

2024 年 10 月 15 日
株式会社みずほ銀行

AI 活用統合コンタクトセンターモデルが 「2024 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 協議会主催の「2024 CRM ベストプラクティス賞」※¹を受賞しました。

■受賞モデル名：AI 活用統合コンタクトセンターモデル

■受賞事由（CRM 協議会発表）

「お客さまの人生やビジネスの成長・成功のために、便利で安心なパートナーとして寄り添い、ともに歩む」というコンタクトセンターのパーパス※²に沿って、徹底的に考え抜かれたコンセプトを基に、次世代コンタクトセンターのシステムの導入を図っている。それにより、顧客の多様なニーズに応えるための問い合わせチャネルの統合や AI によるサービス品質向上が実現した。評価ポイントとしては、利便性の向上、パーソナライズの強化、業務効率化が挙げられる。今後は、これらの成果を基にさらなるサービスの革新を図り、顧客体験の向上を目指すことで、持続的な成長と競争力の強化が期待される。



今後も〈みずほ〉は、リテール分野における最も便利で安心なパートナーをめざし、リアル、リモート、デジタル各チャネルのサービスを高度化し、一層シームレスなお客さま体験を提供していきます。

NEWS RELEASE

※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://www.crma-j.org/index.html>

※2:コンタクトセンターのパーパスとは

〈みずほ〉の企業理念において、「ともに挑む。ともに実る。」をパーパスとして定め、その実現に向けた価値観・行動軸として「お客さまの立場で考え、誠心誠意行動する」などを掲げています。

コンタクトセンターを所管するカスタマーリレーション推進部では、このパーパス・価値観・行動軸をオペレーター向けにかみ砕き、コンタクトセンターのパーパスとして「お客さまの人生やビジネスの成長・成功のために、便利で安心なパートナーとして寄り添い、ともに歩む」を定め、以下のビジョンを掲げています。

- ・期待を上回るサービスを提供し、お客さまから信頼・信任されるコンタクトセンター
- ・全ての社員・パートナーが成長を通じて働きがいと幸せを実感するコンタクトセンター

以 上

ともに挑む。ともに実る。

MIZUHO