

平成 23 年 1 月 12 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、「問合せ窓口格付け」調査で 5 年連続三つ星を取得

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、コールセンター業務において HDI-Japan※1 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」調査で、最高評価の三つ星を 5 年連続で取得いたしました。5 年連続の三つ星取得は、HDI-Japan が平成 18 年に「問合せ窓口格付け」調査を開始して以来、初めての事例です。

この格付け調査は、パフォーマンス評価 5 項目と、クオリティ評価 5 項目の合計 10 項目※2 から総合的に判断し、格付けするものです。今回の調査は、平成 22 年 11 月に行われました。

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3年連続で受賞(平成20年～平成22年)
- 電話応対コンクール全国大会(日本電信電話ユーザ協会主催)で5年連続入賞(平成18年～平成22年)
- Best Contact Center of The Year 2010(企業情報化協会主催)で最優秀賞受賞(平成22年)
- コンタクトセンター・アワード2010(月刊コンピューターテレフォニー主催)で審査員特別賞受賞(平成22年)
- 沖縄県ITビジネスアワード受賞(平成22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、本邦 No.1 であり、グローバルにも競争力を有する、質量ともに充実した総合証券会社を目指してまいります。

※1 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、以下HDI)は世界40カ国以上で活動する第三者認証機関であり、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(フォーチュン500社の90%が会員)。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。HDIはコールセンターのサービス向上を目的に、国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、「問合せ窓口格付け」調査を行っています。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、第三者の視点でクオリティ(品質)とパフォーマンス(実績)の観点より、星なしから三つ星までの4段階評価で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。

※2 パフォーマンス評価項目

- 平均応答速度
電話が繋がるまで顧客が待っている時間は長すぎないか、何コールで出るか。
- 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(電話を切りたくないお問合せ窓口ほど悪い)。
- 通話時間
必要な情報ができるだけ短時間で得られるか。
- 初回コンタクト解決率
初回のコンタクト(1回目のお問合せ)内で問題や依頼は解決されたか。
- 顧客満足度
製品およびサービスの満足度。

クオリティ評価項目

- サービス体制
1ヶ所に問合せれば用が足り、顧客に協力的で、すばやく反応よく対応してくれるか。サポート提供が前向きで、進んで支援しようとしており、顧客に敬意を払い礼儀正しいか。
- コミュニケーション
顧客と親密な関係を築こうとし、顧客に共感しその心理的なニーズにも応えているか。異文化、異業種、地域格差なども考慮し、顧客の質問の確認や質問の言い換えを行っているか。
- 対応スキル
顧客の話を良く聞き、顧客の話し方にうまくあわせることができ、また話し方ははっきりして簡潔か。交渉や衝突時の対応は適切か。顧客の信頼が得られるプロとしての自信に満ちた対応をしているか。
- プロセス / 対応処理手順
対応時の手順(挨拶、聞く、質問する、解決する、終了するなど)は良いか。顧客に適切に状況を伝え、顧客と一緒に問題に対応しているか。サポート対象外であっても適切な代替案を提供できるか。顧客の電話は適切に転送または保留されているか。
- 困難な対応
感情的で怒っている顧客の対応は、顧客の話を中断しない、共感する、顧客の名前を使う、感情を吐き出させるなど前向きで適切か。顧客に不適切な対応をした場合には、言い訳せずに謝っているか。エスカレーション(転送)は顧客の要望に応じて、正しく行われ、また別の人が対応している場合でもその状況が顧客に伝えられているか。

以上