2019 年 10 月 16 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」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 2019 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応対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。「問合せ窓口格付け」は 2017 年度以来 2 度目、「Web サポート格付け」においては 2017 年度以降 3 年連続の獲得となります。

【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

- どの担当者も協力的で、敬意を払い前向きな姿勢に満ち溢れているので印象がよい。
- 丁寧かつ適度にフレンドリーなところもあり何でも相談しやすい。
- 顧客の不安を払拭するような温かみのある対応もあり、きちんとニーズを満たし信頼を得られている。

②Web サポート格付け

- 情報が満載だが、シンプルな作りなので迷うことなく利用しやすい。
- 自己解決できるコンテンツが豊富で充分に解決できる。

■ FAQ がすっきりと整理されているので非常に使いやすく、チャットボットは役立度が高く便利である。有人チャットにも切り替えることができ柔軟性がある。

※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_191003.asp

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問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