

メンバーズ、みずほ銀行がDX活動の一環として推進する 顧客体験価値向上を目指したWebサイトリニューアルを支援し アクセスやコンバージョン数の大幅向上を実現

～全体統括支援や多数あるコンテンツチームのPM・PMO、UI/UX改善支援を通じて
関係者約200名の大規模プロジェクトを円滑に推進～

DX現場支援で顧客と共に社会変革をリードする株式会社メンバーズ（本社：東京都中央区、代表取締役社長：高野 明彦、東証プライム：2130、以下「メンバーズ」）は、株式会社みずほ銀行（本社所在地：東京都千代田区、取締役頭取：加藤 勝彦、以下「みずほ銀行」）がDX活動の一環として推進しているプロジェクトの一つで、顧客体験価値向上を目指し実施したWebサイトリニューアルをパートナーとして伴走支援しました。本プロジェクトでは、全体統括の支援や多数あるコンテンツチームへのPM・PMO支援などを通じて、関係者約200名のプロジェクトの円滑な推進を実現し、UI/UXの大幅改善とそれに伴うアクセスやコンバージョン数の向上を実現したことをお知らせします（※）。

なお、本取り組みの詳細は以下の「お客さまの声」にて公開しています。

- 『みずほ銀行、DX推進の舞台裏—デザインリニューアルから始めるカルチャーの変革』
- 株式会社みずほ銀行 リテール・事業法人部門 副部門長 宇井 昭如 氏へのインタビュー
- URL： <https://www.members.co.jp/results/casestudy/case54.html>



 **Members**

みずほ銀行がDX活動の一環で推進する 顧客体験価値向上を目指した Webサイトリニューアルを支援

リニューアル後のみずほ銀行Webサイト



DX現場支援
200名の大規模プロジェクト推進

**全体統括支援、UI/UX改善支援、
多数あるチームのPM・PMO支援**

アクセス数、コンバージョン数向上

本プロジェクトの背景

ニーズの多様化により金融商品は複雑化し、数も増加し続けています。このため金融商品に関するWebサイトも複雑化し、刷新や改修には高度な判断や多くの意思決定が求められ難易度が高まる傾向にあります。またWebサイトにおいては、多数の金融商品に関する情報を公開・掲載しておく役割を果たすと同時に、サイトを通じた最新情報の提供や企業としての先進性や信頼感の構築も求められています。

加えてみずほ銀行のWebサイトは、複雑な構造や金融業界特有の商品の多さによるコンテンツ肥大化により、ユーザーが求める情報にたどり着けないという課題を抱えていました。Webサイトの開発や運用について、継続的に更新・改善をおこなっていくアジャイル的発想へ転換をはかり組織カルチャーの変革を促進するとともに、顧客体験価値の向上を目指して、リニューアルプロジェクトが開始されました。

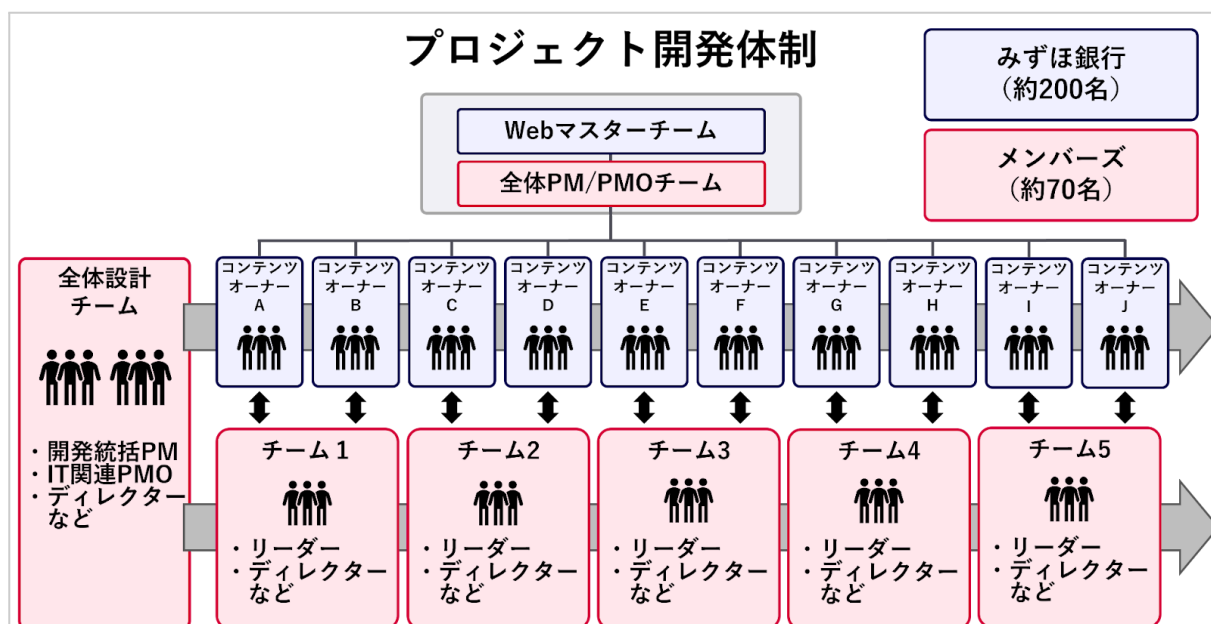
メンバーズは、2006年よりみずほ銀行のWebサイト運用を伴走支援しています。サイト構造やタグ設定などの理解が深く、みずほ銀行を含めた大手企業制作・UI/UX改善や成果向上の実績・知見が豊富なことから、この度、プロジェクト推進パートナーとしてお声がけをいただき支援することとなりました。

Webサイトの課題

- 株式会社みずほフィナンシャルグループとみずほ銀行で、サイトの役割がやや曖昧になっており一部コンテンツの重複などが生じていた。
- サイトデザインが古く、業界特有の商品の多さなどによりサイト構造が複雑化しており、ユーザーが見たいページになかなかたどり着けなかった。
- 各コンテンツが肥大化し、コンテンツ内の情報が過多になっていた。

取り組み

- 「探させないサイト」をコンセプトとしたWebサイトリニューアルを推進。
- Webサイトの階層を「もの軸（商品）」で再整理しシンプル化。ユーザーが欲しい情報にたどり着きやすい構造へ変更。
- 感性調査等の結果を踏まえ、先進性と信頼性のいずれも感じさせるデザインを採用。
- 大きなカテゴリー単位でコンテンツオーナーを明確化。メンバーズ担当者が各コンテンツオーナーに伴走しプロジェクトを円滑に推進。
- 開発進捗と品質管理およびガバナンスを横断的に実施するため、メンバーズにて開発統括PM（プロジェクトマネージャー）やIT部門連携PMO（プロジェクトマネジメントオフィス）、ディレクターなどで構成された全体設計チームを配置。



成果

- 数億ページビューあるWebサイトであるが、利用ユーザーから使いやすさや申し込み手順などについてのネガティブな問い合わせや声がなく、「探させないサイト」を実現。
- トップページから各商品ページへの遷移数は平均約1.5倍となった（2024年4月度実績）。
- 役割を明確にし、みずほ銀行の状況に応じたチーム編成のもとで、プロジェクト管理、関係者間コーディネート、開発を推進。結果として、大規模人数が関わるプロジェクトを1年4カ月で円滑に完了。



株式会社みずほ銀行 リテール・事業法人部門 副部門長 宇井 昭如 氏よりコメント



今回は、Webサイト全体を再構築したため関係者が多くなり、難しいプロジェクトになりましたが、各行員の役割を明確化しメンバーズ社員が伴走する形を構築したことで円滑にプロジェクトが運営できました。プロジェクトではメンバーズの20代社員が責任あるリーダーポジションを担っているケースも多く、若手がしっかり育っている印象を受けました。

メンバーズさんは、多くの新卒社員を積極的にご採用されており、デジタル人材不足の中でも大規模プロジェクトを安心して任せられる会社だと思います。今後も高い品質のサービスを提供し続けて欲しいと思います。

株式会社メンバーズ カスタマーサクセスプロデューサー 栞山 晃よりコメント

メンバーズの強みでもある伴走型のDX支援でリニューアルをご支援させていただきました。宇井さまにリーダーシップを取っていただき、先進的な取り組みも入れることができたと思っています。しかしリニューアルはゴールではなく、スタートです。リニューアルしたときが最高点で劣化していく、のではなくここから進化させていくことが重要でありながら難しいことですが、チームメンバー全力で取り組ませていただきます！

実績紹介・お客様の声にて、株式会社みずほ銀行 リテール・事業法人部門 副部門長 宇井 昭如氏のインタビュー記事を掲載しています。

『みずほ銀行、DX推進の舞台裏—デザインリニューアルから始めるカルチャーの変革』

URL : <https://www.members.co.jp/results/casestudy/case54.html>

※PMとは、DXプロジェクト推進において、デジタル事業の実現を現場で主導するプロジェクトマネージャーのこと。PMOは、戦略を具体化し実行する現場におけるプロジェクト管理や関係者間コーディネートなどのプロセス推進を通じてPMを支えるプロジェクト・マネジメント・オフィスのこと。

メンバーズについて

メンバーズは、デジタル人材の伴走による企業へのDX現場支援事業を展開しています。企業のDXプロジェクトを成功に導くため、Web制作/UIUX、デジタルマーケティング、デジタルサービス開発、データ活用支援、脱炭素DXの事業領域において、高い専門スキルを持つデジタル人材が取引先企業のチームの一員として、上位戦略を理解し実行に落とし込みながら、現場での内製によるDX推進を伴走支援することが特徴です。企業のDX推進を一気通貫で伴走支援することで、取引先企業のDX投資のROI最大化に貢献します。

また、メンバーズではグループミッション「“MEMBERSHIP”で、心豊かな社会を創る」とVISION2030（2030年の目指す姿）「日本中のクリエイターの手で、気候変動・人口減少を中心とした社会課題解決へ貢献し、持続可能社会への変革をリードする」の下、CSV（Creating Shared Value、共通価値創造）経営を実践しています。企業活動を通して社会課題の解決に貢献することを目指し、CSV経営を世の中に広めるとともに、メンバーズ自身が率先して実践するため様々な取り組みを実行しています。1995年設立。東証プライム上場。

（1）会社概要

- 所在地：東京都中央区晴海1丁目8番10号 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（受付35階）
- 代表者：代表取締役社長 高野 明彦
- 資本金：1,057百万円（2024年6月末時点）
- Webサイト：<https://www.members.co.jp/>
- SNS
 - Facebook：<https://www.facebook.com/Memberscorp>
 - X（旧Twitter）：https://twitter.com/Members_corp

（2）メンバーズのPMOサービスおよび実績紹介

- PMOサービス
 - DX推進の鍵となるプロジェクトマネージャーをサポートする「PMOサービス」提供開始、中期事業戦略において3カ年で385人のPMO人材輩出を目指す（2024年8月1日）
 - URL：<https://www.members.co.jp/company/news/2024/0801.html>
- 実績紹介
 - URL：<https://www.members.co.jp/results/>

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：竹原
mail：press@members.co.jp