



2022年10月28日
株式会社みずほ銀行

DX ライフデザイン提案モデルが CRM 協議会「2022 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

株式会社みずほ銀行（頭取：加藤 勝彦）は、一般社団法人 CRM 協議会^{※1} 主催の「2022 CRM ベストプラクティス賞」において、CRM ベストプラクティス賞^{※2} を受賞しました。

■受賞モデル名：DX ライフデザイン提案モデル

■受賞事由（CRM 協議会コメント抜粋）

お客さま本位の総合資産コンサルティングを実践すべく、「ライフデザイン・ナビゲーション」というコンサルティング営業支援システムを全営業店に導入。聞く力＋金融知識＋人間力の三位一体となったコンサルティングモデルへの変革により、これまで各営業員の属人的な能力に依拠していたコンサルティング活動をデジタル活用により高度化し、お客さまの正しい理解に基づいて生活様式に寄り添ったライフデザインを提案することが可能になった。その結果、お客さま満足度を大幅に向上することができた点を評価したい。

今後も〈みずほ〉は、お客さま本位の総合資産コンサルティングの実現に向けてさらなる向上に努めていきます。

なお、みずほ証券でも「2022 CRM ベストプラクティス賞」を受賞しています。

https://www.mizuho-sc.com/company/newsrelease/2022/pdf/20221028_01jp.pdf

※1 一般社団法人 CRM 協議会とは

2009年10月1日に発足し、ユーザー、ベンダー、アカデミーらが協力しながら、日本における「顧客中心主義経営」〈Customer Centric Relationship Management (CCRM)〉のあるべき真の姿を研究・追求し、これを推進すべく、2000年4月より発足していた CRM 協議会の活動を引き継いでいるオープンでノンプロフィットの会員組織です。

※2 CRM ベストプラクティス賞とは

顧客中心主義経営の実現を目指し、戦略、オペレーション、組織の観点から顧客との関係を構築し、その成果をあげている企業・官公庁・団体を表彰するものです。

詳細につきましては、一般社団法人 CRM 協議会の HP をご覧ください。

以上