

事業への取り組み



サービス提供力の向上による 「お客さまに選ばれ続ける金融グループ」の実現

個人のお客さまに生涯を通じてご満足いただけるよう、お客さまのライフステージやライフイベントに応じたマネープランを設計し、お客さま一人ひとりに最適の商品・サービスを提案しています。「銀行・信託・証券」の機能をフルに活用することで、さまざまなお客さまの金融ニーズにお応えします。

個人ユニット長 齊藤 哲彦

事業環境と戦略

日本経済は緩やかな回復が続いていますが、少子高齢化が進むなかで、お客さまの資産形成や資産運用に対するニーズはますます高まっています。また、約1,700兆円の国内個人金融資産の6割を60歳以上の方が保有していることも踏まえれば、「貯蓄から投資へ」の流れのなか、今後世代間の資産移転も進んでいくものと考えられます。

加えて、デジタル技術の進化やソーシャルメディアの普及等を背景に、個人のお客さまのライフスタイルも変化し、それを支える金融ニーズも多様化しています。

こうした環境変化を踏まえ、〈みずほ〉では、勤労世代を中心とした資産形成ニーズや、リタイヤ層の資産運用を含めた総合金融ニーズにお応えし、個人のお客さまに生涯を通じてご満足いただけるよう、銀行・信託・証券の最適な商品・サービスを提供するよう取り組んでいます。

また、インターネットや電子マネー等を通じた決済手法の多様化の流れも踏まえ、〈みずほ〉をご利用いただくお客さまに、より利便性の高いサービスを提供するため、最新技術を活用しながら、次世代の金融を見据えた先進的な取り組みも積極的に進めています。

平成26年度実績

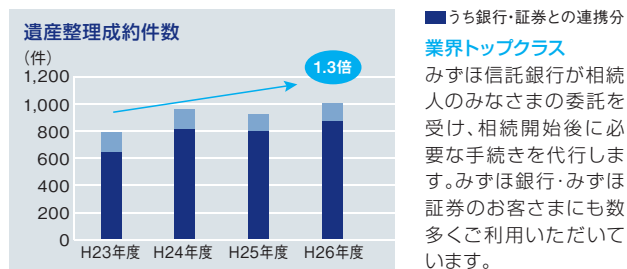
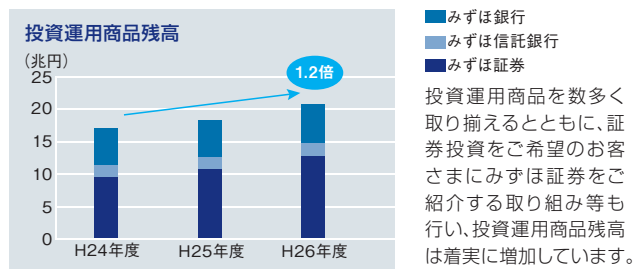
〈みずほ〉は銀行・信託・証券の機能を一層充実させ、お客さまの多様化する金融ニーズに、よりの確にお応えする取り組みを続けています。

お客さまの幅広い資産運用ニーズにお応えするため、みずほ銀行・みずほ証券では、資産運用商品ラインアップを拡充し、みずほ銀行の各店でみずほ証券の金融商品仲介業務の取り扱いを開始するとともに、NISAを活用した資産づくりのご提案もしています。

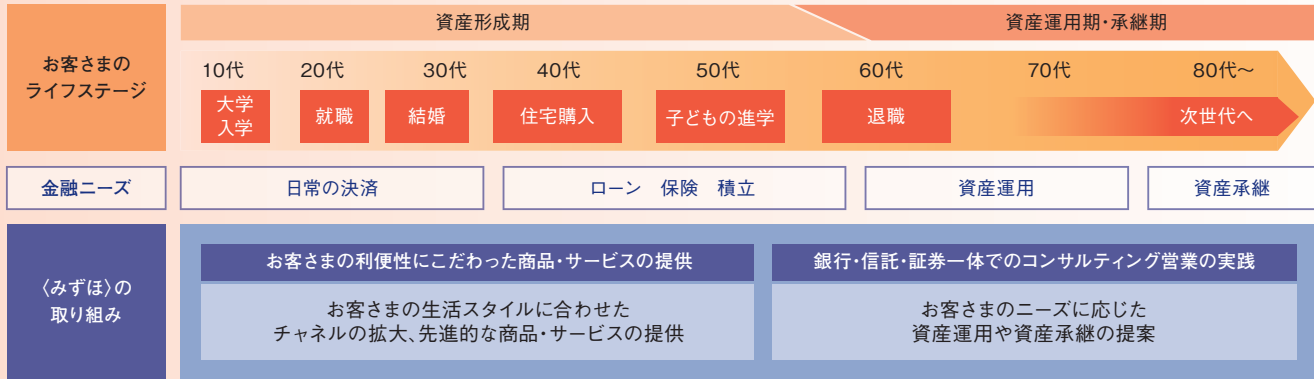
お客さまの円滑な資産承継をサポートするため、みずほ信託銀行では、みずほ銀行・みずほ証券と遺言信託業務の信託代理店契約を締結し、ご相談の窓口を広げています。また、「教育資金贈与信託(愛称:学びの贈りもの)」に加え、「〈みずほ〉の家族信託」や「暦年贈与信託(愛称:想いの贈りもの)」の取り扱いを開始しました。

さらに、お客さまにより一層〈みずほ〉を便利にご利用いただけるよう、店舗ネットワークの拡充に加え、インターネットやスマートフォンによるサービスのレベルアップやATMの画面をリニューアルする等、どなたにも使いやすいサービスを次々と提供するよう努めています。

外部環境、強みのデータ



ライフステージやライフイベントに応じた金融機能の提供



事例 ①

ATM画面のリニューアル

みずほ銀行では、お客さまからのご意見をもとに、ATM画面のリニューアルを行いました。

レイアウトや配色等にユニバーサルデザインの要素を取り入れ、金融業界初となる実利用者研究機構の「使いやすさ検証済認証」を取得しました。

業界初
「使いやすさ検証済認証」



みずほ銀行ATM画面

事例 ②

店舗ネットワークの拡充

みずほ銀行の店舗内にある、みずほ信託銀行「トラストラウンジ」や、みずほ証券「プラネットブース」とあわせ、銀行・信託・証券での共同店舗は平成26年度末に186拠点まで拡充しました。〈みずほ〉は全都道府県の銀行拠点と国内No.1の証券拠点を有しています。

共同店舗数国内No.1



事例 ③ 中長期的な成長に向けた取り組み事例

インターネット・スマートフォン等のサービス強化

みずほ銀行では、インターネット上で手続きが完結する、来店不要型の「みずほネット借り換え住宅ローン」の取り扱いを開始しました。

また、「LINE Pay」へのチャージ機能の提供開始により、送金先の口座情報がなくてもLINE利用者間の送金ができるようになりました。

※MCPG: モバイルコンピューティング推進コンソーシアム

「かんたん残高照会アプリ」等、新たなスマートフォン向けアプリを次々とリリースし、ダウンロード数は合計100万件を超えています。

他にもスマートフォン等を活用した新サービスを数多く手がけ、全業界初で「MCPG※アワード奨励賞」を4年連続で受賞しました。



「LINE Pay」チャージ機能

ATM拠点数

みずほ銀行ATM: 約1,800拠点

イオン銀行ATM: 約4,900拠点

メガバンクNo.1のATMネットワーク
約6,700拠点

メガバンクNo.1のATMネットワーク

イオン銀行ATMは、全国のスーパーやコンビニ等に設置されており、お客さまの生活シーンに密着した場所で、みずほ銀行と同様の手数料でATMをご利用いただけます。

銀行リテール力調査 商品充実度 ※

順位	銀行名	得点
1	みずほ銀行	75.8
2	西日本シティ銀行	74.6
3	三井住友信託銀行	73.6
4	三井住友銀行	71.7
5	りそな銀行	71.3

※H26.9 日本経済新聞社調査

全国銀行No.1

ATMの利便性やインターネット等のサービス、資産運用商品ラインアップ等を理由に、業界No.1のご評価をいただきました。一層〈みずほ〉をご利用いただけるサービスの提供に努めていきます。