



「みずほでよかった」を、つぎつぎとプロジェクト)の開始について

「みずほでよかった。あなたでよかった。」

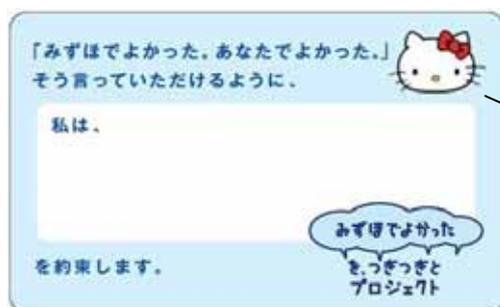
その言葉が、私たちの喜びです。

株式会社みずほ銀行(頭取 西堀 利)は、「商業銀行ビジネスへの原点回帰と更なる発展」という基本的な考え方の下、中堅・中小企業と個人のお客さまを主に担当する「リテール銀行」として、これまでも「お客さま第一」の実践を徹底してきましたが、この流れを更に加速し、みずほ銀行で働く全員が一丸となって、「お客さまとの中長期的な信頼関係の構築」を推進すべく、「みずほでよかった」を、つぎつぎとプロジェクト)を開始いたしましたので、お知らせいたします。

「みずほでよかった」を、つぎつぎとプロジェクト)の概要

1. 「私の約束カード」の作成・掲示(2月1日～)

- ・ 頭取・役員も含めて、みずほ銀行で働く全員が、お客さまから「みずほでよかった。」と言っていただけるよう、自らが実践することを「私の約束カード」に記載して、2月1日より胸部に掲示。



人気キャラクター「ハローキティ」のシールを、各自の「私の約束カード」の記載内容に合わせて27種類の中から選択して貼付

1976,2011 SANRIO CO.,LTD.APPROVAL No.G511752

- ・ お客さまにも、一人ひとりが「私の約束カード」に記載し、実践していくことを周知すべく、各店舗で働く全員の「私の約束カード」を店内ポスター等で掲示(3月予定)。

2. お客さまとのコミュニケーションの向上(順次、実施中)

- ・ 「お客さまの声カード」や当行ホームページの「ご意見窓口」で、お客さまのみずほ銀行への要望事項や「私の約束カード」に関するご意見等を積極的に収集し、各営業店内の「声ボード」(2月より約300ヶ店に設置)等を通じてお客さまに改善内容をお伝えする。

- ・ 特にお客さまが直接<みずほ>と接して、体感する商品・サービス、店舗・リモートチャネル等について、「お客さまの声」を踏まえた質・量の両側面から不断のレベルアップをはかる。

<直近の事例>

「みずほインターネット専用投信」18ファンドの取扱開始(2010年11月19日(金))
「スマートフォン向けバンキング」のサービス開始(iPhone:2010年11月21日(日)、Android:2011年1月16日(日))
“ふたりの生活”応援サイト「おうちのおかね」ウェブサイトのオープン(2010年12月15日(水))
「みずほハートフルローン」の取扱期間延長、「みずほハートフル私募債」の取扱開始(2010年12月20日(月))
みずほ銀行とみずほ証券・みずほインベスターズ証券とのATM利用提携の開始(2010年12月27日(月))
みずほ銀行ウェブサイトのリニューアル(2011年1月16日(日))
みずほ銀行・みずほインベスターズ証券の共同店舗化(横浜支店:2011年1月17日(月))
みずほ銀行・みずほ信託銀行の共同店舗化(内幸町トラストラウンジ:2011年1月24日(月))

みずほ銀行では、今後とも一人でも多くのお客さまにご利用いただき、「みずほでよかった。」と一層ご満足いただけるよう、「お客さま第一」を徹底すると共に、「つぎつぎと」商品・サービスのレベルアップや、店舗・リモートチャネルの利便性向上にも取り組んでまいります。

以上