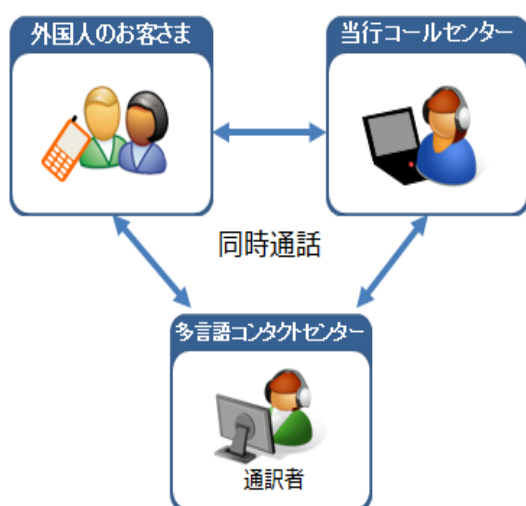


コールセンターにおける多言語対応の開始について

株式会社みずほ銀行（頭取：林 信秀）は、国内に居住される外国語のみ話されるお客さまや、2020 年の東京オリンピックに向けて増加する訪日外国人旅行者の方などに向けたよりよいサービス提供を目的に、本年 4 月より、3 者間通話の仕組みを活用したコールセンターにおける外国語対応を開始します。対応言語は英語・中国語・韓国語の 3 カ国語であり、本格的なコールセンターの多言語対応としては邦銀初のサービス提供となります。



当行コールセンターは、多言語コンタクトセンター（※1）の通訳オペレーターを介した 3 者間通話（※2）を当行フリーダイヤルに導入することで、外国人のお客さまからの個人向けサービスのお問い合わせに幅広く適切に対応することが可能になります（詳細は別紙をご参照ください）。

（※1）3 者間通話の仕組みを活用した多言語対応にあたっては、トランスコスモス株式会社（代表取締役社長兼 COO：奥田 昌孝）が提供する多言語コンタクトセンターサービスを活用します

（※2）お客さま・通訳オペレーター・当行コールセンター担当者が同時に通話を行います

当行は、ATM における海外発行 MasterCard/Visa の取り扱いを昨年 12 月に開始するなど、インバウンド需要への対応やグローバル化への取り組みを進めております。今般、コールセンターでの多言語対応を開始することで、外国人のお客さまの利便性を飛躍的に向上させることを目指します。今後は、さらに対応可能な言語を追加していく予定です。

当行は、今後も、コールセンターの利便性向上・応対品質向上に積極的取り組み、幅広いお客さまのニーズにお応えし、支持されるよう努めていきます。

以 上

(別紙)

<コールセンターにおける多言語対応の内容（予定）>

対象サービス	みずほインフォメーションダイヤル（※3・4） （※3）個人のお客さま専用ダイヤルになります （※4）具体的なサービス内容・フリーダイヤル番号等は別途、 当行ホームページに掲載予定です
サービス開始	2016 年 4 月
対応言語	英語・中国語・韓国語
営業時間	月曜日～金曜日 9 時 00 分～17 時 00 分（※5） （※5）祝日・振替休日、12 月 31 日～1 月 3 日は休業