

2023 年 10 月 12 日
株式会社みずほ銀行

行内外の声・組織横断革新モデルが 「2023 CRM ベストプラクティス賞」「大星賞」をダブル受賞

株式会社みずほ銀行（頭取：加藤 勝彦、以下「みずほ銀行」）は、一般社団法人 CRM 協議会（以下「CRM 協議会」）が顧客中心主義経営の実現に向けて成果を上げている企業等を表彰する「2023 CRM ベストプラクティス賞」※1※2 およびその中でも顕著な活動をした企業・官公庁・団体にのみ贈られる「大星賞」を本日、同時受賞しました。

■受賞モデル名：行内外の声・組織横断革新モデル

■受賞事由（CRM 協議会発表）

CRM 高度化の一環として、“多様な行内外の声を収集・分析・活用する枠組”を構築し、組織横断的な VOC 活用活動を強化した。具体的には、行内外から寄せられる大量の声データを集約し、テキストマイニングによる横断的な分析結果を組織全体で可視化・共有を行うことで、商品サービス向上やマーケティング等での活用で大きな成果をあげた。特に、デジタルチャネルである「みずほダイレクトアプリ」の顧客利便性の向上に尽力し、業界の中で極めて高い評価を獲得することができた点を評価したい。



みずほ銀行は、社員全員が「お金のプロ」として「お客さまの立場で考え、誠心誠意行動する」を行動軸※3としています。今回評価を頂いたお客さまの声をサービスに反映するモデルと先端テクノロジー技術を活用したサービス開発※4を高度に融合することで、お客さまへ適時・最適なサービス提供を実現し、より一層の顧客中心主義経営に努めていきます。

ともに挑む。ともに実る。

MIZUHO

※1: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、CRM 協議会の HP をご覧ください。

CRM 協議会 HP: https://crma-j.org/best_practice/best_practice_01ori.html

※2:みずほ証券でも「2023 CRM ベストプラクティス賞」を本日、受賞しています。

https://www.mizuho-sc.com/company/newsrelease/2023/pdf/20231012_01jp.pdf

※3:〈みずほ〉のパーパス（存在意義）・バリュー（価値観・行動軸）

「ともに挑む。ともに実る。」をパーパスに、それを実現する以下5つバリューを定めています。

Integrity	…お客さまの立場で考え、誠心誠意行動する
Passion	…強い思いを持ち、楽しく働く
Agility	…迅速に決断し、実践する
Creativity	…何事にも関心を持ち、創造力を磨く
Empathy	…多様な意見に耳を傾け、協力する

2023 年 5 月 15 日付ニュースリリース：企業理念の再定義および新中期経営計画について

https://www.mizuho-fg.co.jp/release/20230515_2release_jp.html

※4:Google Cloud との連携を通じて「次世代デジタルマーケティング基盤」の開発を進めています。

本基盤を活用することで、お客さまへ適時・最適なサービス提供を見込んでいます。

今後も、より便利に、よりお得に、よりわかりやすい、サービス開発に取り組んでいきます。

以 上