

2021年7月21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[※] が主催する 2021 年度格付け調査にて「問合せ窓口格付け」および「Web サポート格付け」において、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」は電話窓口やチャット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 3 年連続、4 度目の獲得、「Web サポート格付け」は 5 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。

【問合せ窓口格付け】

- ・チャット、電話双方、礼儀正しく丁寧で協力的に対応してくれる。
- ・文章も簡潔で理解しやすく、顧客の反応を気に掛けながら双方向で解決へ導いている。
- ・顧客がきちんと理解できるまで熱心にサポートし、安心感のある対応で信頼を得られている。
- ・チャットの返信スピードが速く、回答も的確で無駄がない。

【Web サポート格付け】

- ・速やかに知りたい情報を見つけることができ利用しやすい。

- ・チャットは、Web を見ている顧客の状態をうまく活用してサポートできている点
がよい。
- ・セキュリティについて顧客ができる対策を講じていたり、銀行としての取組みも
明確であったりと、安心して利用できる。

* 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_210707.asp

今後も〈みずほ〉は、お客さまの課題解決のベストパートナーを目指し、さらなる
対応品質の向上に努めていきます。

※ HDI-Japan は、1989 年に設立された IT サポートサービス業界における世界最大のメンバ
ーシップ団体 Help Desk Institute の日本団体です。

以上