

## みずほ銀行の事業戦略

みなさまには、平素よりみずほ銀行をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。私どもみずほ銀行は、個人のみなさま、国内一般事業法人、地方公共団体を主要なお客さまとする銀行として昨年4月1日よりスタートし、おかげさまをもちまして1年を迎えることができました。これもお客さまをはじめ、みなさまのご支援の賜ものと改めて御礼申しあげます。発足当初におきましては、口座振替処理の遅延やATM(現金自動支払機)障害等の大きなシステム障害を引き起こし、多くのお客さまに多大なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申しあげます。万全の体制を構築し、再発防止につとめております。

当行は、高付加価値の総合金融サービスを提供し、最高のお客さま満足度を実現することで、「お客さまに選ばれつづける銀行」、「お客さまのベストパートナー」となることを目指してまいります。

また、本年3月に行いましたみずほフィナンシャルグループの優先株式発行に際しましては、みなさまからの格段のご理解とご支援を賜りましたことを重ねて厚く御礼申しあげます。私どもは、みなさまのご支援とご期待にお応えすべく、役職員が一丸となって当グループの再生に全力で取り組んでまいりますので、今後とも一層のご支援を賜りますようお願い申しあげます。

平成15年7月

株式会社みずほ銀行  
取締役頭取

工藤 正

### ● みずほ銀行がスタートし、1年が経過しました。

#### みずほ銀行にとってどんな1年だったと言えますか？

深刻なデフレ経済が進行し、株価は低落、企業の資金需要も低迷する厳しい環境のなかで、当行は4月のシステム障害等により、信頼回復という大きな課題を抱えての船出となりました。これに対し、昨秋以降の一連の施策、すなわち「変革・加速プログラム」、「事業再構築」を発表・実行に移すとともに、グループとして1兆円を超える資本調達を行いました。まさに「新たな基盤作り」の1年であったと思います。ですから今年は、「必ず結果を出す1年」としてしっかりふみ出す時、つまり安定した高収益体質確立のために攻めるべき時と認識しています。

### ● 「必ず結果を出す1年」とするためにはどんな施策に重点を置くのですか？

基本課題は、「収益基盤の戦略的再構築」、「資産ポートフォリオ改善への徹底した取り組み強化」、「コスト構造改革の迅速な実行」の3点と考えています。

1点目の「収益基盤の戦略的再構築」では、まず、個人マーケットにおいて、高収益預り資産や住宅ローン等の取引増強を図るため、顧客セグメント別取引推進体制の構築等により、お客さまとのリレーションシップを強化し、各ライフステージにわたる金融ニーズに的確に 대응していきます。また、法人マーケットにおいては、お客さまのニーズをきめ細かく分析し、資金ニーズを的確に捉えるとともに、M&A、不動産ファイナンス、シンジケートローン等のソリューションを積極的に提供していきます。

2点目の「資産ポートフォリオ改善への徹底した取り組み強化」について申し上げますと、不良債権処理につきましては、昨年度末の大幅な引当強化により、終結への道筋を示すことができました。しかしながら、それだけではなく、不良債権発生未然防止ならびに企業再生支援への取り組みについても従来以上に強化してまいります。

3点目の「コスト構造改革の迅速な実行」につきましては、「物件費の徹底的な削減」、「店舗統合」、「人員削減」を最大限前倒し実現し、業務粗利経費率を40%台に低下させることを目指し、強靱で筋肉質な体制を早期に確立していきます。特に、「店舗統合」に関しましては、平成16年3月末までに104カ店の削減を実施し、440カ店体制とする計画です。全国をカバーする店舗ネットワークを維持しつつ、重複店を中心とした33カ店の統合と「店舗共同化」いわゆるランチ・イン・ランチ等の手法を利用した71カ店の実質的な統合を前倒しで進めます。



**工藤 正**  
KUDO TADASHI  
みずほ銀行  
取締役頭取

### ● 中小企業向け融資への取り組みについてお聞かせください。

中小企業のお客さまは、個人のお客さまとならび、みずほ銀行の大変重要なお客さまです。中小企業のお客さまの資金需要や経営上のお悩みにお答えすることが当行の使命であり、中小企業のお客さまのお取引抜きには、当行の業績の回復は有り得ません。そういった観点から当行は、中小企業向け貸出の増強・拡大を経営の最重要課題として再認識し、推進体制の整備、各種商品ラインアップの充実に努めています。具体的には、良質な資金の提供をはじめ、インベストメントバンキング業務、シンジケーション、デリバティブズ、株式公開支援、海外進出等、お客さまのそれぞれの事業戦略にマッチした最先端のソリューションを提供しています。また、ニュービジネスやベンチャー企業等の成長企業への支援にも注力しています。

### ● 最後に「お客さま満足(CS)の向上」と「組織活力の向上」についてお聞かせください。

「お客さま満足の向上」については従来より積極的に取り組んできておりますが、今期はその取り組みをさらに強化するために、「組織活力の向上」にも取り組みます。

「CS」は当行の業績の原点になりますが、よりお客さまに高い満足を感じていただくためには、活力に溢れた組織が必要になります。つまり、収益はサービスの対価としてお客さまからいただいているものであり、お客さまの満足が当行が高い業績をあげる前提です。同時に、行員にとって、お客さまに喜んでいただくことが最大の喜びであり、その積み重ねがお客さまにより良いサービスを提供できるような活力ある組織につながります。そうした、お客さまのお役に立とうとする一人ひとりの行員の行動やサービスが、お客さまからのより高い信頼と満足につながると考えています。

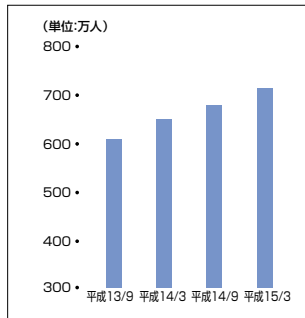
現在、CSの向上により幅広く取り組んでいくために、「CS向上全行運動」を展開しています。お客さまへの「感謝」とともに、お客さまの「お役に立つ」気持ちを具体的な言葉と行動でお伝えしていきたいと考えています。

組織活力の向上につきましては、すでに「ジョブ公募制」、「360度評価」、「支店長公募制」等の施策を実行してきましたが、さらに「業務効率化」、「人材育成への取り組み」等の施策を実施していきます。

お客さまの信頼回復と業績の向上に向け、役職員一丸となって努力していきます。

## みずほ銀行の事業戦略

### 会員制サービス加入者数推移

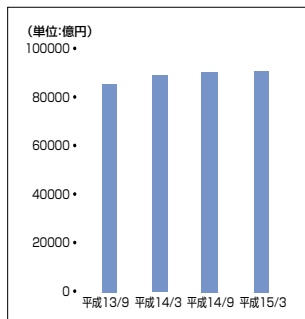


### みずほバリュープログラム

ベーシックプラン	
手数料	主な特典
無料	<ul style="list-style-type: none"> <li>●スーパー定期金利優遇</li> <li>●各種ローン金利優遇</li> <li>●ATM時間外手数料無料 (セカンドステージ、サードステージ)</li> <li>●貸金庫手数料優遇 等</li> </ul>

メンバーズプラン	
手数料	主な特典
月額 367円 (メンバーズプラン・ダイレクト手数料)	<ul style="list-style-type: none"> <li>●住宅ローン、各種ローン金利優遇</li> <li>●ATM時間外手数料無料</li> <li>●取引内容に応じたギフトカード還元</li> <li>●ショッピングサービス、トラベルサービス 等</li> </ul>

### 居住用住宅ローン残高推移



※平成14/3以前は旧3行の合算数値です。

### みずほUCカード



## 個人グループ

### 選ばれつづける銀行であること

～お客さまの生涯を通じて最高の満足を～

### リレーションシップマーケティング(RM)の推進

最適な商品・サービスの提供、営業体制の構築により、お客さま満足を追求します。

#### ●会員制サービス「みずほバリュープログラム」

平成15年3月より、「みずほバリュープログラム」をレベルアップし、全店での取り扱いを開始しました。

本サービスには、ATMの時間外利用手数料が無料になる等、お取引内容に応じた3段階の特典ステージにより各種優遇が受けられる無料制の「ベーシックプラン」と、多彩な特典がある有料制の「メンバーズプラン」があります。現在、ご加入者数は700万人を超え、会員制サービスとしては邦銀最大となっています。

#### ●データベースの活用

あらゆるチャネルにおいてお客さまに関する情報の参照・蓄積ができるデータベースを拡充していくとともに、収集された情報を活用しながら、お客さま一人ひとりに最適な対応・サービスを提供していきます。

#### ●資産運用サービス

ますます多様化するお客さまの資産運用ニーズにきめ細かくお応えするため、円預金、「ワリコー」・「リッキーワイド」等の金融債、個人向け国債、外貨預金、投資信託「みずほファンドコレクション」等の商品を幅広く取り揃えています。さらに、専門性の高いスタッフを充実させ、ポートフォリオ提案からアフターフォローまで、お客さま一人ひとりのライフプランにあった最適な資産運用相談サービスを提供しています。

#### ●プライベートバンキング

お客さまの生涯にわたる、さらには世代を超えたパートナーを目指しています。プライベートバンカーやフィナンシャルプラ

ンナー等高度な専門性を持つスタッフが、証券・信託等のグループ機能や税理士・会計士等とも連携し、お客さま一人ひとりの資産運用・管理、事業承継等に関するニーズにきめ細かくお応えします。

#### ●クレジットカード(みずほUCカード)

グループの総合クレジットカード会社「ユニーカード」の多彩なカードサービスを安心してご利用いただけるよう、専用のクレジットカード「みずほUCカード」をご用意しております。

### 戦略的マーケットと新規ビジネスへの取り組み強化

#### ●住宅ローン

お客さまのさまざまなマイホーム計画にあわせて、選択可能な金利方式(変動金利方式、固定金利選択方式等)や返済額の指定サービス等、自由度の高い機能を備えた商品を取り揃えています。また、全国に広がる店舗網や不動産販売業者との関係を強化する住宅ローンセンター等を活用し、お客さまからのご相談に迅速かつ的確にお応えできる体制を構築していきます。

#### ●「企業の従業員の方」向けビジネス

グループの顧客基盤とネットワークを最大限に活用し、財形・住宅ローンをはじめとした多彩な商品・サービスにより、社内事務合理化と福利厚生ニーズ、ならびに従業員のみなさまの利便性向上ニーズにお応えしていきます。

#### ●保険

お客さまの豊かなセカンドライフの実現をお手伝いする投資型年金保険と年金払積立傷害保険、万一に備える住宅ローン関連の長期火災保険、債務返済支援保険および海外旅行傷害保険をご用意し、お客さまにあったライフプランニングの相談サービスを積極的に提供しています。

### ●宝くじ

当行は、全国都道府県と12指定都市より、宝くじ発売事務等を受託しています。

これからも「宝くじの銀行」として、有人店舗網を活かし、宝くじの専用窓口の充実や新しい販売チャンネルを通じ、お客さまのニーズにお応えしていきます。

### 高効率経営の実践

ATM・リモートチャンネル拡充により、利便性の向上とローコスト化を推進していきます。

### ●マルチチャネルネットワーク

全国に広がる有人店舗網をベースに、インスタブランチ（スーパーの店舗内に設置している支店）等、身近で利便性の高いお取引窓口の拡充に努めています。また、コンビニATM（コンビニエンスストアとの提携による共同利用ATM）も含め、約9,200カ所（平成15年3月末日現在）へのATMの設置や、「みずほダイレクト」の取り扱い等、さらなるチャネルネットワークの拡充に積極的に取り組んでいます。

### ■「みずほダイレクト」スタート

平成15年3月より、1つのご契約で、パソコン・電話・携帯電話等で銀行取引がご利用いただけるサービス「みずほダイレクト」の取り扱いを開始しました。全国いずれの支店の口座でも「残高の一覧照会」や「口座間の振替取引（手数料無料）」が可能となり、振込、定期預金、外貨預金、投信信託等のお取引はもちろん、宝くじのご購入等もご利用いただけます。

## 法人グループ

### 最適なソリューションの提供

#### ●小規模企業の資金調達をサポート

中小企業のお客さまの資金調達を専門に支援する「みずほビジネス金融センター」に配置した約100名の業務に精通したスタッフが、電話等による融資のご相談等、きめ細かなサポートを行います。

また、「自動審査モデル」を活用した迅速審査の無担保貸出商品「みずほアドバンス・パートナー」で、中小企業のお客さまの資金ニーズにスピーディーに対応します。

#### ●創業期のお客さま、ニュービジネス企業の経営・起業をサポート

信託受益権を活用した「著作権投資スキーム」等、従来の手法にとらわれない資金調達方法の開発や、ベンチャーファンド、「みずほニュービジネス育成基金」の活用により、新技術・新商品等の開発に取り組む中小企業のお客さまを積極的に支援します。

株式新規公開ニーズには、銀行系でNo.1の投資実績を誇るみずほキャピタルや、みずほインベスターズ証券、みずほ信託銀行との有機的な連携により対応します。

#### ●事業拡大・事業再構築をサポート

お客さまの経営課題に対して、銀行の持つ広範な事業調査機能を活用し、事業計画の実現・推進を強力にサポートします。M&A・MBO等のインベストメントバンキングを

通じた経営課題解決にも、専門スタッフがスピーディーに対応します。

また、資金調達の多様化に貢献する「シンジケートローン」の組成にも積極的に取り組み、邦銀グループNo.1の実績を残しています。

#### ●アジア諸国でのビジネス展開をサポート

活発な日系企業のアジア地域、特に中国への進出ニーズにお応えするため、海外事情に精通した専門スタッフが、邦銀として最大級のグループの海外ネットワークを活用して、お客さまの現地でのプロジェクト推進を支援します。

#### ●病院経営をサポート

病院経営の環境変化に対応した総合コンサルティングサービスを推進します。すでに、約300の病院で、金融や財務管理にとどまらず、医療関連システム、医療機器、病院給食、医療事務、調剤薬局等あらゆる視点から病院経営の合理化・効率化をサポートする「病院経営支援事業」に取り組んでいます。

### ITを活用したスピーディーな対応

インターネットを活用した「みずほビジネスモール」を中心に、「金融戦略」、「事業戦略」、「国際情報」、「財務管理」、「経営相談情報」、「人事・労務」等、経営とビジネス

### ■みずほビジネス金融センター

中小企業のお客さまに対し、個別に資金調達に関する情報提供、相談業務を実施しています。

- 個別資金調達、融資、各種制度融資に関する情報提供および相談業務
- ツールは、電話、ファックス、ダイレクトメール、インターネット、電子メール
- 首都圏、大阪に7拠点（今後、20～30拠点到拡大）。約100名（今後、500名に拡大）のベテランスタッフが対応
- 実績：26,000社、融資残高2,300億円

（平成15年3月末日現在）

### ■みずほビジネスモール

企業経営者や財務・営業ラインのトップといったお客さま向けに、経営とビジネスに関する最新情報を、電子メールとお客さま専用のホームページで毎週提供し、ご質問・ご要望をお受けしています。



### ■みずほニュービジネス育成基金

研究開発型または知識融合型のベンチャー企業等に対する助成金給付事業を通じ、中小企業の振興ならびに活性化へ寄与することを目的に、当行の資金拠出により平成8年に設立し、みずほ信託銀行が管理・運営しています。毎年1回助成先を募集し、平成14年度まで、のべ85社に対し助成金の給付を実施しています。

## みずほ銀行の事業戦略

### ■新スキーム・新商品

#### 著作権投資スキーム

著作権を担保とした融資や、著作権の持つ収益分配権の証券化に加え、人気アニメ作品の映画ビデオキャラクターグッズの販売等の副次収入に着目した証券化等により、資金調達を支援する手法です。平成14年11月には、第1号の商品として、人気アニメ数十作品の副次収入をもとに発行された信託受益権証券を法人のお客さま等へ販売しました。

#### 新株予約権付融資

株式公開を展望するお客さま向けの新株予約権を活用した低利率融資を、みずほキャピタルとの連携により、都市銀行で初めて実現しました。

#### ベンダーファイナンス

動産の管理・処分ノウハウのあるグループリース会社との提携による、工作機械等の動産担保の融資スキームです。

#### ディーゼル車特別融資

排ガス規制（自動車NOx、PM法、東京都環境確保条例等）を背景とした中小企業のディーゼル車買い替え需要にお応えする東京都の新しい融資制度です。

#### みずほフロンティア・パートナー03

当行と新規にお取引を開始していただくお客さまで、事業規模一定条件を満たす場合に、担保や第三者連帯保証人がなくても、1社あたり1億円まで事業に必要な資金を融資するスキームです。

#### ▶ PFI (Private Finance Initiative)

公共施設等の設計・建設・運営等に民間の資金とノウハウを活用し、効率的かつ効果的な公共サービスの提供を図る手法。

#### ▶ 財政投融資制度改革

財政投融資改革関連法等に基づき、郵便貯金・年金積立金の財務省資金運用部への預託が廃止され、平成13年4月から金融市場を通じて自主運用されているほか、特殊法人等については、必要な資金を原則として市場から調達する仕組みへの転換が図られています。

に関する最新情報を約3万社、約7万人の会員の方々に定期的に提供しています。

また、ネット上に寄せられたお客さまからのご要望に、本部専門セクション・営業店がスピーディーに対応します。

### 一般事業法人の資金調達をサポート

#### ●新商品の開発等

「新株予約権付融資」、「ベンダーファイナンス（リース会社保証付）」、「[東京都]ディーゼル車特別融資」等、日本経済の基盤を支える一般事業法人の健全な資金需要にお応え

するための商品開発を推進しています。また、「東京都債券市場構想」におけるCLO（貸出債権担保証券）／CBO（社債担保証券）の組成にあたる等、資金調達の多様化にも積極的に対応しています。

#### ●新規開拓の推進

「新規開拓の専任スタッフ」500名体制による優良な中堅・中小企業の新規取引開拓を推進します。また、新規開拓用の新商品として、無担保貸出商品「みずほフロンティア・パートナー03」を開発しました。

## 公共グループ

### 地方行政ニーズ多様化への的確な対応

地方分権の推進により、地方公共団体がなすべき役割とこれに伴う財政措置はますます重要かつ多様化しています。新たな行政課題や多様な住民ニーズに対応できる簡潔で効率的な地方行政体制の整備・確立と、地方財政の健全化に向けた改革が進められているほか、効率的かつ効果的な公共サービス提供に向け、民間委託の推進をはじめ、さまざまな規制緩和が進められています。当グループは、PFIや公金収納の電子化「Pay-easy（ペイジー）」等、地方行政の効率化ニーズにお応えする金融サービスの提案・提供に積極的に取り組んでいます。

平成14年度には、みずほ総合研究所が業界トップレベルの29件・約2億5千万円のPFI調査・アドバイザー案件を受託したほか、地方公金納付の電子化に関しては、平成15年1月より、全国の地方公共団体としてはじめて、東京都三鷹市にて料金払込みサービス「Pay-easy（ペイジー）」による保養所利用料や駐輪場利用料の電子納付の実証実験を実施しました。

また、当行は指定金融機関として、現在、東京都内を中心に35団体より指定を

いただいておりますが、各地方公共団体ならびにご利用者のみなさまのご期待にお応えするとともに、全都道府県に広がる有人拠点ネットワーク等を活用し、全国の地方公共団体ならびにその関連団体に対し、きめ細かい金融サービスの提供に努めています。

平成14年度には、東京都の第4回債券市場構想におけるCBO（社債担保証券）／CLO（貸出債権担保証券）組成やディーゼル車買い替えのための新たな融資制度において当行提案のスキームが採用となる等の実績をあげています。

### 財政投融資制度改革・特殊法人改革等への対応

財政投融資制度改革・中央省庁再編・特殊法人改革等の行財政改革が進展するなか、公共法人のお客さまのニーズは多様化しています。資金調達や資金運用手法の多様化への対応等に努めるとともに、独立行政法人化や民間法人化、統廃合といった組織改編の動きをフォローし、当グループの持つ調査・アドバイザー機能や金融技術・ノウハウを結集したサービスの提供に積極的に取り組んでいます。

## 市場・ALMグループ

### セールス&トレーディング業務

当グループは、外国為替、CP(コマーシャルペーパー)等の金融商品に加え、金利・通貨デリバティブ、原油や金属等のコモディティデリバティブや天候デリバティブ等、最先端の金融技術を駆使した商品を取り揃え、財務リスクヘッジをはじめ事業リスクヘッジ等、お客さまのリスクコントロールに関するニーズに合致したソリューションを提供しています。また、国内全店をカバーする高い専門性を備えたセールスサポートチームの設置や、インターネット等を活用したタイムリーな相場情報の提供、お客さま向けセミナーの実施等により、幅広い層

のお客さまのニーズに迅速にお応えしています。

また、トレーディングにおいては、市場リスク等のリスク管理を適切に行い、機動的な運営を行っています。

### バンキング業務

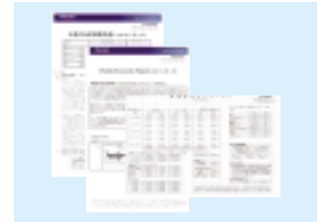
当行が保有する預金・貸出金・有価証券等の資産・負債から構成されるポートフォリオについては、金利リスク・流動性リスク等のリスクを精緻に管理し、デリバティブ取引等を活用した的確なリスクコントロールを行うことにより、収益基盤の安定・強化を図っています。



みずほ銀行のディーリングルーム

#### ■お客さま向け相場情報・レポート

- ・海外市場概況
- ・今週の見通し
- ・今週のアジア通貨の見通し
- ・今週の経済指標・材料等
- ・月次の為替相場見通し
- ・中期為替相場見通し



## 証券・IBグループ

### 証券・IB(インベストメントバンキング)業務

当行本体はもとより、みずほインベスターズ証券をはじめとしたグループ証券会社やグループ海外証券現地法人における引受業務等を通じ、中堅・中小企業のお客さまを中心に、私募債、公募債、外債、株式、社債担保証券等の発行による資金調達をお手伝いしています。

株式公開(IPO)を目指しているお客さまには、当行およびグループ内証券会社等による各種アドバイスのほか、銀行系トップベンチャーキャピタルであるみずほキャピタルを通じた投資、みずほインベスターズ証券等グループ証券会社による株式引受・販売等、グループ総合力を駆使したサービスを提供します。

### グループ証券会社との連携

有価証券での運用ニーズを有する法人・個人のお客さまに対し、みずほインベスターズ証券をはじめとしたグループ証券会社を通じ、多彩な金融商品を提供します。

また資金調達に関するご相談についても、全国61カ店を有するみずほインベスターズ証券にて平成15年度から事業法人向けの引受業務を再開し、より迅速に対応できるようになりました。

当行とみずほインベスターズ証券との「共同店舗」は現在12カ店を設置済みですが、今後は銀行営業フロア内にブースを設置する間貸し方式による「共同店舗」を積極的に開設し、銀行・証券の「ワンストップショッピングサービス」により、利便性の高い総合金融サービスの提供を展開します。

#### ■東京都CBO構想への取り組み

当行は東京都債券市場構想において、CBO(社債担保証券)を組成しました。東京都の中小企業189社のお客さまを対象にした無担保・無保証による私募債(約2年)を当行が引き受け、その私募債を担保にSPC(特定目的会社)が公募形式でCBOを発行し、みずほ証券が機関投資家向けに販売しました。

#### ■ワンストップ・ショッピング化の推進

平成14年10月石神井(東京)の拠点にて銀行・証券の店舗規制緩和を受けた第1号案件として銀行窓口と証券会社窓口を同一ロビーに配置し、同11月には大森(東京)の拠点にて本邦初の銀行・証券・信託の共同店舗を実施しました。また、平成15年1月には、銀行・証券・信託の共同店舗を浜松に開店し、当行の営業ロビー内に証券会社の営業窓口ブースを初めて設置しました。

#### 証券会社との共同店舗(平成14年度実施)

実施時期	対象拠点	関係会社
14年 6月	富山	みずほインベスターズ証券、みずほ銀行、みずほコーポレート銀行
	10月	みずほインベスターズ証券、みずほ銀行 ※銀行・証券の共同店舗規制の撤廃を受けた第1号案件(銀行窓口と証券会社窓口を同一ロビーに配置)
11月	大森	みずほ信託銀行(旧みずほアセット信託銀行)、みずほインベスターズ証券、みずほ銀行
		※本邦初の銀行・信託・証券の共同店舗
15年 1月	浜松	みずほ信託銀行(旧みずほアセット信託銀行)、みずほインベスターズ証券、みずほ銀行、みずほコーポレート銀行
		※グループ4社による初の共同店舗(みずほ銀行ロビー内に「証券会社の相談ブース」を設置)

(平成15年6月末現在、銀行・信託の共同店舗15カ店、銀行・証券の共同店舗10カ店、銀行・信託・証券の共同店舗2カ店)

## みずほ銀行の事業戦略



みずほ銀行ポートフォリオ・アドバイザー・システム「M-PAS」画面



「みずほ個人型プラン」パンフレット



信託代理店業務パンフレット

### ■デビットカード

お手持ちのキャッシュカードでお買物や料金のお支払いができるサービスです。

下記のマークのある加盟店で端末機にキャッシュカードを読み取らせ、暗証番号を入力するだけでご利用いただけます。

当グループ契約加盟店での利用金額シェアは32%です。

(日本デビットカード推進協議会調べ)



「J-Debit(ジェイデビット)」マーク

### ■Pay-easy(ペイジー)

パソコン・携帯電話・ATM等で各種料金・税金・国庫金等の支払いが行えるサービスです。

当グループでは日本で初めて携帯電話の料金や航空料金の支払いサービスの提供を実施。また自治体の保養所使用料や駐輪場利用料の電子納付の実験を行う等、「電子自治体」の実現にも大きく貢献しています。



「Pay-easy(ペイジー)」マーク

## 資産運用・信託グループ

### 投資信託

充実した品揃えの「みずほファンドコレクション」により、お客さまの資産運用ニーズにお応えしています。また、長期的な資産形成に役立つサービスとして、投資目的やリスク許容度等に応じた適切な資産配分のアドバイスと、運用状況や損益状況に関するアフターフォローを行っています。

### 確定拠出年金

法人のお客さまには、運営管理機関として、確定拠出年金制度導入の検討段階から、制度設計、制度運営にいたるまでのサービスを、一貫して提供しています。また、個人のお客さまには、「みずほ個人型プラン」により年金資産形成をご支援します。法人のお客さま、ご加入者の方、個人のお客さ

それぞれにご満足いただけるサービス・商品の提供により、確定拠出年金市場のフロントランナーを目指して、総力をあげて取り組んでいます。

### 信託代理店業務

みずほ信託銀行の信託代理店として、年金、証券代行、証券管理、債権流動化等の専門性の高い信託商品を提供することにより、お客さまの金融ニーズに対して迅速かつ的確にお応えするとともに、一步ふみ込んだソリューションを提供しています。

平成15年3月31日現在、当行の取扱店舗は379拠点となっており、平成14年4月からの1年間に、300件以上を成約しています。

## e-ビジネスグループ

### B to Bビジネス—法人向け電子商取引

国内最大のお客さま基盤を活かし、国内F B(ファームバンキング)サービスの一層の向上に努めています。

また、関連会社間の資金管理を行うCMS(キャッシュマネジメントサービス)や法人向けインターネットバンキング、さらに請求・支払から売掛金消込み・各種支払いの効率化まで、決済業務のさまざまな場面でご利用いただける商品を用意し、お客さまのニーズに対応していきます。

### B to Cビジネス—個人向け電子商取引

「デビットカード」の普及については、当グループが中心的役割を担い、加盟店数・利用金額ともに拡大しています。また、インターネットによるショッピング決済等の利便性が高いサービスを積極的に拡充しています。

多機能性およびセキュリティの高さから注目されている「ICカード」についても、社員証一体型提携カードの実用化等、キャッシュカードのIC化に向けて積極的に取り組んでいます。

### マルチペイメントネットワークサービスの展開

当グループは官民共通の新決済インフラである「マルチペイメントネットワーク」の構築・運営において中心的な役割を担っています。すでにサービスを開始している料金払込みサービス「Pay-easy(ペイジー)」をはじめ、今後「口座振替受付サービス」等の新たなサービスを展開し、お客さまの利便性向上に取り組んでいきます。

## 外為グループ

### 外為

外国為替取引に関する各種サービスの品質向上を図るとともに、アジアとの取引拡大傾向をとらえ、中国人民幣元・台湾ドル・韓国ウォン等、アジア通貨建てのサービスの拡充により、輸出入取扱高の拡大に注力しています。

### 外貨預金

米ドル・ユーロ・英ポンド・スイスフラン・豪ドル・NZドルの6通貨建ての外貨普通預金と外貨定期預金のほか、一定の範囲で為替リスクをヘッジできる米ドルとユーロ建ての「特約付き外貨定期預金」(預金残高邦銀No.1)やキャッシュカード1枚で円預金・外貨普通預金双方の振替が随時可能なATM外貨預金振替サービス(米ドル)等、豊富な品揃えを有しています。

### トレードファイナンス

輸出債権の回収リスクヘッジニーズ拡大に伴い、L/C付取引では「確認・引受」取引に加え「サイレントコンファーム」や「フォーフェイティング」等の新しいスキームを提供しています。L/Cなし取引についてもグループのファクタリング会社みずほファクターとの提携商品である「インボイスディスカウント」等の品揃えを強化し、幅広いニーズにお応えしています。

### 貿易金融EDI

各種貿易書類を電子化し、貿易実務の効率化を図るため、Bolero等の世界的プロジェクトに積極的に参画し、クロスボーダー決済機能の拡充に努めています。

### ▶サイレントコンファーム

輸出者の依頼により、L/Cの発行銀行に通知することなく(サイレント)、当該L/Cの確認(コンファーム)を行うこと。

### ▶フォーフェイティング

輸出L/C付取引で、期限付手形の引受を条件に、輸出者に対し買戻し遡求権なしの買取を行うこと。

### ▶インボイスディスカウント

後払い送金ベースの輸出取引でみずほファクターが最終回収保証を、みずほ銀行がファイナンスを供与するスキーム。

### ▶貿易金融EDI (Electronic Data Interchange)

複数の国にまたがる多数の当事者間を流通する各種貿易書類を電子化し、これらを交換することで貿易事務の飛躍的な効率化を目指す手法。Bolero(SWIFT等出資)、TEDI(経済産業省支援)はその電子化を図るツール。

## CSへの取り組み お客様第一の実践

### ●みずほ銀行のCSとは

当行は、お客さまに高い満足と信頼感を持っていただき、お客さまとの長期的な取引の維持・拡大を図るために、全行員一人ひとりが、持ち場持ち場で、サービス業としてあるべき姿である「お客さま第一」を常に考え、その気持ちを「言葉」と「行動」で表すことを実践していきます。そのためにも、お客さまの声を幅広くお聞きする姿勢を忘れず、その声を一つひとつ真摯に受けとめ全力でお応えしていくことで、お客さまのお役に立つ銀行を目指していきます。

### ●お客さまの声を集める体制

#### 「お客さまの声カード」

当行では、お客さまからの幅広い声をお聞きする基本的なツールとして、「お客さまの声カード」を制定しています。

「お客さまの声カード」は、店頭・ATMコーナー設置の「お客さまの声カード」専用スタンドに常備しているほか、店頭でも積極的に配付する等、お客さまの声を集める体制を整えています。平成14年度においては、約20万枚弱の「お客さまの声」をいただきました。具体的なご意見・ご要望については真摯に受けとめ、お客さまを念頭においた商品・サービスの改善に努力していきます。

