

デジタルトランスフォーメーション



技術革新による恩恵を最大限に活かし、
お客さまへの価値提供、
そして社会課題解決のために
〈みずほ〉は挑戦していきます

執行役 グループCDO
上ノ山 信宏

〈みずほ〉のあらゆる事業領域において、めざましい勢いで進化を遂げているデジタル技術を最大限活用していくため、グループ内に散らばっていた機能を2023年4月にグループCDOのもとに集約し、DX推進に取り組んできました。

具体的には、生成AIの社員向け導入、DX推進を支える人材育成プログラムの運用等を着実に進めてまいりました。また、デジタルを活用したビジネス・業務の高度化・効率化における、お客さま一人ひとりにとって最適なタイミングで最適なサービスを最適なチャネルでご提供するシステムの運用開始、みずほWalletアプリの利便性改善等、サービス・チャネルの強化等も行いました。加えて、社員発案型ビジネスコンテストのみずほGCEOチャレンジからも、結実した案件が出始めております。

ただ、〈みずほ〉のチャレンジはまだ緒に就いたばかりです。デジタル技術は、私たちの生活や行動様式を変えるのみならず、金融サービスのありようや社員の働き方にも大きな影響を与える可能性があります。〈みずほ〉は、多彩な企業や個人の皆さまとも良好なパートナーシップを築き、実りある未来の実現に貢献していきます。

DX共通基盤 の整備

- AIをはじめとした先端テクノロジーのR&D強化、ビジネスへの活用
- DX人材育成プログラムの着実な進展による全社的なDX推進力の向上
- データ利活用・ガバナンス・アーキテクチャー体での高度化、体制強化
- ワークスタイルDX、DXに取り組むカルチャーの浸透

ビジネス・業務の DX化

- お客さま向け、社内業務向けの両面で、領域・案件を戦略的に選定し、リソースを集中・最適化することでDXを加速（AI活用、業務改革等）
 - ー お客さま向け：お客さま利便性の向上
 - ー 社内業務向け：業務の効率化・高度化

新規事業 創出

- スタートアップ企業との連携や、コーポレートベンチャーキャピタル（CVC）活用等による他社とのさらなる協業による新たな価値の創出
- 社員起点の新規事業アイデアの発案および事業化

DX共通基盤の整備

〈みずほ〉が考えるDXとは、経営・事業のあらゆる場面において、デジタル関連技術を最適に活用し、環境変化も踏まえた様々な課題に対応しながら、将来的な変革につなげる取り組みです。

DX推進に向けた原動力として、AIをはじめとした先端テクノロジーのR&D強化およびビジネスへの活用、DX人材の育成、データ利活用・ガバナンス、ワークスタイルDX、DXに取り組むカルチャーの浸透等、DX共通基盤の強化に取り組んでいます。

AI利活用の推進

2023年6月にMicrosoftのAzure OpenAI Serviceを活用して、みずほ版ChatGPTである「Wiz Chat」を社員向けに導入しました。ドキュメント作成、ブレインストーミング、翻訳等、用途に合わせたサポートテンプレートを準備したことにより、初心者でも簡単に使うことができ、社員のなかでも活用が広がっています。

また2023年8月には、生成AIの業務活用アイデアを社員から集める「生成AIアイデアソン」を開催し、国内外の社員から2,000件超のアイデアの応募がありました。特に優秀なアイデアとして選定された10件については、実現に向けた検討や技術検証を進めています。

AIの技術は日進月歩であり、将来的にさらなる活用余地の拡大が期待されます。今後も最新技術をしっかりと捕捉し、AIに適した領域を見極めて活用を進めていきます。



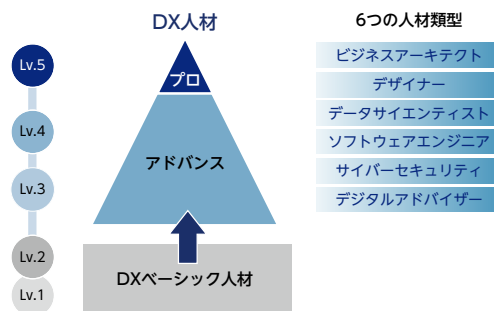
DX人材の育成

DXを全社的に推進していくためには、幅広い社員への教育が必要です。併せて、デジタル関連の最先端技術を駆使し、高度な専門性を持ったチームを組織することで、競争力を高める必要があります。〈みずほ〉はこれら2つのアプローチを同時に進めていきます。

2023年度は「DX人材育成プログラム」を立ち上げ、全社的な推進を開始しました。高度なデジタル領域での専門性を有し、お客さまと〈みずほ〉の変革を推進できる「DX人材」と、DXリテラシーを有し、自らの業務に活用できる「DXベーシック人材」を、5段階で認定する制度です。

ベーシック人材の育成については、広く社員への受講を推奨しています。全社的に積極的な受講が進んでおり、2025年度末までに、DXにおいて最低限必要な基礎知識を有するLv.2の認定1,000名取得をKPIとして設定しているなか、2023年度末時点で924名が認定を取得する等、全社で取り組み意識が着々と高まってきています。

ハイレベル人材の育成については、2025年度末までにLv.4認定100名取得をKPIとして設定しているなか、実案件等を通じ、2023年度末時点で84名が認定を取得しています。育成には、実案件での実践の機会等が必要なものの、社内ですら十分に用意できない事が課題です。DXを推進していくために、こうした課題への対応も含め、取り組みを強化していきます。



ビジネス・業務のDX化

デジタル技術の活用により、お客さまの利便性の向上や、業務の高度化と効率化を加速するため、〈みずほ〉では様々な取り組みを行っています。

2024年5月には、「みずほWalletアプリ」のリニューアルを行い、UI・UXの刷新、および決済機能の集約による利便性向上を図りました。また、2024年1月には、ハイパーパーソナライズドマーケティングの運用を開始し、お客さま一人ひとりにとって最適なタイミングで最適なサービスを、最適なチャネルでご提供する取り組みも始まりました。

〈みずほ〉では、このようなDX化が進む取り組みもある一方で、DXの前段階にも様々な課題があります。DXの取り組みを今後加速させていくために、このような課題も含め、領域・案件を戦略的に選定し、リソースを集中・最適化していきます。将来的なDXの実現につなげていく事を展望しつつ、2023年度にグループCDOのもとに集約した、みずほリサーチ&テクノロジーズや、みずほ第一フィナンシャルテクノロジーの各機能とも連携を行いながら、取り組みを着実に推進させることで、お客さまへのより良いサービスの提供につなげていきます。

「みずほWalletアプリ」のUI・UXの刷新、および決済機能の集約による利便性向上

2024年5月より、キャッシュレス決済サービスである「みずほWalletアプリ」の決済機能を拡張するリニューアルを行いました。既に実装済の機能を含め、クレジットカード、デビットカード、Suica、J-Coin Pay の機能が同アプリ1つで利用可能となり、デザイン・操作性も刷新したことで、お客さまが自分にあった決済手法をより簡単に選べるようになりました。また、口座開設機能等の各種銀行サービスとの連携強化を検討しています。

これからも〈みずほ〉は、リアル（店舗）とデジタル（アプリ）の融合を加速させ、お客さまがより便利に〈みずほ〉と取引いただけるよう、サービスの向上に努めていきます。



ハイパーパーソナライズドマーケティングの運用開始

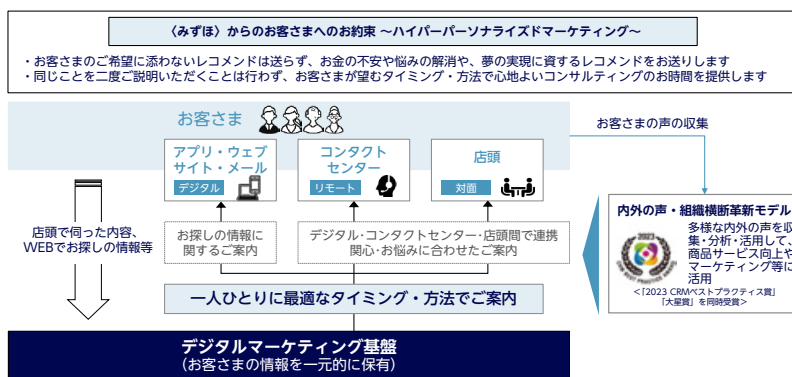
2024年1月より、ハイパーパーソナライズドマーケティングの運用を開始しました。これはお客さまのご了承のもと、ご提供いただいたお客さま情報や金融データ、行動データの分析結果に基づき、画一化した情報ではなく、お客さま一人ひとりに最適なタイミング・チャネルで最適な情報を提供するサービスです。このサービスは、多様なデータを高速かつ安全に処理できるデジタルマーケティング基盤の活用により実現しました。

サービス開始後、みずほダイレクトをご利用

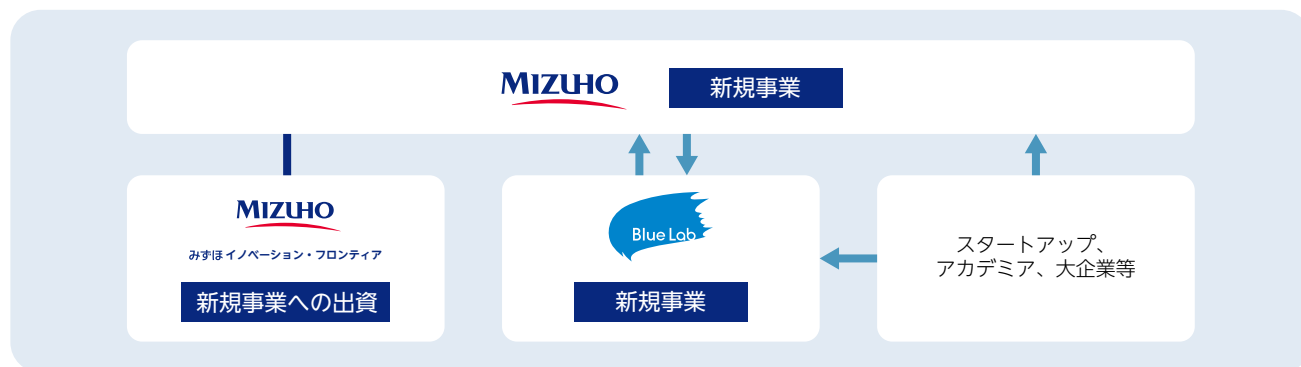
いただいたお客さまにパーソナライズ同意のご案内を行い、9割を超えるお客さま*にご同意いただき、NISAや住宅ローンの領域を中心に活用を開始しています。今後一層、お客さまのニーズに合わせた情報提供を行えるようにサービスの拡充を進めていきます。

本件は、2022年3月に公表したグーグル・クラウド・ジャパン合同会社とのデジタルトランスフォーメーション分野における戦略提携の一環として進めてきた取り組みであり、今後も〈みずほ〉は革新的な金融サービスの共創に挑戦します。

※ 2024年3月末時点



新規事業創出



変化に先駆けて新たな価値を生み出し、お客さまや経済・社会の〈豊かな実り〉を実現するために、〈みずほ〉では様々な形で新規事業・イノベーションの創出に取り組んでいます。

お客さまや社会のニーズをもとに生まれる新たなビジネスアイデア（熊本の県産品「球磨焼酎」の若年層への認知拡大という課題にweb3技術で貢献した事例や、生成AI活用支援サービス「ATHEUS for Generative AI」等）に加え、社員から事業アイデアを募る「みずほGCEOチャレンジ」、大企業・スタートアップ企業等のお客さまとともにエコシステムを創り出す取引先共創やアライアンス等、オープンな取り組みを行っています。

また、グループ内の新規ビジネス開発に特化した組織であるBlue Lab*では、外部連携を強化し、金融・非金融領域におけるオープンなイノベーションを行っています。

さらに、2023年4月に設立したコーポレートベンチャーキャピタル「みずほイノベーション・フロンティア」は、こうした取り組みを資金面で支えています。設立して1年で9件の出資を行っており、サステナビリティをはじめ様々な領域で新たな価値を創出する事業に出資を進め、イノベーションの加速に貢献しています。

2023年度はBlue Lab、みずほイノベーション・フロンティアを含めたグループ一体の新規事業創出体制を整備し、新体制での取り組みを開始しました。「みずほポシエット」をはじめ、成果は少しずつ始めているますが、2024年度はこの取り組みを加速させることで、さらなる価値を創出し、実りある未来の実現につなげていきます。

※2017年に株式会社Wilを筆頭に、〈みずほ〉等複数社が出資して設立した新規事業開発に特化した会社。

社員起点

みずほGCEOチャレンジ

「みずほGCEOチャレンジ」は、社員からの新規事業アイデアを募る社内ビジネスコンテストです。選定された案件は、応募メンバー自らが、木原グループCEOや関係する経営メンバー等に対してプレゼンテーションを行う、ピッチイベントを実施しています。

採用されたアイデアには事業化のための経営資源が配賦され、発案した社員自らが事業アイデアについて、Blue Labや社内外の有識者のアドバイス、みずほイノベーション・フロンティアの支援も受けながら、事業化をめざします。

社員の自発的な新規事業創出を促進し、新しいサービスの提供に向けて、引き続きグループ一体で取り組んでいきます。



【第1号案件】みずほポシエット

2023年3月に行われた「みずほGCEOチャレンジ」で、金融経済教育に関するコンテンツとして、親子で楽しくお金の役割や経済を学べるアプリが事業化検討案件として採用されました。

Blue Labが事業開発をサポートし、みずほイノベーション・フロンティアも出資を行う等、グループ一体で事業化に取り組み、応募メンバーの一人が代表取締役社長に就任する形で2024年4月に新会社「株式会社みずほポシエット」の設立に至りました。

P.34「変化の兆し ～社員の自発的な取り組み」（「中期経営計画の進捗」内）