

2014年6月16日  
SMBC日興証券株式会社

**SMBC日興証券、「コンタクトセンター・ワールドアワード 2014」アジア・パシフィック大会にて  
日本初の3部門で金賞受賞**

SMBC日興証券株式会社は、2014年6月2日から6日にシンガポールにて開催された、コンタクトセンターの運営に携わる企業及び人物の最高峰を認定する「コンタクトセンター・ワールドアワード 2014※」アジア・パシフィック決勝大会の5部門に出場し、「顧客サービス部門」、「アウトバウンド施策部門」、「販売施策部門」の3部門で最優秀賞である金賞を受賞、「インセンティブ・スキーム部門」で銀賞、「顧客ロイヤリティ部門」で銅賞を受賞しました。同大会での3部門での金賞受賞、5部門での同時受賞及び、4年連続受賞は、いずれも日本初の快挙となります。



今回の受賞は、当社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。

今回の金賞受賞により、当社は本年11月10日から14日に米国ラスベガスにて開催される、「コンタクトセンター・ワールドアワード 2014」世界大会へ、アジア・パシフィック大会代表として参加することとなりました。

当社は、「お客様を中心に考え、より高い価値を提供する」の経営理念のもと、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(公益社団法人 企業情報化協会主催)で4年連続受賞(2010年～2013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6年連続で受賞(2008年～2013年)
- 問合せ窓口格付け(HDI-Japan主催)で最高評価の三つ星を8年連続で取得(2006年～2013年)
- 企業電話対応コンテスト(公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会主催)で5年連続受賞(2009年～2013年)
- 電話対応コンクール全国大会(公益財団法人 日本電信電話ユーザ協会主催)で9年連続入賞(2005年～2013年)
- COPC®CSP規格を6年連続認証取得(2008年～2013年)

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。

※ ContactCenterWorld.com社が主催、コンタクトセンター業界における世界最高水準の企業や人物を認定する大会で、2014年は50を超える国や地域から1,700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。各地区の決勝大会は、6月2日から6日にアジア・パシフィック大会が行われ、6月16日から19日にアメリカ大会、6月23日から27日にヨーロッパ大会が行われます。  
また、本年11月には各地区の決勝大会の金賞受賞企業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