

2023 年 7 月 5 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：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 2023 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 5 年連続、「Web サポート格付け」は 7 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】

- ・ 終始顧客を尊重し、話をよく聞いて丁寧な言葉遣いで協力的に支援してくれる。
- ・ 担当者は顧客の求めていることを的確に把握し、すぐにはっきりとメリハリのある回答をしており、自信に満ちたプロらしく頼りがいのある対応である。
- ・ プラスアルファの情報提供もあるので、顧客はよく納得し気持ちよく終話できる。

【Web サポート格付け】

- ・ トップページから案内に沿ってたどっていくと求めるコンテンツが容易に見つけられる。
- ・ セルフヘルプは選択肢が多く、必要に応じて動画を用いるなど理解しやすい内容になっている。
- ・ セキュリティに関する注意喚起も十分にそろっていて、顧客が安心してサービスを利用できるようにガイドしている。

ともに挑む。ともに実る。

MIZUHO

* 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

ともに挑む。ともに実る。

MIZUHO