

2021年4月23日
株式会社みずほ銀行

営業店の個人・法人のお客さま別組織体制への改編の実施について

一連のシステム障害により、お客さまに大変なご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

営業店の個人・法人のお客さま別組織体制への改編（※1）について、システム運用およびお客さま対応に万全を期す観点から、期末期初の安定稼働状況を見極めた上で実施すること（※2）としておりましたが、今般、期末期初における業務運営が安定的に推移したことを踏まえ、本件に係るシステムリリースを再開し、2021年5月17日に移行を実施します。

今回の組織体制の改編に際しては、システム面について、新たに強化したチェック体制のもとでの再点検や、顧客部門・システム部門が協働したコンティンジェンシープランの策定など、コロナ対策も含め、万全の準備と体制のもと移行対応を進めていきます。なお、組織改編の前後において、お客さまの預金の口座番号や店番号、支店の所在地に変更はございません。

個人・法人別の組織体制への変更に伴い、それぞれのお客さま固有のニーズに専門的に応える体制を整えます。

- ・個人のお客さまに対しては、「サービス品質向上推進者」を全店に配置し、店頭での事務対応を含むサービス全体の質の向上に取り組みます。口座開設や決済等のニーズに対応する「フロントアドバイザー」と、資産形成等のニーズに対応する「ライフプランアドバイザー」を全店に配置しており、約170店舗は今後、「みずほライフデザインプラザ」として個人のお客さまに特化する体制としていきます。また、営業担当者については、複数店を小エリア一体での運営とすることで、ノウハウ共有によるコンサルティングの質的向上を目指します。
- ・法人のお客さまに対しては、コロナ禍における資金繰り支援を担う「コロナ対応支援デスク」を全法人部に設置するとともに、事業承継や成長戦略支援等の専門的なコンサルティングを行う体制とします。なお、コロナ対応の資金繰りについては、電話や電子メールでの相談を受け付ける相談窓口も別途設置しております。

一連のシステム障害について、更なる原因究明および再発防止策の策定を進めるとともに、新たな組織体制のもと、お客さまのお役に立つことを通し、引き続き信頼回復に向けて取り組んでいきます。

※1 2021年1月20日付プレスリリース

「営業店の個人・法人のお客さま別組織体制への改編について」

https://www.mizuhobank.co.jp/release/pdf/20210120release_jp.pdf

※2 2021年3月19日付プレスリリース

「営業店の個人・法人のお客さま別組織体制への改編の延期について」

https://www.mizuhobank.co.jp/release/pdf/20210319release_jp.pdf

以 上