

**お客さまごとに最良・最適なコミュニケーションを行う
「ハイパー・パーソナライズド・マーケティング」の本格運用開始**
～お客さま一人ひとりに寄り添ったご案内の実現へ～

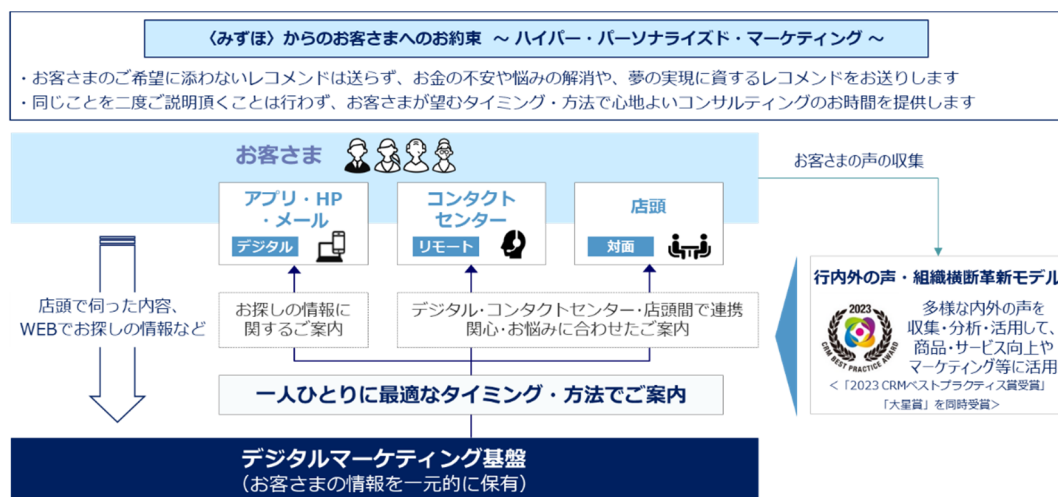
株式会社みずほフィナンシャルグループ（執行役社長：木原 正裕）は、Google Cloud 上に構築したデジタルマーケティング基盤の試験運用^{※1}を経て、デジタルチャネル上にて、お客さまごとに最良・最適なコミュニケーションを行う「ハイパー・パーソナライズド・マーケティング」を株式会社みずほ銀行のお客さま向けに開始します。

「ハイパー・パーソナライズド・マーケティング」の運用開始により、お客さま一人ひとりに適したタイミング・方法で、ライフプランをサポートする商品・サービスのご案内や、お金に関する悩み・不安に対して役立つ情報のご提供のほか、いま欲しい情報にたどり着けない等、お困りの方への最適なページのご案内も可能となります。

例えば、お客さまが商品・サービス利用の検討にあたりサイトを訪問された場合、そのお客さまの属性やサイト閲覧状況等のデータを分析し、求められている情報を、バナーやメール配信等を通じて的確なタイミングでご提供します。

今後、デジタルチャネルだけに留まらず、リアルな店舗等とも連動し、オンライン・オフラインを問わず、お客さまの関心・悩みに合わせた最適なサービス体験をご提供します。

なお、お客さま情報の利活用にあたっては、お客さまのご意向を事前に確認^{※2}します。



また、〈みずほ〉は「2023 CRM ベストプラクティス賞」^{※3}を受賞した「行内外の声・組織横断革新モデル」^{※4}により、お客さまの声を商品・サービスの向上に活用していく体制を構築しており、「ハイパー・パーソナライズド・マーケティング」の継続改善に活用していきます。

〈みずほ〉は、今後もお客さま一人ひとりに寄り添ったより心地良いサービスのご提供を通じお客さまの豊かで実りのある生活の実現に取り組んでいきます。

※1 2023 年 11 月 15 日付ニュースリリース

「Google Cloud を活用したマルチクラウド体制の構築とデジタルマーケティング基盤の試験運用開始について」

https://www.mizuho-fg.co.jp/release/20231115release_jp.html

*Google Cloud は Google LLC の商標です。

※2 アプリおよびホームページに来訪されたお客さまに対して、最適なお提案の実施について事前にご案内し、ご意向を確認します。ご提案をご希望されないお客さまには、みずほ銀行ホームページの「お客さまに最適な情報をご案内する取り組み（パーソナライズ）」ページでのパーソナライズ案内無効化をご案内します。

<https://www.mizuhobank.co.jp/notice/personalization/index.html>

※3 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 協議会のホームページをご覧ください。

CRM 協議会ホームページ： https://crma-j.org/best_practice/best_practice_01ori.html

※4 行内外の声・組織横断革新モデルとは

みずほ銀行では、アンケートやコンタクトセンター等のさまざまなチャネルから寄せられる年間 500 万件を超えるお客さまからのご意見やご要望、社員からの改善提言等の声データを VoC (Voice Of Customer) ツールに集約しています。その声データをテキストマイニング技術による横断的な分析によって可視化し、組織全体で共有するとともに、お客さまや社員から集まった声を起点に商品・サービスの向上、課題解決に活用する体制を構築しました。

これらの取り組みは高く評価され、みずほ銀行は、「2023 CRM ベストプラクティス賞」および「大星賞」を同時受賞しています。

2023 年 10 月 23 日付プレスリリース（みずほ銀行）

「行内外の声・組織横断革新モデルが『2023 CRM ベストプラクティス賞』『大星賞』をダブル受賞

https://www.mizuhobank.co.jp/release/pdf/20231012release_jp.pdf

以 上

ともに挑む。ともに実る。

MIZUHO