

## 定量指標（KPI）の設定とアクションプラン取組状況の公表について

### 1. 定量指標（KPI）の設定について

みずほフィナンシャルグループは、『くみずほの企業理念』において、「お客さまの中長期的なパートナーとして、最も信頼される存在であり続ける」ことをビジョンとして定めるとともに、ビジョンの実現に向けて、「お客さま第一」をはじめとした5つの価値観・行動軸（みずほ Value）を全ての役員と社員が共有しております。

また、2016年度からの中期経営計画『進化する“One MIZUHO”～総合金融コンサルティンググループを目指して～』においては、「お客さま第一（Client-Oriented）」を更に徹底し、グループ全体で最高のコンサルティング機能を発揮することにより、あらゆるお客さまに対し、最適なソリューションを提供し、お客さまの安定した未来の為の Only One のパートナーを目指しております。

これらを踏まえ、グループ一体でフィデューシャリー・デューティー（以下「FD」）の実践に誠実に取り組み、お客さま本位の業務運営の定着状況を確認するための定量指標（KPI）を、以下のとおり設定いたします。

取組方針		① FD実践	② お客さま等の支持・評価	③ 成果
機能ごとの対応方針	グループ管理方針			<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 金融教育の受講者数</li> </ul>
	販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 資格保有者数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ お客さま満足度調査 新規調査の為、結果は2018年度より公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 投資運用商品の預り資産残高 - 新たにお取引を開始したお客さまの預り資産増加額</li> <li>■ 投資運用商品保有者数 - 資産形成層向け商品保有者数</li> </ul>
	運用・商品開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ プロダクト開発・改善件数</li> <li>■ エンゲージメント活動先社数</li> <li>■ セミナー参加者数</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ファンドアワード受賞本数</li> <li>■ 投信会社満足度調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 年金信託残高</li> <li>■ 公募・私募投信残高</li> <li>■ DC専用・資産形成型ファンド残高</li> </ul>
資産管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 事務サービス品質改善件数</li> <li>■ 研修件数</li> </ul>	(機関投資家より相対で聴取)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公募投信新規受託残高</li> <li>■ 預り資産残高</li> </ul>	

#### ① FD 実践

グループ全体の取組方針に基づき各社が策定したアクションプランを行うことを通じて、FD 実践に向けた取り組みを行っております。

#### ② お客さま等の支持・評価

FD の実践により、お客さまが真に満足できる商品・サービスを提供することができれば、お客さまや外部評価機関から高い支持や評価をいただけるものと考えております。

#### ③ 成果（お客さま支持の表れ）

幅広いお客さまに支持・評価されることにより、結果としてくみずほとお客さまとのお取引拡大や、新たなお客さまとのお取引が実現するものと考えております。

## 2. アクションプランの取組状況の公表について

アクションプランの取組状況につきましては、年度毎にグループ各社のウェブサイトを開示を行うこととしておりますが、今般、新たに定量指標（KPI）を設定したことにあわせ、2017年度アクションプランの中間取組状況について、以下のとおり公表いたします。

### A. 「グループ管理方針に関するアクションプランの取組状況」

グループ横断での取組みが中心であることから持株会社である当社より公表を行っております。

### B. 「販売機能に関するアクションプランの取組状況」

販売機能を担うグループ会社（みずほ銀行・みずほ信託銀行・みずほ証券）は、幅広いお客さまのニーズにお応えするため、グループ一体となって総合金融コンサルティングサービスを提供しており、グループ横断での取組状況を分かりやすくお伝えする観点から、持株会社である当社より公表を行っております。

### C. 「運用・商品開発機能に関するアクションプランの取組状況」

運用・商品開発機能を担うグループ会社（みずほ信託銀行・みずほ証券・アセットマネジメントOne）毎に公表を行っております。

### D. 「資産管理機能に関するアクションプランの取組状況」

資産管理機能を担うグループ会社（みずほ信託銀行・資産管理サービス信託銀行）毎に公表を行っております。

公表済		今回の公表
取組方針	アクションプラン	2017年度アクションプランの中間取組状況
グループ管理方針	グループ各社で 年度ごと公表	A 当社で公表
機能ごとの対応方針 販売		B 当社で公表
運用・商品開発		C グループ各社で公表 D
資産管理		

くわしくは、グループ各社のウェブサイトをご覧ください。

- [みずほ銀行](#)（機能：販売）
- [みずほ信託銀行](#)（機能：販売、運用・商品開発、資産管理）
- [みずほ証券](#)（機能：販売、運用・商品開発）
- [アセットマネジメントOne](#)（機能：運用・商品開発）
- [資産管理サービス信託銀行](#)（機能：資産管理）