

“個の力”強化によるCS向上モデルがCRM協議会 「2023 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

みずほ証券株式会社（取締役社長：浜本 吉郎、以下「みずほ証券」）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}を7年連続で受賞しました。また、4年以上連続で受賞した企業・官公庁・団体に贈られる「継続賞」も同時受賞しました。

■受賞モデル名：“個の力”強化によるCS向上モデル

■受賞事由（CRM協議会コメント抜粋）

お客さまの期待を超える資産運用サービスを提供できる付加価値の高いコンサルティング人材の育成を狙いとして、人材育成の枠組みを大きく刷新。具体的には、部門全社員を対象とした学びの場である「みずほコンサルティングアカデミー」を創設し、人材育成プログラムを体系化した。また、社員一人ひとりの人材データを一元化し、社員の現状や成長を可視化することで、社員の成長を支援する仕組みを整備。さらに、お客さまの声をリアルタイムに収集し、お客さまサービスの改善を高速化する取り組みを推進した。今後、社員のスキルとモチベーションを向上させ、お客さまに対するサービスの質を一層高められることを期待したい。



“個の力”強化によるCS向上モデルとは、お客さま本位を徹底し、お客さまのニーズや目的に合わせた総合資産コンサルティングを提供するために社員の“個の力”の持続的なレベルアップを目指す仕組み、活動です。

みずほ証券は、お客さまとともに、価値の共創に挑戦し、豊かな実りをめざします。お客さま本位の業務運営を中心に据えながら、一人ひとりのお客さまに寄り添い、人生100年時代の安心と幸せな未来に向け、お手伝いさせていただきます。総合資産コンサルティング力を弛まず向上させながら、それぞれのお客さまが描くライフプランに応じたふさわしいサービスを提供していきます。

※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：みずほ銀行でも「2023 CRM ベストプラクティス賞」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」を同時受賞しています。

みずほ銀行ニュースリリース: https://www.mizuhobank.co.jp/release/pdf/20231012release_jp.pdf

以 上