

お客さま本位の実践

基本的な考え方

〈みずほ〉は、「お客さま本位の実践」、すなわち、「お客さまの立場で考え、誠心誠意行動する」ことを、パーパス「ともに挑む。ともに実る。」を実現するうえでのバリュー（価値観・行動軸）の1つとしています。お客さま本位の実践により、お客さまの信頼を得ることが、あらゆるステークホルダーの信頼を得ることにつながり、ひいては〈みずほ〉の中長期的な成長の基盤になると考えています。

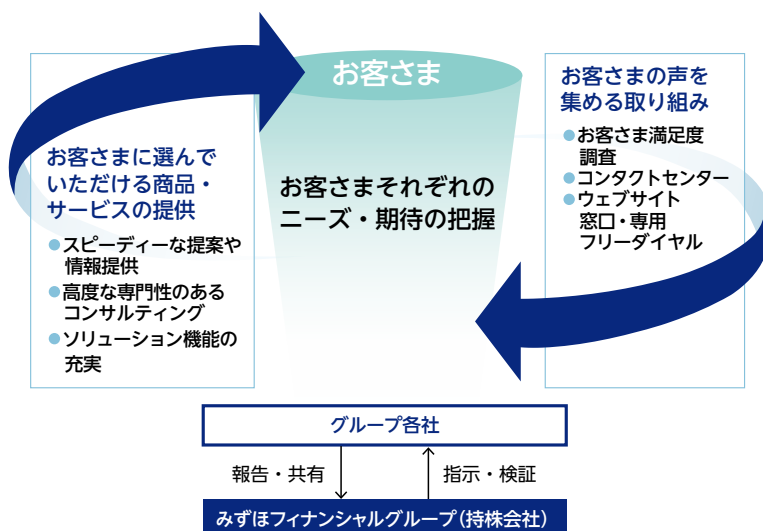


「すべての業務が、お客さまからの信頼を得ることにつながっている」との自覚のもと、Integrity（誠実さ）を持って行動するとともに、お客さまにとっての「最善の利益」が何かを徹底的に考え、追求することに、私たちは挑戦し続けます

執行役 グループCGO 中本 美菜子

お客さまのニーズ・期待を把握し企業活動に活かす仕組み

〈みずほ〉は、様々なチャネルを通じていただいたお客さまの声を企業活動における貴重な財産と捉え、常に変化し続ける多様なお客さまのニーズ・期待の把握に努めています。お客さまのニーズ・期待も踏まえ、お客さまに選んでいただける商品・サービスを提供し続けるために、サービス品質の改善・向上に取り組んでいます。各社における取り組み状況は、みずほフィナンシャルグループに報告され、検証・協議を行うことにより、さらなる改善・向上につなげるサイクルを構築しています。



● お客さまの声を集めるチャネル

みずほ銀行、みずほ信託銀行、みずほ証券において、様々なチャネルを通じてお客さまの声を集める取り組みを行っています。

- 商品・サービス、提案等に対するお客さまの評価をうかがう、定期的なお客さま満足度調査
- お客さまのお問い合わせにお応えするコンタクトセンター
- ご意見・ご要望をお聞きするウェブサイト窓口および専用フリーダイヤル

資産運用関連業務における取り組み

「お客さまの最善の利益の追求」として、お客さまの利益に真にかなう商品・サービスを提供するため、グループ全体の方針として「〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティー*に関する取組方針」を策定・公表しています。また、持株会社および各機能を担うグループ会社において、当該取組方針に基づくアクションプランを策定・公表し、実行しています。

※他者の信託に応えるべく一定の任務を遂行する者が負うべき幅広い様々な役割・責任の総称

 〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティーに関する取組方針 <https://www.mizuho-fg.co.jp/company/policy/fiduciary/>

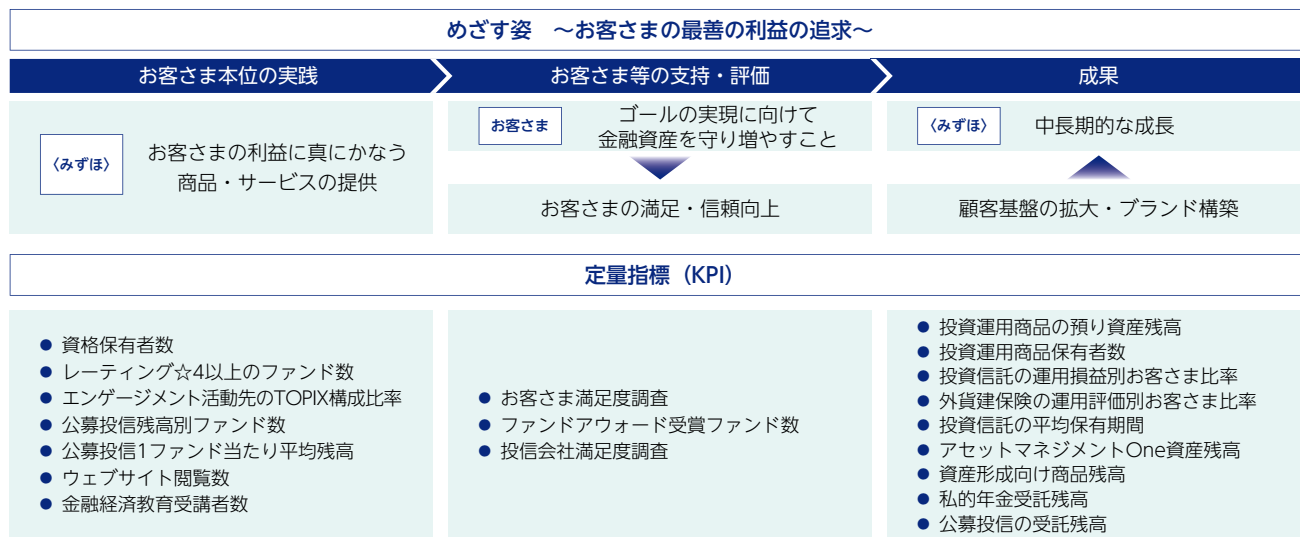
● めざす姿 ～お客さまの最善の利益の追求～

〈みずほ〉では、お客さまの利益に真にかなう商品・サービスの提供を通じ、お客さまのゴールの実現に向けて金融資産を守り増やすことがお客さまの最善の利益につながると考え、取り組んでいます。

同時に、お客さまの満足・信頼に基づくお取引基盤の拡大やブランドの構築を通じ、〈みずほ〉の中長期的な成長をさらなるお客さまサービスの向上につなげていくことをめざします。

● 定量指標 (KPI)

お客さま本位の業務運営の定着状況を確認するため、定量指標 (KPI) を設定し、アクションプランの取り組み状況とともに、定期的に公表しています。



※上記の定量指標 (KPI) に加え、以下の「共通KPI」を公表しています。

共通
KPI

- ① 投資信託・ファンドラップの運用損益別お客さま比率
 - ② 投資信託の預り資産残高上位銘柄のコスト・リターン
 - ③ 投資信託の預り資産残高上位銘柄のリスク・リターン
 - ④ 外貨建保険の運用評価別お客さま比率
 - ⑤ 外貨建保険の銘柄別コスト・リターン
- 「共通KPI」は、金融庁から公表された「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2018年6月)、「外貨建保険の販売会社における比較可能な共通KPIについて」(2022年1月)に基づく指標です。

● 「R&I顧客本位の金融販売会社評価」で「SS」「S+」を取得

みずほフィナンシャルグループ、みずほ銀行、みずほ信託銀行、みずほ証券は、格付投資情報センター(R&I)の「R&I顧客本位の金融販売会社評価」を取得しています。2024年2月には、グループ4社のうちみずほ信託銀行が「SS」、他3社が4年連続で「S+」評価となり、業界トップレベルの評価をいただいています。



本評価は、投資信託販売業務を行う金融事業者の「顧客本位の業務運営」に関するR&Iの意見であり、事実の表明ではありません。R&Iが本評価を行うに際して用いた情報は、R&Iがその裁量により信頼できると判断したものではあるものの、R&Iは、これらの情報の正確性等について独自に検証しているわけではありません。また、その正確性および完全性につきR&I等が保証するものではなく、特定商品の購入、売却、保有を推奨、または将来のパフォーマンスを保証するものではありません。本評価に関する著作権等の知的財産権その他一切の権利はR&Iに帰属しており、無断複製・転載等を禁じます。なお、株式会社みずほフィナンシャルグループに対する本評価は、株式会社みずほ銀行、みずほ信託銀行株式会社、みずほ証券株式会社の各社に対する本評価を総合したものです。

 〈みずほ〉のフィデューシャリー・デューティーに関する取り組み https://www.mizuho-fg.co.jp/release/pdf/20240628release_jp.pdf

