

## みずほ証券コールセンターがHDI「問合せ窓口/Web サポート」で 初の「五つ星認証」を取得

みずほ証券株式会社（取締役社長：浜本 吉郎）は、サポートサービス業界の国際認証機関である HDI-Japan<sup>※1</sup> による「HDI 五つ星認証プログラム」において、「問合せ窓口」および「Web サポート」の2部門で初めて「五つ星認証」を取得しました。

【問合せ窓口】



【Webサポート】



「五つ星認証プログラム」とは、顧客視点で卓越したサービスを提供していることの証明である最高評価「三つ星」を取得した企業<sup>※2</sup>を対象に、HDI-Japan が国際認定スタンダードに基づき、コールセンターの運営管理や従業員のマネジメント等を総合的に評価するものです。

今回の認証に関する HDI-Japan の主な評価は以下のとおりです。

- ・コールセンター全拠点が、高いレベルで組織統制されている
- ・スタッフが、コールセンターのミッションを深く理解し、広く浸透している
- ・サービス品質向上に向けて、関係者と円滑にコミュニケーションを図り、主体的に取り組んでいる

五つ星認証の詳細はこちらをご覧ください。

[HDI-Japan Press Release \[2022年1月31日\]](#)

今後も〈みずほ〉は、お客さまの課題解決のベストパートナーを目指し、さらなる対応品質の向上に努めていきます。

※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 当社は、2021年 HDI 格付けベンチマークにおいて、「問合せ窓口格付け」は6年連続、「Web サポート格付け」では5年連続で最高評価の「三つ星」を獲得しています。

<https://www.mizuho-sc.com/hdi.html>