



モバイルを活用した スマート受付システム

2014年4月18日

株式会社みずほ銀行

Agenda

1. みずほ銀行の概要
2. 導入経緯や課題など
3. システムの概要
4. 導入効果

1. みずほ銀行の概要

One MIZUHO New Frontier プラン ～<みずほ>の挑戦～

<みずほ>は『日本、そして、アジアと世界の発展に貢献し、お客さまから最も信頼される、グローバルで開かれた総合金融グループ』を実現するため、ブランドスローガン『One MIZUHO 未来へ。お客さまとともに』を掲げました。

スローガンに込めた<みずほ>の決意を全役職員が共有し、<みずほ>のめざすべき姿の実現に向け、グループ一丸となって取り組んでまいります。

発足	2013年7月1日
株主	みずほフィナンシャルグループ
従業員数	26,839人(2014年4月1日現在)
事業内容	銀行業務

2. 導入経緯や課題など

- スマートフォンやタブレットなどの新しいデバイスが急速に普及するなか、お客さまの行動、ニーズにあわせて、より、簡単、便利にみずほ銀行をご利用いただくことが課題でした。
- 特に、スマートフォンをお持ちのお客さまが、よりスムーズにご来店いただけるよう、リモートチャネル（スマートフォン）とリアルチャネル（店頭）を連携して、どのような「おもてなし」ができるかが課題でした。



お客さまが、いつでも、どこでも、便利に、
みずほ銀行をご利用いただけるようにいたします。

3. システムの概要(本格的なO2Oへの取り組み)

- スマートフォン向けATM・店舗検索アプリにより、「①店舗検索、②自動で表示される混雑情報を確認、③道順を確認」のうえスムーズなご来店誘導を実現
- ご来店時、窓口呼び出しアラーム機能(※)により、待ち時間の有効活用を実現
(※) 受付番号の登録により、順番到来時に、バイブレーションでお呼び出し
- 店内に設置の非接触IC端末を活用することにより、各種アプリをダウンロード可能



リモートチャネルとリアルチャネルを連携させた、スムーズな「おもてなし」を実現

※400ヶ店以上に設置済(1,000台以上)

ATM・店舗検索アプリ



ご来店



非接触IC端末



- ・近隣のATM・店舗を検索可能
- ・表示された店舗の混雑情報を自動表示!

- ・受付番号を登録
- ・順番到来時にお呼び出し

- ・待ち時間に非接触IC端末にタッチ
⇒ みずほ銀行アプリをダウンロード。
帰宅後もみずほ銀行を簡単、便利にご利用可能

4. 導入効果

(1) お客様の利便性向上

- － ワンタッチで必要な情報へ簡単アクセス
- － ご来店がより便利に！
- － 待ち時間も有効活用！

(2) アプリダウンロード数

- － みずほ銀行アプリ 約50万ダウンロード
- － ATM・店舗検索アプリ 約20万ダウンロード

(3) 非接触IC端末設置数

- － ほぼ全店（400ヶ店以上）に合計1,000台以上設置済

(4) 本取組みは、金融業界における先行事例として、多数メディアにご紹介いただいております。