

平成 29 年 11 月 1 日

お客さま各位

みずほ証券株式会社

## 「2017 CRM ベストプラクティス賞」受賞

平素は、格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

このたび、みずほ証券株式会社は、一般社団法人 CRM 協議会<sup>※1</sup> が選定する「2017 CRM ベストプラクティス賞」<sup>※2</sup>を受賞しました。

「2017 CRM ベストプラクティス賞」の受賞理由について、同協議会より以下の評価をいただいております。

『2013 年 1 月合併により誕生した新生みずほ証券は、グループの「One MIZUHO」の戦略のもと「銀・信・証連携」を行う“お客さま第一”を徹底した「総合金融コンサルティンググループ」を実現すべく、顧客視点の行動マネジメント「M-アクセル」を導入し、1) お客さまニーズの把握、2) アプローチ件数の最大化、3) お客さま情報の蓄積と継続フォローに取り組むことにより「お客さまに会って、対話する」対面証券会社の営業モデルを深化させ、預かり資産の増加や顧客満足度の向上に取り組んでいる。』

昨今、フィデューシャリー・デューティー（受託者責任）の徹底が求められるなか、当社は、みずほフィナンシャルグループが掲げる「お客さま第一（Client-Oriented）」のもと、お客さまの多様なニーズへの的確な対応や、ソリューションの高度化を実現するための取り組みを進めております。

今後も、〈みずほ〉が目指す「総合金融コンサルティンググループ」唯一の総合証券会社として、お客さまから選ばれるために、社員全員が「お客さま第一」という考え方を徹底し、金融に関する専門性に磨きをかけ、最良のサービスを提供すべく努めてまいります。

※1 一般社団法人 CRM 協議会は、2009 年 10 月 1 日に発足し、ユーザー、ベンダー、アカデミーらが協力しながら、日本における CRM（Customer Relationship Management=顧客中心主義経営）のあるべき真の姿を研究・追求し、これを推進すべく、2000 年 4 月より発足していた CRM 協議会の活動を引き継いでいるオープンでノンプロフィットの会員組織です。

※2 CRM ベストプラクティス賞は、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・公官庁・団体を表彰するものです。

