

2013年12月4日  
 SMBC日興証券株式会社

### SMBC日興証券、「企業電話対応コンテスト」において理事長賞を受賞

SMBC日興証券株式会社は、コンタクトセンターにおいて公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する「第17回企業電話対応コンテスト」において優秀企業に授与される「ユーザ協会理事長賞」を受賞しました。

企業電話対応コンテストは、商業・金融部門、工業・公益部門、サービス部門、コールセンター部門の4部門で構成されており、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様様を客観的に評価するものです。昨年度までの企業電話対応コンテストでは、部門ごとに審査を行い、各部門における最優秀賞、優秀賞、優良賞を選出しており、当社は2009年度「第13回企業電話対応コンテスト」以降、数多く受賞してきました。

今年度のコンテストは、全国から440事業所のエントリーがあり、部門単位で行う一次審査および総合審査を経て、全部門の中から総合順位の上位5社に対し会長賞(1社)および理事長賞(4社)が授与されました。

#### 「企業電話対応コンテスト」の受賞歴

年度	受賞歴
2009年	商業・金融部門:優良賞(3位)、優良賞(4位)
2010年	商業・金融部門:優良賞(5位)
2011年	商業・金融部門:最優秀賞(1位)、優良賞(5位)
	コールセンター部門:最優秀賞(1位)、優良賞(5位)
2012年	商業・金融部門:最優秀賞(1位)、優良賞(3位)、優良賞(5位)
	コールセンター部門:最優秀賞(1位)、優良賞(4位)
2013年	全部門総合:ユーザ協会理事長賞



理事長賞 受賞盾

当社コンタクトセンターのオペレーターは、「高いコミュニケーションスキルだけでなく、笑顔が見える、明るい声の表情でお客様に好印象を与える電話対応である。また、証券・金融の高い専門知識を持ち、お客様に対し積極的にアプローチがなされている。」と評価を頂きました。

当社は、引き続きお客様を中心に考え、より高い価値を提供し、満足と安心をお届けしてまいります。

以上