

平成 21 年 1 月 15 日
日興コーディアル証券株式会社

**日興コーディアル証券のコールセンター業務、
金融業界初の「問合せ窓口格付け」3 年連続三ツ星(※1)を取得
第三者認証機関の調査により引き続き最高評価の認定を受ける**

日興コーディアル証券株式会社(以下、日興コーディアル証券)は、HDI-Japan(※2)が提供するサポートサービスの格付けである『問合せ窓口格付け(※3)』において最高評価の三ツ星(※1)を 2006 年より 3 年連続取得いたしました。3 年連続の三ツ星取得は金融業界初であり、HDI-Japan の調査対象である 500 社中 2 社目の快挙です。

この評価は、Web セルフヘルプ効果(問合せ窓口の利用に当たってどれほど自助効果があるか)、平均応答速度、電話放棄呼率(繋がらないで電話を切ってしまう顧客の発生頻度)、通話時間、初回コンタクト解決率、顧客満足度、サービス体制、コミュニケーション、対応スキル、プロセス/対応処理手順、困難な対応の計 11 項目から総合的に格付けされ、最高の評価である三ツ星であることが認定されたものです。

それ以外にも日興コーディアル証券がお客様満足度向上に対し取組みを行った成果としては、平成20年10月にコールセンター業務に特化して策定された国際的基準のオペレーション品質保証規格「COPC-2000® CSP 規格 4.1版」の認証取得、同年11月には、IT技術を活用した先進的なCRMにより成果をあげている企業・官公庁等の中から、特に優れた団体を選定し表彰する「CRMベストプラクティス賞」(CRM協議会主催)を受賞しました。また、日本電信電話ユーザ協会主催の電話対応コンクール全国大会にて2006年より3年連続優秀賞を受賞しております。

日興コーディアル証券は引き続き、「お客様のことを一番よく知り、お客様の期待に最も応えられる企業」を目指します。

※1 格付けは、HDI(Help Desk Institute、ヘルプデスク協会)の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三ツ星～星なしの 4 段階で評価されます。

※2 HDI(Help Desk Institute、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メンバーシップ団体です。フォーチュン 500社の90%が会員であり、世界40カ国以上で活動しています。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。日本では、HDI-Japan(代表取締役CEO 山下辰巳氏)が活動を行っています。

※3 HDI主催「問合せ窓口格付け」はコールセンターのサービス向上を目的とし、世界40カ国以上で活動する第三者認証機関のヘルプデスク協会 (Help Desk Institute,本部:アメリカ合衆国コロラド州、以下HDI)が行っている格付けです。日本では、HDI-JapanがHDIの国際スタンダードを用いて、各企業のお問合せ窓口の質と地位の向上を目的として、それぞれの窓口サービスがお客様から見てどのような評価を受けるのか、第三者視点でクオリティ(品質)とパフォーマンス(実績)のポイントから、星なしから三ツ星までの4段階評価によって格付けするものです。認定を受けた専門審査員約15名と一般公募ユーザ約40名、合計55名前後の審査員が、毎月特定の業界に属する有力企業のお問合せ窓口に対して調査を行っています。審査員は、事前にWebページにて問題の自己解決ができるかどうかチェックした上で、企業のコールセンターに問合せを行い、その対応から業務を評価します。詳しくは、<http://www.hdi-japan.com/> をご覧ください。

以 上