

平成 22 年 5 月 27 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、日本コンタクトセンター教育検定協会に参画

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、社会貢献活動の一環として、一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会(理事長:西野弘 以下、コン検)に参画します。

コン検は、平成 22 年 3 月 26 日に設立され、現在、日興コーディアル証券を含む 17 社の設立参加企業(1)からなる団体です。国内では初となる全国版コールセンター資格認定資格制度の構築・運営を通じ、今後、国内のコールセンター、コンタクトセンター関連の職能分野に対し、「世界に通用するレベルの顧客サービスの人材育成」に貢献してまいります。

日興コーディアル証券はこれまで、経営理念である「お客様を中心に考え、より高い価値を提供する」を実践する活動の一つとして、コールセンターのお客様対応品質の向上と業務改善に努めてきました。そして、コールセンター業務の対応品質において高い評価(2)を得ている企業として、100 万人以上の規模といわれているコールセンター業界の人材のレベルアップや、コールセンター業界のスタンダード化に寄与することを目的に、コン検への参画を決定しました。

今後、日興コーディアル証券は、コン検におけるコールセンター知識スキル体系(CMBOK 3)の構築等の活動を通じて、これまでの経験やノウハウをコールセンター業界に資することで、業界の健全な発展に尽力してまいります。

1 設立参加企業は以下の17社です(五十音順)。

NTTコミュニケーションズ株式会社、株式会社オデッセイ コミュニケーションズ、株式会社CSKサービスウェア、株式会社シー・シー・ダブル、ソニーカスタマーサービス株式会社、ソフトバンクBB株式会社、株式会社データネットワークセンター、株式会社東京海上日動コミュニケーションズ、日興コーディアル証券株式会社、日本ATM株式会社、BBコール株式会社、株式会社ビジネスコンサルタント、日立電子サービス株式会社、株式会社ヒューマンプラス、富士通コミュニケーションサービス株式会社、株式会社プロシード、株式会社ラーニング・アーキテクチャ研究所

2 日興コーディアル証券のコールセンター業務は、第三者認証機関の調査等で高い評価を得ています。以下、主な事例です。

- 「COPC-2000@CSP規格」のインバウンド(受電)業務における認証取得(平成20年10月)、認証更新(平成21年10月)
- 「COPC-2000@CSP規格」のアウトバウンド(架電)業務における認証取得(平成22年5月)
- 「CRMベストプラクティス賞」(CRM協議会主催)の2年連続受賞(平成20年、平成21年)
- 電話対応コンクール全国大会(日本電信電話ユーザ協会主催)で4年連続優秀賞受賞(平成18年～平成21年)
- 問合せ窓口格付け(HDI-Japan主催)で最高評価の三つ星を4年連続で取得(平成18年～平成21年)

3 コールセンター知識スキル体系は、コールセンターやコンタクトセンターの業務の遂行に必要な基本的な知識とスキルを汎用的な形で体系立てたもので、CMBOK(Call center Management Body Of Knowledge)と略称します。専門性の各分野を分析し、各資格に求められる専門性の獲得度合いをレベル設定しつつ、知識とスキルを整理します。

以 上