

2016年5月19日
SMBC日興証券株式会社**「HDI サポートセンター国際認定プログラム」において国内金融機関初となる認定を取得**

SMBC日興証券株式会社はコンタクトセンター業務において、「HDI サポートセンター国際認定プログラム」の認定を、国内金融機関で初めて取得いたしました。

当プログラムを認定している HDI[※](ヘルプデスク協会)はサポートサービス業界における世界最大の認定機関であり、世界で 50,000 の会員を有し、その中で当プログラムの認定を取得できたのは国内では 9 社目になります。

認定取得の過程では、厳格な現地監査が行われ、8 つの要素(リーダーシップ・方針と戦略・従業員管理・サポート資源・プロセスと手順・従業員満足・顧客満足・実行結果)について計 80 の項目全てにおいての完成度が評価されます。この認定を取得することにより、国際レベルの品質を有するセンターであることが証明されます。

HDI は当社の認定取得について、以下のようにコメントしております。

「コンタクトセンターの社内での地位が非常に高く、営業店、オンライントレードと並び重要な営業チャネルのひとつと位置づけられていることは素晴らしい。また、全体で CS 向上やコンタクトセンターの品質向上に向けた取り組みがなされている点も評価したい。」

当社ではメールでの問い合わせ対応、チャットサービスの開始などチャネル拡充への体制構築や、品質向上に向けた人材育成・研修体制の充実などの取り組みを行っています。

当社は、「いっしょに、明日のこと。」をブランドスローガンに、引き続き、お客様を中心に考え、より高い価値を提供し、信頼と安心をお届けしてまいります。

※ HDI (Help Desk Institute、ヘルプデスク協会、本部:アメリカ合衆国コロラド州)は世界40カ国以上で活動する第三者認定機関であり、サポートサービス業界における世界最大のメンバーシップ団体です(世界で50,000の会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟)。国際サポート標準や国際認定プログラムなどを提供してサポート業界をリードするとともに、そのニーズに応えるサポート業界のヘルプデスクです。HDI-Japanは日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界のHDIと同じコンセプトで2001年に設立されました。詳しくは、<http://www.hdi-japan.com/> をご覧ください。



以上