

2012年12月14日
SMBC日興証券株式会社

**SMBC日興証券、「第16回企業電話対応コンテスト」において、
史上初、2年連続で2部門同時に最優秀賞を受賞**

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、コールセンターにおいて、財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する「第16回企業電話対応コンテスト」の「商業・金融」部門及び「コールセンター」部門で最優秀賞を受賞しました。2年連続で2部門同時に最優秀賞を受賞するのは史上初の事例です。



本コンテストは、「商業・金融」、「工業・公益」、「サービス」、「コールセンター」の4つの部門で構成されており、部門ごとに質問内容を変えて、協会専門の審査員が仮のお客様となり、予告なしに審査企業の問い合わせ窓口に電話をかけ、その際の電話の対応模様を客観的に評価するものです。

SMBC日興証券は、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」のもと、コールセンター業務のお客様対応品質の向上に努めており、今回の受賞以外にも第三者機関の表彰制度で高い評価をいただいております。過去の事例は以下のとおりです。

- 企業電話対応コンテスト(財団法人日本電信電話ユーザ協会主催)「商業・金融」部門で6回入賞(2006年・2009年2回・2010年・2011年2回)、「コールセンター」部門で2回入賞(2011年2回)
- 電話対応コンクール全国大会(財団法人日本電信電話ユーザ協会主催)で7年連続入賞(2006年～2012年)
- 問合せ窓口格付け(HDI-Japan主催)で最高評価の三つ星を6年連続で取得(2006年～2011年)
- 問合せ窓口格付け(HDI-Japan主催)が制定する「HDI五つ星認証プログラム」にて、「問合せ窓口」部門と「webサポートポータル」部門の2部門において国内初の「五つ星認証センター」を取得(2012年)
- CRMベストプラクティス賞(一般社団法人CRM協議会主催)を5年連続で受賞(2008年～2012年)
- COPC®CSP規格5.0a版を取得 Release5.0版での認証は金融機関では世界初(2012年)
- The 2012 Contact Center World Awardsアジア・パシフィック大会 Best Outbound Campaign部門(ContactCenterWorld.com社主催)で銀賞を2年連続で受賞(2011年・2012年)

SMBC日興証券は、引き続きお客様に満足いただける対応品質をご提供することで、グローバルにも競争力を有する、質・量ともに充実した総合証券会社を目指してまいります。

以上