

顧客の快適さの真の実現

対外経済貿易大学学生代表

見学日時：2016年5月30日（月） 10:00-13:30

見学場所：株式会社みずほ銀行

見学概要

5月30日午前、小雨の中、「走近日企・感受日本」訪日交流団一行はみずほ銀行を訪れ、約3時間におよぶ見学を行った。支店、貸金庫、ディーリングルームなどの見学および若いスタッフとの交流を通して、私たちは日本の銀行の運営システムや組織構造について基本的な理解を得た他、みずほ銀行のこれまでの歩みや中国における発展状況について比較的明確な認識を得ることができた。

まず初めに、みずほ銀行の中国営業推進部の廣瀬俊部長から、みずほ銀行の概況についての紹介と、同銀行における中国業務の展開状況についての重点的な説明があった。みずほ銀行は日本の三大銀行の中の一行として、中国の金融市場の発展や対外政策の変化などに対して鋭い感受性を有しており、常に中国業務開拓の最前線にいる。

その後、私たちはみずほ銀行の支店を見学した。そこでは顧客により快適で、高いプライバシー性を持つサービスを提供するための、銀行の90%の業務をカバーするATM機や大小様々な金額の紙幣や硬貨などの自由な両替が可能な両替機、最新の伝票作成機、防弾ガラスの無い窓口、待合中の顧客へ自発的に情報提供・会話ひいては抽選サービスを提供する知能ロボット「Pepper」など・・・卓越した顧客体験を提供するためのみずほ銀行の努力が至るところで垣間見られた。また、支店の3階には顧客へ財産管理サービスを提供するための証券・信託コーナーが単独で設置され、プライバシーが守られたマンツーマンでのコンサルティングサービスを保障する6つのVIPコンサルティングルームや極めて優れたセキュリティシステムを備えた貸金庫など、こうした様々な役割が協調して機能することで、顧客への万全・便利な金融サービスの提供につなげている。

次いで、みずほ銀行のディーリングルームを見学した後、私たちはいよいよ昼食会に参加となった。昼食会では、みずほフィナンシャルグループの菅野暁執行役専務と中日友好協会の朱丹副秘書長から総括を頂いた他、私たち訪日団の学生との交流が行われた。また、みずほ銀行の各部門の中国語に精通した若い中核スタッフも昼食会に参加し、みずほ銀行での業務についての紹介の他、私たちのあらゆる疑問にも回答頂いた。3時間におよぶ見学は、昼食会の楽しい雰囲気の中で幕を閉じた。

知っていますか？

みずほ銀行には3つの「唯一」がある。これは同銀行の中国業務における3つの「唯一」でもある。

まず、組織構造において、中国営業推進部という中国の国名を冠した専門の部門および事業部を設置している。他の日本の金融機関には、こうした対中国業務に特化した部門配置はなく、ほとんどが「アジア部」、「グローバル部」などの部門の傘下に中国室や中国課が配置されている程度である。

二つ目に、1979年に始まった中国向けの金融研修コースである。この活動は中国の政府機関および企業や銀行において関連の金融業務や融資業務に従事している幹部スタッフを対象に日本での研修を行うもので、これまで毎年継続されている。みずほ銀行の後、その他の日本の銀行や金融機関も同様の活動を始めたが、1979年から現在まで37年間中断なく継続しているのは、みずほ銀行のみである。

最後に、対中国業務におけるアドバイザー業務が銀行内部で行われている。こうした業務は通常、弁護士事務所、会計士事務所、専門のコンサルタント会社や研究所などのコンサルティング機関が行うものだが、何故みずほ銀行で

はアドバイザー業務を銀行内部における業務範囲に組み入れているのか？それは、銀行における顧客との業務展開は、長期間の相互信頼関係の上に成り立つものだからである。もしこうした業務を銀行傘下のコンサルティング子会社などにアウトソーシングした場合、子会社は自然と自身の利益を求めため、顧客の利益を最優先にはせず、有料サービスにより利益を確保しようとしがちである。みずほフィナンシャルグループは、金融機関としての信用を最も重視しており、その経営理念は顧客第一の堅持である。そのためみずほ銀行は、銀行内部においてその専門知識や鋭い視点により顧客へのサービスを行っているのである。

感想

今回の活動により間近で日本の先進的企業、みずほ銀行への理解を深めることができたことは、私たちの今後の学習や仕事に対して大きな啓発や寄与をもたらすものである。みずほ銀行は日本3メガバンクの一つとして、常に顧客の利益を最優先し、顧客への快適で便利なサービス体験の提供に尽力している。そしてグローバル化の今日、みずほ銀行の中国への重視度合は日増しに高まり、「中国に根差した」高効率でハイレベルな総合的マーケティング体制や「持続可能な発展の実現のため社会に貢献する」という環境理念であれ、または中国の「人材発展戦略」に寄与する奨励基金であれ、いずれもみずほの「いかなる時代にあっても変わることのない価値を創造し、お客さま、経済・社会に豊かな実りを提供する、かけがえのない存在であり続ける」という企業文化と価値への追求を反映している。いかなる企業においても、人を引き付けるスローガンを作ることは難しくはなく、真に難しいのは、本当の意味で全スタッフが納得する企業理念を創造し、さらにそれを実際の業務のあらゆる面において具現化することであり、これこそ企業が発展を続ける上での精神力となるのである。今回の訪問と学習を通じて、私たちは世界の一流企業の独自の創造性について身を以って体験し、私たちとの違いや私たちが不足している点についても感じる事ができた。私たちにはまだまだたくさん学ぶべき点があり、この点にもまさに、私たちが交流を深めていくことの意義が存在している。



(みずほフィナンシャルグループ菅野暁執行役専務のあいさつの様子)



(対外経済貿易大学の学生とみずほ銀行のスタッフの交流の様子)