

業務改善計画の進捗状況について

2023年1月13日

みずほフィナンシャルグループ
みずほ銀行

MIZUHO

目次

1. 業務改善計画の進捗と達成状況 P. 3

2. システム障害防止 P. 4

3. 障害対応力向上 P. 5

**4. お客様からのご意見や社員の声を活かす取り組み、
企業風土変革 P. 6**

5. ガバナンス P. 7

業務改善計画の進捗と達成状況

- 改善対応について、各種点検等の施策具体化と運用がほぼ一巡しており、継続に向けた態勢と自律的な定着化プロセス入りを確認
- 今後、継続運営を確かなものとするため、如何に組織対応を根付かせ、実効性を維持するかに注力

足元の状況

2022年度末



- 対応態勢構築し、今年度末までに運用が一巡
 - システム障害防止（維持メンテナンス点検）
 - 障害対応力の強化（迅速な初動対応）等
 - 大規模障害を抑止
- 実効性の維持に向けた取り組み
 - 意識：不断の風化防止と自律的運営
 - 知識：組織知化と一人ひとりへの裾野拡大
 - 知恵：実効性と効率性の持続的な両立

システム障害防止

- 点検は遅延なく着実に実施中で、今年度末までに一巡する計画
- 現場実態把握や要員管理を起点とした施策立案・推進も定着

システムの維持・メンテナンス

ITガバナンス

	実施事項/改善点	定着へのポイント		実施事項/改善点	定着へのポイント
予防保守	障害発生を抑制 追加予防交換200件※1	実効的で効果的な方法での点検継続 点検手法を改善する取組み	現場実態把握 要員管理	要員管理の定着化 社員の声を改善につなげるサイクルの本格開始 職員面談1,200名 経営-現場の対話40回	環境変化やテクノロジー進展を踏まえ、自律的に改善を続ける風土・環境の醸成
動作確認	迅速な復旧対応への備え 主要81システム完了※2		上記を支える ガバナンス	経営資源配分への適時反映 障害分析の高度化	
アプリ点検	システムリソース増強・監視改善				

- ▶ 予兆管理やリソース増強等を通じ、大規模な障害発生を未然に抑止
 - 点検済システムにおいてスムーズな障害検知と復旧対応を実現

※1 点検を通じて検知した予兆に基づくディスク等の事前交換 ※2 障害発生時のバックアップ切替等のシステム動作に問題や改善点がないかの点検

障害対応力向上

- 迅速な初動対応態勢の定着と、システム・業務の可視化による障害対応力強化
- ATM障害への対応力強化 ~スピーカー付カメラの設置、通帳・カード取込み仕様の改善

初動対応迅速化

	実施事項/改善点 ^{※1}	定着へのポイント
障害検知から一報	概ね30分以内 目安1時間以内	システム構成・業務フローの可視化 組織知化と現場力強化
翌日扱い発生障害件数 ^{※3}	2件 21/2/28~昨年度:7件	

ATM障害への対応力強化

	実施事項/改善点 ^{※1}	定着へのポイント
ATM停止	最大24台 ^{※2} 2021/2/28:4,318台	仕様の改善 スピーカー付カメラの全ATM拠点への設置 現金取込み仕様の改善
通帳/カード取込み	なし 2021/2/28:5,244件	

※1 2022年4月~12月迄実績 ※2 2022年11月30日/外部回線網障害の影響。回線切替えにより最大14分で復旧

※3 仕掛り取引等を含め、当日中に処理すべき取引が翌日扱いとなった障害の発生件数(国内)、影響取引は数千件から数十件レベルに減少

お客さまからのご意見や社員の声を活かす取り組み、企業風土改革

- 聴く／活かす体制・インフラを整備、運用を開始。現場意見も増加傾向で、本部の取り組み姿勢の改善も確認
- 社内業務廃止、経営との意見交換、ツール充実等を進め、社員意識調査結果は改善傾向がみられる

ご意見・声を活かす取り組み

企業風土改革

	実施事項/改善点	定着へのポイント		実施事項/改善点	定着へのポイント
聴く 取り組み	インフラ整備実現 見える化エンジン※1 全店展開 営業部店-本部の 対話促進 未来会議※2拡大	我が事意識の浸透 による裾野拡大 運用の効率化	社員WGOの 提言/ 取り組み	社内業務廃止/改善 300件超 企業理念再定義検 討、カルチャー専 担役員設置 社内SNS導入	社員一人ひとりの 実感の醸成
活かす 取り組み	お客さまのご意見 を踏まえた改善 事例のweb掲示※3 声を起点とした事 務負担軽減等実現 店頭タブレット改善等	改善施策の着実な 実現	社員 意識調査	変化の実感、 経営陣への信頼感 を中心に改善傾向	モニタリングと 地道な改善の継続

※1 営業部店の気づき/提言等の可視化インフラ ※2 業務運営を未来志向で考える営業部店と本部の対話

※3 <https://www.mizuhobank.co.jp/company/activity/cs/case.html>

ガバナンス

法令遵守態勢

- 外為法令に関連する**手続・態勢の運営定着、メッセージ発信や勉強会実施等、本質的理解の浸透・徹底に向け多層的な取り組みを実施**
 - 基本的な考え方・行動指針を明確化し、社長メッセージとして全社員に発信、部門長・部店長からも現場実態に応じたメッセージを発信
 - 現場・本部による点検活動、各部店での勉強会の実施
- 理解度や行動変化を踏まえた研修内容見直し、外為法令以外への点検拡大等により、現場・本部が**自律的に行動していく態勢を強化**

監督機能の発揮

- 社外取締役による**多面的な情報収集力を強化**
 - 主要なグループ会社トップとの緊密な意見交換
 - 営業部店やMHRT※1事業所等への訪問、役職員とのコミュニケーション
 - 監査委員会と内部監査グループとの連携強化
- 更なる監督機能発揮に向け、**取締役会の実効性評価※2プロセスに基づく、自律的な改善活動を継続**

※1 みずほリサーチ&テクノロジーズ株式会社

※2 コーポレート・ガバナンスに関する報告書【補充原則4-11③】 https://www.mizuho-fg.co.jp/company/structure/governance/pdf/g_report.pdf