

平成 22 年 1 月 14 日  
日興コーディアル証券株式会社

**日興コーディアル証券のコールセンター業務、  
『問合せ窓口格付け』調査以来初の 4 年連続三つ星( 1) を取得  
第三者認証機関の調査により、引き続き最高評価の認定を受ける**

日興コーディアル証券株式会社(以下、日興コーディアル証券)は、HDI-Japan( 2)が提供するサポートサービスの格付けである『問合せ窓口格付け( 3)』において最高評価の三つ星を平成 18 年より 4 年連続で取得いたしました。HDI-Japan が平成 18 年より『問合せ窓口格付け』の調査を開始して以来、調査対象の延べ約 700 社中、4 年連続の三つ星取得は日興コーディアル証券が初めてです。

この評価は、パフォーマンス評価項目である、平均応答速度、電話放棄呼率、通話時間、初回コンタクト解決率、顧客満足度の 5 項目( 4)、またクオリティ評価項目である、サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス / 対応処理手順、困難な対応の 5 項目( 5)の合計 10 項目から総合的に格付けされ、最高評価である三つ星であることが認定されたものです。また今回、クオリティ評価項目について、調査開始以来初めて、満点の評価を獲得いたしました。調査は、平成 21 年 11 月中に行われました。

日興コーディアル証券は、お客様満足度向上に取り組んでおり、今回の評価以外の成果として、平成21年10月にIT技術を活用した先進的なCRMにより成果をあげている企業・官公庁等の中から、特に優れた団体を選定し表彰する「CRMベストプラクティス賞」(CRM協議会主催)を2年連続で受賞し、同11月にはコールセンター業務に特化して策定された国際的基準のオペレーション品質保証規格「COPC 2000® CSP規格 4.1版」の認証を更新しました。また、日本電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクール全国大会にて平成18年より4年連続で優秀賞を受賞しております。

日興コーディアル証券は今後も引き続き、この問合せ窓口格付けにおける最高評価の認定に準拠した業務運営を行うことで、お客様への価値提供を通じ存在感のある証券会社を目指してまいります。

- 1 格付けは、HDI(Help Desk Institute、ヘルプデスク協会)の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの 4 段階で評価されます。
- 2 HDI(Help Desk Institute、ヘルプデスク協会)はサポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体です。フォーチュン 500社の90%が会員であり、世界40カ国以上で活動しています。国際サポート標準や国際認定プログラムなどを提供してサポート業界をリードするとともに、そのニーズに応えるサポート業界のヘルプデスクです。日本では、HDI-Japan(代表取締役CEO 山下辰巳氏)が活動を行っています。

3 HDI主催「問合せ窓口格付け」はコールセンターのサービス向上を目的とし、世界40カ国以上で活動する第三者認証機関のヘルプデスク協会 (Help Desk Institute、本部:アメリカ合衆国コロラド州、以下HDI) が行っている格付けです。日本では、HDI-JapanがHDIの国際スタンダードを用いて、各企業のお問合せ窓口の質と地位の向上を目的として、それぞれの窓口サービスがお客様から見てどのような評価を受けるのか、第三者視点でクオリティ(品質)とパフォーマンス(実績)のポイントから、星なしから三つ星までの4段階評価によって格付けするものです。認定を受けた専門審査員約15名と一般公募ユーザ約40名、合計55名前後の審査員が、毎月特定の業界に属する有力企業のお問合せ窓口に対して調査を行っています。審査員は、事前にWebページにて問題の自己解決ができるかどうかチェックした上で、企業のコールセンターに問合せを行い、その対応から業務を評価します。詳しくは、<http://www.hdi-japan.com/> をご覧ください。

#### 4 パフォーマンス評価項目

- ・ 平均応答速度  
電話が繋がるまで顧客が待っている時間は長すぎないか、何コールで出るか。
- ・ 電話放棄呼率  
繋がらないで電話を切ってしまう顧客の発生頻度(電話を切りたくないお問合せ窓口ほど悪い)。
- ・ 通話時間  
必要な情報ができるだけ短時間で得られるか。
- ・ 初回コンタクト解決率  
初回のコンタクト(1回目のお問合せ)内で問題や依頼は解決されたか。
- ・ 顧客満足度  
製品およびサービスの満足度。

#### 5 クオリティ評価項目

- ・ サービス体制  
1ヶ所に問合せれば用が足り、顧客に協力的で、すばやく反応よく対応してくれるか。サポート提供が前向きで、進んで支援しようとしており、顧客に敬意を払い礼儀正しいか。
- ・ コミュニケーション  
顧客と親密な関係を築こうとし、顧客に共感しその心理的なニーズにも応えているか。異文化、異業種、地域格差なども考慮し、顧客の質問の確認や質問の言い換えを行っているか。
- ・ 対応スキル  
顧客の話をよく聞き、顧客の話し方にうまくあわせることができ、また話し方ははっきりして簡潔か。交渉や衝突時の対応は適切か。顧客の信頼が得られるプロとしての自信に満ちた対応をしているか。
- ・ プロセス / 対応処理手順  
対応時の手順(挨拶、聞く、質問する、解決する、終了するなど)は良いか。顧客に適切に状況を伝え、顧客と一緒に問題に対応しているか。サポート対象外であっても適切な代替案を提供できるか。顧客の電話は適切に転送または保留されているか。
- ・ 困難な対応  
感情的で怒っている顧客の対応は、顧客の話を中断しない、共感する、顧客の名前を使う、感情を吐き出させるなど前向きで適切か。顧客に不適切な対応をした場合には、言い訳せずに謝っているか。エスカレーション(転送)は顧客の要望に応じて、正しく行われ、また別の人が対応している場合でもその状況が顧客に伝えられているか。

以上