

2013年6月17日
SMBC日興証券株式会社

「The 2013 Contact Center World Awards」アジア・パシフィック大会にて3年連続受賞

SMBC日興証券株式会社(以下、SMBC日興証券)は、2013年6月3日から6月7日にシンガポールで開催された、コンタクトセンターを運営する企業及び人物の最高峰を認定する「The 2013 Contact Center World Awards」アジア・パシフィック大会※に出場し、“Best Outbound Campaign 部門”において銀賞、“Best Customer Loyalty 部門”および“Best Sales Campaign 部門”において銅賞を受賞しました。同大会での受賞は3年連続であり、国内金融機関で初の事例となります。

今回の受賞は、SMBC日興証券のコンタクトセンターがお客様にとって有益なサービス提供を行っていることに加え、その業務成果が経営に大きく貢献していることが評価されたものです。



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。

- 優秀コンタクトセンター表彰制度(社団法人企業情報化協会主催)で3年連続受賞(2010年～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年連続受賞(2008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7年連続取得(2006年～2012年)
- 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)で2年連続最優秀賞受賞(2011年～2012年)
- 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8年連続入賞(2005年～2012年)
- COPC®CSP規格を5年連続認証取得(2008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。

※ ContactCenterWorld.com社が主催する、コンタクトセンター業界における企業や人物の最高峰を認定する大会で、2013年は50を超える国や地域から1,500件以上の応募があり、その中から書類選考によって、各地区の決勝大会進出者が決められます。今回の決勝大会は、アメリカ、ヨーロッパ・中東・アフリカ、及びアジア・パシフィックの3つの地区で行われました。2013年11月には各地区大会の金賞受賞企業、受賞者による世界大会がアメリカのラスベガスにて開催されます。

以上