

平成 22 年 7 月 28 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、「Best Contact Center of The Year 2010」で  
金融機関初の最優秀賞を受賞

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、優秀コンタクトセンター表彰制度「Best Contact Center of The Year 2010」(※1)で最優秀賞を獲得しました。同表彰制度における最優秀賞受賞は、金融機関初であり、国内企業でも 3 社目となります。

今回の最優秀賞は、お客様サービスセンター(※2)及びフロントサービスセンター(※3)が、受電業務と架電業務における、保有商品に関する問合せや新商品・セミナーの案内などの高品質なサービス提供をすることで、お客様との重要なコンタクトポイントとして機能し、弊社の経営に貢献していることが評価されたものです。

日興コーディアル証券は、経営理念である「お客様を中心に考え、より高い価値を提供する」のもと、コールセンター業務における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等で高い評価をいただいております。主な事例は以下のとおりです。

- COPC-2000@CSP規格
  - ・受電業務における認証取得(平成20年)
  - ・架電業務における国内初の認証取得(平成22年)
- CRMベストプラクティス賞(CRM協議会主催)を2年連続で受賞(平成20年、平成21年)
- 電話対応コンクール全国大会(日本電信電話ユーザ協会主催)で優秀賞を4年連続で受賞(平成18年～平成21年)
- 問合せ窓口格付け(HDI-Japan主催)で最高評価の三つ星を4年連続で取得(平成18年～平成21年)

日興コーディアル証券は、引き続きお客様に満足いただける対応品質をご提供することで、グローバルにも競争力を有する、質・量ともに充実した証券会社を目指してまいります。

※1 社団法人企業情報化協会が主催し、コールセンター業務で優れた成果をあげたと認められる企業・団体を顕彰する表彰制度です。

※2 お客様サービスセンターは、主に受電業務を行う木場コンタクトセンター、沖縄第三コンタクトセンターと、主に架電業務を行う沖縄第一コンタクトセンター、沖縄第二コンタクトセンター、商品のフォロー業務を行う商品サポートサービスセンター(木場)、及び、事業法人等の役社員等に対する制度営業を行う制度営業課(木場)の6組織で構成されています。

※3 フロントサービスセンターは、主に受電業務を行う池袋サービスセンター、名古屋サービスセンター、大阪サービスセンターの3組織で構成されています。

以 上