

平成 30 年 10 月 9 日

お客さま各位

みずほ証券株式会社

「2018 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※¹ が選定する「CRM ベストプラクティス賞」※² を 2 年連続で受賞いたしました。

「2018 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。

『昨年は「M-アクセラ」を活用した顧客視点の行動マネジメントで、顧客満足度の向上や預かり資産の増加に取り組んだ。今年はそのマネジメント基盤を活用し、フィデューシャリー・デューティー（顧客本位の業務運営に関する原則）に則ったお客さま本位の投資アドバイスや提案を実践すべく、過去のロイヤリティー顧客の動向を分析し、顧客把握に必要と思われる優先訪問・連絡先を営業拠点に推奨。対面証券会社の営業モデルを高度化することに成功した事例である』

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るため努めてまいります。

※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「顧客中心主義経営」＜Customer Centric Relationship Management (CCRM)＞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。

