



AI 音声顧客対応モデルが CRM 協議会 「2022 CRM ベストプラクティス賞」を受賞

みずほ証券株式会社（社長：浜本 吉郎）は、一般社団法人 CRM 協議会^{※1} 主催の「2022 CRM ベストプラクティス賞」において、CRM ベストプラクティス賞^{※2} を6年連続で受賞しました。4年以上連続で CRM ベストプラクティス賞を受賞した企業・官公庁・団体に贈られる「継続賞」との同時受賞となります。

■受賞モデル名：AI 音声顧客対応モデル

■受賞事由（CRM 協議会コメント抜粋）

対面証券会社におけるコンタクトセンターの付加価値を高めることを狙いとして、これまで、デジタル・AI 活用を通じた対応のセルフ化・効率化を推進し、オペレータはより付加価値の高い業務に専念することで、多様化・複雑化する顧客ニーズへの対応力を高めることを軸とした施策に取り組んできた。今回は、コンタクトセンターの利用者の特徴やニーズを踏まえ、高齢化社会への対応として「AI 音声ボット」を活用した24時間受付による営業時間外での顧客対応を実現した。その結果、高齢者層を中心に利用が拡大し、顧客の期待・ニーズに応えることができた点を評価したい。

今後も〈みずほ〉は、お客さま本位の総合資産コンサルティングの実現に向けてさらなる向上に努めていきます。

なお、みずほ銀行でも [「2022 CRM ベストプラクティス賞」](#) を受賞しています。

※1 一般社団法人 CRM 協議会とは

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、一般社団法人 CRM 協議会の HP をご覧ください。