

ステークホルダー・コミュニケーション

〈みずほ〉では、ステークホルダーのみなさまに対する倫理上の基本姿勢を「みずほの企業行動規範」として定めるとともに、積極的にコミュニケーションを行い、〈みずほ〉の活動が社会常識と調和し、公正かつ透明なものとなるように努めています。

〈みずほ〉のステークホルダー

〈みずほ〉は、さまざまな手段を通じて、各ステークホルダーのみなさまと幅広くコミュニケーションを行い、その声を企業活動にいかしています。

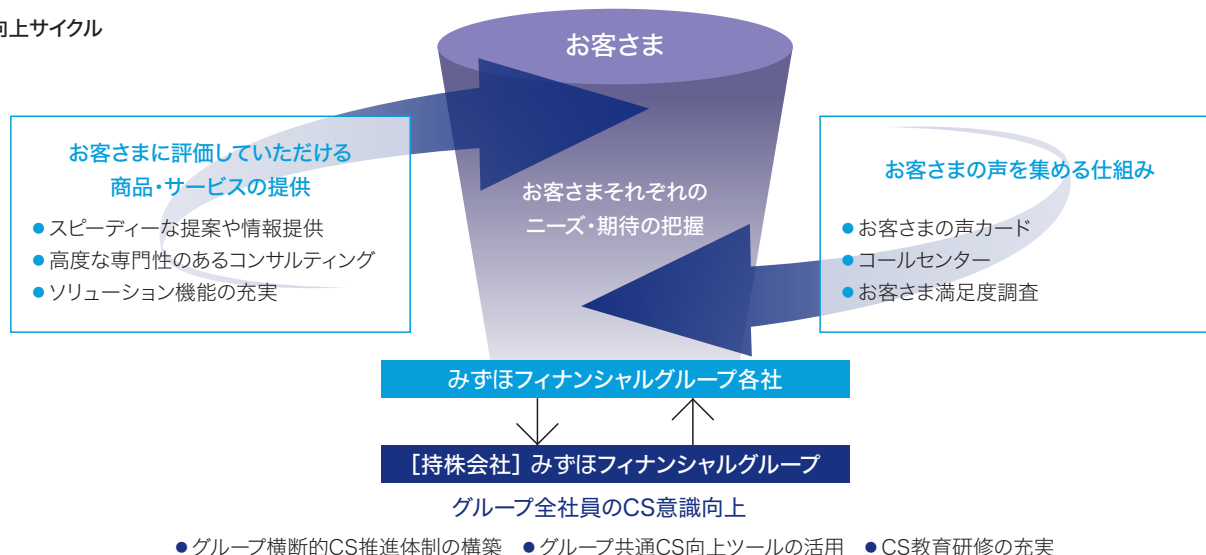


ステークホルダー	主なコミュニケーション手段	
■ お客さま	お客さまの声カード、満足度調査、コールセンター、ウェブサイトのご意見・苦情窓口	▶P97
■ 株主さま	株主総会、IR説明会	▶P29
■ 社員	社員意識調査、労使協議	▶P91
■ 地域社会	社会貢献活動、金融教育支援 □ https://www.mizuho-fg.co.jp/csr/	
■ 仕入先・競争会社	購買活動、委託契約	
■ 政治・行政	政策提言、業界団体を通じた活動、監督官庁への適切な対応	

事例：お客さまとのコミュニケーション

〈みずほ〉はビジョンにおいて「サービス提供力No.1」を掲げ、その実現に取り組んでいます。さまざまなチャネルを活用し、常に変化し続ける多様なお客さまのニーズをしっかりと受け止め、サービスレベルの向上に努めています。

■ CS向上サイクル



お客様の声を集める仕組み

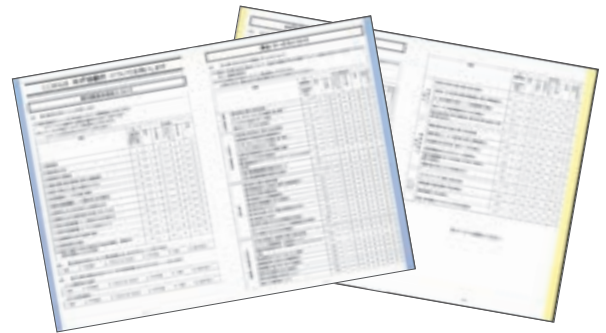
■ お客様の声カード

店頭で積極的に配布し、お客様の幅広い声を収集しています。また、お客様からいただいたご意見への営業店からの回答をお示しする場所として、店頭で「お客様の声ボード」を設置しています。



■ 満足度調査

国内外、個人／法人のお客様に定期的に満足度をお聞きする調査を実施しています。調査結果は経営に直接報告のうえ、商品・サービス等の改善・強化につなげています。



■ コールセンター

お客様からの電話によるお問い合わせは、コールセンターにてお応えし、お寄せいただいたご意見・ご要望を集約しています。

みずほ銀行、みずほ信託銀行、みずほ証券での2016年度の電話でのお問い合わせ・各種照会件数は約233万件でした。



■ ウェブサイト窓口

みずほ銀行、みずほ信託銀行、みずほ証券では、お客様からのインターネット経由でのご意見・ご要望等をお聞きするウェブサイト上の窓口を設けています。



お客様の声を企業活動に活かす仕組み

みずほ銀行では、いただいたお客様の声を、各営業店における「CS・お客様保護等推進委員会」や、本部における経営会議等の経営レベルで改善案を協議し、実行しています。改善項目については、各店舗に備えつけの「お客様の声ボード」等を通じて、お客様に適時お知らせしています。

