

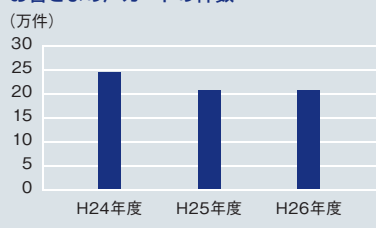
## ステークホルダーコミュニケーション

〈みずほ〉では、ステークホルダーのみなさまに対する倫理上の基本姿勢を行動規範として定めるとともに、積極的にコミュニケーションを行い、〈みずほ〉の活動が社会常識と調和し、公正かつ透明なものとなるよう努めています。

### 〈みずほ〉におけるステークホルダーとのコミュニケーション

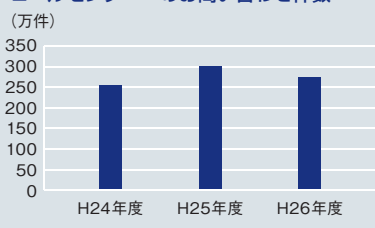


お客さまの声カードの件数



※みずほ銀行、みずほ信託銀行、みずほ証券合計

コールセンターへのお問い合わせ件数



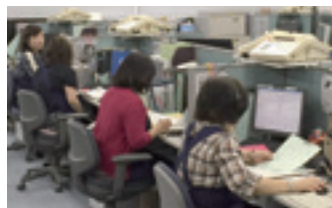
※みずほ銀行、みずほ信託銀行、みずほ証券合計

## コミュニケーション活動事例 ①： お客さまとのコミュニケーション

〈みずほ〉はグループ共通のCS(お客さま満足)の心構えである、みずほサービス・スピリットの実践を通じて、CS向上を進めています。また、「お客さまの声」を経営資源の1つとしてとらえ、問題の原因調査・分析により、課題を明確化し、グループ全体の経営品質向上、商品・サービスの改善につなげています。



お客さまの声カード



コールセンター

## コミュニケーション活動事例 ②： 株主さまとのコミュニケーション

株主・投資家のみなさまとの双方向コミュニケーションの機会を活用して、〈みずほ〉に対する理解を深めていただけるよう努めています。



第13期定時株主総会  
平成27年6月23日に、東京国際  
フォーラムにて開催  
出席者3,303名



機関投資家・個人投資家向け説明会  
平成26年度は7回実施  
参加者延べ約1,000名

## コミュニケーション活動事例 ③：イニシアティブへの参加

〈みずほ〉はグローバルな観点や、金融の役割を踏まえ、持続可能な社会形成に向けた取り組みを推進するため、国内外のさまざまなイニシアティブに参加しています。

### 「国連グローバルコンパクト」

人権、労働、環境、腐敗防止に  
関する10の自主行動原則



### 「国連環境計画・金融イニシアティブ」

持続可能性に配慮した事業  
のあり方に関する国際的な金  
融機関のパートナーシップ



### 「エクエーター原則」

大規模プロジェクト関連融  
資における環境・社会配慮に  
関する原則



### 「21世紀金融行動原則」

持続可能な社会の形成に向  
けた国内金融機関のイニシア  
ティブ



### 「国連責任投資原則」

投資の意思決定において環  
境、社会、企業統治の視点を  
取り入れるように定めた原則



### 「ビジネスと生物多様性オフセットプログラム」(BBOP)

生物多様性保全の枠組み作  
りを進めるイニシアティブ  
〈みずほ〉はBBOPアドバイザー  
リーグループメンバー



平成27年7月  
統合報告書を初めて発行



Gomez IRサイト総合  
ランキング銀行業1位  
2年連続受賞