

## みずほ、Googleと提携 DXで顧客サービス抜本見直し-【イブニングスクープ】

2022/03/23 01:59 日本経済新聞電子版 1050文字

みずほフィナンシャルグループは米Googleと提携し、デジタルサービスをてこ入れする。2022年度中にも、Googleのクラウド上で顧客の取引データを分析し、投資信託や住宅ローンの提案など顧客ごとに適したサービスを提供する。Googleのシステム開発のノウハウも取り入れ、システム障害への対応で出遅れたデジタルトランスフォーメーション(DX)で挽回をはかる。

日本法人のGoogle・クラウド・ジャパンとDXを巡る戦略提携で合意し、近く発表する。Googleのデータ解析や人工知能(AI)の技術を生かして顧客サービスの向上に取り組むほか、システム開発やイノベーションを育む考え方など、研修や現場での協業を通じてGoogleの企業文化を取り入れる。

Google側にもみずほと協業により金融分野で足場をつくる狙いがある。将来的にみずほの取引先企業のDX支援にもつなげるなど、デジタル分野で幅広く手を組む。

みずほは提携でまず個人向けサービスの提案力を高める。従来はオンラインと店舗のデータ連携が不十分で、顧客ごとに一貫した提案ができていなかった。インターネットバンキングの取引履歴や個人の年齢や年収といった属性や、サイトの閲覧履歴などのデータを掛け合わせて金融環境や特性を分析。店舗に足を運んだ際もこうしたデータに基づく接客ができるようにする。

ボーナスなどまとまったお金が入った時や顧客ごとの検索サイトでの関心をもとに運用商品を提案したり、別の目的で入金した顧客に店舗で運用の提案をしてしまうようなずれをなくしたりできる。オンラインで金融商品の選択や購入、資産管理を完結できるシステムにも反映し使い勝手を高める。

ITシステムの開発プロセスや企業文化についてもノウハウを吸収する。Googleの研修にみずほグループの社員が参加したり、イノベーションを生む企業文化の醸成に助言をもらったりする。みずほでは企業文化の変革も課題となっており、外部の知見を取り入れることで従来の銀行にない発想でシステムづくりにつなげたい考え。

銀行の勘定系システムは保守・運用に多大なコストがかかる。このため、決済システムや顧客情報の管理など基幹部分は自社のデータセンターに残し、顧客に近いサービスはクラウドを使って機動性を高める流れが広がっている。

みずほもここ数年でAWSなどのクラウドの活用を段階的に増やしてきたが、抜本的にDX戦略を見直すためGoogleとの提携に踏み切る。21年2月以降相次ぐシステム障害の再発防止を進めている最中で、デジタル化に遅れが出ていた。

### 【関連記事】

- ・Googleのシステム安定稼働対策 日本の銀行が熱視線
- ・みずほ、迷走1年の代償と教訓 システムに「完璧」なし

許諾番号30093888 日本経済新聞社が記事利用を許諾しています。

本サービスで提供される記事、写真、図表、見出しその他の情報(以下「情報」)の著作権その他の知的財産権は、その情報提供者に帰属します。

本サービスで提供される情報の無断転載を禁止します。

本サービスは、方法の如何、有償無償を問わず、契約者以外の第三者に利用させることはできません。

Copyrights © 日本経済新聞社 Nikkei Inc. All Rights Reserved.