

2016年5月30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 2016」アジア・パシフィック大会にて
日本初の5部門で金賞受賞、3部門で銀賞受賞**

SMBC日興証券株式会社は、2016年5月16日から20日にマレーシアにて開催された、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 2016※」アジア・パシフィック大会の8部門に出場し、「コンタクトセンター総合部門」、「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」、「テクノロジーイノベーション部門」の5部門で最優秀賞である金賞を受賞し、他3部門で銀賞を受賞しました。同大会での5部門での金賞受賞は、**日本初の快挙となります。**



今回の受賞は、お客様への有益なサービス提供による顧客満足度の向上や、当社コンタクトセンターの運営、会社業績への貢献などが評価されたものです。

今回の受賞により、本年11月7日から11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 2016」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、お客様対応品質の向上に努めており、コンタクトセンターでは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。

- 「HDI問合せ窓口格付け」国内唯一最高評価となる三つ星を10年連続取得(2006年～2015年)
- 「HDIサポートセンター国際認定プログラム」国内金融機関初となる認定取得(2016年)
- 電話対応コンクール 11年連続全国大会入賞(2005年～2015年)
- 企業電話対応コンテスト 国内唯一7年連続受賞(2009年～2015年)
- 「ゴールドランク企業」国内唯一の認定企業、3年連続認定取得(2013年～2015年)
- CRMベストプラクティス賞 国内唯一8年連続受賞(2008年～2015年)
- 「Best Contact Center of The Year」4年連続受賞(2010年～2013年)
- 「Best Customer Support of The Year」2年連続受賞(2014年～2015年)
- COPC®CSP規格 8年連続認証取得(2008年～2015年)

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、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、書類選考を経て、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、5月16日から20日にアジア・パシフィック大会が行われ、5月31日から6月3日にヨーロッパ・中東・アフリカ大会、6月13日から16日に北・南アメリカ大会が行われます。

以上