

2014年12月5日
SMBC日興証券株式会社

SMBC日興証券、「CRM ベストプラクティス賞」を7年連続受賞

SMBC日興証券株式会社は、一般社団法人 CRM 協議会^{※1} が選定する「2014CRM ベストプラクティス賞」^{※2}を受賞しました。

今回の受賞は、当社がご高齢のお客様やそのご家族との長期的な関係構築と維持に向け、全営業社員の「認知症サポーター養成講座」の受講、「サービス・ケア・アテンダント」有資格者を本支店へ配置及び「ヘルスケア相談サービス 24」のお客様への提供等、サービスの充実化や社内体制の整備を実施していることが高く評価されたものです。

(詳しくは、<http://www.smbcnikko.co.jp/news/release/2014/pdf/140827.pdf> をご覧ください。)



また、当社は同賞を2008年から7年連続で受賞しており、その継続的な取り組みと成果に対し、本年は特別賞として「継続賞」も同時に受賞しております。

同協議会は「2014CRM ベストプラクティス賞」の受賞理由について次のように発表しています。「顧客の高齢化が加速する環境の中、高齢顧客の資産運用ニーズ、円滑な相続への対策ニーズ、コミュニケーションニーズ等、様々な角度のニーズを捉えた取り組みである。高齢顧客の資産運用・保全・移転等について、個人単位へのアプローチだけではなく“家族”を巻き込んだ関係構築が重要と認識した活動を実践しており、商品本位ではなく顧客中心の視点に立脚した好事例である。」

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。

※1 一般社団法人 CRM 協議会(事務局:東京都新宿区、会長:藤枝純教)は、日本における CRM (Customer Relationship Management = 企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法)のあるべき真の姿を研究・追求し、これを推進すべく、2000年4月に発足した CRM 協議会の活動を引き継いでいる非営利の会員組織です。

※2 CRM ベストプラクティス賞(主催:一般社団法人 CRM 協議会、後援:株式会社日本工業新聞社)とは、顧客中心主義経営の実現を目指し、戦略、組織、オペレーションの観点から顧客との関係を構築し、成果を上げている企業・組織・団体を表彰するものです。本年度の受賞数は10組(9企業・1組織)です。

以上