

2022 年 7 月 6 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（取締役頭取：加藤 勝彦）のコンタクトセンターは、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 2022 年度のコンタクトセンター格付け調査にて「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」は電話やチャットの対応品質や対応の正確さ等を、また、「Web サポート格付け」はチャットボットや FAQ、WEB サイトの利便性等を評価されたものです。「問合せ窓口格付け」は 4 年連続、「Web サポート格付け」は 6 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】

- ・担当者は落ち着きのある話し方で、誠実さや信頼感が伝わるよい雰囲気である。
- ・しっかりとした業務知識を持っており、寄り添った対応である。
- ・こちらのペースに合わせ多岐に渡る質問にも一ヶ所で全て回答し、満足度の高いサポートを提供してくれる。

【Web サポート格付け】

- ・Web サイト全体が整理されておりコンテンツが充実しているので、多くの商品やサービスがあるなか知りたい情報が見つけやすい役に立つ。

- ・ Web コンテンツは分かりやすく、動画やアプリ、FAQ、チャットボットなど、自己解決するための選択肢が豊富である。

* 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/Bench/about_Bench.asp

今後も〈みずほ〉は、「お客さま目線」を大切にして、考え・行動することで、期待を上回るサービスを提供し続ける新たな時代のパートナーとなることを目指していきます。

※ 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