

## イノベーションを追求し顧客に配慮する

北京大学学生代表

見学日時：2017年12月4日（月）09:00-11:15

見学場所：株式会社みずほ銀行

### 見学概要

12月4日の午前、団員らは9時ちょうどに開いたみずほ銀行のゲートをくぐりこの日の見学活動を開始した。皆はまず会議室にてみずほ銀行中国業務推進部の広瀬俊部長による「中国におけるみずほ銀行」というテーマの講座に耳を傾けた。その後、皆は積極的な質問を通して多くの収穫を得た。さらにその後団員らはA、Bの二班に分かれ営業ホールを見学し、企業の発展過程における顧客のニーズへの配慮や技術的イノベーションへの追求について実感した。見学の後は会議室へ戻り、みずほ銀行の中国人従業員らと交流を図った。団員らは情熱や好奇心に満ち、東京での仕事や生活についての感想など積極的に彼らへ訊ね、さらに業種の選択や今後のキャリア構築についても意見交換をした。



最後にみずほ銀行の寺本禎治常務執行役員や訪日団の程海波団長から双方を代表したあいさつがあり、集合写真の撮影の後に今回の見学活動は終了した。

### なぜですか？

問：みずほ銀行は中国においてどのように事業を展開しているのか？発展の歩みはどのようなものか？

答：みずほ銀行は中国という海外市場を非常に重視しており、1979年からみずほ金融研修セミナーを開き、劉鴻儒、朱光耀氏らがこの研修セミナーに参加している。1996年には北京で支店を開設し、1997年には外資系銀行で初の人民元業務資格を獲得し、上海支店において人民元業務を開始した。2007年には現地法人として開業。従来の支店は現地法人傘下に組み込まれた。みずほ銀行は中国における外資系銀行の中で支店が最も多い銀行の一つである。



問：フィンテックが急速に発展している今日において、みずほ銀行はイノベーションや顧客のニーズを重視する企業としていかにこの課題に向き合っていくのか？

答：まず初めに業務の種類から言えば、現在みずほ銀行は中国国内において法人業務しか行っておらず、日本国内では法人業務の他個人業務も行っている。そのため、中国国内での事業の拡大を願っているが、この過程におい

て最も重要なのは、規制と自由化のバランスのとれた発展である。中国ではAlipayやWeChat決済等の個人消費の利便性を高めるツールが続々と誕生しそして大きく発展している。しかし日本ではオンライン決済方式は完全には普及しておらず、未だに現金での支払いがメインとなっているため、みずほ銀行としてはフィンテック業務については慎重に検討をしている段階である。さらにみずほ銀行は個人情報の保護をととても重視している。金融機関の顧客データ管理は非常に厳しいものであるため、フィンテックの展開と同時に金融機関に対する各地の規制への適応についても検討する必要がある。

問:中国の金融市場政策の変化に対するみずほ銀行の発展戦略とはどのようなものか？

答:みずほ銀行は中国の金融政策の発展動向を常に注視している。2007年、中国は銀行の外資持株比率の制限を緩和し、さらにFIG業界における49%の外資持株比率の上限を緩和した。みずほ銀行としては中国金融市場のこうした政策変動においては依然として具体的な細則を明確にすると同時に積極的に対応する必要があると考え、戦略面において一部調整を行った。証券分野では、北京と上海にそれぞれ非営利的な代表所を設立した。これまで出資比率の制限により設立していなかった子会社については、現在の開放的な金融政策の下での発展性には未知数な部分がある。それと同時にみずほ銀行としては、中国市場における発展においては未だ多くの課題が存在しており、中国国内の証券市場の拡大に対する金融政策の自由と規制のバランスについては更なる検討が必要であると認識している。



## 感想

日本トップの商業銀行であるみずほ銀行が有する効率的で時間に正確な仕事への姿勢といったものも今回の見学においては示されていた。例えば、9時ちょうどに開くゲート、見学の各コーナーにおける正確な時間調整の他、団員らを二班に分け皆により多くの交流の時間を提供するなどこうした細部から、私たちはみずほ銀行が日本の数多の銀行の中で確固たる地位を獲得しているのはそれなりの理由があるのだと感じた。

また「みずほ銀行はイノベーションを重視し顧客のニーズに配慮する」という点についても、団員らが今回の見学を通して感じたことである。営業ホールには利用者の沢山のニーズに応えるATM機が置かれ、顧客により良いサービスを提供するためのロボットも間もなく導入される。待合コーナーには快適な椅子そして雑誌などが置かれている。顧客へのこうした細かな配慮は、企業がその発展において他より優れるために必要不可欠な姿勢である。

みずほ銀行の中国人従業員との交流では、東京での仕事や生活は中国国内でのそれとは大きく異なっていることが分かった。彼らは私たちと共に金融分野における業種選択やキャリア構築について意見を交換し、私たちは従来の製造業であれ金融サービス業であれ、顧客のニーズを重視する必要があることが分かった。さらに業界内の新興分野の発展や模索も重要である。企業の発展とは、努力をしなければ後退してしまうものである。勇敢に突き進み、時代の足並みについていくことで業界をリードしていくことができるのである。