

株式会社みずほ銀行

みずほ銀行のグローバル戦略を支えるITサポート 「スーパーヘルプデスク」導入により、顧客からの システムに関する問い合わせに“日本品質”で対応



導入サービス名：スーパーヘルプデスク



e-ビジネス営業部
GCMS推進室 GCMS企画開発チーム
次長
高石 功氏



e-ビジネス営業部
GCMS推進室 GCMS企画開発チーム
調査役
修行 一氏



e-ビジネス営業部
GCMS推進室 GCMS企画開発チーム
調査役
高 和弘氏



e-ビジネス営業部
GCMS推進室 GCMS企画開発チーム
調査役
梅田 靖氏



オンラインバンキングサービスの画面イメージ。

課題

- ・企業のグローバル展開に伴い、言語や、国や地域のルールなどに対応した決済サービスを利用したいという要望が増えてきた
- ・ニーズに柔軟に対応するには、新しいオンラインバンキングの仕組みが必要
- ・オンラインバンキングサービスの安定運用ためには、ITサポートを担うヘルプデスクの運用がキーとなっていた

対策

- ・法人向け海外オンラインバンキングシステム「みずほグローバルe-バンキング」を全面的に刷新

効果

- ・「スーパーヘルプデスク」の導入により、「みずほグローバルe-バンキング」利用者からのシステム関連の問い合わせにトータルに対応できている

海外オンラインバンキングサービスを支えるキーファクターのヘルプデスク

多くの企業がグローバル展開を図る中、現地のルールに対応した決済サービスの要望が高まっている。多様化・高度化するニーズを受けて、株式会社みずほ銀行（以下、みずほ銀行）は、2014年に法人向け海外オンラインバンキングシステム「みずほグローバルe-バンキング」を全面的に刷新。その安定運用を支えているのが、顧客からのシステム関連の問い合わせにトータルに対応できるヘルプデスクである。

e-ビジネス営業部の修行一氏は「昔はFAXや電話を使って取引していたのですが、今はオンラインバンキングを使った取引にシフトしています。法人のお客さまにとっては、セキュリティを確保しつつ、世界中の口座を一元管理できるため、日常的な資金管理に必要なツールといえます」と、海外事業におけるオンラインバンキングの重要性を説明する。

みずほ銀行では2001年より海外に拠点を持つ法人向けにオンラインバンキング

サービスを提供しており、継続的に品質向上を図ってきた。中でも2014年に行ったレベルアップは大規模なものであった。e-ビジネス営業部の高和弘氏は「海外進出されるお客さまの増加に伴い、国や地域特有の法制度や商習慣などのルールに合わせて利用したいというご要望が増えてきました。そのため、現地のルールに応じてカスタマイズできる新しいオンラインバンキングの仕組みが必要でした」とリニューアルの背景を語る。

リニューアルを担当したe-ビジネス営業部の梅田靖氏は「既存のお客さまはもちろん、国内外の新規顧客獲得に向けたリニューアルを実施しました。取引を電子化してシステムに組み込むなど、お客さまの利便性向上と銀行取引のスピードアップをコンセプトに、機能のレベルアップや画面デザインの刷新、新メニューの拡充を行いました」と振り返る。

みずほ銀行では、ITサポートを担うヘルプデスクをいかに運用するかが重要なテーマとなっていた。「海外のお客さま向けのヘルプデスクは、ITサポートについて日本語と英語の対応かつ24時間365日の運用体

制が必須条件となるので、自前での構築・運用は困難です。また海外拠点の行員が対応することも、技術的・体力的に不可能です」(修行氏)。そこで、みずほ銀行は海外顧客のITサポートを担うヘルプデスクのアウトソーシングを検討した。

NTTコミュニケーションズ選定の決め手

パートナーには、海外でのシステム構築を担当していたNTTコミュニケーションズ(以下、NTT Com)を選定。IT環境の構築とヘルプデスクをワンストップで任せられることや、銀行の業務に関わる情報を管理できるセキュリティの高いファシリティ環境があること、海外から「国際フリーダイヤル」を使った無料通話のサービスを提供できることも決め手となった。みずほ銀行が導入した「スーパーヘルプデスク」は、ITに関する問い合わせの一元窓口を提供するサービスであり、14カ国語におよぶ多言語対応、24時間365日体制のサポート受付、日本品質のマネジメントなど、グローバルでのヘルプデスク運用を考える企業にとっては最適なサービスといえる。

みずほ銀行では、このサービスを顧客向けのヘルプデスクとして利用しているが、基本はシステム管理者・利用者など、IT利用者の技術サポートを目的としたサービスであるため、マルチベンダーで、メーカーや

キャリアを気にせず利用できる点も大きな魅力となっている。

日系企業が求める“日本品質”のITサポートとは、NTT Comならではの強みとは

みずほ銀行のITサポート窓口として機能する「スーパーヘルプデスク」は、海外支店の現地行員の技術的な問い合わせにも対応している。

e-ビジネス営業部の高石功氏は「海外支店の行員の問い合わせ窓口があるのは大きいですね。オンラインバンキングの利用者は、毎年10～20%増加し、現在1万社を超えています。その要因の一つに、サービス品質を底上げしているヘルプデスクが挙げられると思います」と評価している。

また、日本人による一元対応により提供される“日本品質”のきめ細かな対応も大きなポイントであるという。「大部分の利用者が日系企業のお客さまであるため、日本人の目線で一括管理されている『スーパーヘルプデスク』は、大きな安心感が得られます。マニュアル通りの説明ではなく、個々のお客さまのご要望やIT環境の変化に応じて臨機応変かつ迅速に対応してもらっています。特にトラブルにおいては、日本人による丁寧な対応は重要です」と修行氏は、日本人ならではの気配りの重要性を強調する。

なお、「スーパーヘルプデスク」はシステ

ム関連以外の問い合わせを担当部署につなぐハブの役割も担っている。「サービスに関すること以外のお問い合わせについても、単にお断りするのではなく、支店の行員との連携を図るなど、みずほ銀行とお客さまをつなぐ役割も担っていただいています」と高氏が語るように、お客さまの立場に立った丁寧な対応が“日本品質”の強みといえるかもしれない。

NTT Comが、トータルなITソリューションを手掛けていることも大きなメリットであるという。「IT環境は日々変化し続けていますので、OSのバージョンなどに関して、先手を打って提案してもらえるので非常に助かっています。また、ITに一步踏み込んでワンストップでサポートをしてもらえる点も大きな安心感につながっています」と、修行氏は対応領域の広さにも満足しているという。

梅田氏は「こちらが気付かない新たな質問項目の追加など、事前にQ&Aの作成から入ってもらえるので大変助かっています。これも長年のノウハウから生み出される対応だと思えます」と分析する。

グローバルヘルプデスクサービスの多くは、国内外の拠点のITガバナンス統一を目的に利用されるのが一般的であるが、みずほ銀行は、「グローバルな顧客対応」のガバナンス統一のためにスーパーヘルプデスクを選択し、目に見える成果を挙げている。

みずほ銀行様 企業情報

所在地 東京都千代田区大手町 1-5-5
(大手町タワー)

発足日 2013年7月1日

資本金 1兆4,040億円

従業員数 26,884人

主要な業務の内容 預金業務、貸出業務、商品有価証券売買業務、有価証券投資業務、内国為替業務、外国為替業務、社債受託および登録業務、附帯業務

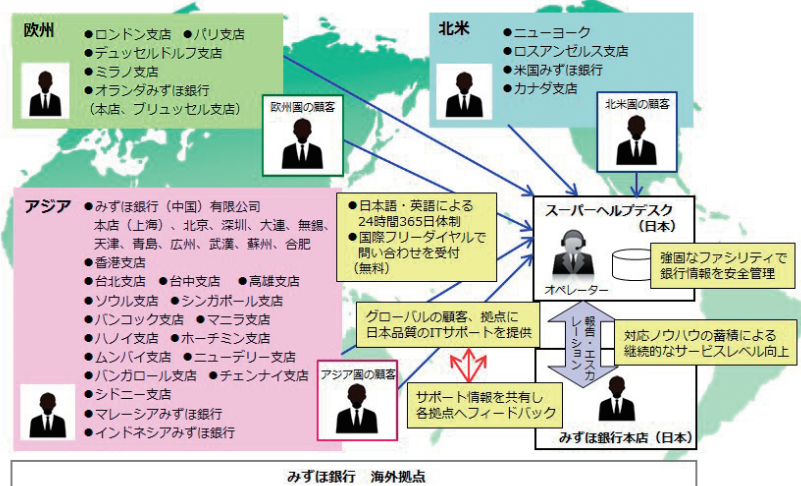
国内ネットワーク 本支店 421
出張所 40

海外ネットワーク 支店 24 出張所 13
駐在員事務所 7

URL <http://www.mizuho.com>

※2014年9月30日現在

「みずほグローバル e-バンキング」サービス対象拠点



2015年3月現在

お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ www.ntt.com/super-help/

メールアドレス superhelpdesk@ntt.com

記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。