

グループ共通のカルチャー確立に向けた取り組み

基本的な考え方

みずほフィナンシャルグループでは、「グループ共通のカルチャー確立に向けた新しい『くみずほ』の企業理念』の浸透と「サービス提供力No.1」に向けた取り組み」を中期経営計画の戦略軸の1つに掲げています。平成25年度に立ち上げた「One MIZUHO推進PT」では、役職員一人ひとりが柔軟な発想をもって社会の変化等を捉え、自らの課題として積極的に挑戦する価値観を共有し、また各人の主体的な行動を後押しする活動を、「銀行・信託・証券」一体となり、国内外で継続的に推進しています。

自部店ビジョンの策定とその実現に向けた取り組み

『くみずほ』の企業理念』に掲げるビジョンは、一人ひとりの想いや行動を重ね合わせ、役職員全員で実現していくものとの考え方のもと、銀行・信託・証券の国内外全部拠点が、部拠点長と職員の対話を通じた「目指すべき姿」(自部店ビジョン)を策定し、その実現に向けた部拠点ごとの取り組みを実践しています。また、前年度の振り返りと今年度の取り組みについて議論する「One MIZUHO DAY」を全部拠点で開催しました。これらの取り組みの結果、「積極的に支店を良くしていこうという気持ちになれた」等の声があがる等主体性の向上につながっています。



「One MIZUHO DAY」の様子

役員懇談会

銀行・信託・証券の国内外全部拠点で、役員との意見交換を目的とした「役員懇談会」を実施し、役職員間の一体感やビジョン実現に向けた参加者一人ひとりの当事者意識の醸成につなげています。



「役員懇談会」の様子

部店長オフサイト

銀行・信託・証券の国内外全部拠点長を対象としたオフサイトミーティング「部店長オフサイト」を継続的に実施しており、平成25年度・平成26年度合計で1,251名が参加しました。グループ横断での自由闊達な議論を通じて、各部拠点長がビジョンの実現に向けた想いを共有し、グループとしての一体感、侃侃諤々の議論を行う企業風土の醸成につながっています。



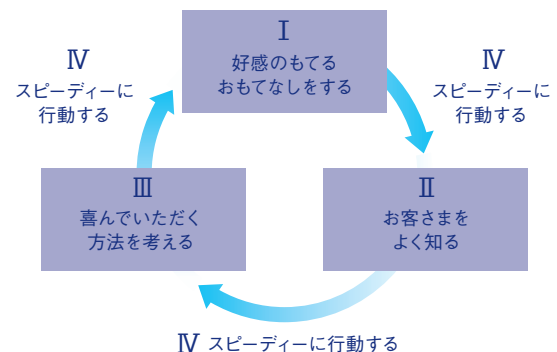
「部店長オフサイト」の様子

「サービス提供力No.1」への取り組み

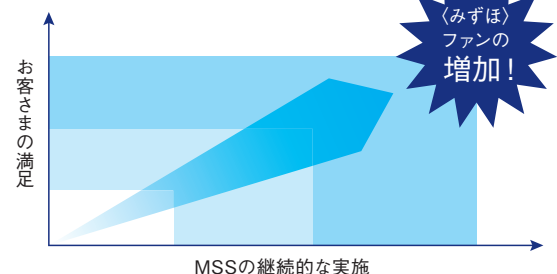
グループ共通のCS(お客さま満足)の心構えである「みずほサービス・スピリット(MSS)」の実践に努めています。

「MSSの実践を通じたサービス提供力No.1」の実現イメージ

お客さまと接する行動サイクル



「サービス提供力No.1」実現のイメージ



また、営業部店と本部のメンバーと一緒に議論を交わしながらサービス向上に取り組む「サービス提供力No.1ラボ活動」を推進しています。平成26年度は8つのテーマに総勢74名の社員が参加し、各テーマごとに提言を取りまとめました。



担当役員への提言発表会の様子

業務プロセスの見直し

お客さまの利便性向上に加え、職員一人ひとりがお客さまにサービスを提供するためのエネルギーのさらなる捻出も目的として、事務手続きの簡素化やシステム化等の「業務プロセスの見直し」に取り組んでいます。〈みずほ〉の企業風土醸成に向けた取り組みとの認識のもと、幅広い層の職員から意見や提案を募り、ペーパーレス化への取り組みをはじめとしたプロセスの見直しや業務の効率化を推進しています。

役職員イベント

グループ一体感醸成の観点からグループ合同での「日本代表サッカー観戦イベント」や地域・拠点ごとに社会貢献活動を行う「みずほボランティアデー」等のイベントを実施しています。「日本代表サッカー観戦イベント」には、グループ各社から約3,100名の役職員が参加しました。



「日本代表サッカー観戦イベント」の様子

One MIZUHOカルチャープライズ

役職員が「ビジョン」を追求していくうえで共有する価値観・行動軸である「みずほValue」の浸透を図るため、「みずほValue」の実践が特に顕著な取り組みを「One MIZUHOカルチャープライズ」としてグループCEOが表彰し、好事例を共

有しています。平成26年度は53名を表彰しました。



「One MIZUHOカルチャープライズ」トロフィー

みずほValue

1. お客さま第一 ～未来に向けた中長期的なパートナー～

私たちは、「お客さま」の未来に向けた中長期的なパートナーとして、お客さま第一で行動します。お客さまの視点を大切にし、フェアでオープンな立場から、グループの英知を結集した最適な商品・サービスを提供することで、かけがえのない信頼をさらに確かなものとし、お客さまとともに経済・社会の健全な発展に貢献していきます。

2. 変革への挑戦 ～先進的な視点と柔軟な発想～

私たちは、常に変化する世界の動きを幅広い視野で捉え、絶えず先進的な視点をもって業務にあたります。過去にとらわれない柔軟な発想をもって、お客さまのニーズと経済・社会の変化をいち早く予測し、解決策を見出すための変革に、果敢に挑戦し続けます。

3. チームワーク ～多様な個性とグループ総合力～

私たちは、多様な個性や意見を尊重する開放的なマインドを持ちつつ、豊富な経験と高い専門性を活かしながらチームの一員として判断・行動することで、金融のエキスパート集団としての総合力を最大限発揮していきます。

4. スピード ～鋭敏な感性と迅速な対応～

私たちは、お客さまのニーズを敏感に察知し、速やかに行動に移すことで、お客さまにとって最適な商品・サービスを、迅速、かつ、正確に提供します。

5. 情熱 ～コミュニケーションと未来を切り拓く力～

私たちは、お客さまと社会の声に誠実に耳を傾け、いかなる困難も乗り越え未来を切り拓いていく情熱を持ち、最後まで責任を持って行動することで、〈豊かな実り〉を提供する、かけがえのない存在であり続けます。