

2017年10月5日
株式会社みずほ銀行

HDI「問合せ窓口格付け/Webサポート格付け」調査で 最高評価「三つ星」を獲得

株式会社みずほ銀行（頭取：藤原 弘治）は、サポートサービス業界の国際認証機関である HDI-Japan^{※1} が主催する 2017 年度格付けベンチマーク「問合せ窓口格付け」^{※2} および「Web サポート格付け」^{※2} において、このたび、最高評価である「三つ星」を獲得しました。

「問合せ窓口格付け」は当行コールセンターの対応品質や対応スキル等を、また、「Web サポート格付け」は当行 WEB サイトの使いやすさ等を評価されたものです。「Web サポート格付け」においては 2015 年度以来 4 度目の獲得となります。

【問合せ窓口】



【Web サポート】



今回の格付けに関する HDI-Japan の当行の評価については以下のとおりです。

①問合せ窓口格付け

- どの担当者も非常に礼儀正しく敬意があり、快くサポートしてくれるので気持ちが良い。
- 顧客のニーズに応えようという姿勢が充分感じられ、顧客の話を優先しながら双方向で進めることもできている。
- 不安を抱く顧客にはきちんと気持ち受止め共感を示した対応でよい。

②Web サポート格付け

- 情報は豊富でかつシンプルに整理してあるので迷うことなく利用でき使いやすい。

- またダイレクトバンキングの体験版や、窓口の混雑状況の確認、セミナーの予約もでき、顧客自身が柔軟に活用できる Web サイトである。
- 顧客の生活に近づいた Web サイトで親近感が持てる。

※調査結果の詳細は、HDI-Japan のプレスリリースをご参照ください。

https://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/press_release_171005.html

当行は引き続き、お客さまの課題解決のベストパートナーとして、さらなる応対品質の向上に努めていきます。

※1 HDI (Help Desk Institute: ヘルプデスク協会) は IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。世界で 50,000 を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。HDI-Japan は HDI の日本における拠点であり、HDI の国際基準を用いて各企業の間合せ窓口の格付けを実施する等、サポートサービスの向上を目指した活動を行っております。

※2 一般消費者である一般審査員と HDI 国際認定資格を有する専門審査員により、各対象企業の電話窓口（コールセンター）や、Web サイト（ホームページ）を利用し、HDI 国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、顧客目線で電話窓口対応や Web のサポート性を調査し、「星なし」から最高評価の「三つ星」までの 4 段階で評価されます。

以上