金の供給に従来以上に注力していく方針です。具体的には、新規開拓の専門人員を全国に約100人追加投入し、より広域での優良企業の開拓を行うとともに、IT技術の進展にともない次々に誕生している新興の成長企業とお取引にも精力的に取り組んでいます。

また、資金の調達や運用といった財務面でのお手伝いのみならず、証券戦略、海外戦略、人事・労務戦略など、さまざまな経営ニーズに対しても、当行グループの総合力を結集したタイムリーな提案をさせていただくために、本部門内に「ビジネス・ソリューション班」を設置し、本部・支店が一体となった質の高いサポートを行っています。

3行統合後も当カンパニーのお客さまの多くは、引き続き「みずほ銀行」のお客さまとしてお付き合いさせていただくことになるかと思いますが、「ハートの銀行」の精神は決して変わるものではありません。今後も親しみやすい、身近な銀行として、そしてお客さまのニーズにスピーディーに的確に対応できる銀行として、行員一同努力していきます。

下記の時間帯はサービスがご利用いただけません。  
 ・土曜日22:00～日曜日8:00  
 ・第1・第4土曜日3:00～5:00  
 ・1月1日～3日、5月3日～5日  
 (日曜日は除く)

## 生涯を通じた金融パートナー

当カンパニーでは、ご入学・ご就職、独立・ご結婚、住宅のご購入、資産形成、ご退職などに合わせ、さまざまな商品・サービスを用意しています。

例えば、ご入学・ご就職などにあたり口座をご新約される際、ポイント制金融サービス「ハートのエース」にお申し込みいただくことにより、給与振込口座のご指定や公共料金自動支払いなどお取引内容に応じて、ATM時間外手数料無料やパーソナルローン金利の優遇など、さまざまな特典が受けられます。日中お忙しい方の場合、「ハートのテレフォンバンク」のお申し込みにより、お電話1本で振込から外貨定期預金の作成まで各種お取引がご利用いただけます。

また、「ハートのインターネットバンク」ではインターネットを使って残高照会や振込・振替のお取引ができます。パソコンはもちろんのこと、iモードからでもご利用いただくことができ、24時間受付を行っています。

家計の予備費などの運用に際しては、お預け入れ残高に応じて自動的に段階的に金利が高くなるハートの貯蓄預金「ナイスアカウント」や、6か月たてばお引き出しが自由でさらに長くお預けいただければ金利がより有利になる「ハートのべんり型定期」などもあります。

住宅のご購入やリフォーム・買い換えなどに際しては、「新型住宅ローン『設計』シリーズ」をはじめとし、無担保でもお借り入れ可能な「借り換え住宅ローン」「住宅諸費用ローン」、さらに万が一の病気や怪我の際に返済額をカバーできる「ローン返済支援保険付ローン」など、豊富な住宅ローンのラインナップでお客さまのニーズにお応えしています。

さらに、お客さまのライフスタイルに合わせ、お子さまの教育資金には「新型教育ローン『青春設計』」、エコロジー関連機器、介護関連機器のご購入の際には、それぞれ「新型パーソナルローン『環境設計』」「新型パーソナルローン『介護設計』」など、さまざまなローンを用意しています。

資産形成にあたっては、お客さまのニーズをよりよく反映させることを目的に世界トップレベルのグローバル運用力・金融技術力を有するJ.P.モルガン・インベストメント・マネジメント・インクと共同で第一勧業J.P.モルガン投信(“DKBモルガン”)を設立し、「製販一体型の体制」のもと、厳選された投資信託を全店の窓口および「ハートのテレフォンバンク」で提供しています。また、最近お客さまのニーズが飛躍的に高まっている外貨建てでの資産運用に際しては「ハートの外貨定期預金」「ハートのグローバルデポ」などを用意しています。

さらに、ご退職などにあたっては、電話1本でお気軽に退職金運用や年金のお受け取りに関してご相談・ご質問いただける「年金電話無料相談」など、今後ともすべてのライフステージにわたるお客さまのニーズに応じた商品・サービスを用意していきます。

## プライベートバンキングについて

当行では、「日本版ビッグバン」の進展にともない個人のお客さまの高度化・多様化する資金運用および資金調達ニーズに迅速かつ的確にお応えできるよう、本部の専門スタッフの拡充などに積極的に取り組み、最高水準のコンサルティング体制の構築をめざしています。

具体的には、プライベートバンキング部のファイナンシャル・プランナー(FP)が支店のお客さまのニーズにお応えするという体制に加えて、1～数か店の地域に常駐し、お客さまを

直接担当させていただくエリア・ファイナンシャル・プランナー( エリアFP )を配置してきました。このエリアFPはプライベートバンキングのプロとして養成され、お客さまの身近に駐在して、お客さま一人ひとりのライフプランに合った、より有利な資産運用方法、ポートフォリオのアドバイスや事業承継・土地有効活用・相続などのご相談にきめ細かくお応えする専門スタッフで、現在、首都圏・関西圏・中京圏に約110名を配置していますが、今後もこの体制を順次拡大強化していきます。

お客さまには、相続・土地有効活用・事業承継などに関する財務アドバイス、ローンによる資金調達ニーズにお応えしているほか、資金運用では、国内預金商品に加え、外貨預金やDKBモルガンの設定する投資信託などを活用し、グローバルなサービスを提供しています。

## 中堅・中小企業ニーズへの対応

当行では、中堅・中小企業のみなさまのさまざまなニーズにお応えできるよう、資金調達面のサポートをはじめ各種相談・情報提供など充実した商品・機能サービスを取り揃え、また営業店をサポートする本部スタッフの拡充に努めています。

### 資金調達ニーズ

中堅・中小企業のみなさまに最高水準の商品・サービスを的確かつスピーディーに提供できるよう新商品開発チームを設置し、新たな金融商品の開発に積極的に取り組んでいます。

例えば将来の金利上昇リスクに対処したいというお客さまのニーズに合わせ、デリバティブなどを活用したバリエーションに富んだ新商品を開発しました。特に「タイムリー」については、取扱開始から約半年間で1,000億円を超えるご利用をいただきました。

具体的には、以下の商品などがあります。

#### タイムリー

当初は変動金利でスタートし、その後固定金利への転換が可能で、設備資金などの長期資金のお借り入れに際し、「現状の低い金利水準のメリットを受けながら、将来の金利上昇リスクを回避したい」というニーズをお持ちのお客さまにふさわしい商品です。

#### ショートフィックス

納税資金や賞与資金などの短期の資金調達ニーズに対し、固定金利でのお借り入れを希望されるお客さまニーズにお応えするものです。

#### スタビライザー

お借り入れ時点で、あらかじめ1年後に固定金利への転換を予約しながら、当初は変動金利でスタートすることが可能な商品です。

#### バンダーファイナンスローン

当行が提携したメーカーやディーラーから工作機械を購入される中堅・中小企業のみなさまを対象とした商品で、購入対象の工作機械を当行に担保として差し入れていただき、当行関連リース会社が引取保証をつけるしくみで購入資金をご融資させていただく我が国初のローン商品です。

また、本ローンは工作機械のメーカーやディーラーのみなさまにも販売促進のツールとしてご利用いただけます。



## 経営相談・各種情報提供ニーズ

### 相談業務

本部専門スタッフのサポートをはじめ、当行グループのシンクタンク・コンサルティング会社である第一勧銀総合研究所(DKR)がお手伝いします。DKRでは、財務や法律を中心とした経営上の諸問題、あるいは事業承継対策についてのご相談に各分野の専門家が無料でお答えしているほか、各種セミナーを通じ、中小企業経営者のみなさまのお役に立っています。

#### [ 相談事例 ]

- ・経営戦略、M & A、新規事業などへの進出
- ・組織の再編
- ・株式公開をめざした経営管理体制の整備
- ・職能給・年俸制など、成果主義賃金体系の構築
- ・ストックオプションの導入
- ・生産工程などの業務改革
- ・ISO9000s・ISO14000sの認証取得
- ・商標権などの知的財産権をめぐる問題 など

### 海外事業展開

海外での事業展開にあたって必要となる現地投資環境、法制、税制、会計や現地での銀行取引に関する情報の提供を行うとともに、本部専門スタッフによるアドバイスも行っています。

### 商斡旋・不動産情報

お客さまが取り扱われる商品の販売先の紹介や全国各地にわたる不動産情報(売買・賃貸・有効活用など)の紹介など、本部専門スタッフによるアドバイスを通じて、お役に立つ営業情報を積極的に提供しています。

## 合理化ニーズ

当行では、経理事務などの合理化を検討されているお客さまのさまざまなニーズにお応えするため、各種事務に応じた商品・サービスを用意しています。

### 売上金回収事務

売掛金消し込み事務の合理化には、お客さまの販売先ごとに当行振込専用支店の振込指定口座番号をお持ちいただき、振込依頼人の特定をほぼ100%可能にする、新しいサービス「ワイドレシーバー」を用意しています。その他、コンビニエンスストアを売上代金の回収窓口として活用できる「DKFコンビニ収納代行サービス」、あるいは商品販売時にマネーカードで即時に代金を引き落とし、お客さまの指定口座に入金する「デビットカードサービス」などお客さまのニーズにお応えできる各種サービスを用意しています。

### 支払事務

全国の支店、各部署の公共料金の口座振替金額を事前に通知し、本社での一括管理を可能にするサービス「ハートの公振くん」、さらに携帯電話料金、宅配便、リース料などのお支払いについては、事前に請求明細書を電子データで通知する「ハートの公振くん明細型」を用意しています。その他、社内経費支払い、給与計算などお客さまの幅広いニーズにお応えすべく各種商品を取り揃えています。

## 資金管理効率化

国内の支店・営業所の資金管理の一元化には「マネーシューター」「バランスマネジメントサービス」、海外の支店、現地法人の資金管理は「国際CMS」といった国内・海外ともにご利用いただけるサービスや、その他お客さまの多様化するニーズにお応えするため商品ラインナップの充実に努めています。

## システム開発

システム化による業務合理化をご検討されているお客さまには、当行グループのシステム開発会社である第一勧銀情報システム(DKIS)が各種ソフトの販売、システムの開発およびシステムコンサルティングなどについて、お客さまのニーズに応じたさまざまなお手伝いをしています。また各種アウトソーシングニーズも幅広く承っています。

## ベンチャー企業育成支援

我が国の21世紀を担う優れた技術力・ノウハウを有するベンチャー企業を発掘し、その成長を積極的に支援することを目的とし、当行は富士銀行と日本興業銀行との共同出資により我が国最大級のベンチャー企業向け投資ファンド『みずほベンチャーファンド』を設立しました。

『みずほベンチャーファンド』を通じた投資により、ベンチャー企業の資金調達ニーズに積極的に対応するほか、当行内に設置した『ニュービジネス支援チーム』や当行グループのベンチャーキャピタルである東京ベンチャーキャピタルが株式公開・コンサルティングなどの経営アドバイス、企業提携や商取引斡旋などの各種情報提供によりベンチャー企業の成長を積極的に支援しています。

## 取引推進のための施策

### 企業ニーズへの提案力・対応力強化に向けた「ビジネス・ソリューション班」の新設

当行は都銀有数の法人取引基盤を有しており、お取引先それぞれに、お互いの事業パートナーとしての結びつきをより一層強固なものとしていくことが重要であると考えています。

そのために、企業の財務戦略など金融部門のニーズのみならず各種規制緩和・環境対策などを背景とした事業戦略、事務合理化・ローコスト化戦略、海外戦略など非金融部門のニーズも含め、お客さまの多様化・複雑化するニーズを確実に捉え迅速・的確な提案を行う体制を整えました。

その一環として、平成11年7月、本部内に「ビジネス・ソリューション班」を新設しました。具体的には、支店の相談窓口として、本部専門セクションなどとのコーディネートをはじめ、

項目	ニーズの内容
金融・証券戦略	株式公開
海外戦略	海外進出など 海外での業務提携、M&A、合併会社・現法設立、海外での資金調達・為替取引など)
事業戦略	商取引斡旋・不動産情報(商品・サービスなどの斡旋・提供、自社ビル・工場建設などの設備投資、不動産の売買・賃借・有効活用など)
	M&A・事業提携
経営戦略	事業承継対策の相談
	経営相談、財務診断、コンサルティング
	情報提供(経済・金利・税法務情報、業界動向、企業情報など)
人事・労務関係	人材育成・確保
	福利厚生 の充実(企業年金・退職金制度など)
	労務管理の相談



◀主要なニーズ



お客さまの各種経営ニーズの対応支援を行い、お客さまの信頼度・満足度を高めつつ、着実に成果を挙げています。

### 新規開拓専任スタッフ「ビジネス・アドバイザー」の設置

新規開拓については、現行の支店新規担当者と併せ、総勢約400名の新規開拓推進体制でお客さまの多様化するニーズに積極的にお応えしています。具体的には既存の新規担当者に加え、平成11年10月に広域エリアを担当する「新規開拓特命専任スタッフ」を配置し、さらに平成12年上期には、「新規開拓特命専任スタッフ」を拡充した支店・本部兼任の「ビジネス・アドバイザー」を、全国50数か店に約100名配置しました。

「ビジネス・アドバイザー」は証券・外為・デリバティブなどのプロフェッショナルで構成し、企業の発展・成長に向け、経営のあらゆるニーズに対するハイレベルかつスピーディーなビジネスアドバイス、総合金融サービスの提供を行っていきます。

また、環境・バイオテクノロジー・介護・ITなどのニュービジネス関連企業をはじめ、今後特に成長が見込まれる業界、企業に対する積極的な融資・投資を通じ、企業としての発展初期段階すなわちアーリーステージからのランクアップ支援も行っています。

## チャネル戦略

多様化するお客さまのチャネルニーズにお応えしていくために、インストアブランチや利便性の高いATM、テレフォンバンキング、インターネットバンキングをはじめとした業界トップクラスのディストリビューションチャネルの構築に努めています。

また、お客さまサービスの向上を図るため、デビットカードなどの新しい決済インフラの整備に積極的に取り組んでいます。

### インストアブランチ

平成11年4月、インストアブランチの第1号店舗として「ハートのインフォメーションセンター」を横浜市の大型商業施設「マイカル本牧」内に開設し、平日19時まで、および土日・祝日においてもご相談・お取り次ぎ業務を承っています。

### ATM

平成12年4月、お客さまの利便性向上のため、渋谷・池袋などの11か店で現金お引出しなどの24時間稼働を開始しました。都銀で初めての24時間サービスとして、キャッシングと通帳記帳サービスを提供しています。なお、通帳記帳の取扱時間延長は24時間稼働店や平日23時までご利用できる27か店で実施しています。

また、3行統合によるメリットをお客さまに早期に還元するため、当行、富士銀行、日本興業銀行との間で提携手数料の無料化を4月より開始しています。

### コンビニATM

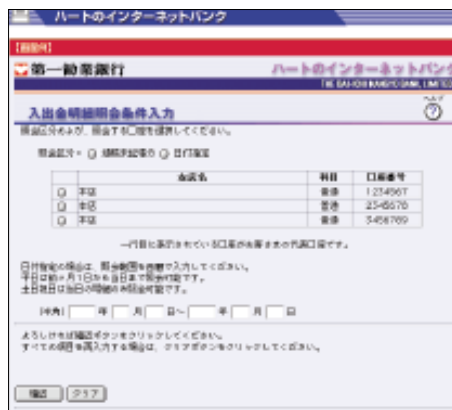
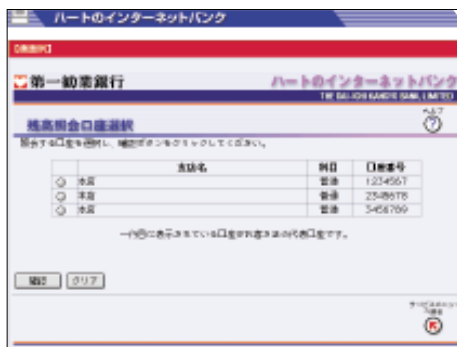
より身近で便利なサービスの提供をめざすなかで、コンビニエンスストアを中心に複数の金融機関が共用できるATMを設置展開していくために、平成11年9月、他行などと共同で運営会社「(株)イーネット」を設立しました。ATMは、現在首都圏を中心に約500台が設置されており、今後全国への展開を計画しています。当行は平成12年6月より、コンビニATMのサービスを開始しています。

## テレフォンバンク

平成11年6月、外貨定期預金自動継続(元加式)や外貨普通預金の新約の取扱いを開始し、また期間限定での新約外貨定期預金の金利上乘せの実施、企業と提携した代金支払サービスの実施、有人24時間オンラインサービスなど内容の充実に努めています。

## インターネットバンク

平成12年6月より残高照会、入出金明細照会、振込・振替などのサービスを開始しました。今後ともお客様のニーズに幅広くお応えするべく、順次サービス内容の拡充を図っていきます。



ホームページアドレス  
<http://www.dkb.co.jp/>

## デビットカード

預金残高の範囲内で安心してご利用いただけるデビットカードサービスを平成12年3月より本格的に開始し、現在24時間でのサービスを提供しています。ジェイデビットのマークのある加盟店で、端末機にカードを差し込み暗証番号を入力するだけで、お客様の口座からショッピングやお食事の代金決済が可能となります。



## 宝くじ業務について

宝くじを発売できるのは、法律により全国都道府県と12政令指定都市と定められており、それらの地方自治体が自治大臣の許可を得て発売元となり、発売などの事務を銀行などに委託するしくみとなっています。宝くじは、国民の健全なレジャーの一つとして定着し、広く親しまれているとともに、発売元に納付される収益金は公共事業など、広く社会のために役立てられています。当行では従来より発売などの事務を受託しており、発売元の定めた発売計画に従って、宝くじ券の印刷、配送、広報・宣伝、売りさばき、抽せん、当せん番号の発表、当せん金の支払いなどを行っています。