

# 業務改善計画の進捗状況について

2022年4月15日

みずほフィナンシャルグループ  
みずほ銀行

MIZUHO

# 1. 業務改善計画の骨子

- ✓ 3月末までに、障害の直接原因への対応や、類似の事象が起こりうるシステムでの点検、ATMの仕様変更を完了
  - 尚、完了した施策についても実効性や定着状況を検証し、その結果を踏まえて取組みを機動的に見直し、4月以降の実施事項に適切に反映
- ✓ 4月以降、潜在的なリスクの極小化や改善点の発見に向けて、ベンダー知見を活用した高度な点検等を、幅広く継続的に実施
- ✓ 次ページ以降、「システム障害の未然防止」「障害対応力向上」に向けた取組み(①)について、具体的な内容を説明

主な改善対応策		実施事項	進捗状況	
システム 障害防止	再発防止	障害箇所にかかる改善対応	障害を引き起こした直接原因への点検・改修 (故障機器の交換や機能改修、作業手順の明確化・チェック態勢強化)	完了
		類似箇所にかかる改善対応	類似の事象が起こりうる箇所に範囲を広げた点検	完了
	未然防止	重要なインフラ基盤の点検	重要システムについて、大きな故障リスクがないかを点検・改修	重要システム・機器から 順次点検中
		アプリケーションの点検	重要システムについて、安定した運行を確保するための点検・改修 (取引量等の増減に照らして適切な設定になっているか)	
障害対応力 向上	システム・業務のコンチプランが 連動したお客さま対応	障害が発生した場合でも、速やかなお客さま対応を確保できるよう、 IT部門とユーザー部門が連携し、コンチプラン確認・訓練等を実施	重要業務から順次実施中	
	ATMの仕様変更・お客さま対応力強化	トラブル発生時にお客さまをお待たせしないよう、カードや通帳を 取込まない仕様や、明細票へのご案内印字等を行う仕様に変更	完了	
		トラブル発生時もお客さまに速やかにご案内できるよう、 ATMコーナーにスピーカー付カメラ設備を設置	22年4月より順次設置	
		今後もお客さまをお待たせしない更なる仕様改善に取組み	継続的に取組み	
ガバナンス	IT現場の声を踏まえた業務運営・ 適正な要員配置	保守・運用フェーズに必要な業務・人材の可視化、 現場実態を踏まえた必要人員の適切な配置	22年3月迄に枠組構築 今後常軌化に向け運用面を検証	
	システムリスクの管理強化	管理項目・内容の拡充によるシステムリスクの適切な把握・分析、 リスク認識とその対応策に関する経営レベルでの議論充実	22年3月迄に項目見直し 順次、議論充実に取組み	
	法令遵守	外為関係法令に関連する手続・態勢面の整備、法令諸規則全般の遵守態 勢の更なる強化に向けた役職員研修の実施・拡充	手続・態勢の整備・研修実施済 今後、定着に取組み	
人と組織	企業風土の变革	組織全体で業務運営やコミュニケーションを改善し、 業務改善計画にかかげた改善対応策の持続性を確保	組織全体で順次取組中	

## 2. システム障害の未然防止

	重要なインフラ基盤の点検	アプリケーションの点検																		
目的	重要なシステムについて、 大きな故障リスクがないかを点検	重要なシステムについて、 安定した運行を確保するための点検 (取引量等の増減に照らして適切な設定になっているか)																		
点検内容	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>保守期限</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム機器の保守サポート期限を確認</li> <li>保守サポート切れの機器についてリスクを明確化し、リスクに対する対応方針を策定</li> </ul> </li> <li><b>予防保守</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>点検基準を拡大し、エラー発生状況等の予兆をとらえ、故障や保守期限前の交換(=予防保守)を実施</li> </ul> </li> <li><b>障害時の動作</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>インフラ基盤の各機器・機能について、障害時の動作(バックアップ切替等)に問題や改善点がないかを確認し、対応方針を明確化</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li><b>MINORI未稼働サービス再精査</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>未稼働のMINORI取引サービスについて、最新データで適切に処理ができることを確認</li> </ul> </li> <li><b>リミット管理/業務量・処理時限</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>業務量の推移、システムリソース使用率の増減を把握し、リソース使用率の閾値や、業務時限に対するシステム処理時間の超過リスクを適切にコントロール</li> </ul> </li> <li><b>業務の変化を踏まえた定期点検</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>今後の業務の変化も踏まえ、稼働するシステムの更新の必要性やコンチプランの準備状況などをユーザ・ITで定期的に共有し、リスクを適切にコントロール</li> </ul> </li> </ol>																		
対象システム	<p>災害やシステム障害等の緊急事態においてもサービス継続が必要な業務をサポートするシステム (109システム)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MINORI (預金・為替等)</th> <th>取引チャネル (ATM等)</th> <th>市場・ 対外決済</th> <th>基盤系</th> <th>海外・他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td>28</td> <td>17</td> <td>14</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table>	MINORI (預金・為替等)	取引チャネル (ATM等)	市場・ 対外決済	基盤系	海外・他	26	28	17	14	24	<p>お客さまや市場取引等への影響が想定され、速やかなコンチプラン発動が必要となる決済業務をサポートするシステム</p> <p>預金・為替、ATM、市場・対外決済等の 主要30業務をサポートする27システム</p>								
MINORI (預金・為替等)	取引チャネル (ATM等)	市場・ 対外決済	基盤系	海外・他																
26	28	17	14	24																
足元の状況 (~3月末)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>~3月末</th> <th>22FY~</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>保守期限</td> <td>点検完了</td> <td>定期点検として継続</td> </tr> <tr> <td>予防保守・ 障害時の動作</td> <td>外為決済・日銀決済他</td> <td>対象システムを順次点検</td> </tr> </tbody> </table>		~3月末	22FY~	保守期限	点検完了	定期点検として継続	予防保守・ 障害時の動作	外為決済・日銀決済他	対象システムを順次点検	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>~3月末</th> <th>22FY~</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>未稼働サービス</td> <td>点検完了</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>リミット管理/定期点検</td> <td>外為決済</td> <td>対象システムを順次点検</td> </tr> </tbody> </table>		~3月末	22FY~	未稼働サービス	点検完了	—	リミット管理/定期点検	外為決済	対象システムを順次点検
	~3月末	22FY~																		
保守期限	点検完了	定期点検として継続																		
予防保守・ 障害時の動作	外為決済・日銀決済他	対象システムを順次点検																		
	~3月末	22FY~																		
未稼働サービス	点検完了	—																		
リミット管理/定期点検	外為決済	対象システムを順次点検																		

## 3. 障害対応力の向上

	システム・業務のコンチプランが 連動したお客さま対応	ATMの仕様変更・お客さま対応力強化															
目的	障害が発生した場合でも、 IT部門とユーザー部門が連携し、 速やかなお客さま対応を確保	ATMに障害等が発生した場合においても、 お客さまをお待せすることなく、速やかにご案内や 対応が可能な機能・態勢の整備															
実施事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>システム構成や業務フローを可視化し、 障害時のお客さまへの影響を再確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>システム構成図、データマップ等を活用し、システムから お客さまへのサービス提供までのデータ・業務フローを 可視化し、障害時の影響範囲・内容を再確認</li> </ul> </li> <li>サービス提供時限を踏まえたコンチプランの確認 <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供時限をIT・ユーザー部門が共に理解し、 各コンチプラン発動時限等の一連の対応フローを確認</li> </ul> </li> <li>上記及び訓練を通じ、IT部門とユーザー部門が連 携した、障害時の速やかなお客さま対応を確保</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>お客さまをお待たせしない仕様の導入 <ul style="list-style-type: none"> <li>トラブル発生時にお客さまをお待たせしないよう、 カードや通帳を取込まない仕様に変更</li> <li>ATM画面や明細票に、お客さまへのご案内を行う 仕様を導入</li> </ul> </li> <li>トラブル発生時のお客さま対応力強化 <ul style="list-style-type: none"> <li>トラブル発生時もお客さまに速やかにご案内できるよう、 ATMコーナーにスピーカー付カメラ設備を設置</li> </ul> </li> </ol>															
対象業務 ・ATM	お客さまや市場取引等への影響が想定され、 速やかなコンチプラン発動が必要となる決済業務  <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>預金・為替、ATM、市場・対外決済等の 主要30業務</b> </div>	みずほ銀行ATM (1,820拠点)															
足元の状況 (～3月末)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>～3月末</th> <th>22FY～</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>コンチプランの確認 ・お客さま対応の確保</td> <td style="background-color: #0070c0; color: white; text-align: center;">外為決済 市場決済(外貨)</td> <td style="text-align: center;">対象業務を順次実施</td> </tr> </tbody> </table>		～3月末	22FY～	コンチプランの確認 ・お客さま対応の確保	外為決済 市場決済(外貨)	対象業務を順次実施	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>～3月末</th> <th>22FY～</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>仕様導入</td> <td style="background-color: #0070c0; color: white; text-align: center;">リリース完了</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td>スピーカー付きカメラ</td> <td style="text-align: center;">設置準備完了</td> <td style="text-align: center;">22/4設置開始、23/3完了</td> </tr> </tbody> </table>		～3月末	22FY～	仕様導入	リリース完了	—	スピーカー付きカメラ	設置準備完了	22/4設置開始、23/3完了
	～3月末	22FY～															
コンチプランの確認 ・お客さま対応の確保	外為決済 市場決済(外貨)	対象業務を順次実施															
	～3月末	22FY～															
仕様導入	リリース完了	—															
スピーカー付きカメラ	設置準備完了	22/4設置開始、23/3完了															

## 4. 進捗状況

			足元の状況 (~22/3月末)	22FY				23FY
				4-6月	7-9月	10-12月	1-3月	
システム障害の未然防止	重要な インフラ基盤 の点検	保守期限	点検完了	定期点検として継続				
		予防保守	MINORI 外為決済 日銀決済	共通基盤(プライベートクラウド)				定期点検 として継続
				共通基盤(その他)				
		障害時の動作	外為決済 日銀決済	MINORI(預金・為替等)		改修等		定期点検 として継続
				取引チャネル、市場・対外決済、基盤系		改修等		
						海外・他		
	アプリケーション の点検	未稼働サービスの 再精査	点検完了					
		リミット管理/ 業務量・処理時限	外為決済	預金、内為、ATM、 市場・対外決済				
		業務変化を踏まえ た定期点検				預金、内外為、ATM、 市場・対外決済		税公金、 その他
	システム・業務のコンチプランが 連動したお客さま対応			外為決済 市場(外貨)	預金、内為、ATM、 市場・対外決済(円貨)、 税公金、その他決済サービス		定期的な取組みとして継続	
ATM	お待たせしない 仕様の導入		リリース完了					
	スピーカー付 カメラ設置		設置準備完了	632拠点 拠点完了	順次拡大		全1,820 拠点完了	