

HDI「問合せ窓口格付け」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^{※1} が主催する 2024 年のコンタクトセンター格付け調査「問合せ窓口格付け」において、最高評価である「三つ星」を獲得しました。

なお、当行は「問合せ窓口格付け」において、電話やチャットの対応品質や対応の正確さ等を評価され 6 年連続で最高評価「三つ星」を獲得しています。



今回の「問合せ窓口格付け」に関する HDI-Japan の当行の評価^{※2}は以下のとおりです。

- ・ 礼儀正しく敬意を払いながら協力的に支援してくれる。
- ・ 顧客の話を傾聴してペースを合わせ、必要に応じて問合せ内容を確認して顧客に向き合い、意思疎通が図れるので安心感と一体感がある。
- ・ 顧客のニーズを理解して簡潔明瞭で分かりやすい回答をし、状況に応じた提案も含めてくれる。

今後も〈みずほ〉は、変化・多様化するお客さまニーズに対しお客さまの立場で考え、誠心誠意行動することで、お客さまと経済・社会の発展に貢献し、〈豊かな実り〉を実現していきます。

※1 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。

※2 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

以 上