

東京都中央区晴海一丁目8番10号  
株式会社メンバーズ  
代表取締役社長 剣持 忠  
〔証券コード：2130 東証第一部〕

## メンバーズ、みずほ銀行のCSV(社会課題解決)マーケティングを支援 みずほ銀行のワンタイムパスワード申込数が以前の28倍に向上 ～不正送金被害ゼロ実現による紛争・テロリスト撲滅への参加をWebで促す～

株式会社メンバーズ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：剣持 忠、以下「メンバーズ」）は、株式会社みずほ銀行（本社：東京都千代田区、取締役頭取：藤原 弘治、以下「みずほ銀行」）が提供する「ワンタイムパスワード（※1）」の利用を促進することで、社会課題となっている不正送金の防止とともに紛争とテロの解決を目指す「不正送金被害ゼロプロジェクト（※2）」を企画・実行し、みずほ銀行のマーケティング成果向上に貢献したことをお知らせします。

本プロジェクトで、ソーシャルインパクト（社会的影響力）の可視化と申込数が増えるほど課題解決に貢献できる「顧客参加型」の取り組みを実施した結果、ワンタイムパスワードのユーザー申込数を従来型訴求に比べ約28倍に増加させることができました。



※「不正送金被害ゼロプロジェクト」みずほ銀行Webサイト

### ● 本取り組みの背景

日本におけるインターネットバンキングによる不正送金は年間300件を超え、その被害額は約4.6億円にのぼります（※3）。こうした不正送金は、口座開設者の資産に被害を及ぼすだけでなく、不正送金によって流出した資産の一部は、世界中で起きている紛争やテロ活動の資金として使用されているという実態もあり、大きな社会課題となっています。

みずほ銀行では、そうした不正送金などの金融犯罪防止に向けた取り組みとして、インターネットバンキングにおける「トランザクション認証機能付きワンタイムパスワード」や「メール方式ワンタイムパスワード」を導入するなど、さまざまな対策を積極的に実施しています（※4）。その中で、幅広いユーザーにセキュリティ対策の必要性を訴求し、ワンタイムパスワードの利用を促進していきたいという要望がメンバーズに対して寄せられました。

メンバーズは、“企業活動そのものが、より良い世界を創り社会に貢献する”という考えのもと、企業・顧客・関係者との共創を通じて、社会課題の解決とともにビジネス目標の達成も実現する「CSV（※5）アプローチ」を強みとしています。メンバーズが行った調査（※6）においても、回答者の約5割が「社会課題解決にコミットしている企業の商品を購入したい」という意向を示しており、消費者意識の大きな変化



として、単なる機能やデザイン・価格だけでなく、社会課題解決にコミットしている企業の商品やサービスを選択するという傾向が強まっていることがわかっています。

そのため、これまでも、企業とユーザーのエンゲージメント構築に最も有効なツールである企業 Web サイトや SNS のコンテンツ企画・制作において、顧客企業の思想や目指す姿を社会課題解決に向けたメッセージと共に適切に訴求し、高いマーケティング成果へと繋げてきました。

昨年、メンバーズはこのような背景を踏まえ、社会課題への理解を促し、みずほ銀行とユーザーが一体となって不正送金問題の解決を目指す「不正送金被害をゼロに。」というメッセージをメルマガにのせた、「社会課題解決」訴求のアプローチを提案・実施しました。その結果、従来型訴求と比較して、ワンタイムパスワードの申込数が約 13 倍に増加しました（※7）。

この結果を受け、不正送金防止や社会課題解決に向けた訴求によるワンタイムパスワードのさらなる利用促進を目指し、不正送金に関する課題訴求のアプローチ第二弾として、みずほ銀行と NPO 法人アクセプト・インターナショナル（※8）との共創プロジェクトの推進を支援しました。

## ● 「不正送金被害ゼロプロジェクト」について

メンバーズは、みずほ銀行のワンタイムパスワードの利用促進を目的として、「不正送金被害ゼロプロジェクト」を企画・設立しました。本プロジェクトでは、不正に引き出された資産が、紛争やテロ活動の資金として流用されているという社会課題に着目し、紛争とテロの解決に取り組む NPO 法人アクセプト・インターナショナルと連携して実施しています。

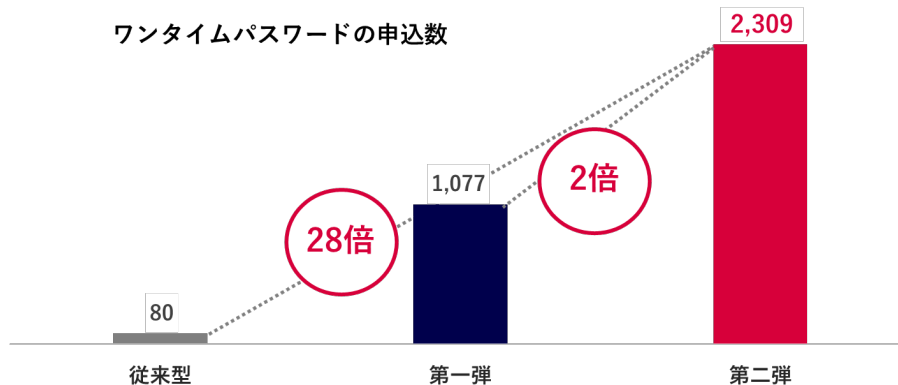
本プロジェクトは、Web 施策（Web サイト・メルマガ・LINE）において「ユーザーのワンタイムパスワード申込みにより、不正送金防止だけでなく紛争やテロ解決に貢献できる」というメッセージを訴求した「顧客参加型」の仕組みを特徴としています。

ワンタイムパスワードのユーザー申込数が 10,000 件に達すると、みずほ銀行から NPO 法人アクセプト・インターナショナルに 100 万円の支援を行い、「脱過激化・積極的社会事業プログラム」の開発資金として元兵士等の社会復帰に役立てることが出来ます。

## ● 社会課題解決型と従来型のアプローチ比較

2019 年 11 月 15 時点で、ワンタイムパスワードの申込数は 10,000 件を達成しました。1 週間の測定期間で比較した結果、メルマガ経由の申込数は従来型訴求の約 28 倍、昨年の第一弾プロジェクトの約 2 倍に増加し、「不正送金被害ゼロプロジェクト」のマーケティング効果を実証することができました。

この成果は、ワンタイムパスワードの申込みが不正送金対策につながることで訴求されたことに加え、ユーザー申込みと連携し、みずほ銀行が NPO 法人アクセプト・インターナショナルへ資金援助を行う「顧客参加型」の仕組みに共感を集めたことが要因と考えられます。



※メルマガ経由のワンタイムパスワードの申込数を測定  
※各メルマガの計測期間は1週間  
(従来型・第一弾：2018/9/26～2018/10/2 第二弾：2019/9/30～2019/10/6)



従来型メルマガ



第一弾メルマガ



第二弾メルマガ

メンバーズは、ネットビジネスパートナーとして企業と消費者との新しい絆づくりを積極的に支援し、共に価値を創り出す社会の実現に大きく貢献することで、社会をより良くすることを目指し、今後も社会課題解決型マーケティング支援を推進してまいります。

- **みずほ銀行 リテールデジタル開発部長 手嶋 高史氏からのコメント**  
みずほ銀行では、金融機関としてお客さまや社会を金融犯罪から守ることを重要課題の1つと捉え、セキュリティツールの開発・提供等、さまざまな活動を行なっています。昨年実施した「不正送金被害をゼロに」プロジェクトはその活動の一環です。2回目となる今回は、お客さま参加型のプロジェクトとして、社会の安心・安全に更に貢献するべく実施しました。社会課題解決はお客さまのニーズでもあり、多くの共感をいただくことができました。その結果、当行のマーケティングにおける成果と社会課題解決への貢献の両方の目的を達成することができました。今後も、金融機関に求められている SDGs の観点から、持続可能な社会を築いていくことを目指して参りたいと考えております。
- **NPO 法人 アクセプト・インターナショナル 代表理事 永井 陽右氏からのコメント**  
現在世界で問題視されているテロ活動は極めて複合的な事象であり、その対処には多面的且つ同時並行的な取り組みが必要とされています。この度トピックとして扱った不正送金の撲滅はその点において重要な意味を持っており、テロ・紛争解決を専門とする NPO 法人とみずほ銀行さまのような大手金融機関との協働に大きな可能性を確かに感じることができました。引き続き、テロと紛争のない世界の実現に向かって、様々なパートナーシップのもと、取り組みを続けていきたいと考えております。

※1 第三者によるパスワード悪用などのリスクを軽減する1回限りで無効となる使い捨てのパスワード。

※2 みずほ銀行 不正送金被害をゼロに。「不正送金被害ゼロ」プロジェクト  
<https://www.mizuho.bank.co.jp/crime/zero/project/index.html>

※3 「2018年におけるサイバー空間をめぐる脅威の情勢等について」2019年3月7日 警察庁  
[https://www.npa.go.jp/publications/statistics/cybersecurity/data/H30\\_cyber\\_jousei.pdf](https://www.npa.go.jp/publications/statistics/cybersecurity/data/H30_cyber_jousei.pdf)

※4 株式会社みずほフィナンシャルグループ 金融犯罪防止への取り組み

<https://www.mizuho-fg.co.jp/csr/customer/crime/index.html>

※5 「社会的課題の解決と企業の利益、競争力向上を同時に実現させ、社会と企業の両方に価値を生み出す取り組み」を意味する。企業の競争戦略論の世界的第一人者として知られる米ハーバード大学のマイケル・ポーター教授が米ハーバード・ビジネス・レビュー誌の2011年1月・2月合併号（日本語版はダイヤモンド社「DIAMOND ハーバード・ビジネス・レビュー」2011年6月号）に寄稿した論文で提唱した概念。

※6 社会課題解決と地球温暖化に関する生活者意識調査（CSV サーベイ）2019

<https://blog.members.co.jp/article/38719>

※7 メンバーズ、「社会課題解決」訴求のアプローチにより、みずほ銀行メルマガ経由でのワンタイムパスワード申込数を以前の約13倍に

<https://www.members.co.jp/company/news/2019/0325.html>

※8 平和的なアプローチでテロと紛争の解決を目指す、2017年4月設立のNPO法人。「若者の過激化防止」と「テロリストやギャングといった暴力的過激主義者の脱過激化・積極的社会復帰」の2つを軸として解決に寄与し、現在は、ソマリア、ケニア、インドネシアで活動を行う。

<https://accept-int.org/>

## ● 株式会社メンバーズ

所在地：東京都中央区晴海1-8-10

晴海アイランド トリトンスクエアオフィスタワーX 37階

代表者：代表取締役社長 剣持 忠

資本金：896百万円（2019年9月末時点）

URL：<https://www.members.co.jp/>

Facebook：<https://www.facebook.com/Memberscorp>

Twitter：[https://twitter.com/Members\\_corp](https://twitter.com/Members_corp)

## ● 本リリースに関するお問い合わせ

株式会社メンバーズ

広報担当 鈴木

TEL: 03-5144-0650 / mail: [press@members.co.jp](mailto:press@members.co.jp)