



Best Customer Support
of The Year 2026

特別賞(マネジメント強化)

みずほ証券株式会社

ナレッジを起点とした“成長ループ”の始動 ～ともに成長していく非対面チャネル

みずほ証券株式会社は、国内大手の総合証券会社として、多様な金融商品を提供するとともに、非対面チャネルにおける顧客体験の向上にも注力している。今回の取り組みは、コンタクトセンターにおけるマニュアル、トークスクリプト、FAQ など、業務遂行の基盤となるナレッジの刷新を対象としている。

証券業務は高度な専門性と複雑性を有しており、「証券は難しい」という課題は顧客・社員双方に共通する不変のテーマである。一方で、ナレッジは長年にわたりエクセル形式で運用されてきたことから、「使う側」と「作る側」の間に認識の隔たりが生じ、必要な情報が見つからない、見つけても解決に至らないといった課題が顕在化していた。

こうした構造的課題に対し、同社はナレッジ基盤の構築・拡張を見据え、新たなマニュアルツールを導入した。担当者ごとの感覚や好みに依存していた記述やレイアウトを標準化し、情報を再構成することで視認性を向上させたほか、複数ワード検索や分類・構造化機能を実装し、必要な情報へ迅速に到達できる環境を整備した。また、オペレーターの声や検索データを活用しながら継続的に改善を行う運用体制を構築し、現場の知見を組織の資産として蓄積・活用できる仕組みを実現した。

その結果、マニュアル作成・編集時間は 60%削減され、保留回数は 7%、保留時間は 30%改善した。また、メンテナンス対象抽出時間は 75%削減されるなど、業務効率化と品質向上の双方で成果を上げている。加えて、データに基づいて改善対象を把握し迅速に反映できるようになったことで、ナレッジの品質管理と運用効率が大幅に向上した。さらに、投稿機能を通じてオペレーターが改善提案に参画することで、利用者から共創者へと役割を広げ、個々の経験や知見が組織全体のナレッジへと還元される循環が生まれている。

ナレッジを単なる業務マニュアルではなく、継続的に成長する組織資産として位置付け、データと現場の知見を活用しながら改善を続けるマネジメント体制を構築した点は高く評価できる。また、ナレッジの標準化・検索性向上・改善サイクルの高度化を通じて、業務品質と顧客体験の向上を両立させたことに加え、オペレーターが共創者として参画する成長ループを生み出した点も特筆に値する。さらに、「証券は難しい」という業界共通の課題に対し、ナレッジを活用して顧客と社員双方の課題解決に取り組み、組織全体で知識を磨き続ける仕組みを構築した意義は大きい。将来的には全社領域を包含する統合ナレッジ基盤への発展も構想しており、ナレッジ・データ・人財を循環させながら組織全体の知識活用を高度化する取り組みとして期待されることから、特別賞(マネジメント強化)と評価した。