

2020年10月13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 2020 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。「問合せ窓口格付け」は 2 年連続、3 度目の獲得、「Web サポート格付け」は 2017 年度から 4 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に素早く反応し、丁寧で顧客のニーズを捉えた情報を提供する気配りがあり、とても信頼できる。
- 話の進め方や会話のタイミングも、顧客に合わせてくれるのでとても話しやすい。顧客の心情を受け止め気遣いながら対応してくれる。

②Web サポート格付け

- 分かりやすくカテゴリ分けされており、情報を見つけやすい。自己解決するためのチャンネルは豊富で、好みに合わせて選択できる。

- 新型コロナウイルス対策について、詳しい取り組み、目的別に利用できるサービス、手続きにかかる期間を示しているの信頼できる。

* 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_201007.asp

近年のお客さまニーズの変化や新型コロナウイルス感染症による「新しい生活様式」への対応には、電話、メール、チャットやWEB・FAQ等、多様なコミュニケーションチャネルの活用がますます重要となります。当行は、今後も「お客さまの課題解決のベストパートナー」を目指し、各チャネルの対応力強化・品質向上に努めていきます。

なお、みずほ証券株式会社においても、証券業界における「問合せ窓口格付け」および「Web サポート格付け」で、最高ランクの「三つ星」を獲得しています。詳細は、みずほ証券株式会社のウェブサイトをご覧ください。

<https://www.mizuho-sc.com/hdi.html>

※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います。

※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