

みんなの銀行 UI/UX

2025.5.22

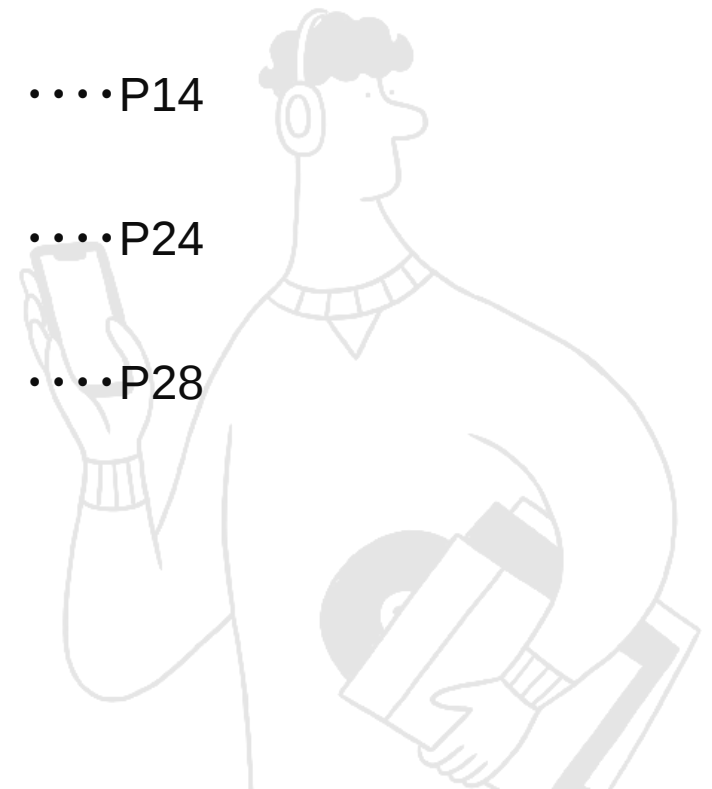
株式会社 みんなの銀行

CXOオフィス web3開発グループ 田口 勝之



ー 本日のアジェンダ

- 1. 日本初のデジタルバンク「みんなの銀行」について ……P3
- 2. サービスコンセプト ……P10
- 3. 事例紹介 ……P14
- 4. 改善活動 ……P24
- 5. その他 ……P28



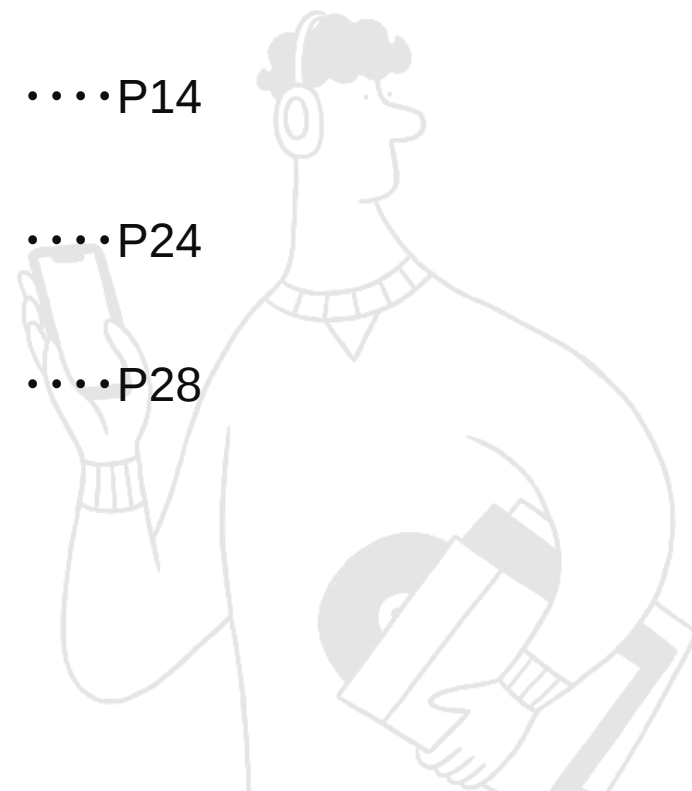
1. 日本初のデジタルバンク「みんなの銀行」についてP3

2. サービスコンセプトP10

3. 事例紹介P14

4. 改善活動P24

5. その他P28



みんなの銀行の概要

- ふくおかフィナンシャルグループ傘下の新銀行、日本初のデジタルバンクとして、全国のデジタルネイティブ世代をターゲットに2021年5月28日に営業を開始。



ミッション

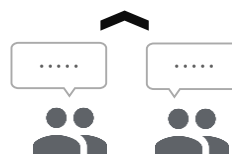
みんなに価値あるつながりを。

ターゲット

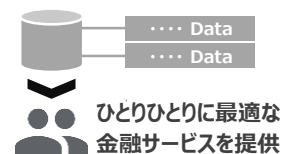
「デジタルネイティブ世代」(ミレニアル世代・Z世代の総称)

サービス
コンセプト

みんなの『声』
がカタチになる



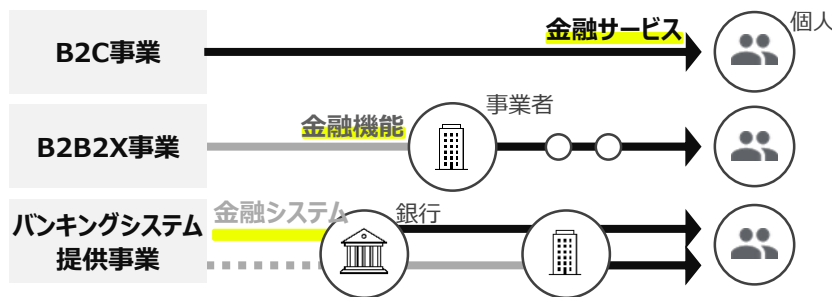
みんなの『いちばん』
を届ける



みんなの『暮らし』
に溶け込む



事業
ドメイン



みんなの銀行のひろがり

■ 2021年5月のサービス開始から3年10ヶ月で**125.9万口座**を獲得。

⇒ **うち、約6割がリファラル（お友達紹介プログラム）**による広がり

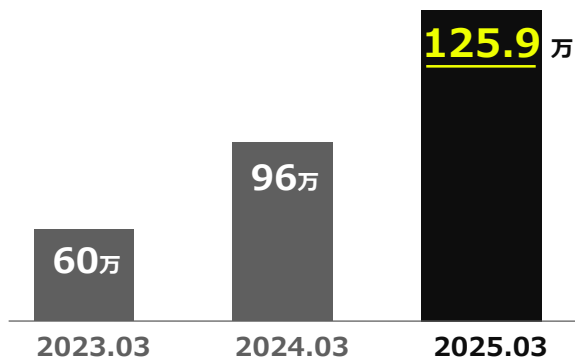
■ みんなの銀行のユーザーは当初ターゲットに据えた「**デジタルネイティブ世代**」を中心（全体の70%以上）に、全国万遍なく分布。

口座開設数

Number of accounts opened

2021.05のサービス開始時から

125万口座以上の広がり

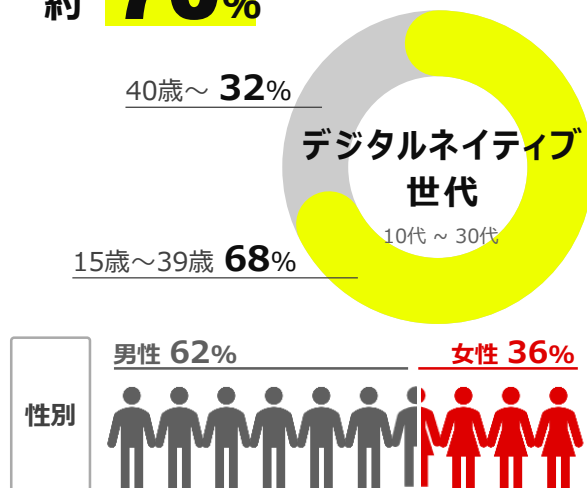


ユーザー属性

User attributes

ユーザーはデジタルネイティブ世代が

約 **70%**

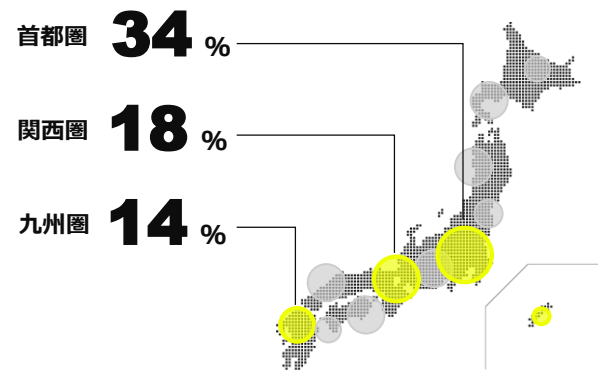


ユーザー分布

User distribution

ユーザーは首都圏を中心に

人口動態どおり全国に。



2025年3月末時点

みんなの銀行



- ・24時間365日いつでも入出金が可能
- ・バーチャルデビットカード即時発行



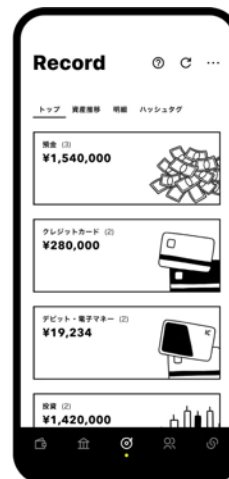
BOX

アプリ内でお金を入れる仮想の箱が作れます。貯めることはもちろん、整理・整頓や目的に合わせてかんたんにお金の仕分けができます。



Circle

資産運用・保険などの金融サービスから、ライフスタイル・トラベル・ニュースなどの学びのサービスまで、様々なサービスをお得に始められます。



RECORD

「Record(レコード)」を使えば、ほかの銀行口座や証券口座、クレジットカードなどを連携して、お金の動きをまとめて管理できます。

プレミアムサービス



月額600円で、ATM出金手数料（月15回まで）と他行への振込手数料（月10回まで）が無料になります。デビットカードのキャッシュバック率が1.0%に、貯蓄預金金利も年0.3%にアップ。

デジタルバンクとは

		既存の銀行	
	デジタルバンク	ネット銀行	店舗をもつ銀行
営業形態	デジタル専業	デジタル専業	リアル デジタル
チャンネル	アプリ専業	ネット・アプリ	店舗 ネット・アプリ
発想の起点	デジタル → 銀行	銀行 → デジタル化	銀行 → デジタル化
システム	フルクラウドの 独自勘定系	オンプレミス の大手 Sierの勘定系	オンプレミス の大手 Sierの勘定系

参考：日経BP刊『イノベーションのジレンマからの脱出』より（2023年3月発売）

みんなの銀行のMISSION ,VISION ,VALUE

MISSION

みんなに価値あるつながりを。

VISION

世の中のヒト、モノ、オカネ、情報 を「つなぐ」存在として、
銀行というビジネスドメインの先にある
「新しい金融機能」の提供を通じた新たな価値を創造する。

VALUE

「銀行らしさ」からの脱却

銀行がやらないことを考える

「ユニーク」へのこだわり

他とは違う何かをカタチにする

「信じて、頼られる」

信用ではなく信頼を勝ち取る

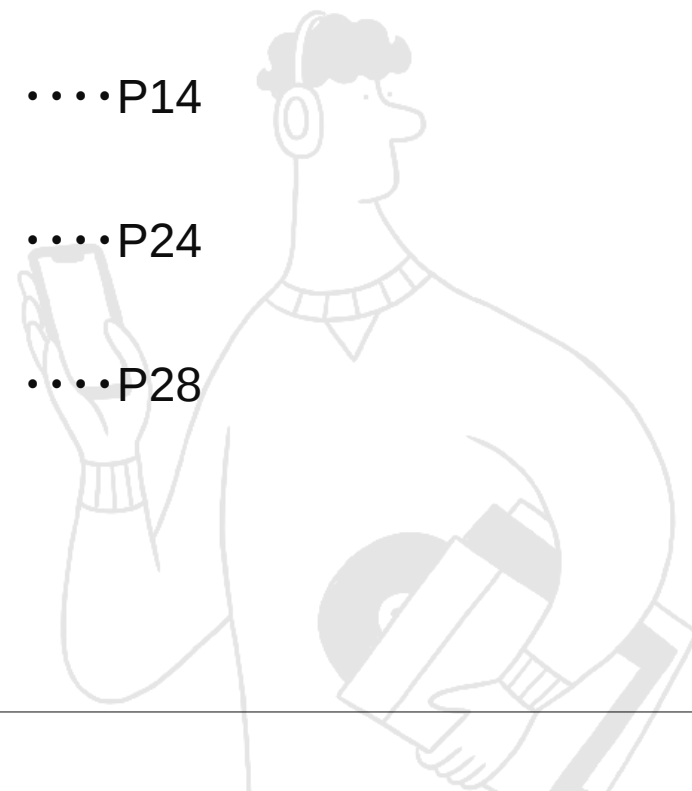
1. 日本初のデジタルバンク「みんなの銀行」について ……P3

2. サービスコンセプト ……P10

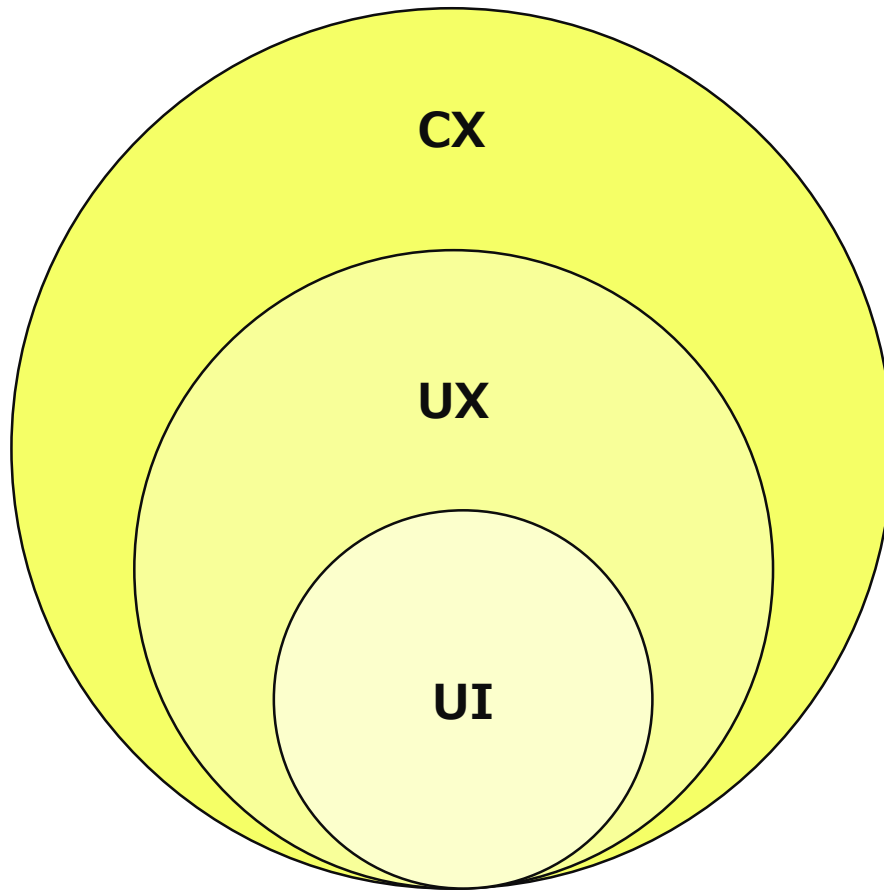
3. 事例紹介 ……P14

4. 改善活動 ……P24

5. その他 ……P28



CX/UX/UI



カスタマーエクスペリエンス

ユーザーエクスペリエンス

ユーザーインターフェース

みんなの銀行らしいUIUXの実現

「みんなの銀行らしさ」を表現するためのルール



みんなの銀行の4つのデザイン原則

Straight

ストレートに伝えよう

Minimal

必要最低限を提供しよう

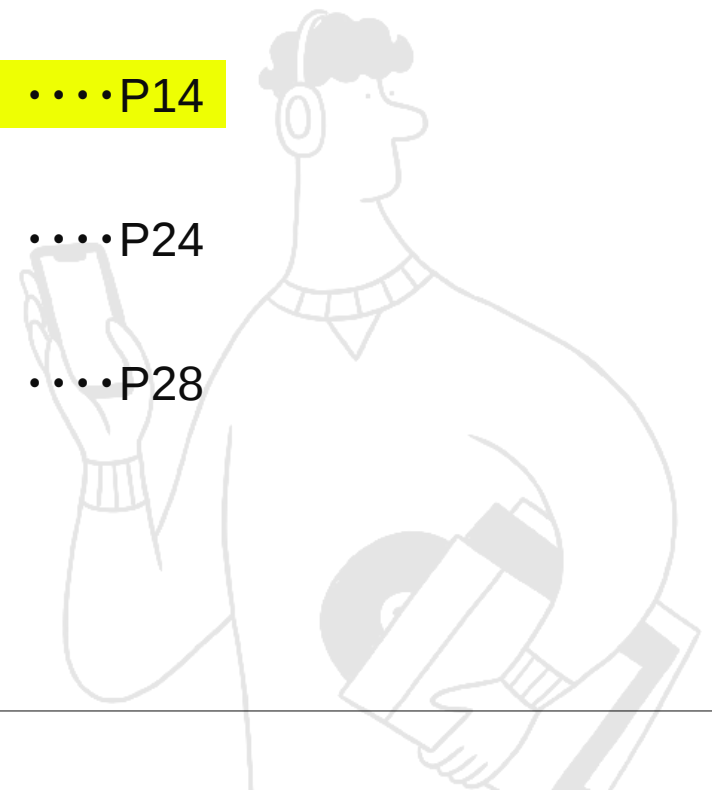
Contrast

ユニークに「白黒」つけよう

Playful

「あそび心」を添えよう

1. 日本初のデジタルバンク「みんなの銀行」について	・・・P3
2. サービスコンセプト	・・・P10
3. 事例紹介	・・・P14
4. 改善活動	・・・P24
5. その他	・・・P28



みんなの銀行の4つのデザイン原則

Straight

ストレートに伝えよう

Minimal

必要最低限を提供しよう

Contrast

ユニークに「白黒」つけよう

Playful

「あそび心」を添えよう

・スマートフォンだけで完結する口座開設

機能的にユーザーが迷うことなくシンプルにタスクを完了できるようになっているか
→ 一問一答形式の画面遷移（入力エラーに気づきやすい）

The image displays four sequential screens from a mobile banking app, illustrating a 'one question at a time' (一問一答形式) user flow for account opening. Each screen has a back arrow and a close 'X' button in the top left corner.

- Screen 1:** Prompt: 'お名前を入力してください' (Please enter your name). It shows a form with '西川' (Nishikawa) and '光' (Mitsuru) entered. A red line under '西川' indicates an error, with the text 'エラーがあった場合' (In case of an error) below it. Below the form is a '次へ' (Next) button.
- Screen 2:** Prompt: 'お名前をローマ字で入力してください' (Please enter your name in Roman letters). It shows 'NISHIKAWA' entered. Below the form is a '次へ' (Next) button.
- Screen 3:** Prompt: '生年月日を入力してください' (Please enter your date of birth). It shows fields for year (1988), month (05), and day (05). Below the form is a '次へ' (Next) button.
- Screen 4:** Prompt: '性別を選択してください' (Please select your gender). It shows two options: '男性' (Male) and '女性' (Female). '男性' is selected, indicated by a yellow highlight and a checkmark. Below the form is a '次へ' (Next) button.

みんなの銀行の4つのデザイン原則

Straight

ストレートに伝えよう

Minimal

必要最低限を提供しよう

Contrast

ユニークに「白黒」つけよう

Playful

「あそび心」を添えよう

←×

振込内容をご確認ください

! 振込先・口座名義をご確認ください

振込先

みんなの銀行 ○○○○○○支店 >
普通 1234567

振込先口座名義

イトウジュンイチ

振込金額

¥5,000 >

振込手数料 ※ ¥0

合計引落金額 ¥5,000

※みんなの銀行あて振込手数料は¥0

振込日

2019.5.7 木曜日 >

※お受取人さまの金融機関・口座状態によっては、即時入金できない場合があります。

カラーだけでなく情報やレイアウトにもしっかりメリハリをつけて、視覚的にユーザーが理解しやすい工夫ができているかを確認する

みんなの銀行の4つのデザイン原則

Straight

ストレートに伝えよう

Minimal

必要最低限を提供しよう

Contrast

ユニークに「白黒」つけよう

Playful

「あそび心」を添えよう



ドラッグ&ドロップで貯蓄預金口座のお金を移動

(アクセシビリティにも考慮して、ドラッグ&ドロップ以外の操作方法も準備)

ほんの少しだけ遊び心を加え、ミレニアル世代に響くような「自由さ」を表現

ローン契約画面：ステップごとのイラストは山頂を目指す登山のイラスト



ブランドパーソナリティ

- ・ブランドに対してお客さまが抱く印象を維持するためのガイドとしてサービス提供側の人格・人柄を設定
- ・キャラクターやマスコットとは異なり、表立って出さないため、お客さまからは見えない存在ですが、コミュニケーションを通じて見えてくるパーソナリティ



Small Talk：お金に関するちょっとした豆知識など
→ブランドパーソナリティに基づいたライティング
(テキスト案はデザイナーが作成)

- ・日常の言葉を使う
- ・意見を押しつけない
- ・バイアスをかけない
- ・漢字とかなのバランスをとる

ブランドパーソナリティ

■ 確認中です...

少し時間が掛かるので、アプリを離れて休憩しても大丈夫です。
完了すると、画面が自動で切り替わります。

みんなの銀行 Premium

月額600円



振込・ATM手数料がお得に

ほかの銀行への振込手数料、ATM出金手数料が毎月10回ずつ無料に



少し時間が掛かるので、アプリを離れて休憩しても大丈夫です。
画面が自動で切り替わります。

状態を説明することでユーザーに対しての安心感を与える
→画面を閉じて別のことをしても大丈夫

UI/UX改善の取り組み ～ユーザビリティテストの活用と実践～

ユーザビリティテストでわかること

- ユーザーがどこで迷うのか
- どの機能が分かりづらいのか
- どのような情報が不足しているのか
- ユーザーの行動パターン

メリット

- 開発者の思い込みによる問題点を発見できる
- 開発後の手戻りを減らし、コスト削減に繋がる

実施方法

計画

目的、対象ユーザー、タスクなどを設定



リクルート

テスト参加者募集



実施

ユーザーにタスクを実行してもらい、行動を観察・記録



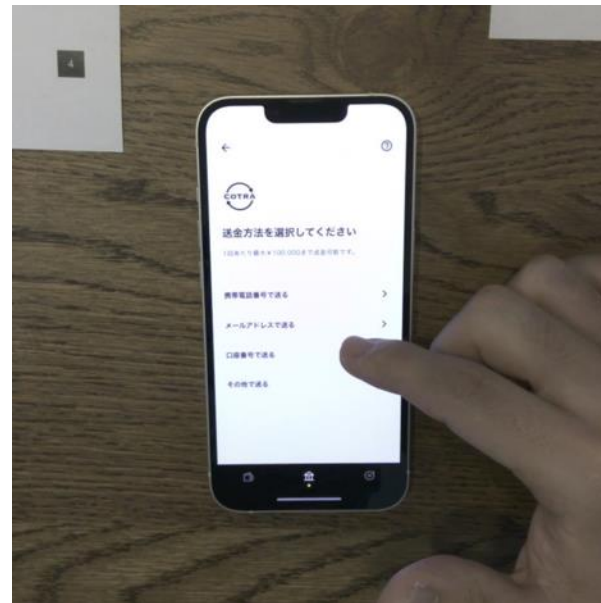
分析

結果を分析し、改善点を見つける



改善

発見した問題点に基づき、製品やサービスを改善



ユーザビリティテストは、開発段階に関わらず、あらゆる場面で有効な手法。ユーザーの声を直接聞き、改善を繰り返すことで、より良い製品やサービスを世に送り出すことができる。

UI/UX改善の取り組み ～ユーザビリティテストの活用と実践～

- TPI = Task Performance Indicator** (タスク遂行指標) の略称。
- ユーザビリティテストの結果を、**客観的・定量的**に評価するために用いられる指標群。
- ユーザーの行動観察（どこで迷ったか、どんな発言をしたか等）による**定性的な分析**を補完し、よりデータに基づいた改善判断を可能にする。

主な測定指標と目的:

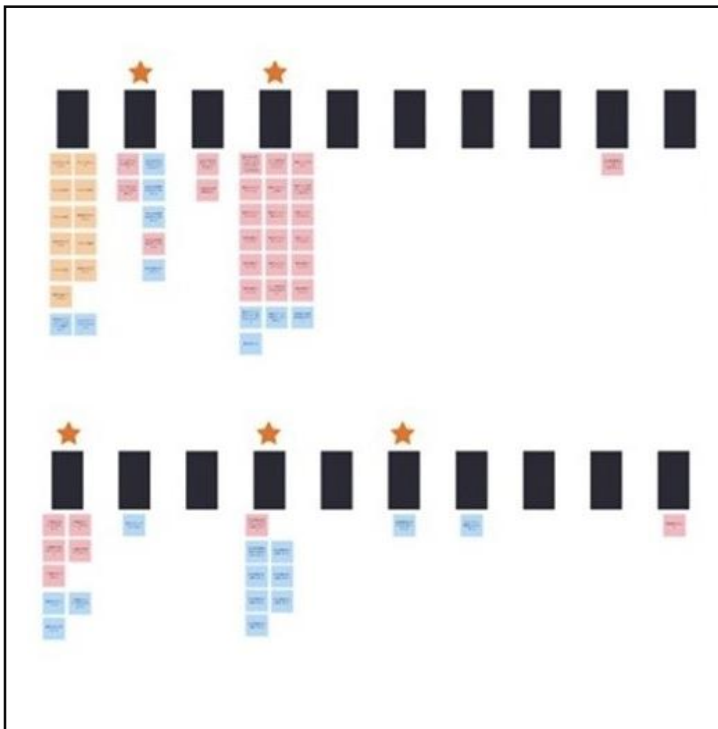
指標名	測定内容	評価する側面
タスク達成率	タスクを正常に完了できたユーザーの割合 (%)	有効性 (Effectiveness)
タスク所要時間	タスク完了までにかかった平均時間 (秒、分)	効率性 (Efficiency)
エラー数	タスク中に発生した誤操作などの平均回数	効率性・学習容易性
主観的容易性評価	タスク完了後のユーザーによる難易度評価 (段階評価)	満足度 (Satisfaction)

UI/UX改善の取り組み ～ユーザビリティテストの活用と実践～



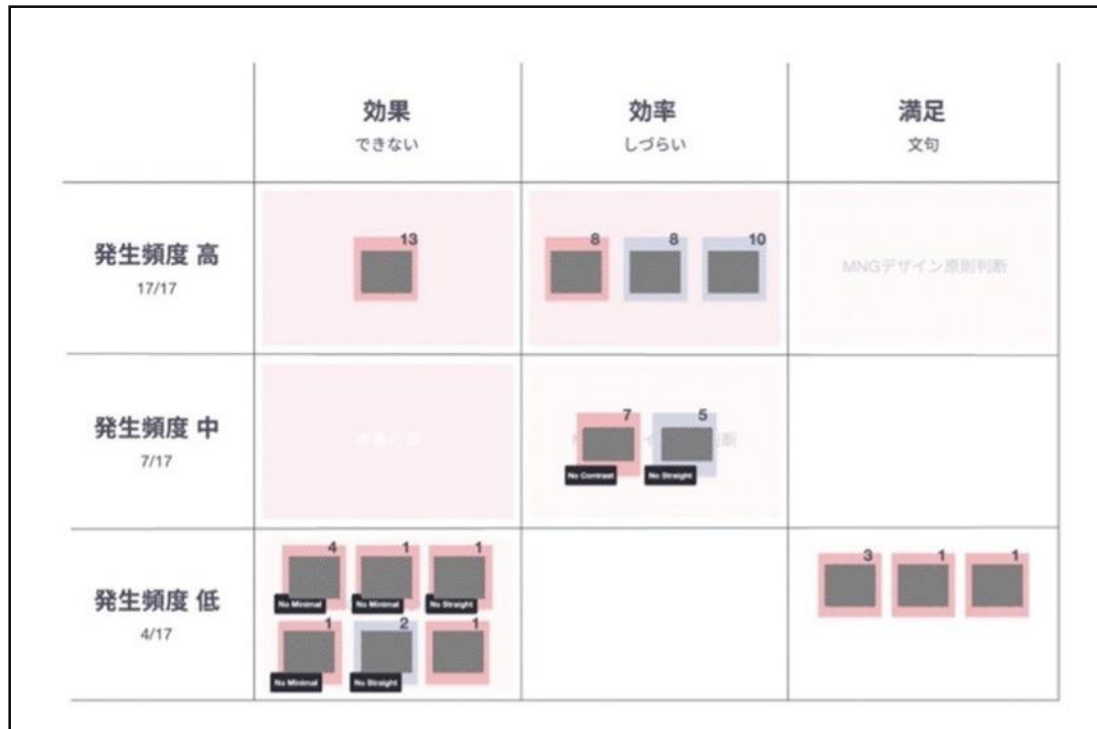
UI/UX改善の取り組み ～ユーザビリティテストの活用と実践～

課題のマッピング



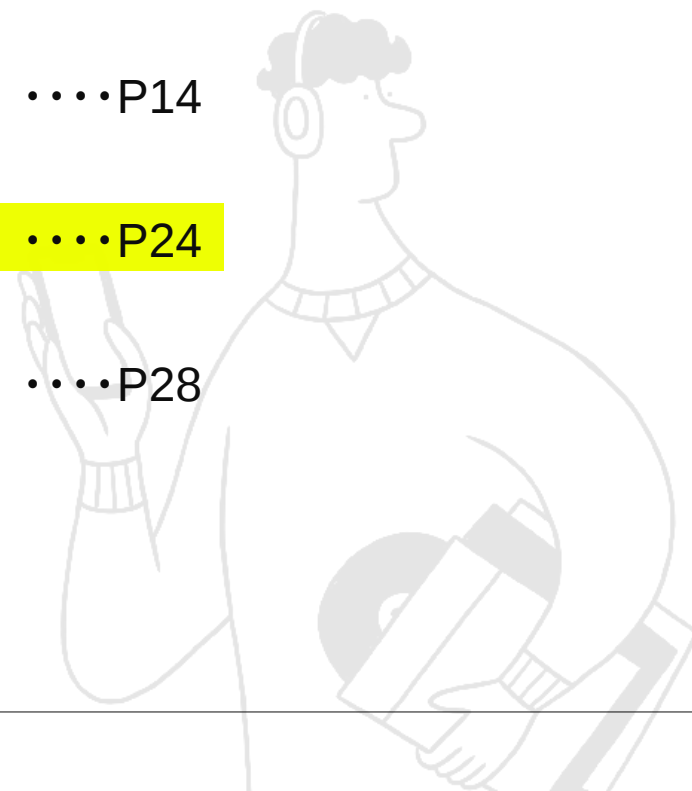
ホワイトボードツールで各画面に
課題や気づきの付箋を貼付け

プロブレムマトリクス



改善対応の優先順位づけ

1. 日本初のデジタルバンク「みんなの銀行」について	・・・P3
2. サービスコンセプト	・・・P10
3. 事例紹介	・・・P14
4. 改善活動	・・・P24
5. その他	・・・P28



アクセシビリティ改善活動



スクリーンリーダーの読み上げの改善

→音声だけで操作できるように改善活動



•ログイン

•振込・定額自動振込

•お友だち紹介プログラム

•デビットカード

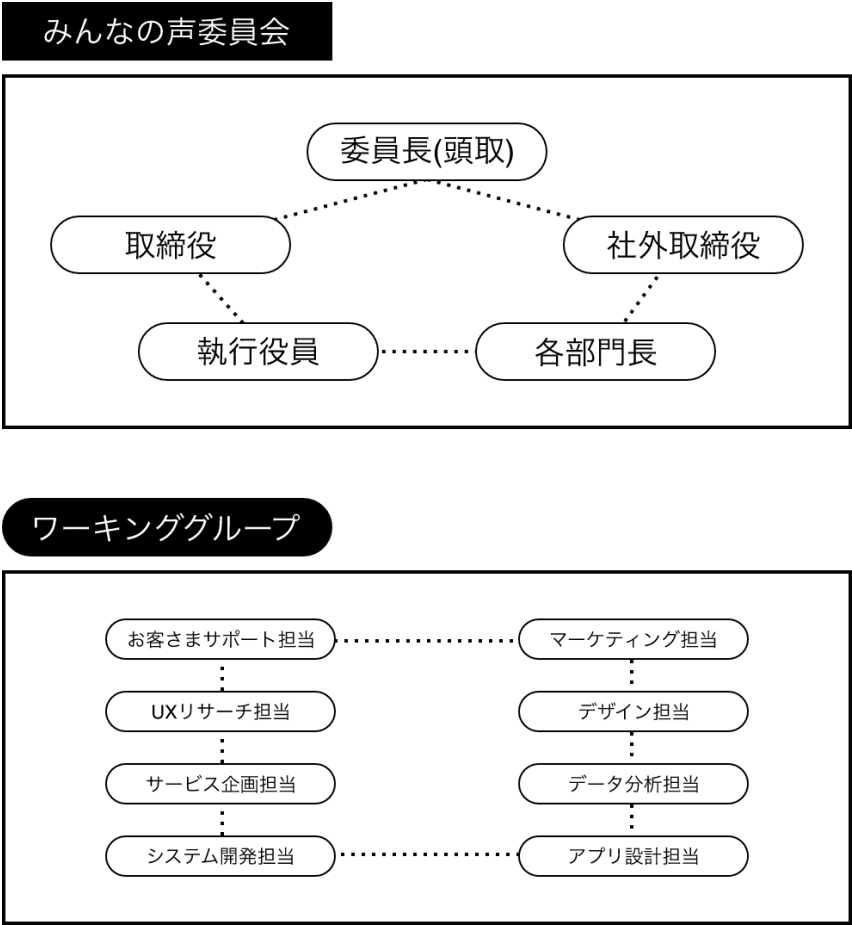
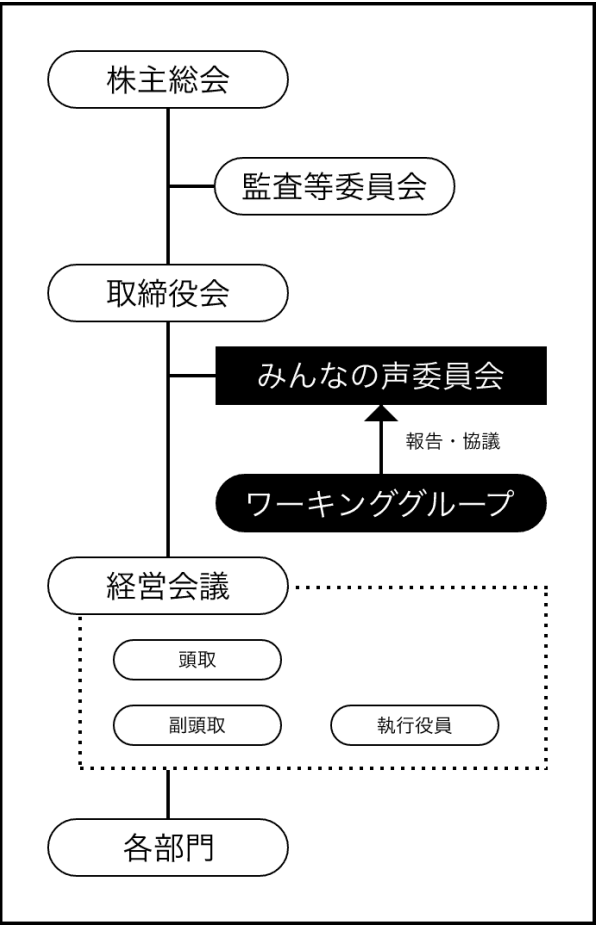
全盲のお客様とのユーザーインタビューおよびユーザビリティテスト

操作ログだけでは分からない細かなスクリーンリーダーの操作を見ることができ、「**思い込み**」があったことに気付かされた

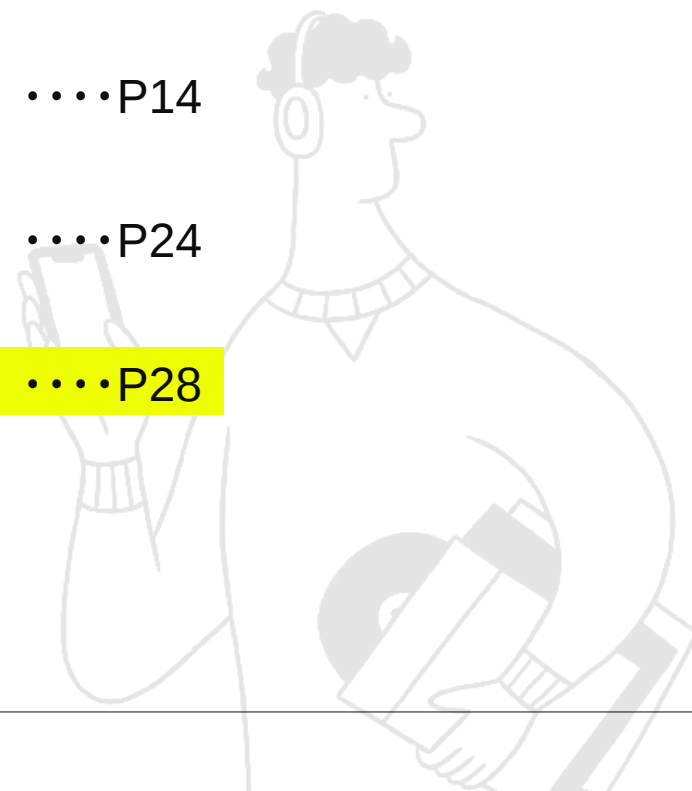
お客様の声

決済や通信に関連するアプリはプライバシーも重要なので、周りの方に気軽に画面を見てもらったり、操作をお願いしたりというお手伝いをお願いするのはなるべく避けたいと考えています。

みんなの声委員会



1. 日本初のデジタルバンク「みんなの銀行」について	・・・P3
2. サービスコンセプト	・・・P10
3. 事例紹介	・・・P14
4. 改善活動	・・・P24
5. その他	・・・P28



CBDCとデジタルバンクアプリの役割

CBDC導入議論

- CBDCが実現した場合、デジタルバンクはどのような役割を担うべきか？
- CBDCと銀行、他の民間事業者は、どのような関係を築くのが望ましいか？
- 利用者利便性と金融システムの安定をどう両立させるか？

① フィンテック企業や行政サービスとのハブ的な立場

中央銀行 ⇔ デジタルバンク ⇔ フィンテック／行政／個人

② 銀行として安心安全なウォレット（KYC／AML）

web3、ブロックチェーンを感じさせない体験、秘密鍵、ウォレットアドレス…

③ プログラマブルマネーとして、決済と同時に権利が移転するユースケースなどへの発展

（例）サプライチェーンファイナンスの自動化

仕組み: 商品が工場から出荷された、配送業者に引き渡された、納品先で検品が完了した、といったサプライチェーン上のイベント（IoTセンサーやRFIDタグからの情報と連携）をトリガーに、関連企業への支払いが自動的に実行される。

メリット: 支払い遅延リスクの低減、キャッシュフローの改善、取引の透明性向上、事務処理コストの削減。

目指す姿： 利用者が自身のスキルや環境に合わせて、最適な手段をストレスなく選択・利用できるユニバーサルな環境。