

販売機能に関する 2017 年度アクションプランの中間取組状況

〈みずほ〉では、幅広いお客さまのニーズにお応えするため、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）が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ます。

販売機能に関するアクションプランの取組状況について、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、持株会社である株式会社みずほフィナンシャルグループより公表いたします。

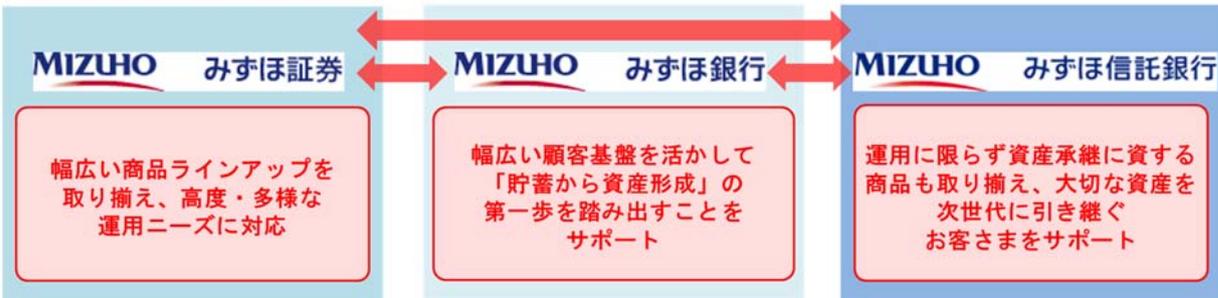
資産運用関連業務における銀行・信託・証券の連携

みずほ銀行では、お客さまに資産形成の第一歩を踏み出していただくための商品を中心に提案を行っています。

みずほ証券では、幅広い商品カテゴリーを揃え、運用経験豊富な方の多様なニーズにお応えしています。

みずほ信託銀行では、資産承継に資する商品ラインアップも揃え、お客さまが大切な資産を次世代にスムーズに引き継ぐためのサポートを進めています。

銀行・信託・証券一体となって お客さまの多様なニーズへのサポートを提供



販売機能に関する 2017 年度アクションプランの中間取組状況（全体観）

アクションプランの取組状況、および定量指標（KPI）の全体観は以下の通りです。

	FD 実践	お客さま等の 支持・評価		成果																											
取組方針／今年度の主な取組内容																															
1.	お客さまニーズに適した商品ラインアップの構築 (1) グループベースでのお客さまにふさわしい優良な投資機会の提供 - 多様なニーズに対応するための商品提供体制等の構築 (2) 安定的な資産形成に資する商品の充実 - 「みずほセレクトファンド」の選定 等			P. 3																											
2.	お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供 (1) お客さまのニーズやゴールを正確に把握する取組みの強化 - タブレットアプリによるコンサルティング営業の実践 等 (2) 的確な情報提供を踏まえたコンサルティングの実践 - 商品の分かりやすい説明の実践に向けた取組みの強化 等 (3) テクノロジー等を活用した新たな提案手法の探求 - ロボアドバイザーサービスの機能強化 (4) 手数料に対する情報提供の充実 - 手数料の考え方の明示			P. 8																											
3.	お客さまそれぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施 (1) アフターフォローを通じた情報提供・アドバイスの高度化 - アフターフォローも含めたお客さま満足度調査の開始 (2) 堅確な業務の遂行と高度化 - ペーパーレスでの申込受付の拡充			P. 11																											
4.	お客さまが安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築 (1) 金融・投資知識向上に役立つサービスの充実 - つみたてNISAのサービス開始 (2) 営業職員の教育の強化 KPI 資格保有者数 - 資格取得を通じた職員の更なる能力向上			P. 12																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 60%; text-align: center;">FD 実践</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">お客さま等の 支持・評価</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">成果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">お客さま等の支持・評価</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="3"> お客さま満足度調査の実施 KPI 「お客さま満足度調査」の結果 </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;">P. 13</td> </tr> </tbody> </table>						FD 実践	お客さま等の 支持・評価		成果	お客さま等の支持・評価						お客さま満足度調査の実施 KPI 「お客さま満足度調査」の結果			P. 13												
	FD 実践	お客さま等の 支持・評価		成果																											
お客さま等の支持・評価																															
	お客さま満足度調査の実施 KPI 「お客さま満足度調査」の結果			P. 13																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;"></th> <th style="width: 60%; text-align: center;">FD 実践</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">お客さま等の 支持・評価</th> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 10%; text-align: center;">成果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">成果</td> </tr> <tr> <td></td> <td>KPI</td> <td colspan="2">投資運用商品の預り資産残高</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: top;">P. 14</td> </tr> <tr> <td></td> <td>KPI</td> <td colspan="2">新たにお取引を開始したお客さまの預り資産増加額</td> </tr> <tr> <td></td> <td>KPI</td> <td colspan="2">投資運用商品保有者数</td> </tr> <tr> <td></td> <td>KPI</td> <td colspan="2">資産形成層向け商品保有者数</td> </tr> </tbody> </table>						FD 実践	お客さま等の 支持・評価		成果	成果						KPI	投資運用商品の預り資産残高		P. 14		KPI	新たにお取引を開始したお客さまの預り資産増加額			KPI	投資運用商品保有者数			KPI	資産形成層向け商品保有者数	
	FD 実践	お客さま等の 支持・評価		成果																											
成果																															
	KPI	投資運用商品の預り資産残高		P. 14																											
	KPI	新たにお取引を開始したお客さまの預り資産増加額																													
	KPI	投資運用商品保有者数																													
	KPI	資産形成層向け商品保有者数																													

FD 実践

1. お客さまニーズに適した商品ラインアップの構築

アクションプラン

- みずほ銀行・みずほ信託銀行・みずほ証券が有するリソース・機能をフル活用した商品提供体制等を構築します。
- 中長期的な投資視点等、お客さまニーズに沿った質の高い商品ラインアップの維持に向け、商品導入・改廃プロセスを高度化します。

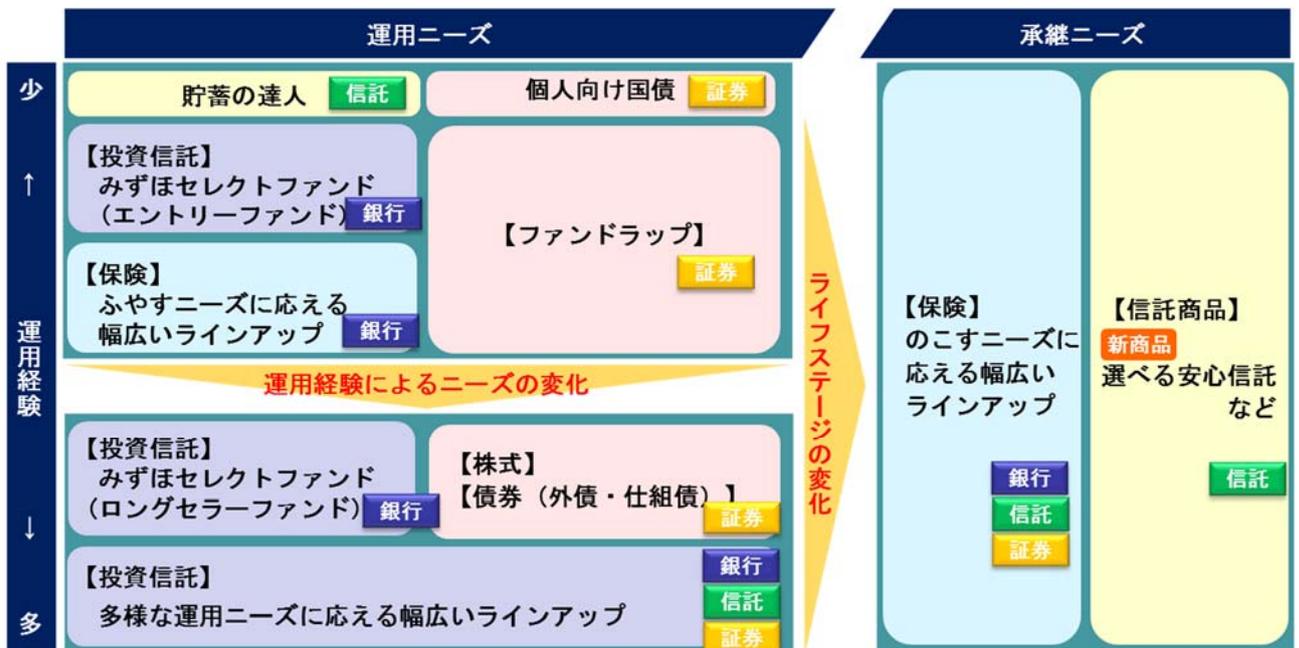
アクションプランの取組状況

(1) グループベースでのお客さまにふさわしい優良な投資機会の提供

みずほ銀行 **みずほ信託銀行** **みずほ証券**

〈みずほ〉では、お客さまの将来の資産形成にお役に立てるような、商品ラインアップの構築を進めています。

具体的には、お客さまのライフプランや運用経験、ニーズ（運用ニーズ、承継ニーズ）に合わせた提案をグループベースで行えるよう、下表のとおりの商品ラインアップを構築しています。



(2) 安定的な資産形成に資する商品の充実

みずほ銀行 **みずほ信託銀行** **みずほ証券**

【投資信託】

〈みずほ〉では、お客さまの多様なニーズにお応えできるように幅広いカテゴリーの商品をご提供しています。

特に「貯蓄から投資・資産形成」の第一歩を踏み出すためのサポートを担うみずほ銀行では、お客さまが自らのニーズに適した商品を選びやすくするため、明確な基準をもとに、中長期の資産形成に資する商品を絞り込んだ「みずほセレクトファンド」を選定しました。「みずほセレクトファンド」には、これから資産運用を始めるお客さまに適した「みずほエントリーファンド」と、長期にわたり良好な運用実績を有する「みずほロングセラーファンド」があり、いずれも幅広い運用会社から商品を選定しています。

みずほセレクトファンド選定基準

【エントリーファンド選定基準】

- ・ 相対的に低リスク
- ・ わかりやすい商品
- ・ 純資産が安定
- ・ 毎月分配型・テーマ型でない

【ロングセラーファンド選定基準】

- ・ 10年以上の運用実績
- ・ 純資産残高が一定程度
- ・ 相対的にパフォーマンス良好
- ・ 毎月分配型・テーマ型でない

また、運用経験が豊富なお客さまや、より高度・多様な運用ニーズをお持ちのお客さまをサポートするため、従来からみずほ証券では、グローバルエクイティファンド等、幅広い商品カテゴリーを揃え、充実に努めています。

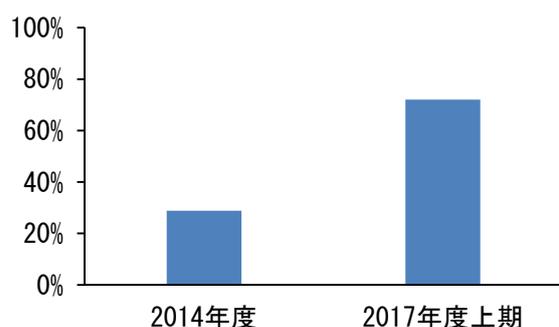
なお、お客さまの中長期の安定的な資産形成に向けて、分配頻度や過度な分配金を抑えた運用効率の高いファンドも取り揃えています。今後も多様化するニーズにお応えできるように、商品ラインアップを整備していきます。

こうした取組みを通じ、お客さまニーズに合った商品の提案を進めています。この結果、「毎月分配型以外のファンドの販売比率」「グループ内運用会社商品販売比率」「ファンドカテゴリー別販売比率*1」「販売上位ファンド*1」は下表のとおりとなっています。

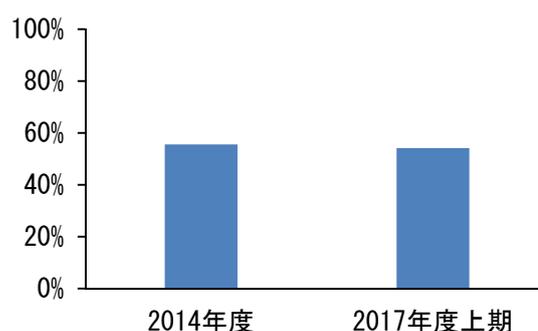
*1 各社の役割の違いから、銀行・信託と証券でそれぞれ表示

〈みずほ〉では、引き続き投資環境等も踏まえながら、お客さまの中長期の安定的な資産形成のサポートを行っていきます。

【毎月分配型以外のファンドの販売比率】



【グループ内運用会社商品販売比率】



【ファンドカテゴリー別販売比率】

みずほ銀行・みずほ信託銀行

	2014年度	2017年度上期
国内債券	9%	3%
海外債券	34%	46%
国内株式	8%	12%
海外株式	19%	11%
国内リート	4%	3%
海外リート	21%	6%
バランス	5%	18%
その他	1%	1%
合計	100%	100%

みずほ証券

	2014年度	2017年度上期
国内債券	1%	0%
海外債券	16%	18%
国内株式	11%	3%
海外株式	22%	65%
国内リート	7%	1%
海外リート	12%	1%
バランス	26%	4%
その他	5%	8%
合計	100%	100%

【販売上位ファンド】

2014年度（みずほ銀行・みずほ信託銀行）

No	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月 分配
1	ラサール・グローバルREITファンド（毎月分配型）	海外リート	日興AM	○
2	ピクテ・グローバル・インカム株式ファンド（毎月分配型）	海外株式	ピクテ投信	○
3	米国ハイイールド債券ファンド 豪ドルコース	海外債券	みずほ投信*	○
4	ダイワ高格付カナダドル債オープン（毎月分配型）	海外債券	大和投信	○
5	DIAMオーストラリアリートオープン	海外リート	DIAM*	○
6	みずほJ-REITファンド	国内リート	みずほ投信*	○
7	DWS欧州ハイ・イールド債券ファンド（ブラジルリアル）	海外債券	ドイチェAM	○
8	HSBCインドネシア債券オープン（毎月決算型）	海外債券	HSBC投信	○
9	みずほ豪ドル債券ファンド	海外債券	みずほ投信*	○
10	DIAM割安日本株ファンド	国内株式	DIAM*	○

2017年度上期（みずほ銀行・みずほ信託銀行）

No	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月 分配
1	ワールドアセットバランス（リスク抑制コース）	バランス	AMOne	—
2	みずほUSハイイールドオープンBコース（為替ヘッジなし）	海外債券	AMOne	○
3	みずほ豪ドル債券ファンド	海外債券	AMOne	○
4	株式インデックスファンド225	国内株式	AMOne	—
5	野村PIMCO・世界インカム戦略A（為替ヘッジあり年2回）	海外債券	野村AM	—
6	日経225ノーロードオープン	国内株式	AMOne	—
7	netWIN ゴールドマン・サックス・インターネット戦略ファンドBコース（為替ヘッジなし）	海外株式	ゴールドマン	—
8	ワールドアセットバランス（基本コース）	バランス	AMOne	—
9	ダイワ・US-REIT・オープン（毎月決算型）Bヘッジなし	海外リート	大和投信	○
10	みずほハイブリッド証券ファンド2017-04	海外債券	大和投信	—

2014年度（みずほ証券）

No	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月 分配
1	ニッセイオーストラリア高配当株ファンド（毎月決算型）	海外株式	ニッセイAM	○
2	新光US-REITオープン	海外リート	新光投信*	○
3	メディカル・サイエンス・ファンド	海外株式	DIAM*	—
4	グローバル・アロケーション・ファンド 毎月決算・為替ヘッジなしコース（目標払出し型）	バランス	新光投信*	○
5	新光J-REITオープン	国内リート	新光投信*	○
6	新光シラー・ケープ日本株式戦略ファンド（リスク・コントロール付）	国内株式	新光投信*	—
7	世界高配当株セレクト（目標払出し型）（毎月決算・為替ヘッジなしコース）	海外株式	新光投信*	○
8	米国ハイイールド債券ファンド 豪ドルコース	海外債券	みずほ投信*	○
9	DWS欧州ハイ・イールド債券ファンド（通貨選択型） ブラジルリアルコース（毎月分配型）	海外債券	ドイチェAM	○
10	新光Wブル・日本株オープンⅢ	その他	新光投信*	—

2017年度上期（みずほ証券）

No	ファンド名	対象資産	運用会社	毎月 分配
1	キャピタル・ニューワールド・ファンドBコース（為替ヘッジなし）	海外株式	キャピタル	—
2	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド（為替ヘッジなし）	海外株式	AMOne	—
3	キャピタル世界株式ファンド	海外株式	キャピタル	—
4	ニッセイオーストラリア高配当株ファンド（毎月決算型）	海外株式	ニッセイAM	○
5	グローバル・ハイクオリティ成長株式ファンド（限定為替ヘッジ）	海外株式	AMOne	—
6	JPM新興国小型株式ファンド	海外株式	JPモルガン	—
7	新光ビムコ・ストラテジック・インカム・ファンド9月号	海外債券	AMOne	—
8	フィッシャーUSマイクロ株式ファンド	海外株式	AMOne	—
9	キャピタル・ニューワールド・ファンドAコース（米ドル売り円買い）	海外株式	キャピタル	—
10	新光ビムコ・ストラテジック・インカム・ファンド8月号	海外債券	AMOne	—

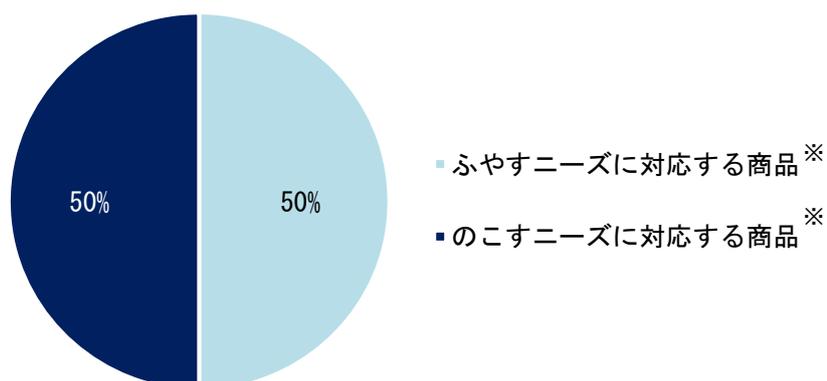
※DIAM、みずほ投信、新光投信の3社は、みずほ信託銀行の運用部門とともに2016年10月に統合し、アセットマネジメントOne（AMOne）となりました。

※本表は、投資勧誘や特定銘柄を推奨するものではありません。掲載の販売上位のファンドがお客さまの投資目的、リスク許容度に必ずしも合致するものではありません。また、今後の運用成果を予想または示唆するものではありません。

【保険】

生命保険においては、みずほ銀行を中心に、商品の特性ごとに分類し、各カテゴリの優れた商品を厳選して取り扱っています。

お客さまのライフステージの変化に合わせて必要な備えを選択していただきやすくすることで、お客さま本位の最適な商品提案の実現に取り組んでいます。

【ニーズ毎の保険販売比率（みずほ銀行）】

※ふやすニーズに対応する商品

セカンドライフへの備えや資産運用に活用できる一時払年金保険等

※のこすニーズに対応する商品

納税資金への備えや生前贈与の実行に活用できる一時払終身保険等

2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供

アクションプラン

- お客さまの資産・負債状況にかかるヒアリングをしっかりと行い、各種分析等を実施し、お客さまが受け入れ可能なリスクの度合い等を正確に把握する体制を構築します。
- お客さまがニーズに合った商品を選択していただけるよう、明確で誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供の充実を推進します。
- お客さまに対する付加価値の高いサービスの提供のため、商品提供プロセスの一層の標準化等を通じて、商品提案・説明手法のさらなる高度化を進めます。
- 店頭・インターネット等といったお客さまの購入チャネルおよび多様な資産運用ニーズに応じたコンサルティング手法の高度化に向け、最新のテクノロジー等の探求とその積極活用を進めます。
- 手数料に係る考え方について分かりやすい情報提供に努めるとともに、コンサルティングプロセスに係るモニタリングを運営・高度化します。

アクションプランの取組状況

(1) お客さまのニーズやゴールを正確に把握する取組みの強化

【タブレットアプリによるコンサルティング営業の実践】

みずほ銀行 みずほ信託銀行

販売担当者一人ひとりが、タブレット端末に搭載されたアプリを用いて、お客さまのニーズや適合性に合わせた投資信託のポートフォリオ提案や保険商品の提案を行っています。タブレットアプリについては、随時機能を追加し、情報提供の内容や商品提案の充実を図っています。

【行動マネジメントによるコンサルティング営業の推進】

みずほ証券

みずほ証券は、お客さまとの対話を深化し、コンサルティング営業へ繋げる行動マネジメントモデルのもと、コンサルティング営業への取り組みを押し進めています。今回、この取組みが評価され、2017年「CRM ベストプラクティス賞^{*2}」を受賞しました。みずほ証券は引き続き“お客さまとの対話の深化”を通じて「お客さまに寄り添ったコンサルティング営業の徹底」と「顧客本位の業務運営」の実践を行ってまいります。

^{*2} 一般社団法人 CRM 協議会^{*3} が選定する、CRM ベストプラクティス賞は、最新の IT 技術を活用し、先進的な CRM (Customer Relationship Management=顧客中心経営) を実施して成果をあげている団体・企業・官公庁・個人を公募し、それらの中から、特に優れたものに与えられるものです。

^{*3} 一般社団法人 CRM 協議会 (事務局: 東京都新宿区/会長: 藤枝 純教) は、2009 年 10 月 1 日に発足し、ユーザー、ベンダー、アカデミーらが協力しながら、日本における CRM のあるべき真の姿を研究・追求し、これを推進すべく、2000 年 4 月より発足していた CRM 協議会の活動を引き継いでいるオープンでノンプロフィットの会員組織です。

(2) 的確な情報提供を踏まえたコンサルティングの実践

【商品の分かりやすい説明の実践に向けた取組みの強化】

みずほ銀行 みずほ信託銀行 みずほ証券

〈みずほ〉では、お客さまがニーズに合った商品を選択していただけるよう、明確で誤解を招くことのない誠実な内容の情報提供を進めています。その一環として、複数の金融商品の組み合わせで構成されている商品について、各商品を個別に購入する場合との比較を、お示しする予定です。

また、インデックス型投資信託とETF(Exchange Traded Funds、上場投資信託)のように、商品性が類似しているものについても、内容の比較ができるよう説明の充実を図っています。

【お客さまへの情報発信力の強化】 みずほ証券

〈みずほ〉は、高い「情報力」を活かして、お客さまの投資判断に資する適切な情報提供・アドバイスを行うことで、お客さまの中長期的に安定した資産形成の実現をサポートしています。今後とも、グローバルなリサーチ力のさらなる向上に努めてまいります。

(3) テクノロジー等を活用した新たな提案手法の探求

【ロボアドバイザーサービスの機能強化】 みずほ銀行

みずほ銀行では、最新の金融技術を活用し、インターネット上でお客さまのリスク許容度等を踏まえた投資信託のポートフォリオ提案を行うロボアドバイザーサービス「SMART FOLIO」を2015年10月から展開し、みずほ銀行のお客さまに限らず、どなたにも無料でご利用いただいています。

これまでにいただきましたお客さまからのご意見等を踏まえ、お客さまの利用しやすさの向上に資する以下の機能強化を行いました。

- ・スマートフォンへの対応…資産形成層のお客さまが多いことを踏まえ、スマートフォンに対応した画面構成に変更
- ・利用サービスの選択機能の導入…「積立購入」と「一括購入」を選択（新たに導入されるつみたてNISAにも対応予定）

(4) 手数料に対する情報提供の充実

【手数料の考え方の明示】 みずほ銀行 みずほ信託銀行 みずほ証券

投資信託等の投資運用商品をお客さまがご購入・保有していただいた際に頂戴している手数料について、その考え方を整理するとともに、お客さまにお示しすることといたしました。

詳細については「手数料の考え方の明示」をご覧ください。

(URL) <https://www.mizuho-fg.co.jp/company/policy/fiduciary/kpi/pdf/fee.pdf>

3. お客さまそれぞれのゴールの実現に向けたアフターフォローの実施

アクションプラン

- 投資環境の変化によるお客さまの保有資産等の状況確認やお客さまそれぞれのゴールに基づくポートフォリオ診断等に係るアフターフォローを通じて、お客さまの投資判断に資する適切な情報提供・アドバイスを推進・高度化します。
- 業務のより一層の堅確性向上に向け、事務手続の高度化や帳票類の電子化等を含めたシステム対応を推進します。

アクションプランの取組状況

(1) アフターフォローを通じた情報提供・アドバイスの高度化

【アフターフォローも含めたお客さま満足度調査の開始】

みずほ銀行 **みずほ信託銀行** **みずほ証券**

〈みずほ〉では、お客さまへのアフターフォローも含め、お客さま満足度調査を行っております。取組みの詳細については、P. 13 をご覧ください。

なお、そのほかにも前述「2. お客さまへのコンサルティングを通じた投資商品の提供」の各取組みを通じて、情報提供を強化しています。

(2) 堅確な業務の遂行と高度化

【ペーパーレスでの申込受付の拡充】 **みずほ銀行** **みずほ信託銀行**

〈みずほ〉では、最新のテクノロジーを活用した商品提供プロセスの高度化を進めています。

みずほ銀行では、昨年 10 月に投資信託等の申込受付手続をタブレット端末等で完結する仕組みを導入し、申込手続に要する時間は半分程度となり、大幅に短縮されています。

これに合わせて、新たに一部の生命保険会社の商品で、タブレット端末を活用した生命保険のペーパーレス申込受付を開始しました。

ペーパーレス申込受付には、以下のメリットがあります。

- 申込手続に要する時間の短縮と事務の堅確性向上
- 保険会社が行う診査のスピードアップ

また、みずほ信託銀行でも、一部の生命保険会社の商品の申込における WEB 化を進めています。

今後も、生命保険会社の協力をいただきながら、対象商品の拡大に努めてまいります。

4. お客さまが安心して安定的な資産形成を実現するための基盤の構築

アクションプラン

- 店頭・インターネット等といったお客さまの購入チャネルおよび多様な資産運用ニーズに応じた金融・投資知識の向上や市場情報の把握に役立つコンテンツやセミナー等の機会の提供を推進します。
- お客さまの多様な資産運用ニーズに対し、適切かつ的確なコンサルティングを提供するため、営業職員の教育の強化や営業職員の業績評価運営の高度化を推進します。

アクションプランの取組状況

(1) 金融・投資知識向上に役立つサービスの充実

【つみたて NISA のサービス開始】 みずほ銀行 みずほ証券

平成 29 年度税制改正に伴い長期・積立投資を後押しする非課税制度として新設されたつみたて NISA について、みずほ銀行、みずほ証券で取扱いを開始します。

これは、資産分散・時間分散・長期保有を通じて、勤労世代の安定的な資産形成に有効な制度であり、今後も積極的にご提案してまいります。

なお、みずほ信託銀行のお客さまで、つみたて NISA の利用をご希望の場合は、みずほ銀行等を紹介する態勢を整えています。

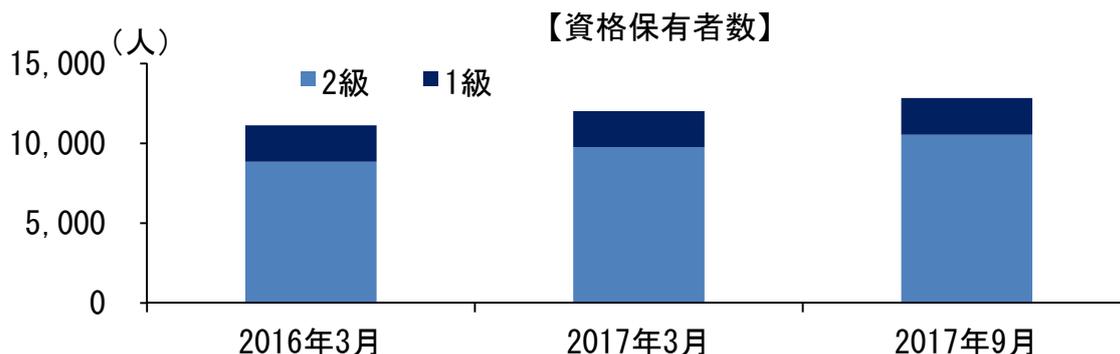
(2) 営業職員の教育の強化

【資格取得を通じた職員の更なる能力向上】

みずほ銀行 みずほ信託銀行 みずほ証券

みずほ銀行、みずほ信託銀行、みずほ証券は、お客さまそれぞれのゴールの共有に努め、その実現に向けた最高水準のコンサルティングサービスを提供できるように、組織的な人材育成等の高度化として、FP1 級および証券アナリスト等の取得を強く推奨しています。今後、コンサルティングサービスの一層の向上を目指し、資格を保有する人数を定量指標（KPI）として設定し、定期的に公表してまいります。

- FP1 級相当：FP1 級、CFP、証券アナリスト、シニアプライベートバンカー等
- FP2 級相当：FP2 級、AFP、プライマリープライベートバンカー等



※みずほ証券の人数は、リテール・事業法人部門のうち、CFP・AFP 保有者

お客さま等の支持・評価

お客さま満足度調査の実施

みずほ銀行 みずほ信託銀行 みずほ証券

「〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針」に基づくアクションプランの確実な実践とその継続的な改善を通じて、多くのお客さまが〈みずほ〉のサービスに対して真に満足されることを目指しています。

お客さまの満足度を把握し、今後の継続的な改善に活かしていくため、従来から行っている各種調査に加え、資産運用関連業務におけるフィデューシャリー・デューティーの実践状況に関し、郵送によるお客さま満足度調査アンケートを新たに開始いたしました。なお、「貯蓄から投資・資産形成」の第一歩を踏み出すためのサポートを担うみずほ銀行では、販売時にタブレット端末の活用によるアンケートも実施しております。

今後は、アンケートの結果を定量指標（KPI）として設定し、定期的に公表するとともに、お客さまからの声を踏まえた〈みずほ〉のサービスの更なる改善に活用してまいります。

【お客さま満足度調査アンケート概要（みずほ銀行の例）】

項目	郵送によるアンケート	タブレット端末を活用したアンケート
対象者	取引残高報告書を送付するお客さま	投資信託や保険をご購入されるお客さま
方法	郵送によるはがきアンケート ※取引残高報告書に同封	ご購入時にタブレットにて回答
回数	年1回	ご購入時に1回

アンケートご協力のお願い

みずほ銀行では定期的に担当者に関するお客さまのご意見をお伺いしております。このアンケートはお客さまよりいただいたご意見をもとに、サービスの向上を図ることを目的としております。お忙しい中、誠に恐縮でございますが、なにとぞ趣旨をご理解いただき、ご回答のほどよろしくお願い申し上げます。

※本アンケートは、当行に口座をお持ちのお客さまの中から、無作為に抽出させていただきます。実施しております。

※本アンケートの結果を、お客さまへのサービス向上以外の目的で利用することはありません。また、個人情報等の取り扱いには万全の注意を払うことをお約束いたします。

※本アンケートの結果集計は当社と子会社業務契約を締結しているOOOに委託しております。

このハガキの使い方

担当者への評価をお聞かせください。

ご購入商品に関する報告状況 ※該当するものを1つに○を記入ください。

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

マーケット状況等に応じた情報提供やアドバイス

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

お客さまのご都合・ご依頼への迅速さ・的確さ

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

担当者への相談のしやすさ

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

担当者の信頼感

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

ひまつぎ、担当者についてお聞かせください。

あなたの担当者を友人・知人に薦めたいと思いませんか？

薦めたい やや薦めたい どちらでもない やや薦めたくない 薦めたくない

総合的な満足度はいかがですか？（商品ご購入時から日頃の対応まで）

満足 やや満足 普通 やや不満 不満

上記のようにお答えになった理由を教えてください。

よろしければ、ご利用支店名・担当者名・お名前をご記入ください。

ご利用支店名 担当者名 お名前

MIZUHO みずほ銀行 One MIZUHO

お客さまアンケート

※重要事項をご入力の上、送信ボタンを押してください。

お客さまのタイプランをよびご
登録・コースを把握するよう努め
ていましたか？

大変そう思う そう思う

どちらかといえばそう思う そう思う

どちらかといえばそう思わない そう思わない

全くそう思わない そうでもない

上記を踏まえ、お客さまご自身で
ニーズに合った商品を提案できれば

大変そう思う そう思う

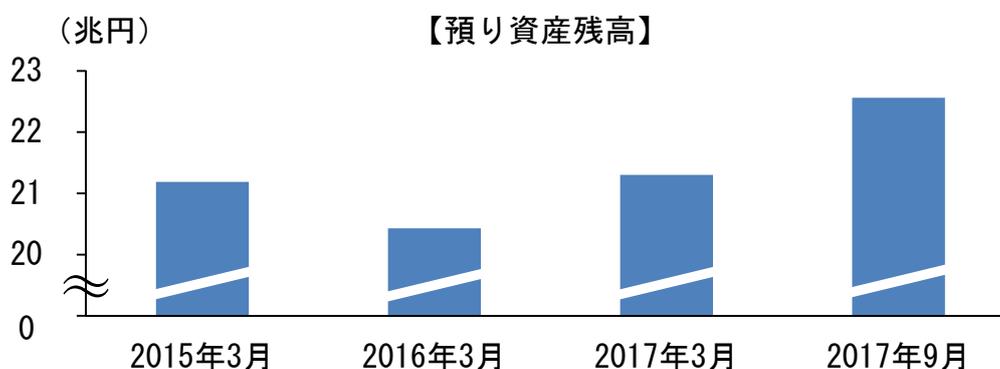
成果

〈みずほ〉では、真にお客さまが満足するサービスを提供し続けることが、お客さまからの〈みずほ〉への支持・評価に繋がり、結果として〈みずほ〉グループを通じた資産運用取引が増加するものと考えています。

お客さまからの支持・評価の表れである成果として、以下の指標を定量指標（KPI）として設定し、今後定期的に公表してまいります。

1. 投資運用商品の預り資産残高 **みずほ銀行** **みずほ信託銀行** **みずほ証券**

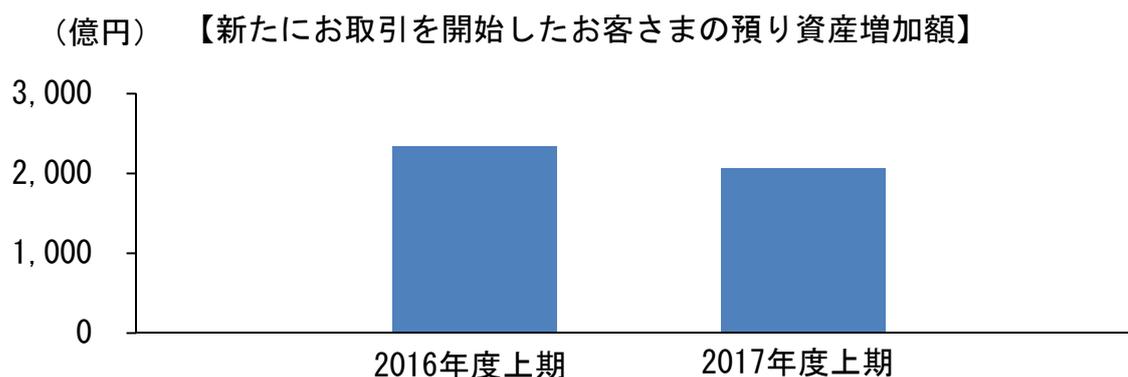
〈みずほ〉の取組みについて、より多くの支持・評価を頂戴し、お客さまが〈みずほ〉を選び続けていただくことで、お客さまの資産運用の残高を増加させていくことを目指します。



2. 新たにお取引を開始したお客さまの預り資産増加額 **みずほ銀行**

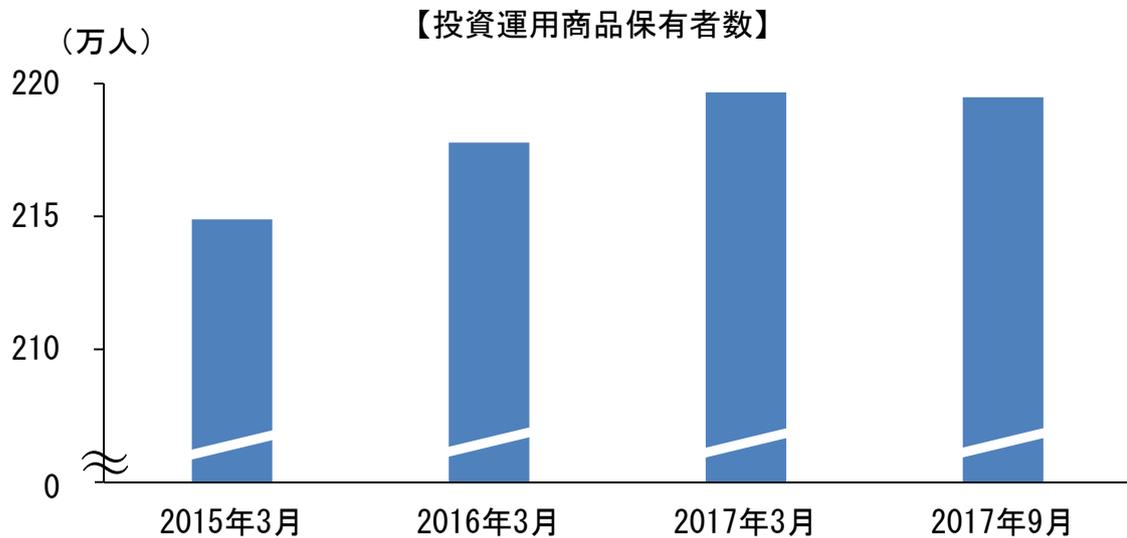
お客さまに対するサービスの提供を通じ、高い満足を感じていただくことができれば、その評価に基づき、新たなお客さまが〈みずほ〉とのお取引を開始していただくと考えています。

特に、みずほ銀行では「貯蓄から投資・資産形成」の第一歩を踏み出すためのサポートを担っており、一人でも多くのお客さまの「貯蓄から投資・資産形成」へのお手伝いを通じ、新たにお取引を開始したお客さまの預り資産を増加させていくことを目指します。



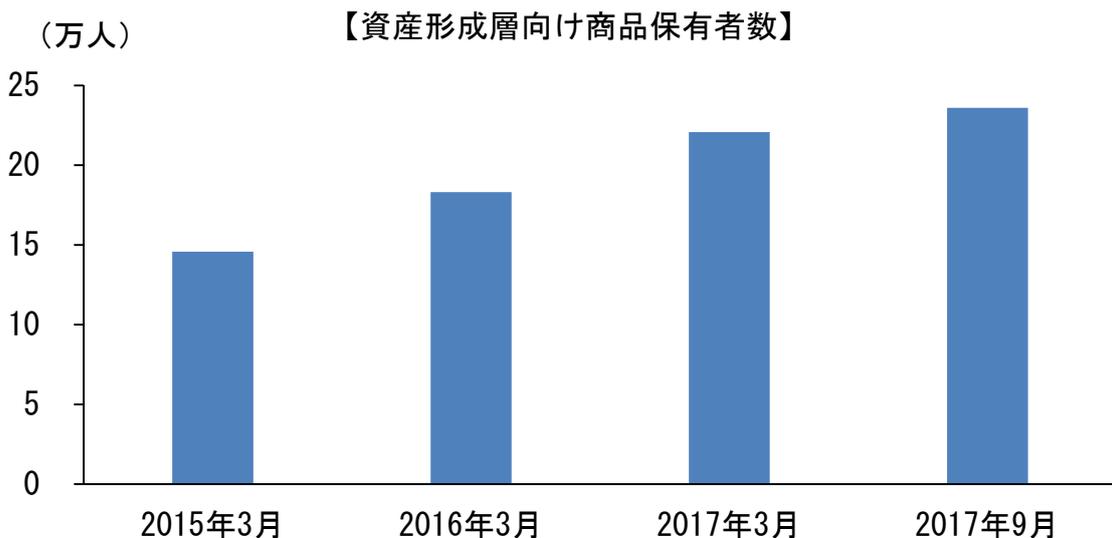
3. 投資運用商品保有者数 **みずほ銀行** **みずほ信託銀行** **みずほ証券**

残高の増加とともに、多くのお客さまの安定的な資産形成に貢献し、一人でも多くのお客さまの「貯蓄から投資・資産形成」にお手伝いができることを目指します。



4. 資産形成層向け商品保有者数 **みずほ銀行** **みずほ証券**

資産分散・時間分散・長期保有を通じて、中長期的に安定した資産形成が特に有効である積立投信（つみたてNISAを含む）、iDeCo、平準払保険のご提案を通じ、一人でも多くのお客さまの「貯蓄から投資・資産形成」にお手伝いができることを目指します。



以上